TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE MINAS GERAIS

PAD Nº 1807163/2018
PREGÃO ELETRÔNICO N.º 05/2020

Recebimento de propostas: a partir da data de publicação do aviso no D.O.U.
Abertura das propostas: **dia 14/01/2020, às 14h00 (quatorze horas)**.
Endereço eletrônico: www.comprasgovernamentais.gov.br

ATENÇÃO

O Acórdão TCU nº 754/2015 - Plenário determinou aos órgãos da Administração Pública que instaurem processo administrativo com vistas à apenação das empresas que praticarem, injustificadamente, ato ilegal tipificado no art. 7º da Lei nº 10.520/2002, ressaltando de que tal dispositivo tem caráter abrangente, abarcando condutas relacionadas não apenas à contratação em si, mas também ao procedimento licitatório.

Portanto, em cumprimento à determinação, alerta-se para que os licitantes analisem detalhadamente o edital e anexos antes de formular suas propostas/lances, de modo que sejam passíveis de cumprimento.

A prática injustificada de atos como: não manter a proposta (ex: desistência, não envio da amostra, planilha, laudos), deixar de enviar documentação exigida (ex: documentos de habilitação), fazer declaração falsa, sem prejuízo de outras infrações cometidas na licitação/contratação, sujeitará o licitante às penalidades cabíveis, apuradas em regular processo administrativo, garantidos o contraditório e a ampla defesa.

E D I T A L

A UNIÃO, por intermédio do TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE MINAS GERAIS, com sede na Av. Prudente de Morais, n.º 100, Cidade Jardim, Belo Horizonte, inscrito no CNPJ sob o n.º 05.940.740/0001-21, isento de inscrição estadual, por intermédio do(a) Pregoeiro(a) nomeado(a) pela Portaria n.º 92/2018, publicada em 29/11/2018, torna público, para conhecimento dos interessados do ramo pertinente, que promoverá LICITAÇÃO, na modalidade PREGÃO ELETRÔNICO do tipo MENOR PREÇO, POR ITEM, no regime de EMPREITADA POR PREÇO GLOBAL, na data, horário e endereço eletrônico acima indicados, para contratação dos serviços especificados no Anexo I. O procedimento licitatório obedecerá, integralmente, à Lei n.º 10.520, de 17/07/2002; Decreto nº 10.024, de 20/09/2019; Lei Complementar n.º 123, de 14/12/2006; Decreto n.º 8.538, de 06/10/2015; Lei n.º 8.666, de 21/06/1993; Instrução Normativa MPOG nº 05, de 26/05/2017; Resolução do TSE nº 23.234, de 25/03/2010; Resolução do CNJ nº 169, de 31/01/2013, com as alterações posteriores; à legislação correlata e demais exigências previstas neste Edital e seus Anexos.

1. DO OBJETO

A presente licitação tem como objeto a **prestação dos serviços de Service Desk, implantação e execução continuada de Tarefas de Suporte, Rotina e Demanda de suporte técnico de 1º, 2º e 3º Níveis, sustentação de infraestrutura de TIC, com atendimento remoto e presencial garantindo os níveis de serviço acordados, disponibilizando solução ITSM (Information Technology Service Management) para gerenciamento dos serviços de TIC seguindo as melhores práticas preconizadas pela ITIL (Information Technology Infrastructure Library), HDI (Help Desk Institute) e os principais modelos das normas da ISO 20000 e 27001**, conforme especificações constantes no Termo de Referência (Anexo I).

2. DAS CONDIÇÕES PARA PARTICIPAÇÃO

2.1. Poderá participar desta licitação qualquer empresa especializada no ramo, legalmente constituída, desde que satisfaça as exigências fixadas neste edital e apresente os documentos nele exigidos.

2.2. Não poderão participar da presente licitação as empresas que:

a. tenham sido declaradas inidôneas para licitar ou contratar com qualquer órgão da Administração direta ou indireta Federal, Estadual ou Municipal, enquanto perdurarem os motivos da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade – art. 87, inciso IV, da Lei nº 8.666/93;
b. estejam cumprindo pena de suspensão, que lhes tenha sido aplicada pelo TRE/MG, nos termos do art. 87, III, da Lei nº 8.666/93;
c. estejam impedidas de licitar e contratar com a União, nos termos do art. 7º da Lei nº 10.520/2002;
d. possuírem sócios ou diretores que sejam servidores ou dirigentes do TRE/MG;
e. forem formadas por consórcios ou grupos de empresas que também participem desta licitação;
f. estejam sob falência, concurso de credores, dissolução ou liquidação.

2.3. Também não poderão participar da presente licitação as sociedades cooperativas, devido ao objeto desta licitação enquadrar-se naqueles elencados na Cláusula Primeira do Termo de Conciliação Judicial celebrado entre o Ministério Público e a União (processo 01082-2002.020.10.00.0), em 06/06/2003, homologado judicialmente na 20ª Vara do Trabalho no Distrito Federal. O Termo acima referido, bem como o Acórdão do Tribunal de Contas da União – TCU nº 1.815/2003 – Plenário, publicado na Seção 1 do DOU, edição de 09/12/2003, ratificado pelo Acórdão TCU nº 724/2006 – Plenário, vedam a contratação de trabalhador, pela União, por meio de cooperativas de mão-de-obra, para a prestação de serviços ligados às atividades-fim ou meio, quando o labor, por sua própria natureza, demanda execução em estado de subordinação, quer em relação ao tomador, ou em relação ao fornecedor dos serviços.

2.4. A vedação de participação de sociedades cooperativas em licitações também foi apreciada pelo Superior Tribunal de Justiça – STJ, na Suspensão de Segurança nº 1.352 – RS (2004/0063555-1), publicada no Diário Oficial da Justiça de 08/06/2004, Seção 1, página 86, onde o Presidente do STJ defere pedido de suspensão de liminar que mantinha determinada cooperativa em certame licitatório, sendo que a Decisão menciona o Termo de Conciliação Judicial celebrado entre o Ministério Público e a União e o Acórdão do Tribunal de Contas da União – TCU nº 1.815/2003 – Plenário, relatando que o TCU, no Acórdão antes referido, "já se pronunciou quanto à necessidade de todas as entidades da Administração Federal observarem a referida conciliação judicial." Essa decisão foi confirmada por unanimidade no Agravo Regimental na Suspensão de Segurança nº 1.352, onde do voto do Ministro Relator reproduzimos o seguinte trecho: "Desta forma, ao firmar compromisso de não contratar mão-de-obra através de cooperativas, o Advogado-Geral da União externou orientação a ser observada por toda a Administração Pública Federal."

2.5. É vedada a manutenção, aditamento ou prorrogação de contrato de prestação de serviços com empresa que:

a) venha a contratar **empregados** que sejam cônjuges, companheiros 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 Minas Gerais, nos termos do art. 3.º da Resolução n.º 07, de 18/10/2005, do Conselho Nacional de Justiça;

b) tenha entre seus **sócios**, ainda que sem função gerencial, servidor, cônjuges, companheiros 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 Minas Gerais, nos termos do art. 7.º, inciso II, da Resolução n.º 23.234, de 25/03/2010, do Tribunal Superior Eleitoral;

c) tenha entre seus empregados colocados à disposição do Tribunal Regional Eleitoral de Minas Gerais para o exercício de funções de chefia, pessoas que incidam na vedação dos artigos 1° e 2°, da Resolução n° 156, de 8/8/12, do Conselho Nacional de Justiça.

2.6. A participação das empresas optantes pelo SIMPLES NACIONAL no presente certame está condicionada à apresentação de planilha de composição de preços típica de empresas não optantes pelo regime de tributação única e à comprovação durante a contratação, caso sagre-se vencedora, de sua EXCLUSÃO do SIMPLES NACIONAL, em decorrência do disposto no art. 17, XII, da Lei Complementar nº 123/2006 e Acórdão-TCU nº 2.798/2010.

3. CREDENCIAMENTO

3.1. As empresas interessadas em participar do certame deverão providenciar, previamente, o credenciamento perante a Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação, do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, provedor do Sistema Eletrônico utilizado nesta licitação, no site **www.comprasgovernamentais.gov.br**.

3.2. O credenciamento dar-se-á pela atribuição de chave de identificação e de senha, pessoal e intransferível, para acesso ao sistema eletrônico.

3.3. O credenciamento do licitante dependerá de registro atualizado no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF.

3.4. O uso da senha de acesso pelo licitante é de sua responsabilidade exclusiva, incluindo qualquer transação efetuada diretamente ou por seu representante, não cabendo ao provedor do sistema ou ao Tribunal Regional Eleitoral qualquer responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha, ainda que por terceiros.

3.5. O credenciamento junto ao provedor do sistema implica a responsabilidade legal do licitante e a presunção de sua capacidade técnica para realização das transações inerentes ao pregão eletrônico.

4. DO ENVIO DA PROPOSTA E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO

4.1. A participação no certame dar-se-á por meio da digitação da senha privativa do licitante e subsequente encaminhamento da proposta de preços a partir da data e horário indicados no preâmbulo deste edital.

4.2. O licitante, no momento da elaboração e envio da proposta, também deverá declarar virtualmente **(declarações virtuais):**

a. o cumprimento a todos os requisitos de habilitação e conformidade de sua proposta com as exigências do instrumento convocatório, nos termos do art. 26, parágrafo 4.º, do Decreto n.º 10.0024/2019;
b. **se for o caso**, que atende os requisitos do artigo 3.º da Lei Complementar n.º 123/2006;
c. a inexistência de fato impeditivo de habilitação;
d. o atendimento à exigência contida no art. 27, inciso V, da Lei n.º 8.666/93 (que não emprega menor);
e. a elaboração independente de sua proposta, nos termos do subitem 4.5 do Anexo VII-A da Instrução Normativa n.º 5, da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação do MPOG, de 26 de maio de 2017, sob pena de responder pelo crime previsto no art. 90 da Lei n.º 8.666/93;
f. que não possui, em sua cadeia produtiva, empregados executando trabalho degradante ou forçado, em observância ao art. 5º, inciso III, da Constituição Federal;
g. que está ciente do cumprimento da reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social, conforme disposto no art. 93 da Lei nº 8.213/91, e que atende às regras de acessibilidade previstas na legislação;
h. o cumprimento da cota de aprendizagem, nos termos estabelecidos no art. 429 da Consolidação das Leis Trabalhistas (CLT) **- exceto para ME e EPP**.

4.3. A declaração falsa relativa ao cumprimento dos requisitos de habilitação e proposta sujeitará o licitante às sanções previstas neste edital.

4.4. O encaminhamento da proposta de preços pressupõe o pleno conhecimento e atendimento às exigências de habilitação previstas neste edital e seus anexos. O licitante será responsável por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no sistema eletrônico, assumindo como firmes e verdadeiras as propostas e lances.

4.5. Os licitantes encaminharão, exclusivamente por meio do sistema, **concomitantemente com os documentos de habilitação exigidos no edital**, proposta com a descrição do objeto ofertado e o preço, até a data e o horário estabelecidos para abertura da sessão pública, quando, então, encerrar-se-á automaticamente a etapa de envio dessa documentação.

4.6. Até a abertura da sessão pública, os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta e os documentos de habilitação anteriormente inseridos no sistema.

4.7. A proposta de preços não poderá conter alternativas e deverá ser elaborada em campo específico e encaminhada, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, contendo as seguintes informações:

a) preço global para a prestação dos serviços, apresentado em moeda corrente no país, devendo estar inclusos todos os impostos, taxas, seguro e demais encargos, considerando-se o somatório dos postos de trabalho e o período total de contratação (24 meses). **Deverão estar incluídas as diárias, o treinamento e as tarefas de demandas, conforme planilha de formação de preços do** subitem 3.1.1.3 do Termo de Referência – Anexo I deste Edital

b) a especificação dos serviços ofertados.

Parágrafo primeiro - Deverá ser aberta uma conta-depósito vinculada, bloqueada para movimentação**,** na qual serão depositados os valores das rubricas especificadas na Resolução CNJ nº 169/13, alterada pela Resolução CNJ nº 183/13, referentes aos trabalhadores da contratada, alocados na prestação dos serviços do respectivo contrato.

Parágrafo segundo – Eventuais despesas para abertura e manutenção da conta-depósito vinculada prevista na Cláusula Sétima da minuta do contrato (Anexo III do Edital) deverão ser suportadas na taxa de administração constante na proposta comercial da empresa.

Parágrafo terceiro - Haverá retenção sobre o montante mensal do pagamento devido à empresa dos valores das rubricas previstas na Cláusula Nona, parágrafo primeiro, da minuta do contrato, bem como das despesas com cobrança de abertura e de manutenção da conta- depósito vinculada, que serão depositados na referida conta-depósito, nos termos da Cláusula Nona da minuta contratual.

4.8. O prazo de validade da proposta não poderá ser inferior a 60 (sessenta) dias. Caso a adjudicação não possa ocorrer dentro do período de validade da proposta, por motivo de força maior, o Tribunal Regional Eleitoral de Minas Gerais poderá solicitar a prorrogação geral da validade por, no máximo, igual período.

4.9. Para fins de elaboração de preços para a presente contratação, deverão ser observadas as disposições contidas na respectiva Convenção Coletiva de Trabalho ou equivalente, em vigor, observada a base territorial, a qual deverá ser indicada pelos licitantes, e, caso necessário, a critério do(a) Pregoeiro(a), encaminhada nos termos do subitem 6.26, **ressalvado o disposto no subitem 15.10.**

4.10. Os documentos que compõem a proposta e a habilitação do licitante melhor classificado somente serão disponibilizados para avaliação do pregoeiro e para acesso público após o encerramento do envio de lances.

4.11. VALOR ESTIMADO

A presente licitação está estimada no valor de R$7.592.596,39 (sete milhões, quinhentos e noventa e dois mil, quinhentos e noventa e seis reais e trinta e nove centavos)

5. DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO:

5.1. Como condição prévia ao exame da documentação de habilitação, o(a) Pregoeiro(a) verificará o eventual descumprimento das condições de participação, estabelecidas no subitem 2.2 deste Edital, especialmente quanto à existência de sanção que impeça a participação no certame ou a futura contratação, mediante a consulta aos seguintes cadastros:

a) SICAF;

b) Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas – CEIS, mantido pela Controladoria-Geral da União (www.portaldatransparencia.gov.br/ceis);

c) Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Atos de Improbidade Administrativa, mantido pelo Conselho Nacional de Justiça (www.cnj.jus.br/improbidade_adm/consultar_requerido.php);

d) Lista de Inidôneos, mantida pelo Tribunal de Contas da União – TCU.

5.1.1. A consulta aos cadastros será realizada em nome da empresa licitante e também de seu sócio majoritário, por força do artigo 12 da Lei n° 8.429, de 1992, que prevê, dentre as sanções impostas ao responsável pela prática de ato de improbidade administrativa, a proibição de contratar com o Poder Público, inclusive por intermédio de pessoa jurídica da qual seja sócio majoritário.

5.1.2. Constatada a existência de sanção, o(a) Pregoeiro(a) reputará o licitante inabilitado, por falta de condição de participação.

5.2. Os interessados em participar deste Pregão deverão comprovar ainda que possuem os seguintes documentos:

5.2.1. HABILITAÇÃO JURÍDICA

a) No caso de sociedade simples, inscrição do ato constitutivo no Registro Civil das Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de prova da indicação dos seus administradores;

b) No caso de sociedade empresária ou empresa individual de responsabilidade limitada – EIRELI, ato constitutivo, estatuto ou contrato social, devidamente registrado na Junta Comercial, acompanhado da(s) última(s) alteração(ções) referente(s) ao objeto e à administração da empresa ou a última alteração consolidada;

c) Registro comercial em caso de empresa individual;

d) Decreto de autorização, em se tratando de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no país, e ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente, quando a atividade assim o exigir.

e) Inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede, em se tratando de empresário individual;

5.2.2. REGULARIDADE FISCAL E TRABALHISTA

a) Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas – CNPJ;

b) Prova de regularidade para com a Fazenda Nacional, mediante a apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, nos termos da Portaria Conjunta RFB/PGFN n.º 1751, de 02 de outubro de 2014;

c) Prova de regularidade relativa ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (Certificado de Regularidade do FGTS, fornecido pela Caixa Econômica Federal);

d) Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas ou Positiva com efeitos de Negativa (CNDT), nos termos da Lei n.º 12.440/2011, que inseriu o Título VII-A na Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943.

5.2.3. QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA

a) Certidão Negativa de Falência ou Concordata, expedida pelo Cartório Distribuidor da sede da pessoa jurídica. Não constando o prazo de validade na Certidão Negativa de Falência ou Concordata, este será de 180 (cento e oitenta) dias.

b) **Balanço patrimonial encerrado em 31/12/2018,** apresentado na forma da lei, que comprove a boa situação financeira da empresa, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios **(salvo as exceções legais)**.

Parágrafo primeiro - **Somente serão aceitos aqueles publicados em jornais oficiais** (publicação original ou cópia autenticada) **ou cópias autenticadas dos termos de abertura e de encerramento e do balanço patrimonial, retiradas (por qualquer processo de cópia) do LIVRO DIÁRIO registrado na Junta Comercial ou Cartório de Registro de Pessoa Jurídica**.

Parágrafo segundo – Todos os documentos citados deverão, ainda, conter as **assinaturas do técnico em contabilidade ou contador**, com o devido registro no Conselho Regional de Contabilidade, **e do(s) sócio(s), diretor(es), administrador(es) ou representante legal**.

Parágrafo terceiro – Caso a empresa esteja cadastrada no **Sistema Público de Escrituração Digital - SPED**, deverá apresentar a seguinte documentação:

a) Termos de Abertura e Encerramento do Livro Digital;

b) Balanço Patrimonial "Escrituração Contábil Digital – ECD", nos termos do art. 5º da Instrução Normativa da Receita Federal do Brasil n.º 1.774, de 22 de dezembro de 2017;

c) Demonstrativo de Resultado do Exercício;

d) Termo de Autenticação do Livro Digital.

Parágrafo quarto - **As microempresas e as empresas de pequeno porte** estão dispensadas do balanço patrimonial apenas para fins fiscais. Assim, para a presente licitação, é **OBRIGATÓRIA** a apresentação desta peça, dispensando-se apenas a publicação e a sua transcrição no livro diário.

Parágrafo quinto – A capacidade financeira da licitante será aferida mediante a obtenção dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC) maiores que um (> 1), resultantes da aplicação das fórmulas abaixo, conforme determinação contida no inciso V, item 7, da Instrução Normativa n.º 5/95, do Ministério da Administração Federal e Reforma do Estado, e suas alterações:

$$\text{Liquidez Geral (LG)} = \frac{\text{Ativo Circulante + Realizável a Longo Prazo}}{\text{Passivo Circulante + Exigível a Longo Prazo}}$$

$$\text{Solvência Geral (SG)} = \frac{\text{Ativo Total}}{}$$

Passivo Circulante + Exigível a Longo Prazo

$$\text{Liquidez Corrente (LC)} = \frac{\text{Ativo Circulante}}{\text{Passivo Circulante}}$$

Parágrafo sexto - O licitante deverá comprovar o **patrimônio líquido positivo mínimo**, para habilitação, correspondente a 10% (dez por cento) do valor estimado da contratação, nos termos do subitem 11.1, alínea "c", do Anexo VII-A da Instrução Normativa MPOG nº 05, de 26/05/2017.

Parágrafo sétimo - O licitante, ainda, deverá possuir Capital Circulante Líquido ou Capital de Giro (Ativo Circulante - Passivo Circulante) de, no mínimo, 16,66% (dezesseis inteiros e sessenta e seis centésimos por cento) do valor estimado da contratação, tendo por base o balanço patrimonial e as demonstrações contábeis do último exercício social, nos termos do subitem 11.1, alínea "b", do Anexo VII-A da Instrução Normativa MPOG nº 05, de 26/05/2017.

Parágrafo oitavo – Tendo em vista a necessidade de comprovação do valor do patrimônio líquido positivo, o licitante deverá encaminhar o balanço patrimonial / balanço de abertura, independentemente de seus dados constarem no SICAF, nos termos do subitem 4.5, ou seja, juntamente com o registro da proposta eletrônica.

5.2.4. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

5.2.4.1. Um ou mais atestado(s) de capacidade técnica, expedido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, em favor da empresa licitante, que comprove(m) a prestação de serviços de **gestão de mão de obra**, por período não inferior a **3 (três) anos**, nos termos do subitem 10.6, alínea "b", do Anexo VII-A da Instrução Normativa MPOG nº 05, de 26/05/2017.

5.2.4.2. Atestado(s) de Capacidade Técnica, a ser(em) fornecido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, em documento timbrado, e que comprove(m) a aptidão da licitante para desempenho de atividade pertinente e compatível com o objeto da licitação, contendo:

5.2.4.2.1 Comprovação da prestação de serviço como Central de Serviços de Suporte com abrangência de mais de 152 localidades remotas, 900 (novecentos) usuários, 1.500 (mil e quinhentas) estações de trabalho (microcomputadores e/ou notebooks), 6 (seis) Servidores físicos, 50 (cinquenta) Servidores virtuais, e que, dentre os serviços de suporte prestados neste escopo estejam inclusos os seguintes:

a) Serviços de atendimento a usuários, através de suporte remoto;

b) Serviços de atendimento a usuários, através de suporte presencial;

c) Serviços de Sustentação de Infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC);

d) Prestação de serviços de suporte técnico a ambiente de rede de dados local (cabeada e sem fio);

e) Prestação de serviços de administração de infraestrutura de TIC, envolvendo, no mínimo, os ambientes de servidores, storage, backup, banco de dados e correio eletrônico;

f) Experiência na gestão de, pelo menos, cinco dos seguintes componentes, segundo as recomendações do ITIL:

f.1. Função Service Desk (Central de Serviços);

f.2. Processo de Gerenciamento de Incidentes;

f.3. Processo Gerenciamento de Problemas;

f.4. Processo Cumprimento de Requisição;

f.5. Processo Gerenciamento de Mudanças;

f.6. Processo Gerenciamento de Liberação e Implantação;

f.7. Processo Gerenciamento de Configuração e Ativo de Serviço;

f.8. Processo de Gerenciamento de Catálogo de serviço;

f.9. Processo de Gerenciamento de Conhecimento;

f.10. Controle de Níveis Mínimos de Serviço (NMS) de fornecedores internos e externos.

g) Prestação de serviços de manutenção, com substituição de peças, a estações de trabalho (microcomputadores e notebooks).

5.2.4.3. Atestado(s) de Capacitação Técnica, comprovando ter prestado serviços de suporte a redes e infraestrutura de TIC, a ser(em) fornecido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, com uma configuração **mínima** de:

a. Mil e quinhentas estações de trabalho entre desktops e notebooks configuradas com sistema operacional Windows e pacote Microsoft Office;

b. Rede local interligando dois locais físicos distintos contemplando mil e quinhentos pontos lógicos com quinhentas conexões simultâneas, com segmentação camada 2 e 3;

c. 152 (cento e cinquenta e dois) enlaces WAN para conexões de unidades administrativas remotas por meio de rede dedicada baseada nos protocolos MPLS ou Frame Relay, com integração de 152 localidades distintas;

d. 02 (dois) enlaces dedicados para acesso à Internet com infraestrutura de segurança baseada em firewall de camada 7 com recursos de IDS/IPS, anti-virus/anti-spyware e filtro de conteúdo, configurados em alta disponibilidade e balanceamento de carga.;

e. Infraestrutura dedicada de acesso remoto VPN com capacidade de cinquenta conexões simultâneas;

f. 02 (dois) datacenters geograficamente separados, interligados por meio de infraestrutura física e lógica redundantes, operando em modo de alta disponibilidade;

g. Infraestrutura de Datacenter Definido por Software baseada na plataforma VMWARE ou NUTANIX, com recursos distribuídos entre os dois datacenters físicos, operando em modo de alta disponibilidade em ambiente hiperconvergente (HCI), ou por meio de utilização de ferramenta de recuperação de desastre Site Recovery Manager (SRM);

h. Administração de servidores baseados nos sistemas operacionais Windows Server e Linux Red Hat e/ou CentOS;

i. Serviços básicos de infraestrutura configurados em servidores Linux e Windows contemplando Active Directory com integração das plataformas Linux e Windows, DNS, DHCP, compartilhamento de arquivos (CIFS, SMB e NFS), atualização de pacotes de software (WSUS) e anti-virus corporativo;

j. Servidores de aplicação java baseados no Apache, Tomcat /JBoss;

k. Sistemas de gerenciamento de banco de dados Oracle, MS SQL Server, MySQL (MariaDB) e PostgreSQL;

l. Solução de Backup e Disaster Recovery para ambientes virtualizados;

m. Equipamentos e switches de rede, incluindo configurações avançadas.

5.2.4.4. Atestado(s) de Capacitação Técnica a ser(em) fornecido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado comprovando ter executado atividades preventivas e corretivas na área de segurança da informação, contemplando mitigação de riscos.

5.2.4.5. Atestado(s) de Capacitação Técnica comprovando ter prestado serviços de suporte a soluções biométricas, a ser(em) fornecido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, contemplando:

a Softwares controladores de dispositivos de biometria;

b Coletores digitais.

Parágrafo Primeiro – A comprovação solicitada nos atestados supracitados visa garantir que a licitante possua capacidade e porte suficiente para atender ao objeto desta contratação, bem como experiência comprovada em tecnologias utilizadas pelo TRE/MG

Parágrafo Segundo - A Administração se resguarda o direito de diligência junto à pessoa jurídica do Atestado/Declaração de Capacidade Técnica, visando obter informação sobre o serviço prestado e cópias dos respectivos contratos e aditivos e/ou outros documentos comprobatórios do conteúdo declarado.

Parágrafo Terceiro – A exigência de prazo mínimo de 3 (três) anos encontra amparo legal no art. 30, II, da Lei nº 8.666/93 e é respaldada por deliberação do Grupo de Estudos formado por representantes da Secretaria de Gestão Administrativa, da Coordenadoria Jurídica e da Coordenadoria de Controle Interno, do Tribunal Regional Eleitoral de Minas Gerais, para discutir as inovações trazidas ao contexto das terceirizações pelo Acórdão nº 1214/2013 - Plenário do TCU. Referida deliberação restou aprovada pela Diretoria-Geral do Tribunal Regional Eleitoral, no Processo Administrativo Digital nº 1313825/2013, com vistas a mitigar o histórico de ocorrências de empresas recém constituídas que firmavam contratos com este Regional mas terminavam por abandonar as contratações antes do prazo.

Parágrafo Quarto - Na contratação de serviços continuados com mais de 40 (quarenta) postos, o licitante deverá comprovar que tenha executado contrato com um mínimo de 50% (cinquenta por cento) do número de postos de trabalho a serem contratados.

Parágrafo Quinto - Quando o número de postos de trabalho a ser contratado for igual ou inferior a 40 (quarenta), o licitante deverá comprovar que tenha executado contrato(s) em número de postos equivalentes ao da contratação.

Parágrafo Sexto - Somente serão aceitos atestados expedidos após a conclusão do contrato ou se decorrido, pelo menos, um ano do início de sua execução, exceto se firmado para ser executado em prazo inferior.

Parágrafo Sétimo - O licitante deve disponibilizar todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados solicitados, apresentando, dentre outros documentos, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foram prestados os serviços, ficando a apresentação dos aludidos documentos a critério do(a) Pregoeiro(a).

5.3. Os documentos relacionados nos subitens anteriores não poderão ser substituídos por qualquer tipo de protocolo.

5.4. Os licitantes poderão deixar de apresentar os documentos de habilitação que já constem na tela utilizada pelo(a) Pregoeiro(a) para consulta ao SICAF - Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores, observando-se o disposto no parágrafo oitavo do subitem 5.2.3, alínea "b".

5.5. A comprovação da habilitação no SICAF será feita "*on line"* pelo(a) Pregoeiro(a).

5.6. Se a documentação de habilitação não estiver completa e correta ou contrariar qualquer dispositivo deste Edital e seus anexos, o(a) Pregoeiro(a) inabilitará o licitante.

5.7. Os documentos necessários à habilitação porventura exigidos pelo(a) Pregoeiro(a), a título de diligência ou nas hipóteses do subitem 6.30, poderão ser apresentados em original, por qualquer processo de cópia autenticada por cartório competente, pelo(a) Pregoeiro(a) ou por membro da equipe de apoio ou publicação em órgão da Imprensa Oficial.

6. DA SESSÃO DO PREGÃO

6.1. A partir do horário previsto no preâmbulo deste Edital, terá início a sessão pública do Pregão, com a divulgação das propostas de preços recebidas, passando o(a) Pregoeiro(a) a avaliar a aceitabilidade das mesmas, verificando a compatibilidade do preço cotado e a conformidade da descrição dos serviços ofertados com as exigências do Edital e seus Anexos, sob pena de desclassificação.

6.2. O(A) Pregoeiro(a) deverá suspender a sessão pública do pregão na forma eletrônica quando constatar que a avaliação da conformidade das propostas irá perdurar por mais de um dia, nos termos do art. 28, do Decreto n° 10.024/2019.

Parágrafo Único - Após a suspensão da sessão pública, o(a) pregoeiro(a) enviará, via chat, mensagem aos licitantes informando a data prevista para o início da oferta dos lances.

6.3. Aberta a sessão, não caberá desistência quanto as propostas apresentadas, salvo por motivo justo decorrente de fato superveniente e aceito pelo(a) Pregoeiro(a).

6.4. Classificadas as propostas, o(a) Pregoeiro(a) dará início à fase de lances, quando então os licitantes poderão encaminhá-los, exclusivamente por meio do sistema eletrônico.

6.5. Os licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observado o horário fixado para a abertura da sessão e as regras estabelecidas neste Edital.

6.6. O licitante somente poderá oferecer lance de valor inferior ao último por ele ofertado e registrado pelo sistema.

6.7. Não serão aceitos dois ou mais lances iguais e prevalecerá aquele que for recebido e registrado primeiro.

6.8. Durante o transcurso da sessão pública, os licitantes serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado, vedada a identificação do licitante que ofertou o menor lance.

6.9. Os lances apresentados e levados em consideração para efeito de julgamento serão de exclusiva e total responsabilidade dos licitantes, não lhes cabendo pleitear qualquer alteração.

6.10. Durante a fase de lances, o(a) Pregoeiro(a) poderá excluir lance cujo valor for considerado inexequível.

6.11. Cabe ao 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.

6.12. No caso de desconexão do(a) Pregoeiro(a), no decorrer da etapa de lances, se o sistema eletrônico permanecer acessível aos licitantes, os lances continuarão sendo recebidos, sem prejuízo dos atos realizados.

6.13. Quando a desconexão do(a) Pregoeiro(a) persistir por tempo superior a dez minutos, a sessão será suspensa e reiniciada somente após decorridas 24 horas da comunicação do fato pelo Pregoeiro aos participantes, no site www.comprasgovernamentais.gov.br.

6.14. Em casos de indisponibilidade geral do Sistema *Comprasnet* no momento da abertura da sessão, os licitantes devem aguardar o retorno da funcionalidade por um prazo de até 30 minutos. Transcorrido esse prazo sem que cesse a indisponibilidade, a sessão fica automaticamente remarcada para o mesmo horário do próximo dia útil seguinte, se determinação diversa não for emitida pelo próprio Sistema *Comprasnet**.***

6.15. **Será adotado para o envio de lances no pregão eletrônico o modo de disputa "aberto e fechado"**, em que os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com lance final e fechado.

6.16. A etapa de lances da sessão pública terá duração inicial de quinze minutos. Após esse prazo, o sistema encaminhará aviso de fechamento iminente dos lances, após o que transcorrerá o período de tempo de até dez minutos, aleatoriamente determinado, findo o qual será automaticamente encerrada a recepção de lances.

6.17. Encerrado o prazo previsto no item anterior, o sistema abrirá oportunidade para que o autor da oferta de valor mais baixo e os das ofertas com preços até dez por cento superiores àquela possam ofertar um lance final e fechado em até cinco minutos, o qual será sigiloso até o encerramento deste prazo.

Parágrafo Único - Não havendo pelo menos três ofertas nas condições definidas neste item, poderão os autores dos melhores lances, na ordem de classificação, até o máximo de três, oferecer um lance final e fechado em até cinco minutos, o qual será sigiloso até o encerramento deste prazo.

6.18. Após o término dos prazos estabelecidos nos itens anteriores, o sistema ordenará os lances segundo a ordem crescente de valores.

6.19. Não havendo lance final e fechado classificado na forma estabelecida nos itens anteriores, haverá o reinício da etapa fechada, para que os demais licitantes, até o máximo de três, na ordem de classificação, possam ofertar um lance final e fechado em até cinco minutos, o qual será sigiloso até o encerramento deste prazo.

6.20. Poderá o pregoeiro, auxiliado pela equipe de apoio, justificadamente, admitir o reinício da etapa fechada, caso nenhum licitante classificado na etapa de lance fechado atenda às exigências de habilitação.

6.21. Caso a proposta mais bem classificada não tenha sido ofertada por microempresa ou empresa de pequeno porte e houver proposta apresentada por microempresa ou empresa de pequeno porte igual ou até 5% (cinco por cento) superior à melhor proposta, proceder-se-á da seguinte forma:

a) a microempresa ou empresa de pequeno porte mais bem classificada poderá, no prazo de 5 (cinco) minutos controlados pelo sistema, sob pena de preclusão, apresentar nova proposta de preço inferior àquela classificada originalmente em primeiro lugar, situação em que será adjudicado em seu favor o objeto deste Pregão;

b) caso a microempresa ou empresa de pequeno porte mais bem classificada desista ou não se manifeste no prazo estabelecido, na forma da alínea anterior, serão convocadas as remanescentes que porventura se enquadrem nessas categorias e cujas propostas estejam dentro do limite estabelecido no caput deste subitem, na ordem classificatória, para o exercício do mesmo direito;

c) no caso de equivalência dos valores apresentados pelas microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrem no limite estabelecido no caput deste subitem, o sistema fará um sorteio eletrônico entre tais licitantes, definindo e convocando automaticamente a vencedora para a oferta final do desempate;

d) havendo êxito neste procedimento, o sistema disponibilizará a nova classificação dos licitantes. Não havendo êxito ou não existindo microempresas e/ou empresas de pequeno porte participantes, prevalecerá a classificação inicial.

6.22. Persistindo o empate, a proposta vencedora será sorteada pelo sistema eletrônico dentre as propostas empatadas.

6.23. Encerrada a etapa de envio de lances da sessão pública, o pregoeiro deverá encaminhar **contraproposta** ao licitante que tenha apresentado o melhor preço, para que seja obtida melhor proposta, vedada a negociação em condições diferentes das previstas neste Edital.

6.24. A negociação será realizada por meio do sistema eletrônico, podendo ser acompanhada pelos demais licitantes.

6.25. Encerrada a etapa de negociação, o pregoeiro examinará a proposta classificada em primeiro lugar quanto à adequação ao objeto e à compatibilidade do preço em relação ao máximo estipulado para contratação neste Edital e em seus anexos, observado o disposto no parágrafo único do art. 7º e no § 9º do art. 26 do Decreto n.º 10.024/2019.

6.26. **Quando solicitado pelo(a) Pregoeiro(a), o licitante deverá apresentar, por meio da opção "Enviar/Anexo" do site www.comprasgovernamentais.gov.br, no prazo de 2 (duas) horas, os seguintes documentos:**

a) proposta reformulada adequada ao último lance ofertado após a negociação realizada, assinada pelo(s) representante(s) legal(is), contendo descrição detalhada do(s) serviço(s), razão social do proponente, número de inscrição no CNPJ, endereço completo, número do telefone, número do celular do representante, e-mail, número da conta bancária, número e nome da agência e do respectivo banco;

b) planilhas de formação de preços, com os respectivos valores readequados ao preço/lance vencedor, conforme modelo(s) constante(s) no Anexo II deste edital **e conforme modelo constante do subitem 3.1.1.3 do Termo de Referência (Anexo I deste Edital)** indicando ou, caso solicitado pelo(a) Pregoeiro(a), encaminhando cópia do(s) acordo(s), convenção(ões) coletiva(s) ou sentença(s) normativa(s) que rege(m) a(s) categoria(s) profissional(is) vinculada(s) à execução do serviço, observado o disposto no item 15.11 deste edital;

c) declaração de que instalará escritório em local (cidade/município) previamente definido pela Administração, conforme Item 10, alínea "e" deste edital, a ser comprovado no prazo máximo de 60 (sessenta) dias contado a partir da vigência do Contrato.

d) documentos complementares, quando necessários à confirmação daqueles exigidos neste Edital e já apresentados.

Parágrafo Primeiro: Caso a soma dos valores totais de cada planilha de formação de preço não corresponda ao valor global decorrente do preço/lance vencedor, em virtude de **erro de arredondamento**, o licitante que ofertou o menor preço deverá encaminhar novas planilhas devidamente corrigidas (cujo valor global não poderá ser superior ao preço/lance vencedor), sendo esta alteração considerada uma negociação para fins do disposto no subitem 6.23 deste edital;

Parágrafo Segundo: Para evitar erros de arredondamento, inclusive na definição de salários proporcionais às jornadas de trabalho, sugerimos aos licitantes que utilizarem planilhas eletrônicas do tipo "Microsoft Excel" a adoção das seguintes fórmulas nas operações de multiplicação ou outras do gênero:

1) ***=ARRED(Xn*(Yn/100);2)*** – na qual, "Xn" é um valor, e "Yn" é uma alíquota ou um percentual;

2) ***=ARRED((Xn*Yn)/220);2)*** – na qual, "Xn" é o piso salarial, e "Yn" é a jornada de trabalho mensal em horas;

3) ***=ARRED((Vn+Wn+Xn)*(Yn/100)/(1-(Zn/100));2)*** - na qual "Vn" é a soma dos Montantes "A" e "B", "Wn" é o valor das "Despesas Administrativas/Operacionais", "Xn" é o valor do "Lucro", "Yn" é o percentual de um tributo, e "Zn" é o percentual da "Soma dos Tributos Indiretos".

6.27. Nos termos do art. 27, §4º da Res.-TSE nº 23.234/2010, em casos de eventuais erros no preenchimento da planilha de formação de preços, o(a) Pregoeiro(a) concederá, no Sistema, o prazo de 1 (uma) hora, para que o licitante efetue as devidas correções, desde que não haja majoração do preço global ofertado.

Parágrafo primeiro – Dentro do prazo estabelecido no *caput*, o licitante poderá encaminhar quantas retificações se fizerem necessárias.

Parágrafo segundo – A recusa, desistência ou omissão do licitante em realizar as devidas correções, bem como a manutenção de erros na nova planilha apresentada, após decorrido o prazo previsto no *caput,* importará na desclassificação de sua proposta.

6.28. O pregoeiro ou autoridade superior poderá, no julgamento da habilitação e das propostas, sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas, dos documentos e sua validade jurídica, mediante decisão fundamentada, registrada em ata e acessível aos licitantes, e lhes atribuirá validade e eficácia para fins de habilitação e classificação, observado o disposto na Lei nº 9.784, de 29 de janeiro de 1999.

Parágrafo único - Na hipótese de necessidade de suspensão da sessão pública para a **realização de diligências**, com vistas ao saneamento de que trata o subitem anterior, vedada a inclusão de documento ou informação que deveria constar originariamente da proposta ou documentação, a sessão pública somente poderá ser reiniciada mediante aviso prévio no sistema com, no mínimo, 24 (vinte e quatro) horas de antecedência, e a ocorrência será registrada em ata.

6.29. Sendo aceitável a proposta de menor valor, o(a) Pregoeiro(a) efetuará consulta *"on-line"* ao SICAF, para comprovar a regularidade da habilitação do licitante. O(A) Pregoeiro(a) verificará, também, o cumprimento às demais exigências para habilitação contidas no item 5 deste edital.

6.30. Havendo a necessidade de envio de **documentos de habilitação complementares**, necessários à confirmação daqueles exigidos neste Edital e já apresentados, o licitante será convocado a encaminhá-los, por meio da opção "Enviar/Anexo" do site www.comprasgovernamentais.gov.br, no prazo de 2 (duas) horas, sob pena de inabilitação.

Parágrafo primeiro: No prazo estipulado no caput deste subitem, também deverão ser enviados os documentos válidos referentes àqueles que, porventura, vencerem após a abertura do certame.

Parágrafo segundo: Os documentos exigidos para habilitação que não estejam contemplados no SICAF (ex: qualificação técnica, qualificação econômico-finaceira, dentre outros) deverão ser enviados nos termos do disposto no subitem 4.5, ou seja, concomitantemente ao registro da proposta eletrônica.

6.31. Havendo alguma restrição em sua comprovação da regularidade fiscal ou trabalhista, as microempresas e empresas de pequeno porte terão prazo adicional de 5 (cinco) dias úteis, contado da decisão do(a) Pregoeiro(a) que declarar a empresa vencedora do certame, para a regularização da documentação, pagamento ou parcelamento do débito, e emissão de eventuais certidões negativas ou positivas com efeito de certidão negativa.

Parágrafo único – A critério do(a) Pregoeiro(a) e desde que tenha sido requerido pela microempresa ou empresa de pequeno porte, o prazo do *caput* deste subitem poderá ser prorrogado por igual período.

6.32. A não-regularização da documentação, no prazo previsto no subitem anterior, implicará a inabilitação das microempresas e empresas de pequeno porte, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital.

6.33. Se a proposta ou o lance de menor valor não for aceitável, ou se o licitante desatender às exigências de habilitação, o(a) Pregoeiro(a) examinará a proposta ou o lance subsequente, verificando a sua aceitabilidade e procedendo à sua habilitação, na ordem de classificação, e assim sucessivamente, até a apuração de uma proposta ou lance que atenda ao edital.

6.34. Ocorrendo a situação a que se refere o subitem anterior, o(a) Pregoeiro(a) encaminhará **contraproposta ao licitante**, pelo sistema eletrônico, objetivando a obtenção de melhor preço.

6.35. Constatado o atendimento das exigências de habilitação fixadas neste Edital, o licitante será declarado vencedor, sendo-lhe adjudicado o objeto do certame, caso não haja interposição de recursos, encaminhando-se, em seguida, os autos à autoridade competente para homologação.

6.36. Da sessão pública será lavrada ata circunstanciada, que mencionará todos os licitantes, a classificação dos lances, bem como as ocorrências que interessarem ao julgamento desta licitação.

6.37. Todos os documentos enviados por meio da opção "Enviar/Anexo" do site www.comprasgovernamentais.gov.br deverão ser apresentados em original ou por cópia autenticada, devidamente assinados pelo(s) representante(s) legal(is), no prazo de **até 3 (três) dias úteis**, **impreterivelmente**, no seguinte endereço: Tribunal Regional Eleitoral de Minas Gerais, Av. Prudente de Morais, n.º 100, 2º andar, Seção de Protocolo, Bairro Cidade Jardim, CEP: 30.380-002, Belo Horizonte/MG

6.38. As propostas que contenham a descrição do objeto, o valor e os documentos complementares estarão disponíveis na internet, após a homologação.

6.39. O pregoeiro poderá solicitar manifestação técnica da assessoria jurídica ou de outros setores do órgão, a fim de subsidiar sua decisão.

7. DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO

7.1. Até três dias úteis antes da data fixada para abertura da sessão pública, qualquer pessoa poderá impugnar o presente instrumento convocatório, **preferencialmente, pelo e-mail: licitar@tre-mg.jus.br.**

7.2. A solicitação de esclarecimento de dúvidas a respeito de condições do edital deverá ser efetuada pelas empresas interessadas em participar do certame, até o 3.º (terceiro) dia útil que anteceder a data fixada para a abertura da sessão pública, **preferencialmente pelo e-mail: licitar@tre-mg.jus.br.**

7.3. As impugnações e os pedidos de esclarecimento, bem como as respectivas respostas, serão divulgados no site www.comprasgovernamentais.gov.br, na Aba "Gestor Público", no link: consultas/compras governamentais/pregões/agendados – **Código UASG do TRE/MG: 070014** –, no prazo de 02 (dois) dias úteis. O fornecedor, além do link "Consultas" da Aba "Gestor Público", poderá visualizar também no menu principal, no link: "visualizar impugnações/esclarecimentos/avisos".

8. DO CRITÉRIO DE JULGAMENTO DAS PROPOSTAS

O julgamento das propostas levará em consideração o critério do **menor preço global**, desde que atendidas todas as exigências deste edital.

9. DOS RECURSOS

9.1. Declarado o vencedor, qualquer licitante poderá, de forma imediata e motivada, **em campo próprio do sistema**, manifestar a intenção de recorrer, quando, aceita a intenção pelo(a) Pregoeiro(a), ser-lhe-á concedido o prazo de 3 (três) dias para apresentar as razões de recurso, **também em campo próprio do sistema**, ficando os demais licitantes, desde logo, intimados para, querendo, apresentar contrarrazões em igual prazo, que começará a contar do término do prazo do recorrente.

9.2. A falta de manifestação imediata e motivada do licitante quanto à intenção de recorrer importará a decadência desse direito, ficando o(a) Pregoeiro(a) autorizado(a) a adjudicar o objeto ao licitante vencedor.

Parágrafo único – Para possibilitar o exercício da manifestação da intenção de recorrer, o(a) Pregoeiro(a) manterá a respectiva tela aberta aos licitantes pelo período mínimo de 20 (vinte) minutos, a contar da habilitação do item.

9.3. Os recursos deverão ser dirigidos à Diretoria-Geral do Tribunal Regional Eleitoral de Minas Gerais, por intermédio do(a) Pregoeiro(a), o(a) qual poderá reconsiderar sua decisão em 5 (cinco) dias úteis ou, nesse período, encaminhá-los à Diretoria-Geral do TRE/MG, devidamente informados, para apreciação e decisão, no mesmo prazo.

9.4. Os recursos imotivados ou em desacordo com as condições estabelecidas neste edital não serão aceitos.

9.5. Esgotado o direito de interposição de recurso dos licitantes (quando as razões do recurso forem registradas no primeiro ou segundo dia), faculta-se ao(à) Pregoeiro(a) a antecipação do prazo de apresentação das contrarrazões e de seu julgamento.

10. DAS OBRIGAÇÕES DO LICITANTE VENCEDOR

O licitante vencedor ficará obrigado a:

a. assinar o instrumento contratual oriundo deste procedimento licitatório, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis contados da data do recebimento da convocação, determinada pelo Aviso de Recebimento (AR);
b. cumprir fielmente o contrato de prestação de serviços com o Tribunal, nos termos propostos na minuta anexa;
c. não transferir a outrem, no todo ou em parte, o objeto da presente licitação;
d. emitir nota fiscal com o mesmo número de CNPJ do estabelecimento que cadastrou a proposta no Comprasnet;

e. prestar garantia contratual, correspondente a **5% (cinco por cento)** do valor do contrato, segundo uma das modalidades previstas no art. 56, §1º da Lei n.º 8.666/93, no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis do início da vigência do contrato, salvo justificativa apresentada pela contratada e aceita pelo TRE/MG, sob pena de aplicação de penalidade por descumprimento;
f. autorizar o TRE/MG, no momento da assinatura do contrato, a fazer a retenção na fatura ou nota fiscal do valor do FGTS e o depósito direto nas respectivas contas vinculadas individuais dos trabalhadores da contratada, quando for o caso, observada a legislação específica;
g. autorizar o TRE/MG, no momento da assinatura do contrato, a fazer o desconto na fatura ou nota fiscal dos valores relativos aos salários e demais verbas trabalhistas e pagamento direto aos trabalhadores, quando houver falha no cumprimento dessas obrigações por parte da contratada, até o momento da regularização, quando for o caso, sem prejuízo das sanções cabíveis;
h. **comprovar ao TRE/MG seu pedido de exclusão do regime de tributação única junto à Receita Federal, nos termos do art. 30, §1º, II da Lei Complementar nº 123/2006, conforme disposto nos parágrafos quarto e quinto da Cláusula Terceira da minuta contratual (Anexo III do edital), caso seja optante pelo SIMPLES NACIONAL na ocasião da realização do certame.**
i. comprovar, na assinatura do contrato, as condições de habilitação consignadas no edital, devendo mantê-las durante toda a vigência contratual.

Parágrafo Único - A garantia a que se refere a alínea "e" será restituída após a execução do contrato e constatada a inexistência de pendências; quando em dinheiro, será atualizada monetariamente, na forma da lei.

11. DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

A despesa com a presente licitação correrá à conta de créditos orçamentários, na seguinte classificação:

- **ELEMENTO**: 3390.40.10 – Suporte a Usuários de TIC
- **U.O**.: a definir - **PTRES.**: a definir
- **PROGRAMA DE TRABALHO**: a definir
- **LOA:** a definir

12. DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

12.1. O descumprimento de quaisquer das obrigações descritas no presente instrumento convocatório sujeitará o licitante às sanções previstas nas Leis nº 8.666/93 e n° 10.520/02 e legislação correlata, observados ainda os termos da Cláusula Quatorze da minuta contratual (Anexo III do edital).

12.2. Aquele que, convocado dentro do prazo de validade de sua proposta, não assinar o instrumento contratual **ou qualquer dos termos constantes dos Anexos XI e XII do Termo de Referência (Anexo I deste Edital)**, deixar de entregar documentação exigida no edital, apresentar documentação falsa, ensejar o retardamento da execução de seu objeto, não mantiver a proposta, falhar ou fraudar na execução do contrato, comportar-se de modo inidôneo, fizer declaração falsa ou cometer fraude fiscal, ficará sujeito ao impedimento de licitar e de contratar com a União, e ao descredenciamento no SICAF, pelo prazo de até cinco anos, sem prejuízo das multas previstas no edital e na minuta do contrato e das demais cominações legais.

Parágrafo primeiro – Quando o licitante vencedor não comprovar as condições de habilitação consignadas no edital, recusar-se a assinar o instrumento contratual ou deixar de fazê-lo no prazo previsto no item 10, alínea "a", **deixar de assinar qualquer dos termos constantes dos Anexos XI e XII do Termo de Referência (Anexo I deste Edital)**, ao Tribunal reserva-se o direito de convocar os licitantes remanescentes, na ordem de classificação, para assiná-los, após negociação, aceitação da proposta, de eventuais documentos complementares e comprovação dos requisitos de habilitação, ou de revogar a licitação, independentemente das sanções administrativas previstas neste edital.

Parágrafo segundo - O atraso injustificado da assinatura do instrumento contratual **ou qualquer dos termos constantes dos Anexos XI e XII do Termo de Referência (Anexo I deste Edital)**, poderá acarretar ao licitante vencedor multa diária de 0,33% (trinta e três centésimos por cento) sobre o valor anual do contrato, até 30 (trinta) dias de atraso, a partir de quando o licitante vencedor se sujeitará à multa no montante de 20% (vinte por cento) sobre o valor anual do contrato, sem prejuízo da sanção prevista no subitem 12.2.

12.3. O período de atraso será contado em dias corridos.

12.4. O não pagamento da multa poderá ensejar a aplicação de penalidade mais gravosa ao licitante vencedor.

12.5. A aplicação de penalidades depende de procedimento administrativo, garantindo-se ao licitante vencedor o contraditório e a ampla defesa.

12.6. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

13. DO PAGAMENTO

Os pagamentos serão efetuados pelo Tribunal Regional Eleitoral, mediante ordem bancária, no prazo máximo de 10 (dez) dias depois de apresentada a respectiva Nota Fiscal ou Fatura, **e** após atestada, pelo setor competente, a prestação dos serviços, com o aceite do Relatório de Níveis Mínimos de Serviço, observados os termos dispostos na Cláusula Onze da minuta contratual (Anexo III do edital).

Parágrafo Primeiro – As condições para pagamento estão relacionadas no item 5.4.2 do Termo de Referência (Anexo I deste Edital), observando-se ainda os indicadores de Níveis Mínimos de Serviço, constante do Anexo VII do Termo de Referência.

Parágrafo Segundo - Em caso de não cumprimento dos níveis mínimos de serviço, conforme Anexo VII do Termo de Referência (Anexo I deste Edital), serão aplicadas as glosas lá especificadas, proporcionais às métricas apuradas de descumprimento e limitado a 40% (quarenta por cento) sobre o valor faturado para o item neste mesmo período.

Parágrafo Terceiro - Ocorrendo inadimplemento contratual, a Administração poderá, com base no artigo 45 da Lei nº 9.784/1999, reter, de forma cautelar, dos pagamentos devidos à contratada, valor relativo a eventual multa a ser-lhe aplicada.

Parágrafo Quarto - Finalizado o processo administrativo de apuração das faltas contratuais cometidas pela licitante vencedora, tendo a Administração decidido pela penalização, o valor retido cautelarmente será

convertido em multa. Não havendo decisão condenatória o valor será restituído monetariamente, corrigido pelo mesmo índice de reajuste dos pagamentos devidos à contratada.

14. DA RECOMPOSIÇÃO

14.1. Caso haja necessidade de recomposição dos valores contratados, para restabelecer a relação que as partes pactuaram inicialmente entre os encargos da contratada e a retribuição do contratante, objetivando a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro do Contrato, será permitida a repactuação, nos termos do art. 12 do Decreto 9.507/2018, o reajuste, de acordo com art. 55, inciso III da Lei n.º 8.666/93 c/c o art. 2º e 3º da Lei nº 10.192/01, ou a revisão, conforme art. 65, II, "d", da Lei 8.666/93.

14.2. Para fins de repactuação, deverá ser observado o interregno mínimo de 1 (um) ano, contado da data do Acordo Coletivo, Convenção Coletiva ou equivalente que tenha servido para fundamentar a proposta na qual se baseia a contratação, devendo a contratada apresentar pedido fundamentado e, caso comprovado o direito à repactuação, os valores serão devidos a partir da data do fato que gerou o direito.

14.3. Para fins do disposto no subitem anterior, o direito à repactuação somente poderá ser exercido pela contratada até a data da prorrogação contratual subsequente.

14.4. Caso haja necessidade de revisão dos valores contratados, objetivando a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro do Contrato para restabelecer a relação entre os encargos da contratada e a retribuição do contratante pactuada inicialmente entre as partes, a contratada deverá comprovar a configuração da álea econômica extraordinária e extracontratual, nos termos do art. 65, II, "d" da Lei nº. 8.666/93.

14.5. Para fins do disposto no subitem anterior, será devida a revisão dos valores pelo contratante a partir da data da solicitação formal da contratada.

15. DISPOSIÇÕES GERAIS

15.1. O licitante e seu preposto são responsáveis pela fidelidade e legitimidade das informações e documentos apresentados em qualquer fase do processo licitatório.

15.2. Na contagem dos prazos estipulados na presente licitação, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento.

15.3. Quaisquer textos ou documentos **redigidos em língua estrangeira** somente serão considerados válidos se acompanhados da respectiva tradução para língua portuguesa feita por tradutor juramentado, de acordo com o disposto no Decreto n. º 13.609/43, que regulamenta o ofício de tradutor público, ressalvado o disposto no art. 41 do Decreto n.º 10.024/2019.

15.4. O Tribunal Regional Eleitoral de Minas Gerais poderá revogar ou anular esta licitação, nos termos do art. 49 da Lei n.º 8.666/93.

15.5. O resultado da presente licitação será publicado no Diário Oficial da União e estará disponível também na página do TRE/MG na internet, no seguinte endereço:

- http://www.tre-mg.jus.br

15.6. O objeto deste Pregão poderá sofrer alterações, em conformidade com o art. 65 da Lei n.º 8.666/93.

15.7. Para todas as referências de tempo contidas neste edital, será observado o horário de Brasília (DF) e, dessa forma, serão registradas no sistema eletrônico e na documentação relativa ao certame.

5.8. Por força do disposto no inciso I do art. 109 da Constituição Federal e no §2º do art. 55 da Lei nº 8.666/93, o foro da Seção Judiciária de Minas Gerais será o competente para dirimir questões resultantes da presente licitação.

15.9. Integram o presente edital os seguintes anexos:

I – Termo de Referência e seus Anexos (I ao XIII);

II – Modelo de Planilha de Formação de Preços;

III – Minuta do Contrato de Prestação de Serviços e seus Anexos.

15.10. Para fins de estimativa, foi utilizada a Convenção Coletiva firmada entre o SINDICATO DOS E E E DE P.DE D S DE INFORMATICA S EST MG, e o SINDICATO DAS EMPRESAS DE PROC. DE DADOS, INFORMATICA, SOFTWARE E SERVICOS EM TECNOLOGIA DA INFORMACAO DO ESTADO MG, em vigor no período de 01/09/2019 a 31/08/2019.

Parágrafo único – Adotada Convenção Coletiva de Trabalho celebrada entre os Sindicatos acima referidos, dever-se-á observar também a vigência mencionada, ainda que exista nova CCT homologada na data de abertura da licitação, a fim de assegurar isonomia entre os licitantes, ressalvando-se ao(s) licitante(s) vencedor(es) a faculdade de solicitar a repactuação do valor do contrato, nos termos do item 14 deste Edital, quando da assinatura do instrumento contratual.

15.11. Outros esclarecimentos sobre a presente licitação poderão ser obtidos, de segunda a sexta-feira, das 12 (doze) às 18 (dezoito) horas, pelo telefone: (31) 3307-1288 ou pelo telefax: (31) 3307-1920.

Belo Horizonte, 27 de dezembro de 2019.

RODOLFO FRANCISCO CASTRO PACHECO

Secretário de Gestão Administrativa

ISABELA VENTURA GUIMARÃES DE SOUZA

Coordenadora de Compras e Licitações em substituição

ANEXO I DO EDITAL

TERMO DE REFERÊNCIA

OBS: Havendo divergência entre as especificações constantes no sistema eletrônico e as contidas neste Termo de Referência, prevalecerão estas.

1. CARACTERIZAÇÃO DO OBJETO

1.1 DEFINIÇÃO DO OBJETO

1.1.1. Contratação de empresa especializada para prestação de serviços de Service Desk, implantação e execução continuada de Tarefas de Suporte, Rotina e Demanda de suporte técnico de 1º, 2º e 3º Níveis, sustentação de infraestrutura de TIC, com atendimento remoto e presencial garantindo os níveis de serviço acordados, disponibilizando solução ITSM (Information Technology Service Management) para gerenciamento dos serviços de TIC seguindo as melhores práticas preconizadas pela ITIL (Information Technology Infrastructure Library), HDI (Help Desk Institute) e os principais modelos das normas da ISO 20000 e 27001.

2 FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

2.1 JUSTIFICATIVA DA NECESSIDADE E RESULTADOS

2.1.1. Os usuários do Tribunal Regional Eleitoral de Minas Gerais (TRE-MG) utilizam os recursos de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) tanto para execução das atividades-meio (administrativas) como para as atividades finalísticas (envolvendo o acompanhamento e julgamento de processos judiciais e demais atividades relacionadas à realização de eleições). 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.

2.1.2. Além disso, somam-se as demais atividades de competência da área de TIC, quais sejam: administração, desenvolvimento, manutenção, monitoração e suporte aos sistemas, rede de comunicação de dados, e parque computacional do TRE-MG, bem como disponibilizar funcionamento sem interrupção 24x7 (vinte e quatro horas, sete dias por semana) de serviços aos cidadãos. A especialização da equipe de servidores tem abrangido também as atividades de gestão e inteligência do negócio, além do contínuo desenvolvimento técnico, prospecção e modernização das plataformas de software e hardware da infraestrutura de TIC.

2.1.3. Estas necessidades ocasionam a sobrecarga dos servidores da área de TIC do quadro do TRE-MG, que tem que se preocupar com as atividades operacionais e rotineiras de suporte, que concorrem com as atividades de planejamento e gestão, cenário este que é totalmente contrário às boas práticas de Tecnologia da Informação exigidas pelo mercado como parâmetro de organização e qualidade, como ITIL, ISO 20000, ISO 27001 e COBIT.

2.1.4. O TRE-MG possui parque tecnológico bastante diversificado, em termos de hardware e software, contando com mais de 3.100 (três mil e cem) usuários de informática em 304 (trezentos e quatro) cartórios eleitorais, na sede do Tribunal, seus anexos e no Centro de Apoio no município de Contagem. Esse fato, aliado ao constante surgimento de novas soluções de TIC em função da crescente evolução tecnológica, exige disponibilidade permanente de serviços técnicos dedicados e especializados.

2.1.5. 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.

2.1.6. O quadro atual da Secretaria de Tecnologia da Informação dispõe de 79 servidores de apoio especializado – Analistas e Técnicos de TIC, além de 41 servidores do quadro que atuam na área de TIC, totalizando 120 servidores, os quais possuem diversas responsabilidades diárias relacionadas à gestão dos serviços disponibilizados por esta Secretaria, seja na área de infraestrutura, sistemas e gestão e fiscalização de contratos de TIC. Esta quantidade se mostra insuficiente para absorver as atividades operacionais existentes nesta área. Corrobora ainda o fato do Decreto Lei n° 200/67 que estabelece em seu art. 10 §7° "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". A STI conta, ainda, com 20 funcionários terceirizados, totalizando 140 profissionais, equipe esta fundamental para complementar os serviços de suporte de TIC, cujo contrato termina em 2020 e não será mais renovado pelo TSE.

2.1.7. Atualmente o Serviço de Suporte e Sustentação de Infraestrutura de Tecnologia é complementado por uma empresa contratada pelo TSE desde 1991 e mantido através do Contrato TSE nº 16/2015, cuja equipe é composta por profissionais responsáveis pelo atendimento de 1º, 2º e 3º Níveis de Serviço. O objeto deste contrato é a contratação dos serviços especializados em Tecnologia da Informação e Comunicação, englobando ferramenta que contempla processos de atendimento aos usuários e gestão de serviços de TIC, segundo as recomendações do ITIL (Information Technology Infraestructure Library) com vistas a atender, através de suporte técnico remoto e presencial, a todos os incidentes, requisições de serviço e prestação de serviços de sustentação de infraestrutura de tecnologia do TRE-MG, incluindo consultoria em soluções de infraestrutura de TIC, em substituição ao contrato ora vigente devido ao seu encerramento. Com a perda da força de trabalho terceirizada, os serviços de TIC do TRE-MG ficariam gravemente comprometidos.

2.1.8. Dentre as diversas tarefas que envolvem as demandas citadas, muitas, ainda que essenciais, são rotineiras e de baixa complexidade, e poderiam ser delegadas a uma força de trabalho menos onerosa à Administração. Outras, devido às suas características especializadas, precisam ser delegadas a equipes de profissionais especialistas e em número suficiente para atender à enorme e crescente demanda de serviços, posto que a Tecnologia da Informação passou a ser parte estratégica das Organizações. Assim sendo, por um lado possibilita-se a liberação dos recursos próprios e mais qualificados do TRE-MG para se dedicarem às tarefas de gestão e planejamento dos recursos de TIC

da Organização, bem como se provê o TRE-MG de uma equipe especializada e cuja dimensão possa atender às necessidades do Tribunal quanto ao suporte de infraestrutura de tecnologia.

2.1.9. Os serviços prestados abrangem atendimento de Service Desk 1º Nível, relativo a atendimento inicial dos usuários internos do TRE-MG, onde alguns serviços são resolvidos e outros escalonados para o 2º e 3º níveis de acordo com os procedimentos. O 2º Nível abrange serviços de rede, hardware e software, atendendo ao usuário de forma presencial ou remota; neste serviço são atendidos os usuários internos do TRE-MG. O 3º Nível é voltado para execução de serviços especializados e resolução de problemas de rede e Infraestrutura e requer um perfil de profissionais conhecedores de determinadas tecnologias, sendo as principais: Gestão e suporte de Infraestrutura, equipamentos servidores, ambiente virtualizado VMWare, Internet/Intranet, soluções HCI (Hyper-Converged Infrastructure – Infraestrutura Hiperconvergente), cloud computing (computação em nuvem), Correio Eletrônico; Oracle, MySQL, Postgree, Servidores Windows e Linux, segurança, armazenamento, Operação (Backup/monitoração), dentre outros serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação. Devido a importância e complexidade dos serviços, bem como sua continuidade, faz-se necessária a contratação de empresa para prestar os serviços acima descritos, além dos que venham a surgir, apoiando os servidores do Tribunal no desempenho de suas atividades.

2.1.10. Com o objetivo de atender as atuais e crescentes demandas de TIC 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-MG, faz-se imprescindível a contratação de uma empresa prestadora de solução de Service Desk, permitindo que os esforços dos servidores do quadro efetivo do órgão concentrem-se nas atividades de gestão. Ao mesmo tempo, requer-se apoio à atividades técnicas especializadas, que demandam conhecimento profundo de tecnologias e arquiteturas utilizadas no parque atual e nas especificações para atendimento de evoluções e demandas futuras.

2.1.11. Para estruturar a realização das atividades e permitir uma gestão efetiva, é imprescindível que sejam adotadas as boas práticas disponibilizadas em modelos (frameworks) e normas públicas. Por isso, faz parte do escopo desta contratação a observância destas boas práticas de gestão, notadamente aquelas relativas aos processos ITIL e normas da família ISO 20000, que tratam do gerenciamento de serviços de TIC. Conhecimento e aderência operacional a estes modelos, em conformidade a diretrizes estratégicas do TRE-MG e de órgãos governantes superiores e de controle externo (TSE, CNJ, TCU), é requisito para a contratação.

2.1.12. Com o objetivo de possibilitar a implantação das práticas citadas anteriormente, será necessário o apoio de uma ferramenta de Service Desk - ITSM (Information Technology Service Management), ou seja, uma ferramenta de gerenciamento de serviços de TIC baseada na ITIL. O uso de tal ferramenta deve ser previsto na execução dos serviços contratados, bem como sua disponibilização aos usuários da área de TIC do TRE-MG. Sem esta ferramenta tornam-se inviáveis os controles necessários a uma boa gestão, tal como o gerenciamento de chamados ou dos ativos de serviço envolvidos, e a implementação de processos de gestão ITIL conforme preconizado pelo CNJ através do iGovTIC-JUD e do questionário de avaliação anual elaborado pelo TCU para contemplar as diretrizes da Resolução CNJ nº 211/2015.

2.1.13. Dessa forma, pretende-se em consonância com a legislação vigente, manter grande parte dos servidores do quadro efetivo do Tribunal nas atividades de gestão das políticas de TIC e de domínio do conhecimento do negócio e processos críticos, enquanto se executam a maioria das atividades operacionais e executivas correlatas de forma indireta, mediante contrato.

2.2 ALINHAMENTO ESTRATÉGICO

2.2.1. Esta contratação alinha-se com os seguintes objetivos dos Planejamentos Estratégicos do TRE-MG (PETRE) e de Tecnologia da Informação e Comunicação (PETIC):

- PETRE, objetivo 8: **Aperfeiçoamento da governança de tecnologia da informação**: pois, por meio da contratação, libera-se servidores do quadro para as atividades de planejamento;

- PETIC, objetivo 1: **Aprimorar a gestão do relacionamento com clientes**: os serviços prestados por meio do contrato estão regulados por indicadores de ANSs (Acordos de níveis de serviço) ou SLAs (Service level agreements), na forma de níveis mínimos de serviço (NMS), garantindo qualidade na prestação dos serviços;

- PETIC, objetivo 8: **Aperfeiçoar a governança e a gestão por meio da melhoria dos respectivos processos adequados às boas práticas**: serviços prestados por meio da implementação de processos e práticas descritos nos modelos de referência;

- PETIC, objetivo 10: **Garantir a conformidade de TIC e apoio para a conformidade do negócio com as leis e regulações externas**: conforme art. 12 da resolução 211/2015 CNJ (in verbis: "Os órgãos deverão constituir e manter estruturas organizacionais adequadas e compatíveis com a relevância e demanda de TIC, considerando, no mínimo, os seguintes macroprocessos") e art. 13 (in verbis: "Cada órgão deverá compor o seu quadro permanente com servidores que exercerão atividades voltadas exclusivamente para a área de Tecnologia da Informação e Comunicação. § 1º O quadro permanente de servidores de que trata o caput deverá ser compatível com a demanda, adotando-se como critérios para fixar o quantitativo necessário o número de usuários internos e externos de recursos de TIC, bem como o referencial mínimo estabelecido no Anexo desta Resolução. § 2º O referencial mínimo contido no Anexo poderá ser aumentado com base em estudos que cada órgão realize, considerando ainda aspectos como o portfólio de projetos e serviços, o orçamento destinado à área de TIC e as especificidades de cada segmento de Justiça.") e art. 10 §7° do Decreto Lei n° 200/67 (in verbis: "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").

2.3 REFERÊNCIA AOS ESTUDOS PRELIMINARES

2.3.1. Em conformidade com o processo de contratação de TIC instituído no TRE-MG através da IN03/2018, e com a resolução 182/2013 do CNJ, foram elaborados os estudos técnicos preliminares onde constam a análise de viabilidade, a análise de riscos e o plano de sustentação da solução ora

apresentada, registrados no PAD (processo administrativo digital) número 1807163/2018 e no site do projeto correspondente.

2.4 RELAÇÃO ENTRE A DEMANDA PREVISTA E A SOLUÇÃO DE TIC A SER CONTRATADA

2.4.1. A demanda estimada encontra-se resumida na tabela abaixo:

Item	**Serviço**	**Estimativa de Chamados para 2 anos (24 meses)**	**Forma de Estimativa**
1	TAREFAS DE SUPORTE – Serviços de Suporte de 1º e 2º Nível	61.140	Estimativa feita tomando-se por base a média anual dos quantitativos de chamados abertos para o 1º e 2º Nível de atendimento no período de janeiro de 2017 a dezembro de 2018.
2	TAREFAS DE SUSTENTAÇÃO E CONSULTORIA DE SOLUÇÕES DE INFRAESTRUTURA DE TIC – Serviços especializados de Infraestrutura de TIC 3º Nível	15.234	Estimativa feita tomando-se por base a média anual dos quantitativos de chamados abertos para o 3º Nível de atendimento no período de janeiro de 2017 a dezembro de 2018.
Item	**Serviço**	**Estimativa de UST para 24 meses**	**Forma de Estimativa**
3	TAREFAS DE DEMANDA – Serviços extraordinários de Suporte em 1º, 2º e 3º Nível	7.192	Quantidade estabelecida considerando a expectativa de utilização dos serviços de suporte 1º, 2º e 3º nível, com base na demanda histórica dos serviços prestados sob DEMANDA (fora do horário de expediente) no período entre 2017 e 2018.
Item	**Serviço**	**Estimativa de horas-aula para turmas de 20 alunos a serem distribuídas em 24 meses**	**Forma de Estimativa**
4	TREINAMENTO – Serviços de Treinamento em aplicativo de Service Desk – ITSM e boas práticas	150	Estimativa feita tomando-se por base as ofertas de cursos similares no mercado e a necessidade de atendimento a públicos específicos do TRE-MG.

2.4.2. Apesar das jurisprudências do Tribunal de Contas da União e o que preconiza a Lei 8.666/93 recomendando que os contratos de serviço de natureza continuada não devem ter prazo de vigência superior a 12 meses, estabelecemos que o prazo da contratação seja pelo período de 24 meses, podendo ser prorrogado nos termos da lei para até 60 meses, à exceção do último item, caso seja vantajoso e de interesse para o Tribunal. Esta decisão foi subsidiada por trata-se de situação excepcional, já que há uma diferença quantitativa e qualitativa (serviços exclusivos dos processos e sistemas eleitorais) dos serviços prestados em anos eleitorais com relação aos anos não eleitorais. Apesar das diferenças não serem suficientes para ensejar ajustes na força de trabalho, a possível alternância de prestadores de serviço em períodos de apenas 12 meses causada por possíveis novas licitações, poderia gerar alta rotatividade destes profissionais e frequente perda do conhecimento tácito da equipe de suporte, trazendo prejuízo para a prestação dos serviços e consequentemente para as eleições.

2.4.3. Os serviços de Tarefas de Suporte e de Demanda são de natureza contínua, sujeito aos prazos limites contratuais estabelecidos em lei. O serviço de Treinamento não é contínuo.

2.4.4. A solução de TIC a ser contratada deve atender à demanda prevista.

2.4.5. Para o atendimento às demandas dos itens 1 e 2 da tabela publicada no item 2.4.1 está sendo solicitado um quantitativo inicial de 25 profissionais, quantitativo este, considerado o mínimo necessário para suprir a demanda atual sem que haja ociosidade.

2.4.5.1. Os 25 profissionais iniciais devem ser disponibilizados conforme perfis especificados no item 3.3.1.7.

2.4.5.2. O quantitativo inicial de profissionais a serem contratados para suprir a demanda atual levou em consideração a volumetria dos chamados atendidos entre 2017 e 2018 em função da quantidade média de chamados suportados por categoria profissional, conforme a seguinte tabela:

TABELA "ESTIMATIVA DA MÉDIA DE ATENDIMENTO DE CHAMADOS POR PROFISSISONAL POR DIA"

Serviço	Total de chamados por setor entre 2017 e 2018	% Chamados em relação ao total	Chamados por dia útil (528 dias: 22 dias/mês - 24 meses)	Profissionais estimados para início do contrato	Média de chamados atendidos por profissional por dia
1º/2º Nível (call center / atendimento de campo)	37.950	49,69%	71,88	10	7,19
2º/3º Nível (analista)	23.190	30,36%	43,92	9	4,88
3º Nível (especialista / consultor / supervisor / gerente)	15.234	19,95%	28,85	6	4,81
TOTAL	76.374	100,00%		25	

2.4.5.3. Após o período de estabilização, descrito no item 3.3.1., a CONTRATANTE poderá solicitar o redimensionamento do quadro, para mais ou para menos, desde que atenda aos termos da lei, devendo o valor do contrato ser reajustado proporcionalmente aos quantitativos de profissionais subtraídos ou adicionados, conforme tabela publicada no item 3.1.1.2.

2.4.6. Para o atendimento à demanda do item 4 do quadro acima especificada, está sendo contratado o quantitativo de horas-aula previsto (conforme descrito em 3.2.3), sendo:

2.4.6.1. Cursos sobre operação/administração de módulos do sistema de Service Desk – ITSM (estimativa mínima de 9 módulos) para 2 turmas de 20 alunos: 4 horas cada;

2.4.6.2. Treinamento web para usuários (previsão de horas para produção de material e disponibilização em plataforma de ensino à distância do TRE-MG): 8 horas;

2.4.6.3. Treinamento para gestores sobre boas práticas implementadas nos processos atendidos pela solução de Service Desk – ITSM: 16 horas (1 turma de 20 alunos);

2.4.6.4. Palestras sobre boas práticas em disciplinas de gestão de serviços de TIC a serem utilizadas na solução de Service Desk – ITSM (estimativa mínima de 9 disciplinas) para 3 turmas de 20 alunos: 2 horas cada.

2.5 JUSTIFICATIVA DA SOLUÇÃO DE TIC ESCOLHIDA

2.5.1. Promoção da melhoria contínua da qualidade: O modelo de contratação de serviços que utiliza o mecanismo de preço fixo pelos serviços contratados aliado ao atingimento de parâmetros de níveis mínimos de serviços – NMS – juntamente com parcela de preço variável associado a unidades de serviço técnico – UST – trará maior qualidade na execução dos serviços. Espera-se que ao realizar a contratação por NMS ocorra a redução da quantidade de incidentes e problemas na medida em que o contratado será recompensado pela sua eficiência, pois ao manter o ambiente do TRE-MG livre de incidentes e problemas, seu lucro tende a ser maior. Inverte-se a lógica do faturamento por atendimento realizado, à medida que a CONTRATADA receberá para manter o ambiente sob controle e o máximo de tempo disponível sem problemas atendendo assim aos interesses da instituição. Ao mesmo tempo, para serviços extraordinários (extra jornada), o pagamento em UST remunera apenas aquilo que for entregue de acordo com os padrões estabelecidos.

2.5.2. Melhor previsibilidade de faturamento e simplificação da gestão e fiscalização contratual: Destaca-se como vantagens na adoção do modelo NMS a previsibilidade de faturamento permitindo um melhor planejamento do Contratado e do TRE-MG e simplificação da gestão e fiscalização contratual sem, contudo, impedir a adequada remuneração por UST para a parcela de serviços extraordinários (extra jornada).

2.5.3. Flexibilidade para requisições de serviços extraordinários (extra jornada): Para serviços fora do expediente normal do Tribunal, como paradas programadas para suporte aos ambientes de infraestrutura de TIC, plantões especiais em períodos eleitorais, etc, o modelo UST mostra-se mais adequado uma vez que:

- remunera proporcionalmente aos resultados entregues conforme variações de volume de atividades;

- remunera de forma diferenciada, pagando por serviços básicos valores diferentes dos serviços avançados ou mais complexos.

2.5.4. O Modelo de contratação dos serviços por postos de trabalho quase não é mais utilizado nas contratações realizadas pela Administração Pública Federal (APF) uma vez que ele é considerado ineficiente pois não garante a qualidade e a efetiva prestação dos serviços. Esta forma de contratação foi condenada pelo Tribunal de Contas da União (TCU) que analisou o modelo em seu Acordão nº. 786/2006 – Plenário, onde foi concluído que esta forma de contratação mensura os serviços pelo número de horas trabalhadas ou pela disponibilidade de trabalhadores impedindo a remuneração da contratada pelo que foi efetivamente executado. Posteriormente, este entendimento foi reforçado pelas orientações contidas na Nota Técnica nº 01/2008 da Secretaria de Fiscalização da Tecnologia da Informação do TCU (SEFTI), Instruções Normativas nº. 04/2008, 04/2010, 04/2014 e Acórdão 265/2010 – Plenário.

2.5.5. O Modelo de execução dos serviços utilizando somente servidores dos quadros próprios apresenta-se inviável, pois a Secretaria de Tecnologia da Informação – STI – não possui quantitativo suficiente de servidores qualificados no seu quadro próprio para a execução dos serviços de suporte técnico de TIC. Conforme respostas ao último questionário de gestão e governança de TIC do CNJ, o TRE-MG atinge com dificuldade o quantitativo mínimo de força de trabalho de TIC estipulado na resolução 211 do CNJ.

2.5.6. O Modelo de contratação dos serviços com remuneração baseada somente no uso da métrica de Unidade de Serviço Técnico (UST), embora remunere apenas o serviço prestado, mostra-se ineficiente pois não gera resultados ou produtos aferíveis pelo TRE-MG no que tange a atendimentos a usuários. Neste modelo a contratada recebe exclusivamente pela quantidade de incidentes e problemas resolvidos sem se preocupar com a melhoria de sua eficiência na prestação dos serviços. Desta forma, teoricamente, quanto menos serviços de qualidade a empresa prestar, maior o número de incidentes futuros; e, consequentemente, maior a possibilidade de aumento de demanda de suporte e de UST a ser faturada.

2.5.7. O Modelo de contratação dos serviços com remuneração exclusivamente por preço fixo mediante parâmetros de níveis mínimos de serviços – NMS – traz maior qualidade na execução dos serviços de atendimento. Espera-se que na contratação desta forma ocorra a redução da quantidade de incidentes e problemas na medida que o contratado será recompensado pela sua eficiência, pois ao manter o ambiente do TRE-MG livre de incidentes e problemas, seu lucro tende a ser maior. Destaca-se como outras vantagens na adoção deste modelo a previsibilidade de faturamento permitindo um melhor planejamento do Contratado e do TRE-MG, simplificação da gestão e fiscalização contratual, e a melhoria contínua dos serviços prestados. Entretanto, para serviços extraordinários (extra jornada),

o modelo mostra-se inadequado uma vez que ou não remuneraria proporcionalmente aos resultados entregues conforme variações de volume de atividades ou remuneraria pela média, pagando serviços básicos ou avançados sem diferenciação. Contudo, os níveis mínimos de serviço (NMS) podem ser utilizados em outros modelos de contratação que não sejam exclusivamente a preço fixo.

2.5.8. Tendo em vista os seguintes preceitos:

a) Restrições de acesso externo implementados pelas equipes de segurança do Tribunal, notadamente em período eleitoral e nas datas críticas do calendário desta justiça especializada;

b) A imprescindibilidade de atendimento imediato aos incidentes considerados críticos para a instituição, notadamente àqueles que se remetem aos ambientes computacionais de produção (Data Center Principal/Sala-Cofre; Data Center Redundante/CPD-Backup; Sala de Equipamentos de Comunicação/Sala-SEQ; Equipamentos da Rede de Comunicação de Dados), e ao ambiente virtualizado onde rodam os sistemas considerados essenciais para o Tribunal;

c) A conveniência de interação constante entre as equipes de suporte da CONTRATADA e CONTRATANTE nos seus diversos níveis para troca de informações, orientações, intercâmbio e enriquecimento do conhecimento técnico, visando a garantia da qualidade da prestação dos serviços de suporte ao Tribunal;

d) A necessidade de aumento da segurança na medida em que, por mais que serviços de suporte remotos possam ser prestados com relativa segurança através de redes privadas (VPN), o profissional que presta estes serviços possui senhas que possibilitam o acesso remoto ao computador do usuário e a partir daí acesso irrestrito à rede da Justiça Eleitoral. Ora, a Justiça Eleitoral tem sido alvo constante de tentativas de ataque cibernético e outros, que visam prejudicar sua imagem e do processo eleitoral. A partir do ponto em que uma empresa terceirizada tem acesso à rede da Justiça Eleitoral, o risco de que um de seus profissionais seja cooptado por terceiros para infringir algum dano à instituição, ou mesmo, o risco do mesmo profissional que presta suporte ao TRE-MG também estar prestando suporte a entidades políticas, já que a empresa possui múltiplos clientes, e esta informação poder ser explorada na mídia de forma negativa para a Justiça Eleitoral, é real e deve ser mitigado, na medida em que, os profissionais de suporte sediados nas dependências da instituição, possibilita um maior controle sobre este tipo de evento.

Os serviços deverão ser prestados nas instalações do TRE-MG, com vistas ao atendimento imediato dos usuários do edifício sede, dos edifícios anexos e do centro de apoio (quando se tratar de atendimento de campo) e com a utilização de recursos internos à rede computacional que garantam as funcionalidades e acessos necessários sem comprometer a segurança das informações institucionais. Este arranjo, tem melhor retorno devido à mitigação de riscos severos por meio da garantia de operação em um ambiente mais controlado.

2.5.9. Para assegurar a sustentabilidade da solução, serão demandados como pré-requisitos para a prestação dos serviços, o fornecimento de ferramenta certificada que implemente processos de gerenciamento de TIC de acordo com boas práticas reconhecidas e expertise da equipe contratada para apoiar a implementação destas boas práticas por meio da ferramenta. Registre-se que as ferramentas atualmente em uso no TRE-MG não atendem às necessidades de forma satisfatória e

deverão ser substituídas. Aqui, o termo sustentabilidade está sendo usado no sentido de que, sem processos e ferramentas automatizadas, a gestão de um ambiente de TIC complexo como o do TRE-MG é impraticável e tenderia rapidamente ao descontrole em caso de atividades não estruturadas (falta de metodologia) e manuais (sem os recursos da TIC para apoiar a própria gestão de TIC).

2.5.10. Portanto, devido às razões apresentadas, foi escolhido o modelo híbrido (NMS + UST), adicionando-se os requisitos de observância das boas práticas de gestão, notadamente aquelas relativas aos processos ITIL e normas da família ISO 20000, que tratam do gerenciamento de serviços de TIC, e a disponibilização de uma ferramenta ITSM (Information Technology Service Management) para gerenciamento dos serviços de TIC.

2.5.11. O item Treinamento deve ser precificado em separado de forma a evitar a reincidência desses custos em caso de prorrogação do contrato, caso que não se aplica a este item.

2.6 FORMA DE PARCELAMENTO E ADJUDICAÇÃO DO OBJETO

2.6.1. Justificativa para o NÃO Parcelamento do Objeto: O parcelamento do objeto não enseja nenhum ganho de competitividade ou benefício financeiro ao TRE-MG, podendo, inclusive, ensejar prejuízo à prestação dos serviços em caso de ocorrência de problema em algum dos possíveis lotes, seja durante o certame, durante a contratação ou durante a execução do contrato. Para o total sucesso da execução do contrato, todos os itens devem ser entregues/executados como pertencentes a uma única Solução de Tecnologia da Informação, posto que estão interconectados e guardam relação de interdependência, podendo a descontinuidade ou prejuízo de um inviabilizar os demais lotes. Assim, para contratação, não haverá o parcelamento do objeto.

2.7 DIREITO DE PREFERÊNCIA

2.7.1. Entendemos que o Decreto 7.174/2011 não se aplica a esta aquisição, considerando que não estão sendo adquiridos ou locados bens relacionados à contratação dos serviços.

3 ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA

3.1 DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO - REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

3.1.1. Estimativas de custos e fixação de valores de referência:

3.1.1.1. Os salários foram fixados, conforme quadro de referência salarial abaixo, de acordo com pesquisas realizadas em sites especializados, cotações de preços de mercado, análise de outras contratações similares de outros Tribunais e órgãos públicos, e em função do nível desejado pelo TRE-MG, devendo ser observado pelas licitantes quando da elaboração de suas propostas de preços. A fixação de salários de referência é fundamentada nos Acórdãos nº 2758/2018 – TCU, nº 1.327/2006 – Plenário, nº 189/2011 – Plenário, nº 614/2008 – Plenário, – dentre outros, conforme informações

prestadas no item 3.1.1.4. Os documentos que embasaram a fixação dos salários estão juntados aos Estudos Técnicos Preliminares – ETP.

3.1.1.2. Valores de referência para a contratação (Qtd Estimada de Profissionais X Referência Salarial):

TABELA "VALORES DE REFERÊNCIA PARA A CONTRATAÇÃO"

Item	FUNÇÃO	Qtd	Salário
1	Atendente de Serviço de Suporte 1º e 2º Nível	10	R$ 2.212,43
2	Analista de Serviço de Sustentação 3º Nível	9	R$ 5.430,89
3	Especialista de Serviço de Sustentação e Consultoria de Soluções 3º Nível	4	R$ 9.264,59
4	Supervisor de Serviço de Suporte 1º, 2º e 3º Nível	1	R$ 6.168,09
5	Gerente Geral	1	R$ 9.587,57

3.1.1.3. Planilha de Formação de Preços:

Ref.	Serviço	Perfis (ANEXO 6)	Qtd	Unidade de Medida (UM)	Qtd (UM)	Valor Mensal	Valor Global (R$) (24 meses)
a	TAREFAS DE SUPORTE – Serviços de Suporte de 1º e 2º Nível e Central de Serviços	Atendente de Serviço de Suporte; Técnico de Suporte Júnior; Técnico de Suporte Sênior;	10	Valor Fixo Mensal com Nível Mínimo de Serviços - NMS	24		
b	Analista de Serviço de Sustentação 3º Nível	Administrador de Dados; Administrador de Banco de Dados; Analista de Suporte; Analista de Sistemas; Analista de Logística; Analista de Segurança da Informação; Analista de Infraestrutura de TIC; Analista de Comunicação de Dados (Redes e Teleprocessamento); Analista de Middleware;	9	Valor Fixo Mensal com Nível Mínimo de Serviços - NMS	24		
c	TAREFAS DE SUSTENTAÇÃO E CONSULTORIA DE SOLUÇÕES DE INFRAESTRUTURA DE TIC – Serviços especializados de	Especialista em Sistemas Operacionais, Servidores de Aplicação e Virtualização; Especialista em Segurança da Informação;	4	Valor Fixo Mensal com Nível Mínimo de Serviços - NMS	24		

	Infraestrutura de TIC 3º Nível						
d	Supervisor de Serviço de Suporte 1º, 2º e 3º Nível	Supervisor de Serviços;	1	Valor Fixo Mensal com Nível Mínimo de Serviços - NMS	24		
e	Gerente Geral	Gerente geral técnico/ administrativo;	1	Valor Fixo Mensal com Nível Mínimo de Serviços - NMS	24		
						Sub-Total:	
Ref.	**Serviço**	**Profissional que executa**		**Unidade de Medida (UM)**	**Qtd (UM)**	**Valor da UST**	**Valor Global (R$) (24 meses)**
f	TAREFAS DE DEMANDA – Serviços Extraordinários de Suporte em 1º, 2º e 3º Nível	Atendente de Serviço de Suporte 1º e 2º Nível; Analista de Serviço de Sustentação 3º Nível; Especialista de Serviço de Sustentação e Consultoria de Soluções 3º Nível;		UST (unidade de serviço técnico, considerando níveis de serviço)	7.192		
Ref.	**Serviço**	**Profissional que executa**		**Unidade de Medida (UM)**	**Qtd (UM)**	**Valor Unitário**	**Valor Global (R$) (24 meses)**
g	TREINAMENTO – Serviços de Treinamento em aplicativo de Service Desk – ITSM e boas práticas	Instrutor da CONTRATADA		Horas aula para turmas de 20 alunos	150		
h	Diárias	N/A		Valor fixo por diária	150	212,40	31.860,00
						TOTAL:	

3.1.1.4. Fundamentação Jurídica:

3.1.1.4.1. "Assim, embora seja possível flexibilizar, em algumas situações, a regra de vedação à fixação de piso salarial mínimo para as contratações de serviços, não basta para esse propósito a simples alegação de que as tarefas a serem desenvolvidas são mais complexas. É necessário que o gestor comprove que, para o tipo de tarefa exigida, o mercado paga preços acima do mínimo estabelecido em

convenções coletivas de trabalho. Em outras palavras, é preciso que o gestor comprove que os patamares fixados no edital estão compatíveis com os preços pagos pelo mercado em situações de complexidade semelhante, à luz do art. 3º da Lei 8.666/1993." *(Acórdão TCU nº 2758/2018);*

3.1.1.4.2. "A fixação prévia de uma referência para a remuneração a ser paga aos empregados reduz a incerteza das empresas no estabelecimento de seus custos e a insegurança quanto à disponibilidade de mão-de-obra qualificada disposta a trabalhar por aquela remuneração. Isso, de certo modo, pode funcionar como um atrativo ao comparecimento de mais interessadas ao certame." *(Acórdão TCU nº 1.327/2006);*

3.1.1.4.3. "Acerca da fixação, no edital, de salário base dos prestadores de serviço, observo que até bem pouco tempo a maioria dos precedentes do TCU reputava tal prática como contrária ao art. 40, inciso X, da Lei nº 8.666/1993, uma vez que equivaleria à fixação de preços mínimos. No entanto, noto que esse entendimento tem sido relativizado diante da percepção de que, na busca pela proposta mais vantajosa à Administração Pública, não se pode olvidar certas garantias dos trabalhadores, asseguradas, principalmente, pela Constituição, por se tratarem, sem dúvida, de direitos fundamentais." *(ATA nº 3/Plenário ref.: Acórdão TCU nº 189/2011);*

3.1.1.4.4. "O estabelecimento de piso salarial visa preservar a dignidade do trabalho, criar condições propícias à eficiente realização do serviço e não implica benefícios diretos à empresa contratada (mas sim aos trabalhadores), nem cria obstáculos à competição ou tem a capacidade de determinar o preço final da contratação." *(Acórdão TCU nº 189/2011);*

3.1.1.4.5. "Importante ressaltar que a gradação dos salários praticados no mercado está associada à experiência acumulada e à qualificação adquirida no desempenho da atividade laboral. Assim, o que se verifica é que profissionais que se prestam a receber salário inferior à média da área em que atuam, em geral, têm pouca experiência e baixa especialização." *(Acórdão TCU nº 614/2008);*

3.1.1.4.6. "Nesse contexto, cumpre ao órgão licitante definir o perfil do profissional prestador de serviços. Se há necessidade de se garantir o emprego de mão-de-obra capacitada, o estabelecimento de uma política de remuneração mínima pode ser uma solução." *(Acórdão TCU nº 614/2008);*

3.1.1.4.7. "Acrescente-se que estudos de aproveitamento de mão-de-obra têm detectado que o descontentamento do profissional com sua remuneração repercute em baixa eficiência e pouca produtividade. Nesse sentido, a visão gerencial de administração que vem sendo implementada no serviço público desde o início da década de noventa não comporta a desvalorização do empregado prestador de serviços que pode ocasionar ineficiência, contratação de pessoas sem a qualificação

necessária e a indesejável rotatividade de mão-de-obra (o turnover)." *(Acórdão TCU nº 614/2008);*

3.1.2. O objeto a ser contratado compreende os seguintes serviços:

3.1.2.1. Tarefas de Suporte:

3.1.2.1.1. Serviço de Suporte de 1º Nível através de Central de Atendimento implementado nas dependências da CONTRATANTE, instituindo um PONTO ÚNICO DE CONTATO para o atendimento aos usuários de TIC do TRE-MG, utilizando Sistema de Service Desk baseado nas boas práticas do ITIL fornecido pela CONTRATADA;

3.1.2.1.2. Serviço de Suporte de 2º Nível, atendimento local e remoto, implementado nas dependências da CONTRATANTE, com registro e acompanhamento das ocorrências de 2º Nível utilizando Sistema de Gestão de Serviços de TIC baseado nas boas práticas do ITIL fornecido pela CONTRATADA;

3.1.2.2. Tarefas de Sustentação e Consultoria de Soluções de Infraestrutura de TIC de 3º Nível para suporte e evolução da infraestrutura tecnológica, implementado nas dependências da CONTRATANTE, com registro e acompanhamento das ocorrências de 3º Nível utilizando Sistema de Gestão de Serviços de TIC baseado nas boas práticas do ITIL fornecido pela CONTRATADA.

3.1.2.3. Tarefas de Demanda – serviço extraordinário de 1º, 2º e 3º Níveis, implementado para a prestação de serviços não rotineiros de baixa, média, alta complexidade ou especialista, sem periodicidade definida, compreendendo todas as atividades necessárias ao atendimento das demandas geradas por plantões e paradas programadas, eventos que não tenham sido previamente planejados, bem como pelas diversas ações e projetos da Justiça Eleitoral, devendo ser executadas de forma presencial pela CONTRATADA, ou remota, desde que formalmente autorizado pela CONTRATANTE.

3.1.2.4. Serviços de coordenação – as equipes de serviço que prestarão os serviços de suporte, de sustentação e de demanda devem ser orientadas e controladas por responsáveis pelo resultado do trabalho, por parte da CONTRATADA, que reportarão ao TRE-MG as entregas e demais ocorrências, possibilitando uma gestão otimizada da CONTRATANTE.

3.1.2.5. Ferramenta de gestão de serviços de TIC (ITSM) – a CONTRATADA deverá disponibilizar solução de Service Desk - ITSM, juntamente com senhas/licenças suficientes para acesso do pessoal da CONTRATADA e da CONTRATANTE, conforme descrito em 3.2.11. Ainda, visando sustentar a prestação dos serviços de suporte e de demanda, por meio de adequações da solução de Service Desk - ITSM, deverão ser observadas as boas práticas de gestão de serviços de TIC. Assim, a CONTRATADA deve prover tal orientação à medida que a CONTRATANTE solicitar, inclusive com relação à

utilização, na ferramenta de Service Desk – ITSM, dos processos prescritos nas boas práticas ITIL, conforme descrito em 3.2.10.

3.1.2.6. Treinamento – Serviços de Treinamento em aplicativo de Service Desk – ITSM e boas práticas, conforme descrito em 3.2.3.

3.1.3. Para as TAREFAS DE SUPORTE e de SUSTENTAÇÃO E CONSULTORIA DE SOLUÇÕES deverá ser estabelecido um valor fixo a ser pago mensalmente durante os 24 (vinte e quatro) meses da contratação. Tal valor estará sujeito ao cumprimento de níveis mínimos de serviço para que seja pago integralmente. O Anexo 7 descreve os níveis mínimos de serviço, bem como os dados sobre os atendimentos de 1º, 2º e 3º Nível do período compreendido entre janeiro/2017 e dezembro/2018.

3.1.4. No Anexo 8 – Dados do Ambiente de TI da CONTRATANTE e no Anexo 9 – Catálogo de Serviços, estão contidas as descrições do ambiente e dos serviços atuais do TRE-MG.

3.1.5. Os Anexos 1, 2 e 3 detalham as TAREFAS DE SUPORTE.

3.1.6. O Anexo 4 detalha as TAREFAS DE SUSTENTAÇÃO E CONSULTORIA DE SOLUÇÕES.

3.1.7. As TAREFAS DE SUPORTE e de SUSTENTAÇÃO E CONSULTORIA DE SOLUÇÕES poderão ser executadas em todas as unidades do TRE-MG ou onde a CONTRATANTE determinar, no período de 7h às 20h, em dias úteis.

3.1.8. Para as TAREFAS DE DEMANDA deverá ser estabelecido um quantitativo determinado na respectiva ordem de serviço, por meio da utilização de unidades de serviço técnico (UST). O valor a ser pago será obtido a partir da multiplicação do quantitativo da tarefa em USTs pelo valor da Unidade de Referência (UST) correspondente ao serviço executado. Ainda, sobre este valor total, deverá incidir os descontos relativos ao não cumprimento de níveis mínimos de serviço. O Anexo 7 descreve os níveis mínimos de serviço.

3.1.9. O Anexo 5 detalha as TAREFAS DE DEMANDA.

3.1.10. As TAREFAS DE DEMANDA poderão ser executadas em todas as unidades do TRE-MG ou onde a CONTRATANTE determinar, no período de 0h às 23:59h, na data, horário e local que forem previamente solicitados, agendados e oficialmente autorizadas pela CONTRATANTE, podendo ainda serem executadas aos finais de semana e feriados. Tais tarefas são relativas a eventos da Justiça Eleitoral, tais como, eleições suplementares, atendimentos itinerantes, biometria, ações nacionais da Justiça Eleitoral, instalação de postos de atendimento, instalação e configuração de equipamentos, manutenção do data-center, mudanças tecnológicas, manutenções de infraestrutura de TI, atendimento de incidentes fora do horário de expediente, dentre outras atividades conforme necessidade da CONTRATANTE. Desta forma, o valor a ser pago já contemplará todos os custos relativos à prestação deste serviço, com exceção de deslocamento para outro município do Estado.

3.1.11. Para que a CONTRATADA possa mobilizar os recursos necessários à prestação dos serviços referentes às TAREFAS DE DEMANDA, especialmente quanto aos eventos da Justiça Eleitoral, bem como emitir as respectivas Ordens de Serviço, a CONTRATANTE prestará, oficialmente, todas as informações necessárias, incluindo:

3.1.11.1. Local de realização do evento;

3.1.11.2. Data do evento, hora de início e previsão término do evento;

3.1.11.3. Estimativa de custo.

3.1.12. Excluindo os eventos realizados em locais diversos, a acomodação dos Serviços nas dependências da CONTRATANTE visa a prestar atendimento célere e adequado às diversas unidades judicias e administrativas mantendo o controle da segurança da informação. A Central de Atendimento para prestação do serviço de suporte de 1º e 2º Nível, bem como o serviço de sustentação de 3º Nível, localizam-se nas dependências do TRE-MG, no prédio Anexo I, localizado à Av. Prudente de Morais 320.

3.1.13. O atendimento aos municípios onde se encontram as Zonas Eleitorais deverá ser prestado prioritariamemte de forma remota, adotando-se a diretriz interna de substituição de equipamentos quando for o caso de manutenção de hardware. Eventualmente podem ser programados viagens e deslocamentos aos municípios do interior, casos em que deverão ser observadas as diretrizes publicadas no item 3.3.1.18. deste termo de referência.

3.1.14. A relação dos locais físicos onde o suporte deverá ser prestado, remotamente ou não, encontra-se publicado no Anexo 08. Podem ocorrer alterações dos endereços no decorrer da prestação dos serviços.

3.1.15. A CONTRATANTE disponibilizará espaço físico, mobiliário e computadores, a serem utilizados pelas equipes dos serviços. Todos os demais equipamentos de trabalho necessários à prestação dos serviços deverão ser providos pela CONTRATADA.

3.1.16. No Anexo 07 – Indicadores de Níveis Mínimos de Serviço, estão descritos os indicadores que atestarão o atendimento aos níveis mínimos de serviços determinados para esta contratação, compreendendo as Tarefas de Suporte, de Sustentação, de Demanda e de Treinamento.

3.1.17. Em razão da natural dinâmica institucional da CONTRATANTE, novas tarefas, macroatividades, atividades, produtos e tecnologias suportadas poderão ser criadas, extintas ou alteradas para os serviços relativos às Tarefas de Suporte, de Sustentação e de Demanda, mantendo-se as métricas estabelecidas neste termo de referência.

3.1.18. Os profissionais a serem alocados na prestação dos serviços devem estar devidamente capacitados para a execução das respectivas tarefas. Serão exigidas as qualificações descritas no Anexo 6 como condição para a prestação dos serviços.

3.1.19. Os serviços deverão ser prestados por profissionais com uma carga de trabalho de 8 horas por dia, de segunda a sexta, 40 horas semanais.

3.1.20. Os salários deverão ser considerados, conforme informações nos itens 3.1.1 e 3.1.2.

3.2 REQUISITOS DA SOLUÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

3.2.1. CONSIDERAÇÕES GERAIS

3.2.1.1. Atualmente parte dos serviços de 1º, 2º e 3º Níveis são prestados através do Contrato TSE nº 16/2015. Os serviços prestados são atendidos pelo seguinte quantitativo de pessoal que trabalha em regime de 8 horas por dia, 40 horas semanais:

Serviço	**Quantidade de profissionais atualmente em atividade**
Atendente / Técnico de Serviço de Suporte em 1º e 2º Nível	15
Analista / Especialista de Serviço em 3º Nível	4
Gerente Geral Técnico/Administrativo	1

3.2.1.2. Não foi contabilizado no quadro anterior os profissionais responsáveis pelo Treinamento (instrutores).

3.2.1.3. O TRE-MG conta com parque tecnológico diversificado e em expansão, contando aproximadamente com 3.127 usuários de rede, 3.924 microcomputadores em uso, 2.572 impressoras em uso, 82 notebooks, 30 servidores físicos, 150 servidores virtuais, 2 Data-Centers, sendo um acondicionado em sala segura (Sala-Cofre), 2 equipamentos Storages, 2 Tape Libraries, 2 equipamentos Blade, 8 servidores Nutanix, 4 equipamentos firewall corporativos, 50 equipamentos firewall UTM, 4 switches de 10 Gbps, mais de 350 switches de rede, dentre uma série de outros equipamentos de Tecnologia de Informação que suportam os mais de 180 sistemas de informação utilizados pelos usuários de TIC para a execução das diversas tarefas judiciárias e administrativas, tarefas estas consideradas essenciais para a execução das atividades institucionais, de tal forma que sua indisponibilidade ou descontinuidade produziria impacto direto ao desempenho da Organização. No Anexo 08 – Dados do Ambiente de TIC da CONTRATANTE e no Anexo 09 – Catálogo de Serviços, estão contidos dados sobre a infraestrutura de TIC atual do TRE-MG e dos serviços disponibilizados aos usuários.

3.2.1.4. Diante da crescente informatização de processos, rotinas de trabalho e procedimentos da Justiça Eleitoral mineira, visando a prestar um serviço mais célere, qualificado e eficiente, torna-se imprescindível dotar a Secretaria de Tecnologia da Informação do TRE-MG (STI) com os recursos necessários a atender adequadamente a todas as demandas na área de Tecnologia da Informação e Comunicação. Atualmente a central de serviço (service desk) é implementada por meio de um sistema de atendimento

de chamados próprio (SOS) que possui algumas deficiências e não implementa todas as informações e procedimentos necessários para uma conformidade com as boas práticas. Os chamados são distribuídos pelos diversos setores da STI e/ou repassados aos terceiros para atendimento.

3.2.1.5. Esta contratação deverá manter ou, de preferência, melhorar a satisfação dos usuários de todas as unidades de todo o Tribunal Regional Eleitoral de Minas Gerais em relação aos serviços de TIC.

3.2.2. REQUISITOS FUNCIONAIS OBRIGATÓRIOS DA SOLUÇÃO

3.2.2.1. Os requisitos funcionais obrigatórios da solução, à exceção do item 4 – Treinamento, estão descritos nos seguintes anexos:

ANEXO 01 - ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS: CENTRAL DE ATENDIMENTO E SERVIÇO DE COORDENAÇÃO
ANEXO 02 - TAREFAS DE SUPORTE: SERVIÇO DE SUPORTE DE 1º NÍVEL
ANEXO 03 - TAREFAS DE SUPORTE: SERVIÇO DE SUPORTE DE 2º NÍVEL
ANEXO 04 - TAREFAS DE SUSTENTAÇÃO E CONSULTORIA DE SOLUÇÕES DE INFRAESTRUTURA DE TIC: SERVIÇOS ROTINEIROS E ESPECIALIZADOS DE INFRAESTRUTURA DE TIC 3º NÍVEL
ANEXO 05 - TAREFAS DE DEMANDA: SERVIÇOS EXTRAORDINÁRIOS DE SUPORTE E SUSTENTAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE TIC DE 1º, 2º E 3º NÍVEL
ANEXO 06 - PERFIS E QUALIFICAÇÕES PROFISSIONAIS EXIGIDAS
ANEXO 07 - INDICADORES DE NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO

3.2.2.2. Os requisitos funcionais obrigatórios do item 4 – Treinamento – estão descritos a seguir.

3.2.3. REQUISITOS DE CAPACITAÇÃO / TREINAMENTO

3.2.3.1. Os seguintes públicos-alvo devem ser atendidos pela CONTRATADA quanto às demandas de treinamento: técnicos de atendimento e equipes de serviço; administradores da ferramenta de Service Desk – ITSM; usuários de serviços de TIC; gestores de TIC.

3.2.3.2. A CONTRATADA deve prover treinamento amplo e aprofundado para todos os módulos da ferramenta de Service Desk - ITSM, nos termos abaixo:

3.2.3.2.1. Cursos para até 40 (quarenta) técnicos da CONTRATANTE, sobre os módulos da ferramenta (20 por turma).

3.2.3.2.2. Conforme item 2.4.6, estimativa mínima de 9 módulos com 4 horas-aula cada. Deverá haver treinamento para todos os módulos implantados e, se for o caso, também para os demais módulos da ferramenta, com vistas à implantação futura.

3.2.3.2.3. Os cursos devem versar sobre operação e administração dos módulos do sistema de Service Desk – ITSM. Devem ter uma abordagem técnica e explorar as funcionalidades exaustivamente, indicando as boas práticas atendidas por cada conjunto de funcionalidades. A partir do curso, deve ser possível aos alunos dar manutenção à ferramenta, configurar parâmetros específicos e opera-la efetivamente.

3.2.3.2.4. É de responsabilidade da CONTRATADA fornecer treinamento completo da ferramenta para seus profissionais.

3.2.3.3. A CONTRATADA deve prover treinamento web para usuários internos do TRE-MG na abertura de chamados ou disponibilizar material didático para auto-capacitação na ferramenta EAD do TRE-MG (Moodle).

3.2.3.3.1. Conforme item 2.4.6.2, a previsão de horas para produção de material e disponibilização em plataforma de ensino à distância do TRE-MG é de 8 horas.

3.2.3.3.2. O TRE-MG poderá alterar o conteúdo disponibilizado com vistas a adequá-lo ao catálogo de serviços de TIC vigente à época.

3.2.3.4. A CONTRATADA deve prover treinamento para gestores do TRE-MG sobre boas práticas implementadas nos processos atendidos pela solução de Service Desk – ITSM.

3.2.3.4.1. Conforme item 2.4.6, previsão de 1 turma de 20 alunos em curso de 16 horas-aula.

3.2.3.4.2. O curso deve versar sobre como estão implementados os processos ITIL na plataforma de Service Desk – ITSM sob o ponto de vista gerencial. A partir do curso, deve ser possível aos alunos discutir as interações entre os processos, ter uma visão global e sistêmica da gestão de serviços de TIC e avaliar a adequação dos procedimentos atuais às práticas recomendadas.

3.2.3.5. A CONTRATADA deve prover palestras sobre boas práticas em disciplinas de gestão de serviços de TIC a serem utilizadas na solução de Service Desk – ITSM.

3.2.3.5.1. Conforme item 2.4.6, estimativa mínima de 9 disciplinas para 3 turmas de 20 alunos com 2 horas-aula cada.

3.2.3.5.2. As palestras devem versar sobre como estão implementados os processos ITIL na plataforma de Service Desk – ITSM sob o ponto de vista de negócio ou do usuário de TIC. A partir da palestra, deve ser possível identificar as melhorias nos processos (antes e depois) relativos aos serviços de TIC.

3.2.3.6. A programação para realização dos treinamentos deve ser distribuída ao longo dos primeiros 24 meses de vigência contratual, conforme plano a ser estabelecido em comum acordo na forma do item 3.3, e remunerado de acordo com cada OS – ordem de serviço

– cumprida. Há também no Anexo 07 um indicador de nível mínimo de serviço para o Treinamento.

3.2.3.6.1. A agenda deverá ser acordada com o Gestor do Contrato com antecedência mínima de 15 (quinze) dias para cada curso.

3.2.3.7. A CONTRATADA deverá fornecer material didático sobre os cursos ministrados, em forma de apostilas ou livretos, impressos ou em meio digital (preferencialmente em formato digital editável), sendo que, para os cursos ministrados após a execução do serviço de instalação, o conteúdo deverá apresentar telas e textos em conformidade com a configuração e personalização empregada, para ilustrar casos reais de uso.

3.2.3.8. O material utilizado nos cursos de treinamento, incluindo as apresentações e apostilas, deverá ser redigido em língua portuguesa, a despeito de termos técnicos, nomes de funcionalidades ou de partes da solução e sistemas envolvidos, que poderão ser apresentados em língua estrangeira.

3.2.3.9. A CONTRATADA deverá prover certificados de participação aos espectadores com frequência superior a 75% (setenta e cinco por cento), individuais e nominativos, nos cursos homologados pela CONTRATANTE.

3.2.3.10. Os cursos deverão ser ministrados nas instalações da CONTRATANTE, na sede do TRE-MG ou em um de seus anexos, localizados na cidade de Belo Horizonte.

3.2.3.11. Os instrutores designados deverão ter qualificações suficientes para ministrar os cursos solicitados, de preferência certificações ITIL Foundations (ou superior) e na ferramenta de Service Desk – ITSM.

3.2.4. REQUISITOS LEGAIS

3.2.4.1. A solução deverá observar as seguintes normas:

3.2.4.1.1. Lei nº 8.666/1993 – Regulamenta o art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal, institui normas para licitações e contratos da Administração Pública e dá outras providências.

3.2.4.1.2. Lei nº 10.520/2002 – Institui, no âmbito da União, Estados, Distrito Federal e Municípios, nos termos do art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal, modalidade de licitação denominada pregão, para aquisição de bens e serviços comuns, e dá outras providências.

3.2.4.1.3. Decreto 5.450/2005 - Regulamenta o pregão, na forma eletrônica, para aquisição de bens e serviços comuns, e dá outras providências.

3.2.4.1.4. Resolução nº 169/2013, do Conselho Nacional de Justiça - Dispõe sobre a retenção de provisões de encargos trabalhistas, previdenciários e outros a serem pagos às empresas contratadas para prestar serviços, com mão de obra residente

nas dependências de unidades jurisdicionadas ao Conselho Nacional de Justiça (CNJ).

3.2.4.1.5. Instrução Normativa nº 3/2018 do Tribunal Regional Eleitoral de Minas Gerais - Dispõe sobre o processo de contratação de soluções de tecnologia da informação e comunicação pelo Tribunal Regional Eleitoral de Minas Gerais.

3.2.5. REQUISITOS DE MANUTENÇÃO

3.2.5.1. Nos serviços de manutenção de equipamentos, em caso de necessidade de reposição de componentes, materiais ou peças, caberá ao TRE-MG providenciar o fornecimento do respectivo componente, material ou peça.

3.2.5.2. Nos casos de manutenção em que haja a necessidade de substituição de componentes ou formatação de HD's que não seja possível realizar nos ambientes de produção, os equipamentos deverão ser direcionados ao setor de manutenção de equipamentos de TIC do TRE-MG para a efetiva prestação dos serviços.

3.2.5.3. No caso do atendimento às unidades remotas (Cartórios Eleitorais e Centrais de Atendimento ao Eleitor do interior), os equipamentos defeituosos que necessitarem de manutenção deverão ser enviados à seção de manutenção de equipamentos do TRE-MG, não havendo necessidade de deslocamento do técnico da CONTRATADA para efetuar manutenção no local; exceto em situações específicas, caso em que deverá ser observado o item 3.3.1.18.

3.2.6. REQUISITOS TEMPORAIS

3.2.6.1. O início da vigência do contrato deverá estar alinhado ao término do contrato atual para que o serviço não fique indisponível até os acertos formais estarem finalizados, ou seja, de preferência 30 dias antes do término do contrato atual.

3.2.6.2. A reunião inicial de contrato (plano de inserção) deverá ser realizada em até 03 (três) dias úteis após o início da vigência do contrato.

3.2.6.3. As emissões das ordens de serviço para o início da prestação dos serviços relativos às TAREFAS DE SUPORTE e de SUSTENTAÇÃO serão feitas em 1 (um) dia útil após a realização da reunião inicial. Em cada ordem de serviço, estará indicada a data de início da prestação do serviço. O período compreendido entre a data de emissão da ordem de serviço e a data do início da prestação do serviço será, preferencialmente, 20 (vinte) dias.

3.2.6.4. A entrega do plano de transição dos serviços deverá ocorrer em até 03 (três) dias úteis após a emissão da ordem de serviço.

3.2.6.5. A validação, pela fiscalização do contrato, do plano de transição dos serviços deverá ocorrer em 02 (dois) dias úteis após a entrega do mesmo e deverá atender às etapas estabelecidas em 3.3.

3.2.6.6. As emissões das ordens de serviço subsequentes e a respectiva prestação do serviço devem ocorrer de acordo com as rotinas de execução do contrato (item 3.3).

3.2.7. REQUISITOS DE SEGURANÇA

3.2.7.1. Tratar como "confidenciais" quaisquer informações a que a CONTRATADA tenha acesso para execução do objeto, não podendo revelá-los ou facilitar sua revelação a terceiros. A obrigação permanecerá válida durante o período de vigência contratual e nos doze meses subsequentes ao seu término, e o seu descumprimento implicará em sanções administrativas e judiciais contra a CONTRATADA. A CONTRATADA deverá assinar os Termos de Compromisso e de Ciência, conforme item 3.4.

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

3.2.7.3. 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.

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

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

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

3.2.7.7. Em caso de desligamento de qualquer empregado da CONTRATADA, este deverá ter imediatamente todos os seus acessos aos sistemas cancelados. Os empregados que estiverem de férias ou afastados, por qualquer motivo, deverão ter todos os seus acessos aos sistemas suspensos, até o retorno às atividades.

3.2.8. REQUISITOS DE EVOLUÇÃO TECNOLÓGICA

3.2.8.1. Deve a CONTRATADA garantir a atualização tecnológica de sua equipe para a prestação dos serviços.

3.2.8.2. A capacitação dos novos profissionais é parte integrante do processo seletivo de responsabilidade da CONTRATADA, sendo realizado após o recrutamento e seleção, e deverá ser aplicada de acordo com perfis definidos a todos os profissionais alocados nos

serviços de suporte de 1º, 2º e 3º Nível de operação. A carga horária dos treinamentos é variável, devendo satisfazer os conteúdos relativos a cada atividade, tendo como referência a carga horária mínima de 04 horas por profissional. Todos os custos relacionados aos treinamentos dos novos profissionais da CONTRATADA que vierem a prestar serviços à CONTRATANTE serão de responsabilidade da CONTRATADA, sem nenhum ônus adicional ao TRE-MG, devendo tais treinamentos ser realizados nas dependências da própria CONTRATADA ou onde for de sua conveniência.

3.2.8.3. Os novos profissionais da CONTRATADA que vierem a prestar serviços à CONTRATANTE deverão apresentar, ao fiscal demandante, certificado comprovando esta capacitação, até dois dias úteis antes do início das atividades.

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

a) estrutura organizacional do TRE-MG;

b) técnicas de atendimento;

c) regras de comportamento e disciplina;

d) normas operacionais e de segurança da informação no TRE-MG;

e) sigilo profissional;

f) topologia da rede de dados;

g) base de conhecimento, scripts e outros documentos inerentes ao processo de atendimento (primeiro e segundo nível);

h) fundamentos dos serviços, aplicativos, utilitários, arquivos, sistemas, sítios e periféricos em uso no TRE-MG;

i) Solução ITSM e de Gerenciamento do Service Desk.

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

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

3.2.8.7. A CONTRATANTE deve monitorar o atendimento de alguns atendentes e, sempre que houver necessidade (indicador), poderá solicitar que a CONTRATADA treine algum atendente nos processos ou em determinada área.

3.2.9. REQUISITOS DE GARANTIA DOS SERVIÇOS

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

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

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

3.2.9.4. A forma de comunicação seguirá os mesmos métodos conforme descrito no item 3.3 em MECANISMOS FORMAIS DE COMUNICAÇÃO.

3.2.10. REQUISITOS DE GESTÃO DE PROCESSOS E AUTOMATIZAÇÃO

3.2.10.1. A CONTRATADA, uma vez que irá fornecer ferramenta de Service Desk - ITSM, deverá também, sob demanda da CONTRATANTE, apoiar a CONTRATANTE, nos termos dos itens a seguir, quanto aos seguintes processos ITIL, no mínimo:

3.2.10.1.1. Gerenciamento de Incidente;

3.2.10.1.2. Gerenciamento de Problema;

3.2.10.1.3. Cumprimento de Requisição;

3.2.10.1.4. Gerenciamento de Mudança;

3.2.10.1.5. Gerenciamento de Liberação e Implantação;

3.2.10.1.6. Gerenciamento do Conhecimento;

3.2.10.1.7. Gerenciamento do Catálogo de Serviço;

3.2.10.1.8. Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviço;

3.2.10.1.9. Gerenciamento do Nível de Serviço.

3.2.10.2. Quando da implantação de processos ITIL através da ferramenta de Service Desk - ITSM, a CONTRATANTE, em conjunto com a CONTRATADA, deverá apresentar projeto com cronograma dividido por fases de entrega contemplando todas as atividades necessárias para deixar habilitado e pronto para uso na ferramenta de Service Desk - ITSM o respectivo processo.

3.2.10.2.1. Tal projeto deve seguir a metodologia de gerenciamento de projetos da CONTRATANTE, tendo como premissa a conclusão de todo o escopo durante a vigência do contrato.

3.2.10.3. Os serviços para disponibilização dos processos ITIL na ferramenta de Service Desk - ITSM devem contemplar a elaboração ou atualização da documentação no mínimo dos nove processos citados no item 3.2.10.1, com a participação da equipe da CONTRATANTE.

3.2.10.4. A documentação referente aos processos implantados deve seguir os padrões e metodologia de gestão de processos do TRE-MG e ser disponibilizada no repositório de processos do Tribunal.

3.2.10.5. Sempre que possível, a CONTRATADA deve propor e, se autorizado, implementar rotinas automatizadas na ferramenta de Service Desk – ITSM, de forma a explorar ao máximo as capacidades da ferramenta ou de seus suplementos, sem prejuízo da SLA acordada.

3.2.11. REQUISITOS DO SOFTWARE DE GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS DE TIC – ITSM

3.2.11.1. A ferramenta de Gerenciamento de Serviços de TIC / Service Desk (ITSM) para registro e acompanhamento dos chamados deverá ser fornecida pela CONTRATADA durante o período da contratação, que disponibilizará acessos/senhas aos usuários da CONTRATANTE e membros da equipe da referida central. Devem ser disponibilizados acessos/senhas suficientes para que o pessoal da CONTRATADA e da CONTRATANTE executem as tarefas definidas de gestão de serviços de TIC conforme processos a serem estabelecidos (item 3.2.10).

3.2.11.1.1. As equipes de suporte de TIC, 1º, 2º e 3º nível, não ultrapassarão 70 profissionais.

3.2.11.1.2. Deverá ser possível a qualquer usuário de TIC da CONTRATANTE abrir chamado na ferramenta de Service Desk.

3.2.11.1.3. Deverá ser possível a criação de painéis de gestão à vista com os resultados e informações dos registros da ferramenta para os diversos públicos definidos pela CONTRATANTE.

3.2.11.2. A solução de Gerenciamento de Serviços de TIC / ferramenta de Service Desk (ITSM) fornecida, deverá estar disponível para aquisição no mercado nacional, podendo ser adquirida a qualquer momento pela CONTRATANTE.

3.2.11.3. A solução de Gerenciamento de Serviços de TIC (ITSM) ofertada deve oferecer o acesso a todas as disciplinas ITIL relacionadas no item 3.2.10.1 no mínimo.

3.2.11.4. A ferramenta deve ter, no mínimo, **11 processos ITIL certificados pela *Pink Elephant*** (através da certificação *PinkVerify toolset*).

3.2.11.5. As especificações técnicas mínimas do software de gerenciamento de serviços de TIC estão detalhadas no Anexo 10.

3.2.11.6. A ferramenta deve ser instalada no ambiente do TRE-MG, que fornecerá os recursos necessários (servidor de aplicação, serviços de banco de dados, etc) conforme especificações da CONTRATADA.

3.2.11.7. A CONTRATADA deverá qualificar a CONTRATANTE sobre a utilização da Solução ITSM e Gerenciamento de Service Desk implementada, devendo assumir a tarefa de replicar para os seus colaboradores, novos profissionais contratados, e novos funcionários da STI, sempre que demandada pela CONTRATANTE, o conhecimento sobre esta ferramenta.

3.2.11.8. A ferramenta poderá ser alterada, a qualquer tempo, por interesse da CONTRATANTE, caso em que, a CONTRATADA deverá providenciar a migração das bases de dados e treinamento dos seus prestadores de serviço.

3.2.11.9. A CONTRATADA se compromete a ceder à CONTRATANTE todas as informações e dados do CMDB (banco de dados de configuração) da solução de Service Desk ITSM, caso não venha a prestar mais os serviços, seja por qualquer motivo.

3.2.11.10. A CONTRATADA se compromete, sempre que necessário, a repassar à CONTRATANTE todas as informações sobre a solução de Service Desk ITSM, ajudando-a, inclusive, a construir documentos para uma possível aquisição no mercado nacional.

3.2.11.11. A CONTRATADA deverá apresentar as funcionalidades da ferramenta de Service Desk ITSM, conforme Anexo 10, em até 10 (dez) dias úteis a partir do início da vigência do contrato.

3.2.11.11.1. A apresentação das funcionalidades deve obedecer ao roteiro mínimo estabelecido no item 3.3.2, denominado "Teste de Conformidade".

3.2.11.11.2. Caso a demonstração de usabilidade da ferramenta seja reprovada pela CONTRATANTE no Teste de Conformidade, a CONTRATADA terá mais 10 (dez) dias úteis para reapresentar as funcionalidades, caso seja novamente reprovada, o TRE iniciará os procedimentos legais para encerramento do contrato.

3.2.11.12. Durante a vigência do contrato, a CONTRATADA deverá garantir a atualização de versão e release da ferramenta, aplicando todas as correções (patch), conforme processo de liberação junto à CONTRATANTE, sempre que disponibilizados pelo fornecedor/fabricante.

3.2.11.13. A ferramenta ITSM não é de propriedade da CONTRATANTE, cujo software e licenças poderão permanecer de posse da CONTRATADA após a vigência do contrato.

3.2.12. REQUISITOS DA TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO

3.2.12.1. Além dos treinamentos para a implantação dos serviços, processos e ferramenta de que trata o item 3.2.3, o Fornecedor deverá detalhar e repassar, conforme orientação do TRE-MG, todo o conhecimento técnico utilizado na execução e implementação dos serviços, sem prejuízo da devida atualização da base de conhecimento ao longo de toda a execução contratual.

3.2.12.2. A transferência de conhecimento para o TRE-MG, no uso das soluções desenvolvidas pela CONTRATADA, deverá ser viabilizada, sem ônus adicionais para a CONTRATANTE, em eventos específicos de transferência de conhecimento, e baseado em documentos técnicos e manuais específicos da solução desenvolvida.

3.2.12.3. A CONTRATADA deverá descrever a metodologia que será utilizada para transferir conhecimento aos técnicos do TRE-MG, os quais poderão ser multiplicadores a outros técnicos ou a usuários finais. A metodologia, os cronogramas e os prazos deverão constar de um documento formal, um Plano de Transferência do Conhecimento, a ser previamente aprovado pela equipe gestora do TRE-MG.

3.2.12.4. Caso ocorra nova licitação, com mudança de fornecedor dos serviços, a CONTRATADA signatária do contrato em fase de expiração, assim considerado o período dos últimos três meses de vigência, deverá repassar para a vencedora do novo certame, por intermédio de eventos formais, os documentos, procedimentos e conhecimentos necessários à continuidade da prestação dos serviços, incluindo a base de conhecimentos, bem como esclarecer dúvidas a respeito de procedimentos no relacionamento entre o TRE-MG e a nova CONTRATADA.

3.2.12.5. Caso necessário, a qualquer momento, sob demanda da CONTRATANTE e mediante planejamento previamente aprovado entre a partes, a CONTRATADA deverá ter condições de migrar as bases de dados da ferramenta ITSM para uma nova base de dados/ferramenta indicada pela CONTRATANTE, treinar sua equipe técnica e passar a trabalhar com a nova ferramenta ITSM.

3.2.13. REQUISITOS DA BASE DE CONHECIMENTO

3.2.13.1. Será estruturada pela empresa CONTRATADA, com auxílio, supervisão e aprovação do TRE-MG.

3.2.13.2. Deverá estar integrada na ferramenta de que trata o item 3.2.11.

3.2.13.3. Deverá manter o histórico de todos os registros, problemas e soluções encontradas, para pesquisas posteriores.

3.2.13.4. Deverá conter scripts para suporte às equipes de atendimento (1° e 2° níveis), os quais poderão ser acessados simultaneamente por várias pessoas (multiusuário). Com a evolução do ambiente computacional, novos equipamentos, novos produtos e novas versões de produtos serão incorporados à plataforma durante o prazo de vigência do contrato.

3.2.13.5. Inicialmente, no mínimo, os seguintes recursos terão scripts previamente preparados:

i. Sistemas operacionais de desktop existentes no ambiente tecnológico da CONTRATANTE.

ii. Suíte de escritório Microsoft existentes no ambiente tecnológico da CONTRATANTE.

3.2.13.6. Procedimentos básicos sobre equipamentos (stand alone ou ligados em rede):

i. Microcomputadores.

ii. Notebooks, tablets e demais dispositivos móveis.

iii. Impressoras laser e jato de tinta.

iv. Equipamentos de rede.

3.2.13.7. A base de conhecimento, bem como a documentação utilizada no seu desenvolvimento, deverá estar sempre acessível de forma on-line à equipe da CONTRATANTE, integrada às outras bases da ferramenta, tais como ativos e chamados (incidentes, requisições, mudanças).

3.2.13.8. A CONTRATADA manterá atualizada a documentação da estrutura de dados da base e fornecerá cópia atualizada, sempre que requerido, dos esquemas e das descrições à CONTRATANTE.

3.2.13.9. A seu critério, a CONTRATANTE poderá solicitar à CONTRATADA a migração de todos os objetos contidos na base de conhecimento para equipamentos integrantes de sua rede, indicando os padrões de conversão necessários à adaptação da base ao seu ambiente computacional, sem ônus adicional à CONTRATANTE.

3.2.13.10. Os custos da criação, povoamento, eventual migração e atualização contínua da base de conhecimento deverão estar inclusos no preço dos serviços.

3.2.14. REQUISITOS DE SUSTENTABILIDADE DA SOLUÇÃO

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

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

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

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

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

3.2.14.6. A CONTRATADA deve observar, nos termos do art. 93 da Lei 9.133/91, caso possua mais de 100 empregados, a obrigatoriedade de preenchimento de 2% (dois por cento) a 5% (cinco por cento) dos seus cargos com beneficiários reabilitados ou pessoas portadoras de deficiência, habilitadas.

3.2.14.7. O plano de sustentação da solução ora contratada também prevê requisitos de transferência de conhecimento, de propriedade intelectual e de continuidade após o término do contrato, conforme disposto nos itens, 3.2.7, 3.2.11.2, 3.2.11.8, 3.2.11.9, 3.2.12 e 3.2.13 deste termo de referência.

3.3 FIXAÇÃO DAS ROTINAS DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

3.3.1. METODOLOGIA DE TRABALHO OU MODELO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

ID	Bem/Serviço/Item	Forma de Execução/Fornecimento	Justificativa
1	TAREFAS DE SUPORTE – Serviços de Suporte de 1º e 2º Nível e Central de Serviços	Conforme especificado no Anexo 01 – Central de Atendimento e Serviço de Coordenação, no Anexo 02 – TAREFAS DE SUPORTE – Serviço de Suporte de 1º Nível – e no Anexo 03 – TAREFAS DE SUPORTE – Serviço de Suporte de 2º Nível	A metodologia de trabalho adotada é a mais praticada no mercado e, também, a que melhor se adequa às necessidades do TRE-MG
2	TAREFAS DE SUSTENTAÇÃO E CONSULTORIA DE SOLUÇÕES DE	Conforme especificado no Anexo 04 – TAREFAS DE SUSTENTAÇÃO E CONSULTORIA DE SOLUÇÕES DE INFRAESTRUTURA DE TIC – Serviços	

ID	Bem/Serviço/Item	Forma de Execução/Fornecimento	Justificativa
	INFRAESTRUTURA DE TIC – Serviços rotineiros e especializados de Infraestrutura de TIC 3º Nível	rotineiros e especializados de infraestrutura de TIC de 3º Nível	
3	TAREFAS DE DEMANDA – Serviços extraordinários de Suporte em 1º, 2º e 3º Nível	Conforme especificado no Anexo 05 – TAREFAS DE DEMANDA – Serviços extraordinários de suporte e sustentação de infraestrutura de TIC de 1º, 2º e 3º Nível	
4	TREINAMENTO – Serviços de Treinamento em aplicativo de Service Desk – ITSM e boas práticas	Conforme especificado em 3.2.3	

3.3.1.1. Para a execução do contrato, será implementado método de trabalho em que a CONTRATANTE figura como responsável pela gestão do contrato e pela atestação da aderência aos padrões de qualidade exigidos dos produtos e serviços entregues, e a CONTRATADA como responsável pela execução dos serviços e gestão dos recursos humanos e físicos necessários. Nesse contexto, o valor mensal a ser pago estará associado ao alcance de metas estabelecidas para a prestação do serviço.

3.3.1.2. A natureza dos serviços associados às TAREFAS DE SUPORTE e de SUSTENTAÇÃO requer o atendimento tempestivo a demandas dos usuários, as quais não podem ser previamente planejadas por decorrerem de falhas ou dúvidas quanto ao funcionamento das soluções de TIC do TRE-MG. Por esse motivo, será exigida da CONTRATADA a disponibilidade permanente de equipes qualificadas e dimensionadas de forma compatível com a demanda esperada. Com isso, configura-se um modelo no qual a remuneração máxima é estabelecida com base na disponibilidade esperada do serviço, porém os valores efetivamente pagos são calculados em função do cumprimento de metas de desempenho e qualidade associadas aos serviços.

3.3.1.3. Já para as TAREFAS DE DEMANDA e TREINAMENTO, será utilizado o modelo de remuneração de acordo com os serviços efetivamente entregues, calculados com base em unidades de serviço técnico (UST) ou horas-aula, conforme descrito anteriormente neste termo de referência.

3.3.1.4. **Etapa de Transição Inicial**

3.3.1.4.1. A Etapa de Transição Inicial de serviços obedecerá às seguintes fases:

a) Fase de Ajustamento:

3.3.1.4.1.1. devem participar efetivamente da Fase de Ajustamento, no mínimo, os Fiscais do Contrato e o Preposto da CONTRATADA;

3.3.1.4.1.2. objetivos:

3.3.1.4.1.2.1. definição das necessidades de recursos, da sistemática de relacionamento e dos formatos dos documentos necessários para a execução dos serviços e gestão do Contrato;

3.3.1.4.1.2.2. estabelecimento, pela CONTRATANTE e a CONTRATADA, das atividades, etapas e prazos a serem realizadas durante o período de Transição de Serviços;

3.3.1.4.1.2.3. contratação, instalação e ajustes de recursos dos ambientes computacionais da CONTRATANTE e a CONTRATADA;

3.3.1.4.1.2.4. detalhamento da sistemática de gestão dos serviços;

3.3.1.4.1.2.5. apresentação detalhada, da CONTRATADA, sobre seus processos e sua equipe de profissionais;

3.3.1.4.1.2.6. entrega de documentação dos profissionais para cadastramento e permissão de acesso;

3.3.1.4.1.2.7. apresentação detalhada, pela CONTRATANTE, dos seus processos / serviços / atividades;

3.3.1.4.1.2.8. entrega, pela CONTRATANTE, da documentação dos processos / serviços / atividades, por acaso existente;

3.3.1.4.1.3. remuneração: não haverá remuneração para a CONTRATADA durante esta fase;

3.3.1.4.1.4. os níveis mínimos de serviços não serão aplicados nesta fase;

3.3.1.4.1.5. duração: início em 30 (trinta) dias antes do início da prestação dos serviços das Tarefas de Suporte, com duração de até 20 (vinte) dias corridos.

b) Fase de Absorção

3.3.1.4.1.6. participarão da fase de absorção todos os envolvidos da CONTRATANTE e da CONTRATADA;

3.3.1.4.1.7. objetivos:

3.3.1.4.1.7.1. realização de oficinas para absorção de conhecimentos, pela CONTRATADA, inerentes aos serviços contratados, a partir da documentação fornecida e de esclarecimentos fornecidos pela CONTRATANTE;

3.3.1.4.1.7.2. revisão da documentação dos processos / serviços / atividades;

3.3.1.4.1.8. remuneração: não haverá remuneração para a CONTRATADA durante esta fase;

3.3.1.4.1.9. não serão aplicados os níveis mínimos de serviços nesta fase;

3.3.1.4.1.10. duração: início em 10 (dez) dias antes do início da prestação dos serviços das Tarefas de Suporte, com duração de até 10 (dez) dias corridos.

3.3.1.5. Após a Etapa de Transição Inicial, haverá a **Etapa de Transição Operacional**, em que os níveis mínimos de serviço serão progressivamente aplicados:

3.3.1.5.1. participação: todos os envolvidos da CONTRATANTE e da CONTRATADA;

3.3.1.5.2. objetivos:

3.3.1.5.2.1. permitir a adaptação da CONTRATADA ao ambiente da CONTRATANTE;

3.3.1.5.2.2. validar as rotinas e procedimentos estabelecidos em conformidade com os processos definidos;

3.3.1.5.2.3. validar os controles internos para a gestão do contrato;

3.3.1.5.2.4. validar as estimativas de volumes e dimensionamento inicial da força de trabalho;

3.3.1.5.2.5. validar desempenho e correta instalação / configuração / funcionamento da ferramenta de gestão de serviços – ITSM;

3.3.1.5.2.6. tratar riscos e desvios observados na operação assistida;

3.3.1.5.3. remuneração: conforme condições contratuais;

3.3.1.5.4. os níveis mínimos de serviço serão aplicados em valores proporcionais, crescendo 25% (vinte e cinco por cento) a cada mês. Assim, no primeiro mês será considerado apenas 25% dos valores de níveis mínimos de serviço (desconto de 75%), no segundo mês será considerado 50% dos valores de níveis mínimos de serviço (desconto de 50%) e no terceiro mês será considerado 75% dos valores de níveis mínimos de serviço (desconto de 25%).

3.3.1.5.5. duração: início em torno de 30 (trinta) dias após a vigência do contrato. Esta data é a referência para o início da prestação dos serviços das Tarefas de Suporte e Sustentação. Tem duração de 3 (três) meses.

3.3.1.6. Após a Etapa de Transição Operacional, haverá a **Etapa de Operação Normal do Contrato**:

3.3.1.6.1. participação: todos os envolvidos da CONTRATANTE e da CONTRATADA;

3.3.1.6.2. objetivo: prestação dos serviços conforme condições contratuais;

3.3.1.6.3. remuneração: conforme condições contratuais;

3.3.1.6.4. os níveis mínimos de serviço serão integralmente aplicados para todas as tarefas;

3.3.1.6.5. duração: início após o término da Etapa de Transição Operacional (em torno de 4 (quatro) meses após o início da vigência do contrato), com duração de 20 (vinte) meses, podendo ser renovado nos termos da lei.

3.3.1.7. Quanto ao dimensionamento da quantidade de profissionais a serem alocados inicialmente na prestação dos serviços das TAREFAS DE SUPORTE, DE SUSTENTAÇÃO e DE DEMANDA, para assegurar um resultado que atenda a expectativa de extrair deste processo o menor valor possível e com isso atender ao Princípio da Economicidade e ao Princípio da Isonomia quando da apresentação das propostas comerciais, há exigência de que todos as licitantes ofereçam seus preços com base nos mesmos parâmetros quantitativos e qualitativos de pessoal, razão pela qual, para fins de equalização das propostas, é apresentado o quantitativo mínimo de profissionais estimados para a execução dos serviços de sustentação, conforme abaixo:

Serviço	**Quantidade de profissionais para o início dos serviços**
Atendente de Serviço de Suporte e Técnico de Serviço em 1º e 2º Nível	10
Analista de Serviço de Sustentação em 3º Nível	9
Especialista de Serviço de Sustentação e Consultor de Soluções em 3º Nível	4
Supervisor de Serviço de Suporte em 1º, 2º e 3º Nível	1
Gerente Geral	1

3.3.1.7.1. Os 09 (nove) Analistas de Serviço de Sustentação em 3º nível iniciais, deverão assim estar distribuídos (conforme perfis descritos no Anexo 06):

- 04 Analistas de Suporte;

- 01 Analista de Infraestrutura de TIC;

- 01 Analista de Comunicação de Dados;

- 01 Analista de Middleware;

- 01 Analista de Logística;

- 01 Analista de Segurança da Informação;

3.3.1.7.2. Os 04 (quatro) Especialistas de Serviço de Sustentação e Consultor de Soluções em 3º Nível iniciais deverão assim estar distribuídos (conforme perfis descritos no Anexo 06):

- 01 Administrador de Dados ou de Banco de Dados;

- 01 Especialista em Sistemas Operacionais, Servidores de Aplicação e Virtualização – Perfil 1 – Especialista em Redes;

- 01 Especialista em Sistemas Operacionais, Servidores de Aplicação e Virtualização – Perfil 2 – Especialista em Soluções Microsoft;

- 01 Especialista em Sistemas Operacionais, Servidores de Aplicação e Virtualização – Perfil 3 – Especialista em Soluções Linux;

3.3.1.7.3. Poderá haver alteração das especificidades dos profissionais de 3º nível iniciais, desde que de comum acordo entre CONTRATANTE e CONTRATADA;

3.3.1.8. A quantidade de profissionais estimada para início do contrato deve ser entendida como o quantitativo mínimo definido pelo órgão para a execução dos serviços durante a Etapa de Transição Operacional, conforme item 3.3.1.5.

3.3.1.9. Qualquer alteração nos quantitativos só poderá ocorrer após o período de estabilização da implantação dos serviços, de 03 (três) meses, conforme disposto no item 3.3.1.5 (correspondente à Etapa de Transição Operacional).

3.3.1.10. Para os profissionais alocados para a prestação dos serviços referentes às TAREFAS DE SUPORTE e DE SUSTENTAÇÃO a CONTRATADA só poderá alterar os respectivos quantitativos, observados os itens 3.3.1.9, 3.3.1.11 e 2.4.5.

3.3.1.11. Para fins de comprovação de que é possível atender às metas estabelecidas pelos indicadores de níveis mínimos de serviço constante no Anexo 07 deste Termo de Referência, a CONTRATADA deverá apresentar tabelas estatísticas utilizadas para o dimensionamento das equipes, a escala proposta para distribuição dos profissionais em turnos, e os tempos previstos para atendimento das demandas.

3.3.1.12. Para as TAREFAS DE DEMANDA, o quantitativo de tarefas será demandado através de Ordem de Serviço, baseada em unidades de referências, ou unidades de serviço técnico (USTs). Para o início da prestação dos serviços relativos às TAREFAS DE DEMANDA, os quantitativos estimados serão indicados na Ordem de Serviço.

3.3.1.13. Para o TREINAMENTO, o quantitativo será demandado através de Ordem de Serviço, baseada em horas-aula, conforme estimativas em 3.2.3. Para o início da prestação dos serviços relativos ao TREINAMENTO, os quantitativos estimados serão indicados na Ordem de Serviço.

3.3.1.14. A execução dos serviços será gerenciada pela CONTRATADA, que fará o acompanhamento diário da qualidade e dos níveis de serviço alcançados com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções de rumo. Os dados relativos ao registro e atendimento de demandas de usuários deverão ser mantidos atualizados no sistema disponibilizado pela CONTRATADA para a CONTRATANTE, o qual será utilizado para obter informações para a emissão dos relatórios gerenciais mensais e para a fiscalização do cumprimento das obrigações contratuais. Quaisquer problemas que venham a comprometer o bom andamento dos serviços, ou o alcance dos níveis de serviço estabelecidos, devem ser imediatamente comunicados à CONTRATANTE.

3.3.1.15. O princípio utilizado para a medição mensal dos serviços prestados será o índice alcançado nos indicadores de nível de serviço. Sendo assim, o faturamento mensal da CONTRATADA dependerá fundamentalmente do desempenho das estruturas dos serviços referentes às Tarefas de Suporte, de Sustentação, de Demanda e Treinamento. A forma de medição está detalhada nas especificações técnicas.

3.3.1.16. Toda a execução deverá estar de acordo com os critérios estabelecidos nos itens deste Termo de Referência.

3.3.1.17. Oficialização da demanda dos serviços por meio da emissão de "Ordem de Serviço – OS":

3.3.1.17.1. A execução das TAREFAS DE DEMANDA e de TREINAMENTO será sempre precedida da emissão pelo TRE-MG da competente "Ordem de Serviço – OS", contendo no mínimo: identificação do serviço, descrição do serviço, quantitativo em unidades de referência para os serviços das Tarefas de Demanda e horas-aula para Treinamento, prazo para a execução do serviço, período para a execução do serviço, local da execução do serviço, especificações técnicas do serviço esperados, outras informações julgadas necessárias;

3.3.1.17.2. A "Ordem de Serviço – OS" será emitida, assinada e autorizada pelo Fiscal do Contrato e pelo Gestor do Contrato;

3.3.1.17.3. Toda "Ordem de Serviço – OS" deverá ser assinada pelo Preposto, representante da CONTRATADA perante o TRE-MG, declarando a ciência por parte

da CONTRATADA dos serviços solicitados e das atividades descritas na "Ordem de Serviço – OS", de acordo com as especificações estabelecidas pelo TRE-MG;

3.3.1.17.4. Os serviços deverão estar sempre de acordo com as especificações constantes nas "Ordens de Serviços – OS";

3.3.1.17.5. O controle da execução dos serviços se dará em 03 (três) momentos, a saber: no início da execução – quando a "Ordem de Serviço – OS" é emitida pelo TRE-MG, durante a execução – com o acompanhamento e supervisão de responsáveis do TRE-MG, e ao término da execução – com o fornecimento de "Relatório de Serviços" pela Contratada e atesto dos mesmos por responsáveis do TRE-MG;

3.3.1.17.6. Todos os serviços de DEMANDA prestados pela Contratada deverão ser necessariamente documentados (passo-a-passo), registrados na Solução de Gerenciamento de Service Desk;

3.3.1.17.7. Quando da alteração da lista de atividades em uma ordem de serviço em execução, a CONTRATADA e a CONTRATANTE devem negociar prazos e alterar a ordem de serviço em execução.

3.3.1.18. Considerando-se a necessidade de eventuais deslocamentos de técnicos de suporte para os Cartórios Eleitorais, foram definidas as seguintes diretrizes:

3.3.1.18.1. O TRE emitirá uma AUTORIZAÇÃO DE VIAGEM, informando quando a contratada deverá adotar as providências para o deslocamento dos seus profissionais.

3.3.1.18.2. A CONTRATADA deverá arcar com as despesas de hospedagens, alimentação e demais insumos para seus funcionários, excetuando o deslocamento, cujo transporte será fornecido pela CONTRATANTE, e diárias, a serem pagas pela CONTRATANTE à CONTRATADA conforme valores estabelecidos em contrato.

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

a) Formulário de Autorização de Viagem aprovado;
b) Relatório de viagem com as atividades realizadas no período de deslocamento e aprovado pela fiscalização técnica.

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

3.3.1.18.5. O valor da diária contempla hospedagem, alimentação e demais insumos, excetuando os deslocamentos para o município da prestação dos serviços, caso em que a CONTRATANTE deverá prover os meios de transporte.

3.3.1.18.6. A CONTRATADA deverá considerar o valor de R$ 212,40 para efeito de pagamento de diárias.

3.3.1.18.7. Deve-se considerar, para fins de apresentação de proposta, uma estimativa de 75 (setenta e cinco) diárias por ano. Na execução contratual só serão pagas à Contratada as diárias efetivamente utilizadas.

3.3.1.18.8. No caso de deslocamento, a realização de horas extras custeadas pela CONTRATANTE só será possível em casos excepcionais e com expressa autorização desta.

3.3.2. TESTE DE CONFORMIDADE

3.3.2.1. A partir do início da vigência do contrato, conforme prazos estabelecidos no item 3.2.11.11., a CONTRATADA deverá realizar Teste de Conformidade da ferramenta de Service Desk ITSM ofertada, para avaliação técnica de compatibilidade com o solicitado no Termo de Referência (Anexo 10).

3.3.2.2. O Teste de Conformidade servirá para resguardar que o sistema tem condições para atendimento aos requisitos técnicos.

3.3.2.3. Caso a CONTRATADA seja reprovada no Teste de Conformidade, o TRE iniciará os procedimentos para encerramento do contrato.

3.3.2.4. Roteiro do Teste de Conformidade:

3.3.2.4.1. Disposições gerais:

3.3.2.4.1.1. O Tribunal designará uma comissão técnica que acompanhará a licitante em todas as etapas do teste.

3.3.2.4.1.2. A CONTRATADA deverá prover o ambiente de hardware, o software e demais recursos necessários à realização dos testes, em quantidade e especificação suficientes para a execução de todos os passos.

3.3.2.4.1.2.1. O teste de conformidade deverá ser realizado em Belo Horizonte.

3.3.2.4.1.2.2. Caso a CONTRATADA opte por utilizar as instalações do TRE-MG, o Tribunal oferecerá o ambiente de teste com o hardware especificado e a CONTRATADA proverá todos os recursos adicionais necessários.

3.3.2.4.1.3. A execução dos passos descritos no Roteiro Obrigatório, contido no subitem 3.3.2.4.3, será de responsabilidade da CONTRATADA com o acompanhamento e supervisão da comissão técnica do Tribunal.

3.3.2.4.1.4. Os passos cuja execução será avaliada no Teste de Conformidade estão descritos no Roteiro Obrigatório.

3.3.2.4.1.5. O Roteiro é baseado e compatível com as especificações técnicas constantes neste Termo de Referência.

3.3.2.4.1.6. Poderá ser solicitada, durante a execução do Roteiro Obrigatório, a demonstração de qualquer funcionalidade listada nas especificações técnicas constantes no Anexo 10 do Termo de Referência.

3.3.2.4.2. Locais e horários:

3.3.2.4.2.1. O teste será realizado nas dependências indicadas pela CONTRATADA.

3.3.2.4.2.2. O teste deverá ser realizado no horário de trabalho do Tribunal (7 ÀS 19H), a ser combinado previamente com a CONTRATADA.

3.3.2.4.3. Para a realização do Teste de Conformidade, a CONTRATADA vencedora deverá executar todos os passos descritos no Roteiro Obrigatório abaixo e comprovar, de forma prática, clara e inequívoca, a presença da funcionalidade exigida em cada atividade:

Atividade	ROTEIRO OBRIGATÓRIO
1	Criar e publicar um serviço no catálogo de serviços
2	Criar UC´s, OLA´s ou SLA´s associados ao serviço publicado
3	Abrir incidente por parte do usuário final através de página web
4	Definir urgência e prioridade por parte do Service Desk
5	Vincular automaticamente o SLA associado
6	Enviar incidente para o segundo nível
7	Escalar automaticamente um técnico do segundo nível de atendimento
8	Enviar alerta por e-mail ao técnico de segundo nível
9	Alterar automaticamente o "status" do incidente para EM ATENDIMENTO através de resposta do técnico ao e-mail de alerta recebido
10	Encaminhar o incidente para o terceiro nível
11	Enviar alerta por e-mail em virtude do atingimento de 70% do SLA
12	Criar e exibir, sem necessidade de intervenção em código fonte da aplicação, um dashboard que mostre através de gráficos o percentual de incidentes com SLA entre 0 e 70%, entre 70% e 90%, entre 90% e 100% e o percentual dos incidentes com SLA estourado
13	Registrar solução de contorno e encerrar o incidente
14	Enviar pesquisa de satisfação
15	Criar e emitir relatório gerencial com informações do incidente e nível de serviço desta demonstração

3.3.2.4.3.1. Em relação às atividades 12 e 15, a demonstração deverá ser realizada mesmo que o sistema já possua disponíveis nativamente os dashboards e relatórios solicitados, ou seja, é imprescindível que seja demonstrada a criação de novos dashboards e relatórios.

3.3.2.4.3.2. Ao final do Teste de Conformidade, deverá ser gerado um relatório com as observações feitas pela comissão técnica do Tribunal, onde deverão ser

registrados os resultados obtidos e a indicação, pelo Tribunal, da aprovação ou da reprovação da ferramenta de Service Desk ITSM.

3.3.2.4.3.3. No caso de reprovação, serão indicadas as funcionalidades não atendidas.

3.3.2.4.3.4. Será reprovado, também, o aplicativo que:

3.3.2.4.3.4.1. Apresentar problemas de funcionamento durante a análise técnica, que não sejam sanáveis dentro do prazo previsto para análise;

3.3.2.4.3.4.2. Apresentar divergência a menor em relação às especificações técnicas da proposta ou do Anexo 10.

3.3.3. MECANISMOS FORMAIS DE COMUNICAÇÃO

ID	Função de Comunicação	Emissor	Destinatário	Forma de Comunicação	Periodicidade
1	Ordem de Serviço	Contratante	Contratada	Emissão da ordem de serviço.	Quando demandado pela STI.
2	Nota de empenho	Contratante	Contratada	Emissão da Nota de Empenho.	Quando demandado pela STI.
3	Sistema ITSM	Contratante/ Contratada	Contratada/ Contratante	Abertura de chamados de serviços de suporte técnico e garantia; Quaisquer operações relativas aos processos de gestão de serviços de TIC estabelecidos; Registros e consultas sobre execução dos serviços.	Sempre que necessário.
4	Ata de reunião	Contratante	Contratada	Registro das reuniões realizadas entre a contratante e a contratada.	Sempre que houver reunião entre as partes.

ID	Função de Comunicação	Emissor	Destinatário	Forma de Comunicação	Periodicidade
5	Comunicação formal	Contratante	Contratada	Relato de alguma ocorrência contratual através de: Ofício por correspondência/ email.	Sempre que houver falha no atendimento a algum item do contrato ou quando necessário.
6	Troca de informações técnicas necessárias à execução do contrato	Contratada/ Contratante	Contratante/ Contratada	Dirimir dúvidas e prestar esclarecimentos acerca de itens presentes no contrato firmado. Através de telefone, e-mail, presencial, relatórios, documentos de texto, planilhas, slides, e-mail, sítios da internet, PDF (*Portable Document Format*): documento em formato portável.	Quando necessário

3.3.4. RECEBIMENTO DO SERVIÇO

3.3.4.1. A frequência de aferição e avaliação dos níveis de serviços será mensal, devendo a CONTRATADA elaborar relatório gerencial de serviços apresentando-o à CONTRATANTE, até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao da prestação dos serviços.

3.3.4.2. Devem constar desse relatório, dentre outras informações, os indicadores/metas de níveis de serviços definidos e alcançados, recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para o próximo período e demais informações relevantes para a gestão contratual.

3.3.4.3. O conteúdo detalhado e a forma do relatório gerencial serão definidos pelas partes, na etapa de transição para implantação do objeto deste contrato.

3.3.4.4. Para aceite do recebimento e posterior encaminhamento ao pagamento, deverão ser apresentados os seguintes documentos em conjunto com o Relatório Gerencial dos Serviços:

3.3.4.4.1. Ordem de Serviços emitida e assinada e demais Documentos Técnicos pertinentes e comprobatórios de execução do serviço;

3.3.4.5. Os serviços estarão passíveis de recusa quando:

3.3.4.5.1. Apresentarem especificações técnicas diferentes das estabelecidas neste Termo e nos seus anexos;

3.3.4.5.2. Quando gerarem indisponibilidade do próprio ou de outros serviços mantidos pelo Tribunal. Os ajustes necessários no procedimento de execução dos serviços deverão ocorrer no prazo não superior a 48 (quarenta e oito) horas corridas contadas do momento da comunicação do ocorrido através de documento emitido pelos setores responsáveis pela contratação, conforme previsto no item anterior - MECANISMOS FORMAIS DE COMUNICAÇÃO;

3.3.4.6. Os ajustes referentes aos serviços ora autorizados pelo TRE-MG e executados pela Contratada deverão ocorrer por conta da mesma sem gerar qualquer ônus ao Tribunal Regional Eleitoral de Minas Gerias, sem isentar a CONTRATADA de qualquer sanção prevista neste documento.

3.3.5. DOS PRAZOS E ENTREGAS

3.3.5.1. Os serviços deverão ser executados a partir de notificação para prestação dos serviços a ser emitida pelo TRE-MG posterior ao início da vigência do contrato;

3.3.5.2. Todos os serviços contemplados pelo Objeto deverão estar disponíveis para demanda do TRE-MG via emissão de Ordem de Serviços – OS, conforme abaixo:

ID	DESCRIÇÃO	INÍCIO DA ATIVIDADE	CONCLUSÃO (PRAZO)
01	Central de Atendimento	A data do início da prestação dos serviços estará indicada na Ordem de Serviço referente às Tarefas de Suporte devendo ser, no máximo, 30 (trinta) dias após a data de emissão da Ordem de Serviço.	O serviço será executado durante toda a vigência do contrato.
02	TAREFAS DE SUPORTE – Serviços de Suporte de 1º e 2º Nível	A data do início da prestação dos serviços estará indicada na Ordem de Serviço referente às Tarefas de Suporte devendo ser, no máximo, 30 (trinta) dias após a data de emissão da Ordem de Serviço.	O serviço será executado durante toda a vigência do contrato.
03	TAREFAS DE SUSTENTAÇÃO E CONSULTORIA DE SOLUÇÕES DE INFRAESTRUTURA	A data do início da prestação dos serviços estará indicada na Ordem de Serviço referente às Tarefas de Sustentação devendo ser, no máximo, 30 (trinta) dias após a data de emissão da Ordem de Serviço.	O serviço será executado durante toda a vigência do contrato.

ID	DESCRIÇÃO	INÍCIO DA ATIVIDADE	CONCLUSÃO (PRAZO)
	DE TIC – Serviço rotineiro e especializado de infraestrutura de TIC em 3º Nível		
04	TAREFAS DE DEMANDA – Serviço extraordinário de Suporte em 1º, 2º e 3º Nível	As datas e horários de prestação dos serviços estarão indicadas nas Ordens de Serviço referentes às Tarefas de Demanda ou através do processo de execução de mudança da CONTRATANTE. As datas e horários a serem definidos deverão ser no mínimo: Para as tarefas relacionadas aos sistemas considerados críticos para o TRE-MG, no mínimo 02 (duas) horas após a solicitação. Para as demais tarefas, no máximo 48 (quarenta e oito) horas após a solicitação.	Conforme indicado na Ordem de Serviço.
05	TREINAMENTO – Serviços de Treinamento em aplicativo de Service Desk – ITSM e boas práticas	As datas e horários de prestação dos serviços estarão indicadas nas Ordens de Serviço referentes ao Treinamento.	Conforme indicado na Ordem de Serviço.

3.3.6. PAPEIS E RESPONSABILIDADES

ID	Papel	Responsabilidade
1	Fiscal Técnico	Acompanhar e fiscalizar a execução física do objeto contratual, com o fim de aferir se este vem sendo realizado em conformidade com o que foi pactuado.

ID	Papel	Responsabilidade
2	Fiscal Demandante do Contrato	Fiscalizar o contrato quanto aos aspectos funcionais do seu objeto; Avaliar a qualidade dos serviços realizados e justificativas, de acordo com os Critérios de Aceitação definidos em contrato, em conjunto com o Fiscal Técnico; Identificar não conformidade com os termos contratuais, em conjunto com o Fiscal Técnico; Verificar a manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação; Verificar a manutenção das condições elencadas no Plano de Sustentação (Documento elaborado no planejamento da contratação, que visa garantir a continuidade do negócio durante e após a entrega da Solução de Tecnologia da Informação, bem como após o encerramento do contrato), em conjunto com o Fiscal Técnico; Acompanhar e analisar os testes, ensaios, exames e provas necessários ao controle da qualidade dos materiais, serviços e equipamentos a serem aplicados nos serviços, em conjunto com o Fiscal Técnico; Receber e dirimir reclamações relacionadas à qualidade de serviços prestados, em conjunto com o Fiscal Técnico quando solicitado pelo Gestor do Contrato; Comunicar por escrito ao gestor do contrato qualquer falta cometida pela empresa contratada, seja por inadimplemento de cláusula ou condição do contrato, ou por serviço executado de forma inadequada, fora do prazo, ou mesmo não realizado, formando o dossiê das providências adotadas para fins de materialização dos fatos que poderão levar a aplicação de sanção ou à rescisão contratual, em conjunto com o Fiscal Técnico; Sugerir ao gestor do contrato a aplicação de penalidades nos casos de inadimplemento parcial ou total do contrato, em conjunto com o Fiscal Técnico.
3	Fiscal Administrativo	Responsável por acompanhar o contrato no que diz respeito aos aspectos administrativos da execução, especialmente os referentes à regularidade fiscal e trabalhista da contratada, assim como ao recebimento, pagamento, sanções e aderência às normas, diretrizes e obrigações contratuais; Verificar o cumprimento das normas trabalhistas por parte do contratado, a exemplo da jornada de trabalho, limitações de horas extras, descanso semanal, bem como da obediência às normas de segurança do trabalho, a fim de evitar acidentes com agentes administrativos, terceiros e empregados do contrato, em conjunto com o Fiscal Técnico.

ID	Papel	Responsabilidade
4	Gestor do Contrato	Organizar a rotina de acompanhamento, utilizando formulário constante do Manual de Gestão e Fiscalização de Contratos Administrativos deste Tribunal; Em se tratando de contratação de obras e de serviços de execução indireta ou de terceirização de mão-de-obra, promover reunião com a contratada, devidamente registrada em ata, antes do início da execução dos serviços, em que estejam presentes os fiscais e os servidores da área requisitante, bem como o preposto da empresa, para esclarecimento das obrigações contratuais; Realizar reuniões periódicas com a contratada para garantir a qualidade da execução do contrato e os respectivos resultados; Solicitar previamente à Administração o auxílio de determinada unidade ou servidor, quando indispensável à boa execução do contrato; Emitir notificações de ocorrência para o preposto da empresa durante a execução contratual, utilizando formulário constante do Manual de Gestão e Fiscalização de Contratos Administrativos; Acompanhar e controlar o prazo de vigência e demais prazos contratuais, tais como de entrega de bens, execução de serviços, medições legais, instalação e desinstalação, alertando o fornecedor quanto aos limites temporais do contrato; Manifestar-se de forma tempestiva e fundamentada pela prorrogação ou não do contrato, bem como dos prazos contratuais e demais hipóteses de alteração qualitativa e quantitativa do objeto contratado no prazo máximo de 03 (três) dias úteis a contar da data em que for instado a prestar a informação; No caso de contratação da área de TIC, promover, a cada prorrogação de vigência contratual, em conjunto com os demais integrantes da equipe de gestão, nova análise de viabilidade da contratação; Propor a rescisão do contrato em caso de descumprimento das obrigações pela contratada, frustrada a tentativa de se regularizar a execução do ajuste; Pronunciar-se, por ocasião de solicitações da contratada, quanto aos aspectos fáticos, técnicos e de mérito que possam subsidiar o pronunciamento jurídico; Fazer circular questionário de pesquisa de satisfação entre todos os usuários e setores requisitantes sobre a qualidade do serviço ou material; Informar, no processo, dando ciência à respectiva secretaria, a necessidade de anulação do saldo de empenho; Manter registro de todas as ocorrências da execução contratual, de modo a subsidiar as decisões da Administração, bem assim as futuras contratações; Emitir relatório final da execução após encerramento da vigência do ajuste, previamente ao arquivamento do processo.

3.3.6.1. O acompanhamento e a fiscalização da execução do Contrato serão realizados por servidores do TRE-MG e designados como Fiscais do Contrato, os quais obedecerão às disposições de normas e resoluções internas do Tribunal.

3.3.7. METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE E NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO

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

3.3.7.2. Níveis de serviço são critérios objetivos e mensuráveis estabelecidos pela CONTRATANTE com a finalidade de aferir e avaliar diversos fatores relacionados com os serviços contratados, quais sejam: qualidade, desempenho, disponibilidade, abrangência/cobertura e segurança.

3.3.7.3. Para mensurar esses fatores serão utilizados indicadores relacionados com a natureza e característica dos serviços contratados, para os quais foram estabelecidas metas quantificáveis a serem cumpridas pela CONTRATADA. Esses indicadores são expressos em unidades de medida como, por exemplo: percentuais, tempo medido em horas ou minutos, números que expressam quantidades físicas, dias úteis e dias corridos.

3.3.7.4. A frequência de aferição e avaliação dos níveis de serviço será mensal, devendo a CONTRATADA elaborar relatório gerencial de serviços, apresentando-o ao TRE-MG até o 5º dia útil do mês subsequente ao da prestação do serviço, durante a realização da Reunião Mensal de Acompanhamento. Devem constar desse relatório, entre outras informações, os indicadores/metas 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.

3.3.7.5. Os indicadores de desempenho estão estabelecidos no Anexo 07 – Indicadores de Níveis Mínimos de Serviço. Tais indicadores deverão ser monitorados e servirão de base para a avaliação mensal da Contratada, no "Relatório Gerencial dos Serviços" do Contrato, onde será possível verificar a efetividade do atendimento e permitir a depuração do processo.

3.3.7.6. Os Níveis Mínimos de Serviços devem ser considerados e entendidos pela CONTRATADA como um compromisso de qualidade que assumirá junto à CONTRATANTE.

3.3.7.7. A análise dos resultados destas avaliações, pela CONTRATANTE, resultará em advertências, penalizações e redução na fatura, caso a CONTRATADA não cumpra com os seus compromissos, de qualidade e desempenho.

3.3.7.8. Os primeiros 90 (noventa) dias após o início da execução dos serviços serão considerados como período de estabilização, durante o qual a CONTRATADA deverá proceder a todos os ajustes que se mostrarem necessários no dimensionamento e qualificação das equipes, bem como nos procedimentos adotados e demais aspectos da

prestação dos serviços, de modo a assegurar o alcance das metas estabelecidas. Caso haja prorrogação da vigência contratual, não haverá novo período de estabilização.

3.3.7.9. As metas de nível de serviço serão implementadas gradualmente durante o período de estabilização, de modo a permitir à CONTRATADA realizar a adequação progressiva de seus serviços e alcançar, ao término desse período, o desempenho pleno requerido pelo TRE-MG.

3.3.7.10. Para tanto, serão consideradas as metas definidas em 3.3.1.5.4.

3.3.7.11. Os valores correspondentes às metas a serem atingidas podem ser alterados a qualquer momento, desde que de comum acordo entre CONTRATANTE e CONTRATADA, que as alterações ou renegociações sejam tecnicamente justificadas, não impliquem acréscimo ou redução do valor contratual do serviço além dos limites de 25% permitidos pelo art. 65, § 1º, da Lei 8.666/1993 e não configurem descaracterização do objeto licitado.

3.4 MODELOS DE TERMOS RELATIVOS À SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

3.4.1. A contratada cederá ao TRE-MG, nos termos do art. 111, da Lei Federal N.º 8.666/93, combinado com o art. 4.º, da Lei Federal N.º 9.609/98, o direito patrimonial e a propriedade intelectual em caráter definitivo, os resultados produzidos em consequência dos serviços contratados, entendendo-se por resultados quaisquer estudos, relatórios, artefatos, descrições técnicas, protótipos, dados, esquemas, plantas, desenhos, diagramas, roteiros, tutoriais, fontes dos códigos de programas computacionais em qualquer mídia, páginas de Intranet e Internet e qualquer outra documentação produzida no escopo da presenta contratação, em papel ou em mídia eletrônica, sendo vedada sua cessão, locação ou venda a terceiros;

3.4.2. Toda a documentação produzida pela CONTRATADA referente à implantação dos serviços e documentos exigidos no termo de referência passam a ser propriedade de forma perpétua do TRE-MG, não precisando este Tribunal de autorização da Contratada para reproduzir, distribuir e publicar em documentos públicos ou fornecer a terceiros quando a administração considerar necessário. Na assinatura do Contrato a Contratada deverá entregar a Declaração de cessão patrimonial/autoral conforme o ANEXO 11 – DECLARAÇÃO CESSÃO DE DIREITOS PATRIMONIAIS/AUTORAIS.

3.4.3. Todas as informações obtidas ou extraídas pela CONTRATADA quando da execução dos serviços deverão ser tratadas como confidenciais, sendo vedada qualquer divulgação a terceiros, devendo a CONTRATADA, zelar por si, por seus sócios, empregados e subcontratados pela manutenção do sigilo absoluto sobre os dados, informações, documentos, especificações técnicas e comerciais de que eventualmente tenham conhecimento ou acesso em razão dos serviços executados, conforme 3.2.7;

3.4.4. A obrigação assumida de Confidencialidade permanecerá válida durante o período de vigência do contrato principal e por mais um ano e o seu descumprimento implicará em sanções administrativas e judiciais contra a CONTRATADA, previstas no CONTRATO e na legislação pertinente;

3.4.5. Para efeito do cumprimento das condições de propriedade e confidencialidade estabelecidas, a CONTRATADA deverá assinar os termos dos anexos 11 e 12 e exigirá de todos os seus empregados que, a qualquer título, venham a integrar a equipe executante do Objeto deste Termo de Referência, a assinatura do ANEXO 13 – TERMO DE CIÊNCIA onde o signatário e os funcionários que compõem seu quadro funcional declaram-se, sob as penas da lei, ciente das obrigações assumidas e solidário no fiel cumprimento das mesmas.

4 QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

4.1 CRITÉRIOS DE HABILITAÇÃO

4.1.1. Do Atestado de Vistoria Técnica: a ser fornecido pelo TRE-MG ou declaração de dispensa, conforme as seguintes condições:

4.1.1.1. A critério da licitante, caso seja necessário levantar, in loco, subsídios para formulação de suas propostas, esta poderá realizar vistoria técnica nas instalações do Tribunal, durante o horário de funcionamento regular do Tribunal. Caso a licitante não realize a vistoria técnica deverá emitir declaração de dispensa informando que tem pleno conhecimento da natureza e do escopo dos serviços.

4.1.1.2. O agendamento da vistoria deverá ser previamente efetuado nos telefones de contatos do TRE-MG, mencionando as informações de contato da Empresa (razão social, endereço e telefone) e de seu representante (nome completo e telefone) o qual efetuará a vistoria.

4.1.1.3. TRE-MG: na Av. Prudente de Morais 320, CEP: 30.380-000, Belo Horizonte - MG, por meio dos telefones: (31)3307-1331, na Secretaria de Tecnologia da Informação.

4.1.1.4. A vistoria deverá ser agendada e realizada até, no máximo, 02 (dois) dias úteis antes da abertura do pregão eletrônico.

4.1.1.5. Durante a vistoria, será dado acesso às dependências do Tribunal.

4.1.1.6. Quando da vistoria, a licitante deverá se inteirar de todos os aspectos referentes à execução do serviço, não se admitindo, posteriormente, qualquer alegação de desconhecimento desses aspectos.

4.1.1.7. Para todos os efeitos, considerar-se-á que a licitante que realizou a vistoria tem pleno conhecimento da natureza e do escopo dos serviços, não se admitindo, posteriormente, qualquer alegação de desconhecimento desses elementos de contratação.

4.1.1.8. Efetuada a vistoria será lavrado, por representante da equipe técnica do TRE-MG designado para tanto, o respectivo Atestado de Vistoria, o qual deverá ser preenchido e assinado pelo interessado em participar da licitação.

4.1.1.9. Durante a vistoria técnica o Tribunal fornecerá dados técnicos de seu parque tecnológico.

4.1.2. Dos Atestados de Capacidade Técnica:

4.1.2.1. Será aceito o somatório de atestados para comprovação das capacitações exigidas;

4.1.2.2. Atestado(s) de Capacidade Técnica, a ser(em) fornecido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, em documento timbrado, e que comprove(m) a aptidão da licitante para desempenho de atividade pertinente e compatível com o objeto da licitação, contendo:

4.1.2.3. Comprovação da prestação de serviço como Central de Serviços de Suporte com abrangência de mais de 152 localidades remotas, 900 (novecentos) usuários, 1.500 (mil e quinhentas) estações de trabalho (microcomputadores e/ou notebooks), 6 (seis) Servidores físicos, 50 (cinquenta) Servidores virtuais, e que, dentre os serviços de suporte prestados neste escopo estejam inclusos os seguintes:

h) Serviços de atendimento a usuários, através de suporte remoto;

i) Serviços de atendimento a usuários, através de suporte presencial;

j) Serviços de Sustentação de Infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC);

k) Prestação de serviços de suporte técnico a ambiente de rede de dados local (cabeada e sem fio);

l) Prestação de serviços de administração de infraestrutura de TIC, envolvendo, no mínimo, os ambientes de servidores, storage, backup, banco de dados e correio eletrônico;

m) Experiência na gestão de, pelo menos, cinco dos seguintes componentes, segundo as recomendações do ITIL:

m.1. Função Service Desk (Central de Serviços);

m.2. Processo de Gerenciamento de Incidentes;

m.3. Processo Gerenciamento de Problemas;

m.4. Processo Cumprimento de Requisição;

m.5. Processo Gerenciamento de Mudanças;

m.6. Processo Gerenciamento de Liberação e Implantação;

m.7. Processo Gerenciamento de Configuração e Ativo de Serviço;

m.8. Processo de Gerenciamento de Catálogo de serviço;

m.9. Processo de Gerenciamento de Conhecimento;

m.10. Controle de Níveis Mínimos de Serviço (NMS) de fornecedores internos e externos.

n) Prestação de serviços de manutenção, com substituição de peças, a estações de trabalho (microcomputadores e notebooks).

4.1.2.4. Atestado(s) de Capacitação Técnica, comprovando ter prestado serviços de suporte a redes e infraestrutura de TIC, a ser(em) fornecido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, com uma configuração **mínima** de:

n. Mil e quinhentas estações de trabalho entre desktops e notebooks configuradas com sistema operacional Windows e pacote Microsoft Office;

o. Rede local interligando dois locais físicos distintos contemplando mil e quinhentos pontos lógicos com quinhentas conexões simultâneas, com segmentação camada 2 e 3;

p. 152 (cento e cinquenta e dois) enlaces WAN para conexões de unidades administrativas remotas por meio de rede dedicada baseada nos protocolos MPLS ou Frame Relay, com integração de 152 localidades distintas;

q. 02 (dois) enlaces dedicados para acesso à Internet com infraestrutura de segurança baseada em firewall de camada 7 com recursos de IDS/IPS, anti-virus/anti-spyware e filtro de conteúdo, configurados em alta disponibilidade e balanceamento de carga.;

r. Infraestrutura dedicada de acesso remoto VPN com capacidade de cinquenta conexões simultâneas;

s. 02 (dois) datacenters geograficamente separados, interligados por meio de infraestrutura física e lógica redundantes, operando em modo de alta disponibilidade;

t. Infraestrutura de Datacenter Definido por Software baseada na plataforma VMWARE ou NUTANIX, com recursos distribuídos entre os dois datacenters físicos, operando em modo de alta disponibilidade em ambiente hiperconvergente (HCI), ou por meio de utilização de ferramenta de recuperação de desastre Site Recovery Manager (SRM);

u. Administração de servidores baseados nos sistemas operacionais Windows Server e Linux Red Hat e/ou CentOS;

v. Serviços básicos de infraestrutura configurados em servidores Linux e Windows contemplando Active Directory com integração das plataformas Linux e Windows, DNS, DHCP, compartilhamento de arquivos (CIFS, SMB e NFS), atualização de pacotes de software (WSUS) e anti-virus corporativo;

w. Servidores de aplicação java baseados no Apache, Tomcat /JBoss;

x. Sistemas de gerenciamento de banco de dados Oracle, MS SQL Server, MySQL (MariaDB) e PostgreSQL;

y. Solução de Backup e Disaster Recovery para ambientes virtualizados;

z. Equipamentos e switches de rede, incluindo configurações avançadas.

4.1.2.5. Atestado(s) de Capacitação Técnica a ser(em) fornecido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado comprovando ter executado atividades preventivas e corretivas na área de segurança da informação, contemplando mitigação de riscos.

4.1.2.6. Atestado(s) de Capacitação Técnica comprovando ter prestado serviços de suporte a soluções biométricas, a ser(em) fornecido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, contemplando:

c Softwares controladores de dispositivos de biometria;

d Coletores digitais.

4.1.2.7. A comprovação solicitada nos atestados supracitados visa garantir que a licitante possua capacidade e porte suficiente para atender ao objeto desta contratação, bem como experiência comprovada em tecnologias utilizadas pelo Tribunal Regional Eleitoral de Minas Gerais.

4.1.2.8. A Administração se resguarda o direito de diligência junto à pessoa jurídica do Atestado/Declaração de Capacidade Técnica, visando obter informação sobre o serviço prestado e cópias dos respectivos contratos e aditivos e/ou outros documentos comprobatórios do conteúdo declarado.

4.1.2.9. Atestado(s) e/ou declaração(ões) de capacidade técnica, expedido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, em nome da licitante, que comprove(m) aptidão para desempenho de atividade pertinente e compatível em características e quantidades com o objeto desta licitação, assim entendida a que demonstra que a licitante gerencia ou gerenciou serviços terceirizados com pelo menos 25 profissionais.

4.1.2.10. Comprovação de experiência mínima de 03 (três) anos na prestação de serviços de gestão de mão de obra, podendo ser aceito o somatório de atestados;

4.1.2.10.1. Para a comprovação de tempo de experiência, poderão ser aceitos cópias de contratos ou outros documentos idôneos, mediante diligência do Pregoeiro.

4.1.2.11. Somente serão aceitos atestados e/ou declarações de capacidade técnica expedidos após a conclusão do respectivo contrato ou decorrido no mínimo um ano do início de sua execução, exceto se houver sido firmado para ser executado em prazo inferior.

4.1.3. Do Software de Gerenciamento de Serviços de TIC - ITSM:

4.1.3.1. A partir do início da vigência do contrato, deverá ser feito o teste de conformidade da ferramenta conforme item 3.3.2.

4.1.3.2. Caso a CONTRATADA não comprove o atendimento da integralidade das especificações estabelecidas no ANEXO 10 deste termo de referência ficará sujeita ao cancelamento do contrato, obedecidos o contraditório e a ampla defesa.

4.2 DA PROPOSTA DE PREÇO

4.2.1. A proposta deverá conter obrigatoriamente os seguintes elementos:

4.2.1.1. Preço unitário por item, em moeda corrente nacional, cotados com apenas duas casas decimais, expressos em algarismos e por extenso, sendo que, em caso de divergência entre os preços expressos em algarismos e por extenso, serão levados em consideração os últimos;

4.2.1.2. Não deve conter cotações alternativas, emendas, rasuras ou entrelinhas;

4.2.1.3. Deve fazer menção ao número do pregão e do processo licitatório;

4.2.1.4. Deve ser datada e assinada na última folha e rubricadas nas demais, pelo representante legal da empresa;

4.2.1.5. Deve conter na última folha o número do CNPJ da empresa;

4.2.1.6. Deve informar o prazo de validade da proposta, que não poderá ser inferior a 60 (sessenta) dias corridos, contados da data de entrega da mesma;

4.2.1.7. Indicação do nome do banco, número da agência, número da conta corrente, para fins de recebimento dos pagamentos.

4.2.2. As empresas licitantes deverão comprovar o atendimento dos requisitos técnicos mínimos obrigatórios exigidos para o SOFTWARE DE GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS DE TIC – ITSM (ANEXO 10), para tal propósito deverão apresentar, juntamente com os demais documentos comprobatórios de qualificação técnica:

4.2.2.1. Toda documentação do software ofertado detalhando o fabricante, a versão, os módulos, o licenciamento, os 11 processos da biblioteca ITIL V3 abrangidos e certificados (PinkVerify toolset), conforme solicitado no item 3.2.11.4;

4.2.2.2. Outras informações pertinentes, tais como, catálogos, folders e demais documentos oficiais do fabricante do software ofertado;

5 ESTRATÉGIA DA CONTRATAÇÃO

5.1 VIGÊNCIA DA CONTRATAÇÃO

5.1.1. A vigência do contrato é de 24 (vinte e quatro) meses, podendo ser prorrogado até o limite de sessenta meses, em conformidade com o disposto no Art. 57, inciso II, da Lei Federal n° 8.666/1993, por ser considerado pela CONTRATANTE, serviço de natureza contínua.

5.1.1.1. Em caso de prorrogação não deverá ser considerado valor referente ao item treinamento.

5.2 DEFINIÇÃO DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

5.2.1. Proporcionar todas as facilidades para a Contratada executar o fornecimento do objeto do presente Termo de Referência, permitindo o acesso dos profissionais da Contratada às suas dependências. Esses profissionais ficarão sujeitos a todas as normas internas do TRE-MG, principalmente as de segurança, inclusive àquelas referentes à identificação, trajes, trânsito e permanência em suas dependências;

5.2.2. Promover o acompanhamento e a fiscalização da execução do objeto do presente Termo de Referência, sob o aspecto quantitativo e qualitativo, anotando em registro próprio as falhas detectadas;

5.2.3. Comunicar prontamente à CONTRATADA qualquer anormalidade na execução do objeto, podendo recusar o recebimento, caso não esteja de acordo com as especificações e condições estabelecidas no presente Termo de Referência;

5.2.4. Fornecer à Contratada todo tipo de informação interna essencial à prestação dos serviços;

5.2.5. Conferir toda a documentação técnica gerada e apresentada durante a execução dos serviços, efetuando o seu atesto quando esta estiver em conformidade com os padrões de informação e qualidade exigidos;

5.2.6. Homologar os serviços prestados, quando estes estiverem de acordo com o especificado no Termo de Referência;

5.2.7. Efetuar o pagamento à CONTRATADA dos serviços executados e devidamente atestados, desde que cumpridas todas as formalidades e exigências do contrato;

5.2.8. Disponibilizar, quando necessário, espaço físico, mobiliário e computador a ser utilizados pelas equipes dos serviços em 1º, 2º e 3º Nível Presencial da CONTRATADA;

5.2.9. Avaliar e homologar relatório mensal dos serviços executados pela CONTRATADA, observando as metas de nível de serviço alcançadas;

5.2.10. Disponibilizar cópia da norma de segurança da informação e das demais normas pertinentes à execução dos serviços, bem como às suas atualizações;

5.2.11. Zelar para que, durante a vigência do contrato, a Contratada cumpra as obrigações assumidas, bem como sejam mantidas as condições de habilitação e qualificação exigidas no processo licitatório;

5.2.12. Solicitar o reparo, a correção, a remoção, a reconstrução ou a reexecução do objeto do contrato em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções;

5.2.13. A CONTRATANTE não se compromete a demandar o total de quantitativos estimados. Todavia, tais quantitativos representam a estimativa dos serviços a serem contratados para o início da prestação dos serviços.

5.3 DEFINIÇÃO DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATADO

5.3.1. Atender a todas as condições descritas no presente Termo de Referência e respectivo Contrato;

5.3.2. Manter as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação durante toda a vigência do Contrato;

5.3.3. Disponibilizar a ferramenta de Service Desk - ITSM e acessos/senhas de uso para utilização pela CONTRATANTE;

5.3.4. Obedecer ao especificado em todas as normas, padrões, processos e procedimentos da CONTRATANTE, respeitando os princípios éticos e compromissos de conduta estabelecidos pela CONTRATANTE;

5.3.5. A CONTRATANTE pode, a qualquer tempo, atualizar suas normas, padrões, processos e procedimentos comprometendo-se a CONTRATADA a se adaptar em um prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos, a partir da data de notificação por parte da CONTRATANTE;

5.3.6. Responsabilizar-se pela execução do objeto deste Termo de Referência, respondendo civil e criminalmente por todos os danos, perdas e prejuízos que, por dolo ou culpa sua, de seus empregados, prepostos, ou terceiros no exercício de suas atividades, vier a, direta ou indiretamente, causar ou provocar ao TRE-MG ou a terceiros;

5.3.7. Obter todas as autorizações, aprovações e franquias necessárias à execução dos serviços, pagando os emolumentos prescritos por lei e observando as leis, regulamentos e posturas aplicáveis. É obrigatório o cumprimento de quaisquer formalidades e o pagamento, às suas expensas, das multas porventura impostas pelas autoridades, mesmo daquelas que, por força dos dispositivos legais, sejam atribuídas à Administração Pública em decorrência da prestação dos serviços contratados;

5.3.8. Abster-se, qualquer que seja a hipótese, de veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca das atividades objeto do Contrato, sem prévia autorização do TRE-MG;

5.3.9. Manter sigilo absoluto sobre informações, dados e documentos provenientes da execução do Contrato e também às demais informações internas do TRE-MG a que a Contratada tiver conhecimento;

5.3.10. Não deixar de executar qualquer atividade necessária ao perfeito fornecimento do objeto sob pretexto de não ter sido executada anteriormente qualquer tipo de procedimento;

5.3.11. Somente desativar hardware, software e qualquer outro recurso computacional relacionado à execução do objeto mediante prévia autorização do TRE-MG;

5.3.12. Prestar qualquer tipo de informação solicitada pelo TRE-MG sobre os serviços contratados bem como fornecer qualquer documentação julgada necessária ao perfeito entendimento do objeto deste Termo de Referência;

5.3.13. Elaborar e apresentar documentação técnica dos procedimentos e serviços executados nas datas aprazadas, visando sua homologação pelo TRE-MG;

5.3.14. Alocar profissionais devidamente capacitados e habilitados para os serviços contratados, conforme qualificação técnica exigida neste Termo de Referência e nas Ordens de Serviço;

5.3.15. Apresentar documentação comprobatória da qualificação técnica de pelo menos 70% dos profissionais alocados na execução dos serviços, bem como o Termo de Confidencialidade, aa CONTRATANTE antes do início da prestação dos serviços;

a) A CONTRATADA poderá, excepcionalmente, apresentar documentação de qualificação técnica de até 30% de seus profissionais em até 120 dias a partir do início da vigência do contrato;

5.3.16. Manter as atualizações na documentação comprobatória da qualificação técnica dos profissionais alocados na execução dos serviços e disponibilizar essa documentação aa CONTRATANTE, sempre que solicitada;

5.3.17. Excepcionalmente e a critério da CONTRATANTE, autorizado formalmente, poderá ser dispensada a exigência de certificações técnicas para profissionais que prestarão serviços relacionados nas TAREFAS DE SUPORTE por períodos inferiores a 30 (trinta) dias, mantendo-se todas as demais exigências de qualificação técnica;

5.3.18. Implementar rigorosa gerência de contrato com observância a todas as disposições constantes deste Termo de Referência;

5.3.19. Participar, no período compreendido entre o início da vigência do contrato e o termo final do prazo para o início da prestação dos serviços, de reunião inicial para alinhamento de expectativas contratuais com equipe de técnicos do TRE-MG, o qual fará a convocação dos representantes da empresa e fornecerá previamente a pauta da reunião;

5.3.20. Formalizar a indicação de preposto da empresa e substituto eventual para a coordenação dos serviços e gestão administrativa do contrato. O preposto deverá ter disponibilidade para, pelo menos, uma reunião mensal nas instalações da CONTRATANTE, na cidade de Belo Horizonte, Minas Gerais, para acompanhamento dos serviços. Excepcionalmente, a critério da CONTRATANTE, esta reunião poderá ocorrer por videoconferência/webconferência;

5.3.21. Encaminhar ao TRE-MG, antes da data de início da realização dos serviços e sempre que houver alteração profissional, relação nominal dos profissionais que atuarão junto ao TRE-MG, indicando o CPF, área de atuação e apresentando documentação comprobatória da qualificação dos profissionais alocados na execução dos serviços, observando os termos do item 5.3.15, bem como da comprovação de seu vínculo empregatício com a CONTRATADA;

5.3.22. Elaborar e apresentar ao TRE-MG, mensalmente, relatório gerencial dos serviços executados, contendo detalhamento dos níveis de serviços executados comparados com os acordados e demais informações necessárias ao acompanhamento e avaliação da execução dos serviços;

5.3.23. Manter os seus profissionais devidamente identificados por meio de crachá, quando em trabalho nas dependências do TRE-MG;

5.3.24. Providenciar e manter qualificação técnica adequada dos profissionais que prestam serviço para o TRE-MG, de acordo com os requisitos mínimos estabelecidos nas especificações técnicas e com as necessidades pertinentes à adequada execução dos serviços contratados, inclusive garantindo a atualização da qualificação dos profissionais para atender às possíveis atualizações/alterações nas tecnologias utilizadas pelo TRE-MG;

5.3.25. Providenciar a imediata substituição de profissional que não atenda às necessidades inerentes à execução dos serviços contratados ou que seja considerado inadequado à execução dos serviços contratados;

5.3.26. Solicitar, obrigatoriamente, ao TRE-MG a revisão, modificação ou revogação de privilégios de acesso a sistemas, informações e recursos do TRE-MG, quando da transferência, remanejamento, promoção ou demissão de profissional sob sua responsabilidade;

5.3.27. Administrar todo e qualquer assunto relativo aos profissionais alocados na execução dos serviços;

5.3.28. Assumir a responsabilidade por todos os encargos previdenciários e obrigações sociais previstos na legislação social e trabalhista em vigor, obrigando-se a saldá-los na época própria, vez que os seus profissionais não manterão nenhum vínculo empregatício com o TRE-MG. Este procedimento correrá em conformidade ao estabelecido pela Resolução nº 169 do Conselho Nacional de Justiça;

5.3.29. 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 profissionais durante toda a vigência contratual, ainda que acontecido em dependência do TRE-MG ou a serviço dele;

5.3.30. Atender a todas as normas de segurança vigentes pela legislação trabalhista;

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

5.3.32. Assegurar a seus profissionais a concessão dos benefícios obrigatórios previstos nos acordos e convenções de trabalho vigentes para as respectivas categorias profissionais;

5.3.33. Responder por quaisquer danos causados diretamente a bens, tangíveis e intangíveis, de propriedade do TRE-MG ou de terceiros, quando tenham sido causados por seus profissionais durante a execução dos serviços;

5.3.34. Atender a todos os requisitos estabelecidos neste termo de referência e seus anexos;

5.3.35. Planejar, desenvolver, implantar, executar e manter os serviços objeto do contrato de acordo com os níveis de serviço estabelecidos nas especificações técnicas;

5.3.36. Encaminhar à unidade fiscalizadora a solicitação de pagamento dos serviços prestados, emitidas em conformidade com os dados de medição de serviços previamente validados na reunião mensal de acompanhamento;

5.3.37. Assumir a responsabilidade pelos encargos fiscais e comerciais resultantes da contratação;

5.3.38. Reportar ao TRE-MG imediatamente qualquer anormalidade, erro ou irregularidades que possa comprometer a execução dos serviços e o bom andamento das atividades do Tribunal;

5.3.39. Providenciar cópia, para todos os profissionais alocados na execução dos serviços, da política de segurança da informação e das demais normas disponibilizadas pelo TRE-MG, bem como zelar pela observância de tais normas;

5.3.40. Solicitar, dos profissionais alocados na execução dos serviços, a assinatura de termo de sigilo e responsabilidade, bem como termo de ciência, de acordo com modelo a ser fornecido pelo TRE-MG;

5.3.41. Apresentar mensalmente à CONTRATANTE cópia da documentação que comprove a quitação das obrigações trabalhistas e previdenciárias;

5.3.42. A CONTRATADA e os profissionais alocados na execução dos serviços transferem ao TRE-MG, de forma incondicional, todos os direitos referentes à propriedade intelectual sobre procedimentos, roteiros de atendimento e demais documentos produzidos no âmbito do contrato;

5.3.43. Devolver os crachás fornecidos pela CONTRATANTE quando do desligamento de seus profissionais ou do término do contrato, e ainda ser o TRE-MG ressarcido por eventuais extravios ou danos;

5.3.44. Abster-se de contratar, para atuar no âmbito da presente contração, servidor ativo ou aposentado há menos de cinco anos do quadro do TRE-MG ou ocupante de cargo em comissão, assim como de cônjuge, companheiro, parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o 3º grau;

5.3.45. É vedada a subcontratação para a execução dos serviços objetos desta contratação;

5.3.46. Repassar, quando do período de transição e/ou encerramento do contrato, ou quando solicitado pela CONTRATANTE, aos profissionais indicados pelo TRE-MG, os documentos, procedimentos e demais conhecimentos necessários para continuidade dos serviços de suporte aos usuários de soluções de TIC;

5.3.47. Possuir pessoal técnico especializado, adequado e disponível, no quadro permanente, na data de assinatura do CONTRATO, para a realização do objeto da licitação e inerente a etapa de Transição Inicial, conforme especificações técnicas, descritas neste Termo de Referência e demais anexos, contemplando, no mínimo:

a) 01 (um) profissional com certificação PMP, devendo ser comprovado através da apresentação de Certificação PMP (Project Management Professional) emitida pelo PMI – Project Management Institute, ou MBA em Gerência de Projetos ou curso de pós-graduação em gerenciamento de projetos lato-sensu com duração mínima de 360 (trezentas e sessenta) horas.

b) 01 (um) profissional com certificação ITIL Expert V3 ou superior, devendo ser comprovado através da apresentação de Certificação ITIL Expert – Information Technology Infrastructure Library.

5.3.48. Em até 10 (dez) dias antes da data do início da prestação de serviço, definida na respectiva Ordem de Serviço, a CONTRATADA deverá comprovar que dispõe de profissionais com capacidade técnica suficiente e necessária ao desempenho dos serviços descritos na ordem de serviço, conforme estabelecido no Anexo 06 – Perfis e Qualificações Profissionais, e condições abaixo:

a) Para os profissionais que prestarão os serviços, deverá comprovar no início da prestação dos serviços que, pelo menos, 70% (setenta por cento) dos colaboradores possuem as qualificações exigidas. Para o restante dos colaboradores, a CONTRATADA deverá apresentar a respectiva comprovação até um mês após a finalização do período de estabilização dos serviços, que corresponde aos primeiros 90 (noventa) dias da contratação, observando os termos do item 5.3.15.

5.4 FORMA DE PAGAMENTO

5.4.1. DA REPACTUAÇÃO DOS PREÇOS

a) Após 12 (doze) meses da data de apresentação da proposta, e na hipótese de renovação do contrato, a CONTRATADA, mediante justificativa, poderá solicitar repactuação do valor contratual com base na Convenção Coletiva utilizada pela CONTRATADA.

b) Em caso de extinção do referido índice, a CONTRATANTE fará opção de índice que servirá de base para a repactuação.

5.4.2. CONDIÇÕES PARA PAGAMENTO

a) Observada a ordem cronológica estabelecida no art. 5º da Lei 8.666/93, o pagamento será efetuado sem qualquer acréscimo financeiro, mediante depósito através de ordem bancária, até o 10º dia útil subsequente à apresentação da nota fiscal.

b) Condiciona-se o pagamento a:

5.4.2.b.1. Apresentação da nota fiscal/fatura discriminativa da execução do objeto contratado;

5.4.2.b.2. Declaração da fiscalização do contrato de que a execução se deu conforme pactuado.

c) A CONTRATADA indicará na nota fiscal/fatura o nome do Banco e os números da agência e da conta corrente para efetivação do pagamento.

d) A CONTRATANTE, observados os princípios do contraditório e da ampla defesa, poderá deduzir, do montante a pagar à Contratada, os valores correspondentes a multas, ressarcimentos ou indenizações por esta devidos.

e) Na Reunião Mensal de Acompanhamento deverá ser entregue à CONTRATANTE o Relatório Gerencial dos Serviços, que será utilizado para aferição do pagamento correspondente aos serviços prestados.

5.4.2.e.1. A estrutura e a definição do conteúdo do Relatório Gerencial dos Serviços será definida durante a Fase de Transição Inicial.

f) Os valores da(s) NF(s) / Fatura(s) deverão ser os mesmos consignados na Nota de Empenho, sem o que não será liberado o respectivo pagamento. Em caso de divergência, será estabelecido prazo para a Contratada fazer a substituição desta(s) NF(s) / Fatura(s).

g) Solicitação de Pagamento dos Serviços:

5.4.2.g.1. Os serviços serão faturados mensalmente após a solicitação de pagamento por parte da CONTRATADA e aceite do Relatório de Níveis Mínimos de Serviço, por parte da CONTRATANTE.

5.4.2.g.2. Caso a CONTRATADA não cumpra com os seus compromissos, de qualidade e desempenho, terá a sua fatura reduzida conforme estabelecido no Anexo 7 – Indicadores de Níveis Mínimos de Serviço. Neste caso a CONTRATADA será notificada conforme especificado no item 3.3.3.

h) Quando houver divergência entre a solicitação de pagamento apresentada e a prestação dos serviços verificada pela CONTRATANTE, a parte incontroversa poderá ser faturada ficando a parte controversa para ser discutida e compensada na fatura posterior.

i) As notas fiscais deverão ser emitidas em nome do TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE MINAS GERAIS, CNPJ 05.967.350/0001-45.

j) O TRE-MG reserva-se o direito de recusar o pagamento, no ato da ATESTAÇÃO, caso o objeto não esteja em conformidade com as condições deste instrumento.

5.4.3. GARANTIA CONTRATUAL

a) Para assegurar o integral cumprimento de todas as obrigações contratuais assumidas, inclusive pagamento de multas eventualmente aplicadas, a CONTRATADA prestará garantia no percentual de 5% (cinco por cento) do valor total do contrato, em até 20 (vinte) dias úteis contados a partir do início da vigência do contrato, podendo a empresa optar por qualquer das modalidades previstas no art. 56 da Lei 8.666/93, a saber:

5.4.3.a.1. Caução em dinheiro ou títulos da dívida pública, cuja exigibilidade não seja contestada pelo TRE-MG;

5.4.3.a.1.1. Quando se tratar de caução em dinheiro, deverá ser recolhido na Secretaria de Orçamento, Finanças e Contabilidade do TRE-MG;

5.4.3.a.2. Seguro garantia;

5.4.3.a.3. Fiança bancária.

5.4.3.a.3.1. Em se tratando de fiança bancária, deverá constar do instrumento a expressa renúncia pelo fiador dos benefícios previstos nos artigos 827 e 835 do Código Civil;

b) Se o valor da garantia for utilizado em pagamento de qualquer obrigação, a Contratada deverá re-integralizar o seu valor, no prazo não superior a 10 (dez) dias corridos, contados da data em que for notificada;

c) A não apresentação da garantia ou sua apresentação em desacordo com o prazo fixado significará recusa à assinatura do contrato, ensejando aplicação das sanções previstas;

d) No caso de rescisão do contrato, a garantia se presta a cobrir prejuízos comprovados.

5.5 FIXAÇÃO DOS CRITÉRIOS DE ACEITAÇÃO

5.5.1. Condições de Aceite

a) O aceite se dará pelo atendimento no estabelecido nos itens 3.3 "FIXAÇÃO DAS ROTINAS DE EXECUÇÃO DO CONTRATO", em particular no item 3.3.7 "Metodologia de Avaliação da Qualidade e Níveis Mínimos de Serviço".

5.5.2. Condições de Alteração

a) Este contrato poderá ser alterado nos casos previstos no artigo 65, da lei 8.666/93, desde que haja interesse da CONTRATANTE, com a apresentação das devidas justificativas.

b) Alteração contratual unilateral, pela Administração Pública, quando houver modificação do projeto ou das especificações, para melhor adequação técnica aos seus objetivos conforme o artigo 65, inciso I, alínea a, da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, a Lei de Licitações e Contratos Administrativos.

5.5.3. Condições de Rescisão

a) Constituem motivo para rescisão contratual:

5.5.3.a.1. O não cumprimento de cláusulas contratuais, especificações ou prazos;

5.5.3.a.2. O cumprimento irregular de cláusulas contratuais, especificações e prazos;

5.5.3.a.3. A lentidão do seu cumprimento, levando o Tribunal a comprovar a impossibilidade da execução do serviço, nos prazos estipulados;

5.5.3.a.4. O atraso injustificado no início dos serviços;

5.5.3.a.5. A paralisação dos serviços sem justa causa e prévia comunicação ao Tribunal;

5.5.3.a.6. A subcontratação total ou parcial das obrigações contraídas;

5.5.3.a.7. A associação da CONTRATADA com outrem, a cessão ou transferência total ou parcial das obrigações contraídas, bem como a fusão, cisão ou incorporação da CONTRATADA, que afetem a boa execução do Contrato, sem prévio conhecimento e expressa autorização do Tribunal;

5.5.3.a.8. O desatendimento das determinações regulares da autoridade designada para acompanhar e fiscalizar a execução do Contrato, assim como as de seus superiores;

5.5.3.a.9. O cometimento reiterado de faltas na execução do Contrato, anotadas pelo Tribunal;

5.5.3.a.10. A decretação de falência ou a instauração de insolvência civil da CONTRATADA;

5.5.3.a.11. A dissolução da CONTRATADA;

5.5.3.a.12. A alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da CONTRATADA que prejudique a execução do Contrato;

5.5.3.a.13. Razões de interesse público, justificadas e determinadas, de alta relevância e amplo conhecimento, pela máxima autoridade do Tribunal, e exaradas no Processo Administrativo a que se refere este Contrato;

5.5.3.a.14. A ocorrência de caso fortuito ou de força maior, regularmente comprovada, impeditiva da execução do Contrato;

5.5.3.a.15. O descumprimento do disposto no Inciso V, do Artigo 27, da Lei 8.666/93, sem prejuízo das sanções cabíveis.

b) A rescisão do Contrato poderá ser determinada por ato unilateral e escrita do TRE-MG;

c) O Contrato poderá ser rescindido por acordo entre as partes, mediante aviso prévio e escrito, desde que haja conveniência para o Tribunal, conforme previsto no Artigo 79, Inciso II da Lei 8666/93;

d) Poderá o Tribunal rescindir imediatamente o Contrato, sem qualquer ônus, no caso de persistência no inadimplemento de obrigações pela CONTRATADA, e pelas quais já tenha a mesma, sido notificada para providenciar as devidas regularizações;

e) O Contrato poderá ser rescindido a qualquer tempo, sem ônus de qualquer espécie, a exclusivo critério do Tribunal, desde que devidamente notificado, devendo este notificar a CONTRATADA de sua intenção rescisória, com antecedência mínima de 45 (quarenta e cinco) dias corridos.

5.6 INDICAÇÃO DOS PROCEDIMENTOS MÍNIMOS DE TESTE E INSPEÇÃO

5.6.1. Por se tratar de prestação de serviços, não há testes prévios, mas verificação de cumprimento de acordos de nível de serviço (SLAs) após a execução do referido serviço. Conforme Anexo 07, os SLAs importam para efetivação dos pagamentos, na forma de NMS (níveis mínimos de serviço).

5.6.2. Importa ressaltar que, para a ferramenta Service Desk ITSM, existe o Teste de Conformidade, de acordo com o estabelecido no item 3.3.2.

5.7 RETENÇÕES E GLOSAS

5.7.1. Em caso de não cumprimento dos níveis mínimos de serviço, conforme Anexo 7, serão aplicadas as glosas lá especificadas, proporcionais às métricas apuradas de descumprimento e limitado a 20% (vinte por cento) sobre o valor faturado para o item neste mesmo período.

5.7.2. Ocorrendo inadimplemento contratual, a Administração poderá, com base no artigo 45 da Lei nº 9.784/1999, reter, de forma cautelar, dos pagamentos devidos à Contratada, valor relativo a eventual multa a ser-lhe aplicada.

5.7.3. Finalizado o processo administrativo de apuração das faltas contratuais cometidas pela Contratada, tendo a Administração decidido pela penalização, o valor retido cautelarmente será convertido em multa. Não havendo decisão condenatória o valor será restituído monetariamente, corrigido pelo mesmo índice de reajuste dos pagamentos devidos à Contratada.

5.8 SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

5.8.1. Atendendo ao Art. 18, §3º, inciso III, alínea "a-11" da Resolução Nº 182 do CNJ, de 17 de outubro de 2013 e conforme os Arts. 86, 87 e 88 da Lei No 8.666 de 1993, seguem, abaixo, definições claras e detalhadas das sanções administrativas a serem aplicadas a esta contratação com vinculação por Termo de Contrato.

a) Serão consideradas infrações leves as faltas ao atendimento dos seguintes itens deste termo de referência: 5.3.2, 5.3.8, 5.3.12, 5.3.13, 5.3.15, 5.3.16, 5.3.19, 5.3.20, 5.3.21, 5.3.22, 5.3.23, 5.3.24, 5.3.36, 5.3.38, 5.3.39, 5.3.40, 5.3.41, 5.3.42, 5.3.43, 5.3.44, 5.3.48;

b) Serão consideradas infrações graves as faltas ao atendimento dos demais itens do tópico 5.3 deste termo de referência;

c) A reiteração de infração leve torná-la-á infração grave;

5.8.2. Pela inexecução total ou parcial do objeto definido neste Termo de Referência, o TRE-MG poderá, garantida a prévia defesa, aplicar à Contratada, as sanções a seguir, de acordo com o grau do prejuízo causado pelo descumprimento das respectivas obrigações:

a) advertência escrita quando se tratar de infração leve, desde que não caiba a aplicação de sanção mais grave;

b) multa de 0,5% (cinco décimos por cento) sobre o valor faturado pela empresa no período de 06 (seis) meses anteriores à aplicação da multa, para cada indicador de nível de serviço que apresente discrepância superior a 30% em relação à meta prevista em 03 (três) medições em meses consecutivos, ou alternados, realizadas no intervalo de 06 (seis) meses, até o limite de 10% (dez por cento) para a soma de todas as ocorrências de todos os indicadores sobre o valor faturado neste mesmo período;

c) multa de 1% (um por cento) sobre o valor mensal faturado para o contrato, no mês da infração, para cada ocorrência de descumprimento das obrigações contratuais estabelecidas nos itens 5.3.3, 5.3.4, 5.3.5, 5.3.7, 5.3.9, 5.3.10, 5.3.11, 5.3.14, 5.3.25, 5.3.26, 5.3.28, 5.3.29, 5.3.30, 5.3.31, 5.3.32, 5.3.33, 5.3.37, 5.3.45, 5.3.46, 5.3.47, até o limite de 10% (dez por cento) sobre o valor total faturado para o contrato no mês da infração;

d) multa de 1% (um por cento) sobre o valor total faturado para o contrato, no mês da infração, para cada indicador/meta de níveis de serviço que tenha sido objeto de tentativa de fraude, manipulação ou descaracterização pela CONTRATADA, até o limite 10% (dez por cento) sobre o valor total faturado para o contrato no mês da infração;

e) multa de 1% (um por cento) sobre o valor total do contrato, em caso de inexecução total da obrigação assumida, caracterizando-se quando houver reiterado descumprimento de obrigações contratuais no período de 6 (seis) meses, isto é, quando da aplicação de multa pelo mesmo motivo a partir da 4ª (quarta) incidência no período de 6 meses;

f) multa de 10% (dez por cento) sobre o valor estimado na respectiva ordem de serviço pela não execução da Tarefa de Demanda;

g) 1% (um por cento) por dia sobre o valor da garantia contratual, pela não apresentação/atualização, até o percentual de 10% (dez por cento), no prazo estabelecido neste instrumento, da garantia de execução contratual;

h) Advertência pela não manutenção das condições de habilitação e qualificação exigidas no instrumento convocatório. Caso a irregularidade não seja sanada no mês subsequente à aplicação da penalidade, multa de 0,5% (meio por cento) do valor do mês em que a irregularidade permanecer, até o limite de 10% (dez por cento) sobre o valor da fatura do último mês de aplicação;

i) Suspensão temporária de participar em licitação e impedimento de contratar com a Administração, pelo prazo não superior a 2 (dois) anos; conforme artigo 87 inciso III da lei 8666/93

j) Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública enquanto perdurarem os motivos que determinaram sua punição ou até que seja promovida a sua reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre

que o contratado ressarcir a Administração pelos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da sanção aplicada com base no inciso anterior, conforme artigo 87 inciso IV da lei 8666/93.

Termo de Referência elaborado por:

<table>
<tr><th colspan="2">Equipe de Planejamento da Contratação</th></tr>
<tr><td>André Alves de Alencar
José Geraldo Campos Gomide
Manoel Pereira Vargens
Paulo Roberto Mendes
Integrantes Técnicos</td><td>Flávio Ribeiro Notini de Freitas
Integrante Administrativo</td></tr>
<tr><td colspan="2">Marcus Marigo Maletta de Paula
Integrante Demandante</td></tr>
</table>

ANEXO I DO TERMO DE REFERÊNCIA

ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS: CENTRAL DE ATENDIMENTO E SERVIÇO DE COORDENAÇÃO

1. DESCRIÇÃO GERAL DOS SERVIÇOS

1.1. Cada um dos serviços está detalhado adiante e deve ser executado de acordo com normas, procedimentos e técnicas adotadas pelo Tribunal, bem como com as práticas preconizadas pela biblioteca ITIL (Information Technology Infrastructure Library). Para cada serviço, além das atividades a serem desempenhadas, encontram-se descritos os seguintes itens, sempre que aplicável:

1.1.1. períodos de disponibilidade do serviço, que indicam os dias e horários em que os serviços deverão ser prestados, ficando a cargo da CONTRATADA a definição de horário de atendimento e escala de turnos dos profissionais alocados;

1.1.2. canais de acesso ao serviço, que definem os instrumentos que poderão ser utilizados pelos usuários das soluções de TIC do Tribunal para demandar a prestação de serviços de suporte;

1.1.3. requisitos de infraestrutura, que determinam os aspectos a serem observados quanto ao ambiente físico e tecnológico a ser provido para a operação do serviço;

1.1.4. requisitos de qualificação profissional, que indicam aspectos obrigatórios (exigidos) a serem observados na formação das equipes de cada serviço.

1.2. Este anexo descreve os objetivos da Central de Atendimento de Serviços de TIC (função Service Desk) e as atribuições de Supervisão da Central e dos Serviços de 1º, 2º e 3º nível e Gerenciamento Técnico/Administrativo (serviço de coordenação). As tarefas de suporte de 1º nível propriamente ditas, executadas pelas equipes de serviço, são descritas no anexo 2.

2. CENTRAL DE ATENDIMENTO – SUPORTE EM AMBIENTE DE 1º NÍVEL

2.1. A Central de Atendimento de Serviços será o ponto único de contato dos usuários de TIC do TRE-MG, para fins de registro das suas demandas referentes à tecnologia da informação, denominadas chamados, sejam incidentes, requisições de serviço ou requisições de mudança.

2.2. O ponto único de contato dos usuários de TIC do TRE-MG atenderá usuários de qualquer uma de suas unidades, sendo responsável por recepcionar, registrar, classificar e acompanhar os eventos, incidentes, requisições de serviços e requisições de mudança. A Central de Atendimento ficará responsável por fazer o fechamento de todos os chamados e buscará o restabelecimento dos serviços com o menor impacto possível, sempre se norteando pelos Níveis Mínimos de Serviço estabelecidos.

2.3. A Central de Serviços, sempre que necessário, informará aos usuários sobre o andamento de suas solicitações.

2.4. A Central de Serviços também prestará serviços de atendimento e suporte de ambiente em 1º Nível, para os chamados (incidentes e requisições de serviço) que possuam solução imediata disponível (chamados elegíveis de 1º Nível), nos termos definidos pelo TRE-MG e suas atualizações.

2.4.1. Os chamados elegíveis de 1º Nível são chamados que podem ser resolvidos remotamente e serão tratados dentro do ambiente da Central de Serviços, em 1º Nível. A lista dos chamados elegíveis de 1º Nível para o atendimento dentro da Central de Serviços deverá ser definida no início do contrato e atualizada sempre que necessário.

2.5. Conforme a necessidade e procedimentos estabelecidos, os chamados poderão ser escalonados para demais níveis de atendimento, de acordo com os fluxos de atendimento definidos durante o processo de implantação da Central de Serviços. Fluxos de processos sugeridos estão detalhados mais adiante neste anexo.

2.6. Os chamados poderão ser escalonados para:

2.6.1. O 2º Nível de Atendimento, formado por atendentes especialistas de diversas áreas, os quais darão continuidade ao atendimento de forma remota ou presencial.

2.6.2. Equipes de 3º Nível, compostas por diversos grupos solucionadores especialistas em diversas áreas, tanto na infraestrutura de TIC do TRE-MG, como Fabricantes e Fornecedores já fora do ambiente da Central de Serviços.

2.6.3. Os tempos de SLA's (acordos de níveis de serviço) não serão contabilizados para efeito de pagamento quando encaminhados para grupos resolvedores que não façam parte da equipe da CONTRATADA, sendo, entretanto, medidos.

2.7. Deve-se considerar como um Incidente toda e qualquer interrupção não planejada ou redução da qualidade de um serviço de TIC e como Requisições de Serviços toda solicitação do usuário para informação, aconselhamento, mudança de sistema, solicitação de recursos ou acesso a um serviço de TIC.

2.8. Os chamados serão resolvidos por grupo resolvedor e finalizados pela Central de Atendimento. Os solicitantes receberão mensagem informando da resolução do chamado e terão até 02 (dois) dias úteis para reabrir o chamado. Passado este período sem manifestação por parte do solicitante, o chamado será automaticamente fechado. Para os chamados elegíveis de 1º Nível, a Central de Serviços obterá a confirmação da resolução com o solicitante. O tempo de resolução de chamados reabertos será contado a partir da abertura original.

2.9. O serviço de suporte em 1º Nível estará enquadrado dentro das Tarefas de Suporte, ficando sujeito aos acordos mínimos de serviço estabelecidos para este grupo de tarefas.

2.10. Para garantir a qualidade dos serviços prestados, a Central de Serviços irá realizar pesquisa de satisfação com os usuários, quando necessário e nos termos estabelecidos pelo TRE-MG.

2.11. A Central de Serviços deverá produzir informações gerenciais sobre os serviços prestados.

2.12. A ferramenta de registro e acompanhamento dos chamados deverá ser fornecida pela CONTRATADA, que disponibilizará senhas de acesso a serem utilizadas pelos membros da equipe da referida central, quando for o caso. As ferramentas poderão ser alteradas, a qualquer tempo, por interesse da CONTRATANTE.

2.13. A CONTRATADA qualificará técnicos da CONTRATANTE sobre a utilização da Solução ITSM/Gerenciamento de Service Desk adotada.

2.14. Todos os operadores que irão trabalhar com o contrato do TRE-MG terão, previamente, que assinar Termo de Ciência da Política de Segurança do TRE-MG e de manutenção do sigilo das informações e dados do TRE-MG. Estes termos são necessários para que os profissionais possam ter acesso aos sistemas, informações e procedimentos do TRE-MG para a execução de suas atividades. A CONTRATADA sempre deverá apresentar estes termos para obter a permissão da CONTRATANTE com vistas a viabilizar a atuação de seus colaboradores.

2.15. Os serviços de gestão/coordenação requerem uma estrutura composta por profissionais, sistemas e processos especializados, dimensionados de acordo com o volume estimado para o serviço de atendimento.

2.16. Os serviços de coordenação compreendem:

2.16.1. Supervisão da central de atendimento e suporte 1º, 2º e 3º nível, em todo o período, das 7:00h às 20h.

2.16.2. Gerenciamento Técnico/Administrativo, no período das 10:00h às 19h, devendo o colaborador da CONTRATADA responsável por este serviço estar disponível para contato pela CONTRATANTE através de smartphone, 24h por dia, 7 dias por semana, durante todo o período contratual.

2.17. O Serviço de Supervisão deverá estar no ambiente operacional da Central de Atendimento, com os mesmos recursos de uma Unidade de Atendimento e deverá ser estrategicamente posicionado em função de seu grupo de operadores de atendimento.

2.18. Os colaboradores da CONTRATADA que prestarem serviços de Supervisão na Central de Serviços e no Suporte de 1º, 2º e 3º Nível serão responsáveis pela organização, pelo controle e pela integração das equipes de execução dos serviços de atendimento previstos.

2.19. Os colaboradores da CONTRATADA que prestarem serviços de Supervisão na Central de Serviços serão responsáveis por interagir com a equipe da CONTRATADA e da CONTRATANTE de modo a garantir a qualidade e o acompanhamento dos serviços prestados.

2.20. O colaborador da CONTRATADA que prestar serviço de Gerente Geral Técnico/Administrativo será responsável pela organização, pelo controle e pela integração dos supervisores das equipes de execução dos serviços de atendimento previstos.

2.21. O colaborador da CONTRATADA que prestar serviço de Gerente Geral Técnico/Administrativo será responsável por interagir com os Fiscais de Contrato e Coordenadores da equipe de gestão da CONTRATANTE de modo a garantir a boa execução do contrato, a qualidade e o acompanhamento dos serviços prestados.

2.22. Todos os custos relacionados à equipe de coordenação da Central de Serviços e respectivos sistemas, materiais e atividades deverão estar contemplados nos preços dos serviços de atendimento.

3. SUPERVISOR – TAREFAS, ATRIBUIÇÕES E COMPETÊNCIAS:

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

3.2. Avaliar, monitorar, liderar e gerenciar as equipes da Central de Serviços e de Suporte de 1º, 2º e 3º Nível, focando na qualidade de atendimento e na satisfação dos usuários;

3.3. Realizar a interação com as equipes técnicas de 1º e 2º nível ou de suporte à infraestrutura de 3º nível, bem como com o Gerente Técnico/Administrativo e as demais áreas técnicas da CONTRATANTE quando necessário;

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

3.5. Realizar o Plano de Atendimento juntamente com os atendentes;

3.6. Gerir toda a equipe envolvida no atendimento aos chamados, incluindo sua priorização, escalas de atendimento, processos operacionais de deslocamento a outras localidades e interface com a gestão da CONTRATANTE, quando aplicável.

3.7. Planejar e conduzir reuniões de coordenação de esforços, conscientização de objetivos, motivação e de capacitação profissional dos atendentes, visando o constante desenvolvimento e aperfeiçoamento da equipe;
3.8. Atualizar continuamente os procedimentos e padrões básicos de atendimento, bem como a base de conhecimento, com anuência da CONTRATANTE, buscando o aprimoramento e melhoria dos atendimentos nos diversos níveis;
3.9. Orientar quanto à elaboração das mensagens eletrônicas trocadas entre os usuários e os atendentes, evitando o encaminhamento de respostas equivocadas ou formuladas sem a necessária clareza e objetividade;
3.10. Gerenciar o período de descanso dos atendentes, de modo a não prejudicar a execução do serviço;
3.11. Organizar e distribuir as tarefas diárias entre os atendentes;
3.12. Promover a leitura direta dos atendimentos, com varreduras aleatórias das unidades, objetivando a manutenção dos padrões de atendimento;
3.13. Realizar treinamento da equipe operacional sempre que necessário e a partir das demandas apresentadas pela CONTRATANTE;
3.14. Realizar os atendimentos, telefônicos ou por mensagem eletrônica, sempre que necessário;
3.15. Responsabilizar-se pela operação do atendimento;
3.16. Garantir o cumprimento dos Acordos de Níveis Mínimos de Serviço estabelecidos;
3.17. Responder pelos resultados alcançados e necessidades de ajustes;
3.18. Gerenciar e coordenar a atuação dos atendentes, focando na qualidade do serviço prestado, bem como garantindo o alinhamento das atividades da Central de Serviços com os requisitos de negócio da CONTRATANTE;
3.19. Garantir a plena operacionalização do ambiente de atendimento e reportar eventuais necessidades de correções;
3.20. Elaborar e analisar os dados extraídos dos relatórios gerenciais, posicionando o Gerente Técnico/Administrativo sempre que necessário;
3.21. Participar, juntamente com o Gestor da CONTRATANTE, de reuniões de acompanhamento dos trabalhos, níveis de serviço alcançados e fechamento da pontuação de período;
3.22. Dimensionar adequadamente a equipe visando atender os níveis de serviço acordados e a demanda presente ou expectativa futura;
3.23. Realizar o acompanhamento administrativo de todos os recursos alocados no serviço de suporte de 1º, 2º e 3º Nível;
3.24. Planejar/Controlar a execução dos processos e atividades da função Service Desk;
3.25. Cuidar para que a base de conhecimento da ferramenta esteja permanentemente atualizada;
3.26. Providenciar ou complementar informações da base de conhecimento sempre que necessário;
3.27. Cuidar para que a base de conhecimento tenha registrado todo procedimento de atendimento de 1º nível.
3.28. Comunicar à Gestão do TRE-MG sobre qualquer problema de atendimento;
3.29. Atuar como aprovador de solicitação de serviço de usuário, caso necessário, informando ao gerente técnico e aa CONTRATANTE sempre que um serviço for rejeitado;
3.30. Ser o principal ponto de interlocução, entre o Gerente Técnico/Administrativo e as equipes técnicas, quanto às atividades relacionadas ao serviço de suporte de 1º, 2º e 3º Nível;

3.31. Qualificações Técnicas exigidas para o Serviço de Supervisão da Central de Atendimento constam no Anexo 06 – Perfis e Qualificações Profissionais.

4. GERENTE TÉCNICO/ADMINISTRATIVO – TAREFAS, ATRIBUIÇÕES E COMPETÊNCIAS:

4.1. Acompanhar e avaliar o atendimento, intervindo sempre que necessário;
4.2. Avaliar, monitorar, liderar e gerenciar as equipes de gestão do serviço de suporte de 1º, 2º e 3º Nível, focando na qualidade de atendimento e na satisfação dos usuários;
4.3. Realizar a interação com as demais áreas técnicas/administrativas da CONTRATANTE quando necessário;
4.4. Acompanhar a gestão dos supervisores quanto ao atendimento aos incidentes e de suporte em seus diversos níveis, visando garantir o bom atendimento e apuração dos indicadores de qualidade;
4.5. Idealizar o Plano de Atendimento juntamente com os supervisores e atendentes;
4.6. Elaborar e analisar, junto com os supervisores, os dados extraídos dos relatórios gerenciais;
4.7. Planejar e conduzir reuniões de coordenação de esforços, conscientização de objetivos, motivação e de capacitação profissional dos atendentes, visando o constante desenvolvimento e aperfeiçoamento da equipe;
4.8. Providenciar a atualização contínua dos procedimentos e padrões básicos de atendimento, buscando o aprimoramento e melhoria destes nos diversos níveis;
4.9. Gerenciar e acompanhar as tarefas dos supervisores;
4.10. Providenciar treinamento da equipe operacional sempre que necessário e a partir das demandas apresentadas pela CONTRATANTE;
4.11. Ser o principal ponto de interlocução, para o TRE-MG, quanto às atividades relacionadas ao serviço de suporte de 1º, 2º e 3º Nível;
4.12. Realizar o acompanhamento administrativo de todos os recursos alocados no serviço de suporte de 1º, 2º e 3º Nível;
4.13. Prestar, periodicamente ou sob demanda do TRE-MG, informações acerca da execução dos serviços;
4.14. Garantir o cumprimento dos Acordos de Níveis Mínimos de Serviços estabelecidos.
4.15. Planejar, gerenciar e controlar a execução dos processos e atividades dos serviços de coordenação, supervisão e suporte de 1º, 2º e 3º Nível;
4.16. Apresentar à CONTRATANTE relatórios dos indicadores de desempenho dos processos instituídos no serviço de suporte de 1º, 2º e 3º Nível;
4.17. Fornecer as informações técnicas necessárias à equipe de gestão da CONTRATANTE, provendo o Gestor do Contrato e o Fiscal Administrativo da CONTRATANTE com os relatórios gerenciais e as ferramentas de controle necessárias e suficientes para a auditoria dos serviços realizados, como solicitações de serviço feitas pelos usuários, indicadores de desempenho, níveis de serviço e estatísticas de atendimento on-line;
4.18. Comunicar ao fiscal do contrato sobre qualquer problema relativo ao plano de atendimento e demais procedimentos;
4.19. Atuar como aprovador de solicitação de serviço de usuário, caso necessário, informando aa CONTRATANTE sempre que um serviço for rejeitado;
4.20. Elaborar relatórios de serviços executados;

4.21. Treinar a equipe sempre que um atendimento for considerado não conforme de acordo com as informações da base de conhecimento;

4.22. Qualificações Técnicas exigidas para o Serviço de Gerente Geral Técnico/Administrativo constam no Anexo 06 – Perfis e Qualificações Profissionais.

5. PROCESSOS

5.1. Objetivo

Este item estabelece os requisitos mínimos sugeridos relativos à descrição dos processos envolvidos, definindo um modelo de operações básico a ser implementado no Tribunal. Não se trata de processo definitivo uma vez que, conforme item 3.2.10 deste Termo de Referência, está prevista a implementação de ferramenta de gestão de serviços abrangendo processos ITIL durante a contratação.
Com este modelo de operações, espera-se que a STI e o TRE-MG obtenham os seguintes resultados:

- Maior satisfação dos usuários com os serviços de TIC do TRE-MG;
- Aderência às recomendações do TCU e do CNJ com relação aos temas relacionados à Governança de TIC;
- Redução dos riscos associados à utilização de TIC em serviços críticos para a organização;
- Maior transparência e controle com relação às operações de TIC;
- Maior profissionalização e efetividade de resultados dos serviços da STI.

Parte-se do requisito fundamental de que todos os processos referentes a serviços de infraestrutura de TIC devem estar aderentes ao modelo de referência ITIL 2011, v3 ou superior.

5.2. Visão Geral

Os processos gerais de operação e infraestrutura de TIC se inter-relacionam conforme figuras 1 e 2 a seguir:

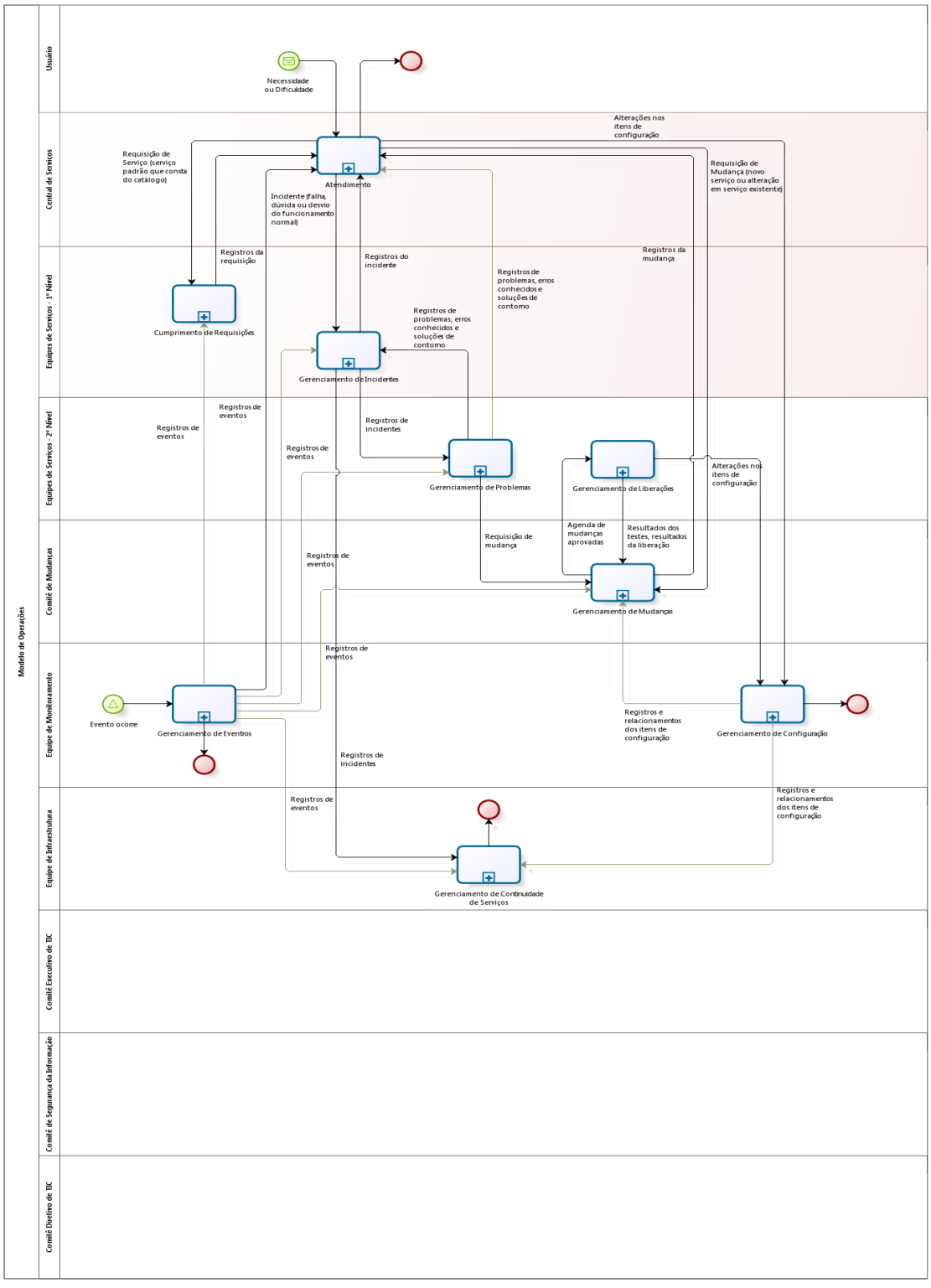

Figura 1 – Modelo de Operações

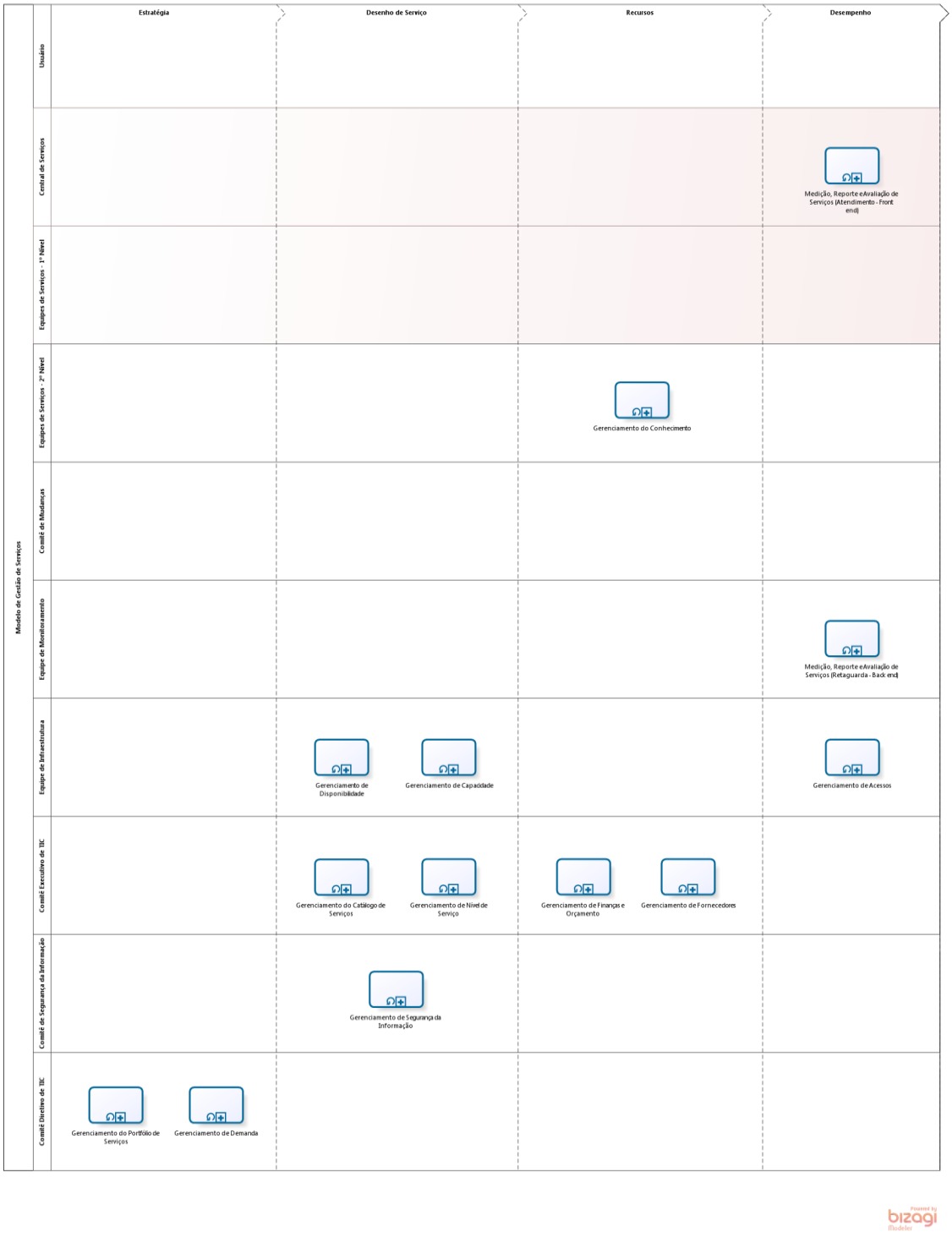

Figura 2 – Modelo de Gestão de Operações

Na figura 1 temos os processos mais operacionais e seu inter-relacionamento. A figura 2 explicita os processos mais gerenciais, que são relativamente autônomos, embora integrados ao modelo.

Os níveis de serviço básicos, utilizados para efeito de contabilização de produtividade e pagamento, estão especificados no anexo 07 que trata dos SLAs ou ANSs: acordos de nível de serviço, referentes aos

atendimentos terceirizados. Níveis de serviço adicionais podem ser especificados e acordados tendo em vista a melhoria da gestão dos processos em pauta.
Os processos descritos a seguir são aqueles posicionados nas raias referentes à Central de Serviços e às Equipes de Serviços de 1º nível, além da gestão de nível de serviços, ou seja: "Atendimento", "Gerenciamento de Incidentes", "Cumprimento de Requisições de Serviço", "Medição, Reporte e Avaliação de Serviços (Atendimento – Front end)" e "Gerenciamento de Nível de Serviço". A implantação de outros processos faz parte da presente contratação, embora não detalhados aqui, conforme item 3.2.10.1 deste Termo de Referência.

5.3. Descrição de processos

5.3.1. Atendimento

O ITIL define a Central de Serviços (Service Desk) como a função que atua como ponto único de contato para os usuários quando há uma falha em um serviço, para requisições de serviço, ou para algumas categorias de requisição de mudança. A Central de Serviços provê um ponto de comunicação para os usuários e um ponto de coordenação para várias funções e processos de TIC.
A Central de Serviços é formada por um número dedicado de recursos responsáveis por lidar com atividades variadas, feitas preferencialmente via interface web ou, excepcionalmente, via telefone, ou eventos da infraestrutura automaticamente reportados por meio de ferramentas de monitoração. O objetivo principal do Service Desk é fornecer um ponto único de contato entre os usuários e os serviços oferecidos, atendendo, por exemplo:

- A solicitação de um usuário para alterar a senha do sistema;
- A reclamação de um usuário sobre lentidão na internet;
- Um alarme de indisponibilidade de um componente da infraestrutura, originado por uma ferramenta de monitoração.

A existência de um Service Desk como ponto único de contato e tratamento de todas as questões dos usuários do TRE-MG deve possibilitar:

- Melhora na percepção e satisfação dos clientes/usuários com os serviços prestados;
- Melhora na qualidade e agilidade no tratamento de requisições dos usuários, reduzindo possíveis impactos no negócio e na produtividade dos servidores do TRE;
- Melhor uso dos recursos de suporte de TIC;
- Informações gerenciais mais significativas para o apoio à tomada de decisão.

De acordo com a ITIL, a Central de Serviços não é um processo, mas sim uma "função", ou seja, um grupo de pessoas que atua em atividades de diversos processos. Entretanto, estamos definindo um "processo de atendimento", ilustrando no diagrama da figura 3 a seguir as atividades que são exclusivas da Central de Serviços e os processos nos quais a Central de Serviços atua, juntamente com outras equipes de serviço.

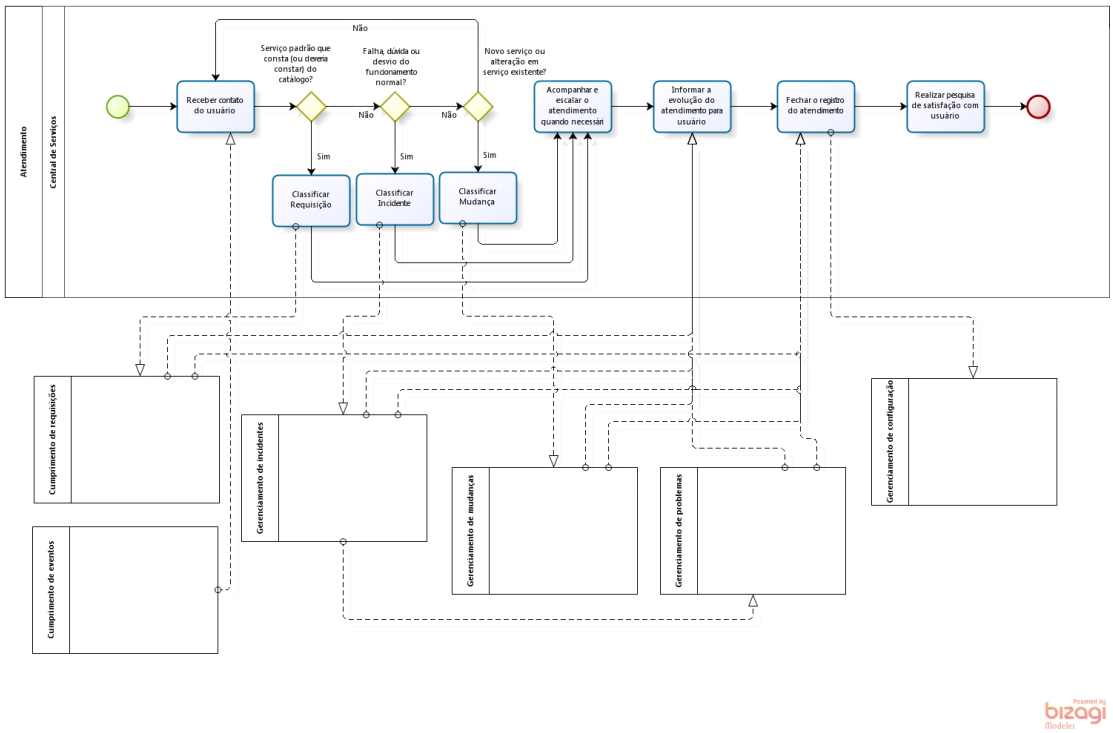

Figura 3 – Processo de Atendimento

5.3.1.1. RECEBER CONTATO DO USUÁRIO:

A Central de Serviços deve atuar como "ponto único de contato" para os usuários dos serviços da STI. Isto significa dizer que os usuários não devem ter dúvida sobre a quem devem comunicar qualquer necessidade, dificuldade ou reclamação relacionada aos serviços de TI.

Em outras palavras, a Central de Serviços é a única unidade que deve receber ligações e contatos dos usuários referentes a necessidades, dúvidas, dificuldades ou reclamações relacionadas aos serviços de TIC ou ao progresso de suas solicitações.

Por outro lado, as outras seções podem e devem entrar em contato com o usuário sempre que necessário, para esclarecer ou solicitar informações adicionais sobre suas necessidades e dificuldades.

5.3.1.2. CLASSIFICAR REQUISIÇÕES, INCIDENTES OU MUDANÇAS:

O tratamento da demanda do usuário depende da identificação da natureza da necessidade ou dificuldade:

- Caso a necessidade ou dificuldade esteja relacionada a um serviço padronizado oferecido pela STI, ou seja, uma "Requisição de Serviço" na terminologia ITIL, o atendimento é feito por meio do processo chamado "Cumprimento de Requisições";

- Caso a necessidade ou dificuldade esteja relacionada a uma dúvida do usuário ou ao mau funcionamento de um serviço sob a responsabilidade da STI, ou seja, um "Incidente" na terminologia ITIL, o diagnóstico e solução é feito por meio do processo chamado "Gerenciamento de Incidentes";

- Caso a necessidade ou dificuldade esteja relacionada às características atuais dos serviços (que, na visão do usuário, deveriam ser outras) ou ao próprio escopo de serviços oferecidos pela STI (que, na visão do usuário, poderia ser expandido ou reduzido), ou seja, uma "Requisição de Mudança" na terminologia ITIL, o atendimento é feito por meio do processo chamado "Gerenciamento de Mudanças"

Todos os profissionais de atendimento devem desenvolver a habilidade de identificar exatamente a natureza da demanda, classificando-a como "Incidente", "Requisição de Serviço" ou "Requisição de Mudança".
Espera-se que, num primeiro momento, erros de classificação ocorram com maior frequência. Tal frequência deverá diminuir com o tempo. Toda vez que a STI ou a contratada detectar que uma demanda foi registrada com uma classificação incorreta, este registro inicial deve ser fechado com uma categorização de fechamento "Classificação Incorreta" e um registro com a classificação correta deve ser aberto e relacionado ao registro anterior.
O Catálogo de Serviços de TIC poderá a qualquer momento, desde que informado com antecedência mínima à contratada para o caso de alguma preparação necessária para o atendimento do serviço, sofrer alterações para incluir serviços.

5.3.1.3. ACOMPANHAR E ESCALAR O ATENDIMENTO QUANDO NECESSÁRIO:

A Central de Serviços é responsável por monitorar a evolução de todos os atendimentos, realizando escaladas funcionais e hierárquicas quando necessário, conforme os procedimentos acordados com as outras equipes de serviço e as áreas clientes. Neste sentido, dizemos que a Central de Serviços é a "dona" de todos os atendimentos, sejam eles relacionados a incidentes, problemas, requisições de serviço ou requisições de mudança.

5.3.1.4. INFORMAR A EVOLUÇÃO DO ATENDIMENTO PARA USUÁRIO:

A Central de Serviços é responsável por manter os usuários informados sobre o progresso de suas solicitações de atendimento. Isto pode ser feito de forma ativa (quando a Central liga ou envia mensagens para o usuário) ou receptiva (quando a Central recebe um contato do usuário questionando sobre a situação atual de suas solicitações).
O envio de informações para o usuário também pode ser feito automaticamente pela ferramenta de Gerenciamento de Serviços, mas a responsabilidade continua sendo da Central de Serviços.
É importante observar que, para que a Central de Serviços possa informar adequadamente sobre a evolução do atendimento, os registros de atendimento devem ser mantidos atualizados com o histórico completo de todas as ações que foram tomadas. É uma responsabilidade de todas as equipes de serviço – inclusive da Central de Serviços – manter tais registros atualizados.

5.3.1.5. FECHAR O REGISTRO DE ATENDIMENTO:

A Central de Serviços é responsável por confirmar com o usuário se sua necessidade ou dificuldade foi satisfatoriamente atendida. Esta confirmação pode ser feita tanto manualmente (por contato telefônico ou envio de um e-mail) ou por meio do envio de uma mensagem automática pela ferramenta de Gerenciamento de Serviços. Esta última opção não deve ser usada para usuários identificados como VIP.
A Central de Serviços também deve verificar se o registro de atendimento contém o histórico completo das ações tomadas e informações suficientes para servir como base de conhecimento para outros atendimentos similares. Caso necessário, o registro deve ser atualizado com informações complementares.

5.3.1.6. REALIZAR PESQUISA DE SATISFAÇÃO COM USUÁRIO:

A Central de Serviços é responsável por realizar uma pesquisa de satisfação com o usuário para um percentual dos atendimentos realizados.
O objetivo desta pesquisa é obter informações que permitam a STI identificar pontos fortes e pontos onde ações devem ser tomadas para melhorar o atendimento e a satisfação dos usuários.

5.3.1.7. REQUISITOS DESEJÁVEIS[1] DE CAPACITAÇÃO:

Gestor da Central de Serviços:

- Experiência gerencial ou de liderança de equipes
- Experiência com equipamentos e sistemas de TI
- Treinamento ITIL Foundations
- Treinamento ITIL Intermediate Operational Support and Analysis (OSA)
- Treinamento ITIL Intermediate Release Control and Validation (RCV)
- Treinamento de usuário da ferramenta de Gerenciamento de Serviços
- Treinamento nos processos de G. de Incidentes, Cumprimento de Requisições, G. de Mudanças, G. de Problemas e G. da Configuração
- Treinamento em competências e habilidades interpessoais relacionadas ao atendimento de usuários e clientes

Equipe da Central de Serviços:

- Treinamento ITIL Foundations
- Treinamento de usuário da ferramenta de Gerenciamento de Serviços
- Treinamento nos processos de G. de Incidentes, Cumprimento de Requisições, G. de Mudanças, G. de Problemas e G. da Configuração
- Treinamento nos scripts de atendimento da Central de Serviços
- Treinamento em competências e habilidades interpessoais relacionadas ao atendimento de usuários e clientes

5.3.1.8. INDICADORES DE DESEMPENHO SUGERIDOS[2]:

- Índice de satisfação dos usuários quanto ao atendente: Percentual mínimo mensal de satisfação do usuário com o atendimento do Ponto Único de Atendimento com base em pesquisa de satisfação realizada por meio do sistema sem considerar o tempo de atendimento e o tempo para solução do problema. Considerar a cordialidade, objetividade e assertividade do atendente.
- Tempo médio de espera para início de atendimento: Tempo total de espera/volume de chamados abertos que esperaram atendimento.
- Índice de Disponibilidade do Portal Web de atendimento: (Total de horas paradas / Total de horas do mês) x 100.

[1] Requisitos obrigatórios constam do Anexo 6.

[2] Os indicadores e SLAs/NMSs (níveis mínimos de serviço) obrigatórios estão no Anexo 7.

- Quantidade de atendimentos registrados pelas outras equipes de serviço em resposta a contatos que deveriam ter sido feitos pelo usuário para a Central de Serviços.
- Quantidade e percentual das pesquisas de satisfação respondidas em comparação com as pesquisas de satisfação enviadas.
- Quantidade e percentual de incidentes resolvidos pela primeira equipe de serviço escalada funcionalmente pela Central de Serviços, em comparação com o total de incidentes resolvidos por equipes de serviço escaladas pela Central de Serviços. (É uma medida da eficácia da Central de Serviços)

5.3.2. Gerenciamento de Incidentes

O propósito do processo de Gerenciamento de Incidentes é restaurar a operação normal do serviço o mais rápido possível e minimizar o impacto negativo nas operações do TRE-MG, garantindo que os níveis de qualidade de serviço acordados sejam mantidos.
É importante ressaltar que 'operação normal' significa um estado em que os serviços e seus componentes estão funcionando dentro dos níveis operacionais e de serviço acordados.
O processo se aplica a qualquer evento que perturbe ou possa causar perturbação a um serviço.
Um Gerenciamento de Incidentes efetivo deve permitir a agregação de valor ao TRE-MG:

- garantindo que os incidentes sejam rapidamente detectados e tratados;
- garantindo que o incidente chegue rapidamente à equipe capaz de trata-lo;
- fornecendo mecanismos para garantir que os incidentes reportados não se percam ou sejam esquecidos;
- priorizando o tratamento dos incidentes de acordo com a criticidade dos processos de negócio impactados e a tolerância à espera por uma solução.

A figura 4 a seguir ilustra as principais atividades do processo. Tais atividades são detalhadas na sequência.

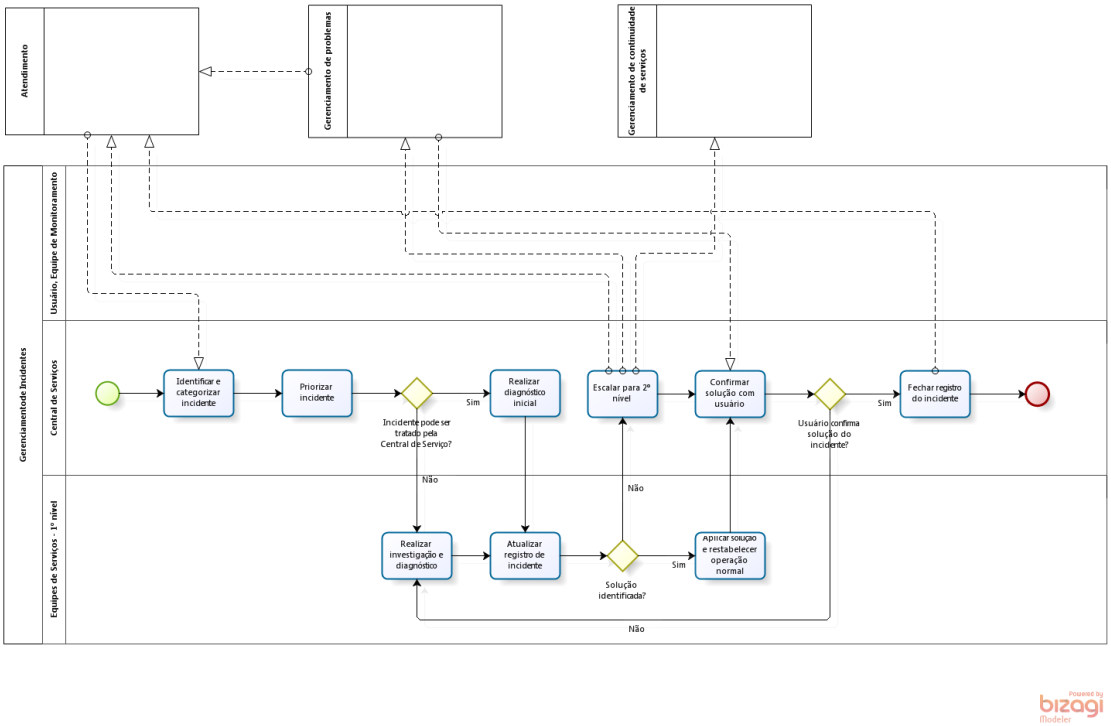

Figura 4 – Processo de Gerenciamento de Incidentes

5.3.2.1. IDENTIFICAR E CATEGORIZAR INCIDENTE:

Incidentes podem ser reconhecidos pelas equipes de TIC, detectados e reportados pelas ferramentas de gerenciamento de eventos, comunicados pelos usuários (geralmente por meio de um contato com a Central de Serviços), ou reportados por um fornecedor ou parceiro da STI.

Caso a pessoa (ou ferramenta) que tenha detectado o incidente tenha acesso à ferramenta de registro de incidentes, ela própria pode fazer o registro do incidente. Caso contrário, ela deve entrar em contato com a Central de Serviços por meio de um dos canais de comunicação disponibilizados.

Os canais de comunicação com a Central de Serviços podem ser:

- Telefone
- E-mail
- Portal na Intranet

O registro do incidente deve seguir as políticas e os critérios de qualidade definidos pelo Gestor da Central de Serviços e previamente acordados com a STI do TRE-MG.

Todas as informações relevantes para a natureza do incidente devem ser registradas de forma a manter o histórico completo do incidente e garantir que, caso o incidente tenha que ser direcionado para outra equipe de serviço, tal equipe conte com todas as informações necessárias para tratar o incidente.

Tanto quanto possível, devem ser criados "modelos de incidente" com as informações que precisam ser coletadas no momento em que o incidente é registrado.

É recomendada a criação de um registro para cada incidente. Por exemplo, um usuário precisa reportar que não está conseguindo acessar o sistema PAD, mas também precisa que seja verificado um problema

de impressora com papel atolado. Neste caso o ideal é que sejam abertos dois registros de incidentes, um para cada caso.
Caso o usuário não faça esta distinção e registre dois incidentes em um mesmo registro, cabe a Central de Serviços abrir quantos registros forem necessários para garantir que cada incidente seja tratado exclusivamente em um registro.
Parte do registro inicial de um incidente refere-se à alocação de um código de categorização adequado de forma que o tipo exato de incidente seja registrado. Esta categorização é utilizada para avaliar tipos e frequências dos incidentes e para identificar tendências úteis para o gerenciamento de problemas e outras atividades de gerenciamento de serviços.
É importante observar que, às vezes, os detalhes disponíveis no momento em que o incidente é registrado podem ser incompletos, enganosos ou incorretos. Por esta razão, no momento em que o incidente é resolvido ou fechado, a categorização inicial do incidente deve ser verificada e, caso necessário, uma nova categorização deve ser fornecida, preservando-se a categorização de abertura para fins estatísticos e para análises.
A categorização do incidente é feita em dois níveis:
1. O serviço ou sistema que o usuário estava usando (ou tentando usar) no momento em que o incidente foi detectado;
2. O sintoma reportado.
O sistema de gerenciamento de serviços deve ser configurado para oferecer ao usuário que está registrando o incidente apenas os sintomas pertinentes a cada tipo de serviço ou sistema. Por exemplo: o sintoma "atolamento de papel" é pertinente para uma impressora ou para um serviço de impressão, mas não é pertinente para um banco de dados ou para um serviço de correio eletrônico.
Caso o usuário não possa categorizar o incidente, ou esta atividade não seja automatizada, cabe à Central de Serviços categorizar o incidente.

5.3.2.2. PRIORIZAR INCIDENTE:

Existem momentos em que toda a equipe está alocada em algum tipo de atividade, e surgem atividades adicionais – tais como o tratamento de um incidente que acabou de ocorrer – que também precisam ser endereçadas. Como a quantidade de recursos sempre será limitada - não importa o tamanho da equipe! – é preciso estabelecer uma forma de priorizar as atividades, garantindo o melhor alinhamento possível entre as prioridades do TRE e a alocação dos recursos. Por esta razão, parte do registro inicial de um incidente refere-se à alocação de um código de priorização.
Pode-se usar um código de priorização baseado na urgência e no impacto do incidente. Este código de priorização define como as Equipes de Serviço responderão ao incidente.
O impacto está relacionado à extensão do dano causado pelo incidente e está associado:

- à quantidade de usuários impactados (exemplos: apenas um usuário, vários usuários, todos os usuários)
- ao tipo e à quantidade de serviços impactados (exemplos: correio eletrônico, Internet, um único serviço, todos os serviços)
- ao nível de indisponibilidade do serviço ou do sistema (total ou parcial);
- às perdas financeiras;
- aos danos à imagem da instituição;
- à gravidade da violação a leis e regulamentos.

O impacto de um incidente pode ser analisado "a priori" (antes que um incidente ocorra) por meio de uma técnica conhecida como "Análise de Impacto ao Negócio" ("Business Impact Analysis" ou BIA).
Os níveis de impacto são mostrados na tabela a seguir.

Nível de Impacto	Nome	Significado
1	Alto	• Todos os usuários do serviço foram afetados ou serviço crítico afetado • Potenciais danos para a imagem da organização • Potenciais impactos em leis e regulamentos
2	Médio	• Vários usuários afetados ou serviço crítico afetado • Sem dano para a imagem da organização • Sem impacto em leis e regulamentos
3	Baixo	• Um único usuário afetado ou serviço não crítico • Sem danos para a imagem da organização • Sem impactos em leis e regulamentos
4	Nenhum	• Sem impacto imediato nos usuários • Falha em um componente tecnológico que possui redundância

Tabela 1 – Nível de Impacto

A urgência está relacionada ao tempo que o usuário ou o negócio tolera esperar pelo tratamento do incidente.
Dependendo do momento em que o incidente ocorreu, ou das pessoas impactadas pelo incidente, a urgência pode ser maior ou menor.

Nível de Urgência	Nome	Significado
1	Alta	Não há solução de contorno, vários serviços afetados ou usuário VIP ou componente tecnológico crítico.
2	Normal	Não há solução de contorno, um único serviço afetado ou usuário normal ou componente tecnológico normal.
3	Baixa	Equipe consegue fornecer uma solução imediata ou uma solução de contorno.

Tabela 2 – Urgência

Com base nos níveis de impacto e urgência, os códigos de priorização são mostrados nas tabelas a seguir:

		Impacto			
		Alto	Médio	Baixo	Nenhum
Urgência	Alta	1	2	3	3
	Normal	2	3	4	4
	Baixa	3	4	5	5

Tabela 3 – Matriz Impacto x Urgência

Código de Prioridade	Nome	Significado	Meta para resolução (Máximo)

1	Grave	Um esforço imediato e sustentado usando todos os recursos disponíveis até que o incidente seja resolvido. Procedimentos de plantão devem ser ativados e o suporte de fornecedores externos deve ser invocado.	1 hora
2	Alto	A equipe técnica deve responder imediatamente, avaliar a situação, podendo interromper e solicitar assistência de outras pessoas da equipe que estejam trabalhando em atividades de média e baixa prioridade.	6 horas úteis
3	Médio	A equipe deve responder usando os procedimentos normais, sob supervisão gerencial normal.	12 horas úteis
4	Baixo	Idem ao anterior, porém com menor urgência.	4 dias úteis
5	Planejado	Idem ao anterior, porém o incidente deve ser tratado até a data/hora planejada.	Data/hora planejada

Tabela 4 – Código de Prioridade

É importante observar que muitos incidentes são tratados de forma imediata pela Central de Serviços enquanto o usuário ainda está no telefone. Tais incidentes também recebem o código de priorização, para fins estatísticos e para análises.

Tanto quanto possível, a priorização do incidente deve ser feita automaticamente pela ferramenta de gerenciamento de serviços com base na categorização do incidente, no usuário afetado pelo incidente e no momento em que o incidente foi registrado. Caso o usuário não possa priorizar o incidente, ou esta atividade não seja automatizada, cabe à Central de Serviços priorizar o incidente.

Usuários VIPs são identificados no sistema de gerenciamento de serviços. Incidentes envolvendo tais usuários devem ser tratados com um nível de urgência a mais do que o nível de urgência normal. Isto significa que o código de prioridade para o tratamento VIP é sempre 1 (um) nível a mais que o código de prioridade normal.

A coluna "Meta para resolução (Máximo)" estabelece um tempo que se deve buscar atingir para resolver cada um dos incidentes, contabilizando desde a abertura até o fechamento do incidente (com solução definitiva ou de contorno). Esse tempo não se confunde, por exemplo, com um ANS de "Tempo máximo de solução para os incidentes no 1º nível", que contabilizaria apenas os incidentes passíveis de resolução no 1º nível, descontando os incidentes escalados para o 2º nível, que seriam considerados problemas. Esclarecendo melhor:

- Meta para resolução: Considera o tempo total de resolução de todos os incidentes (da abertura ao fechamento) de acordo com a prioridade.

- Tempo máximo de solução para os incidentes no 1º nível (ANS): Considera o tempo total dos incidentes (da abertura ao fechamento) que não sofreram escalação para o 2º nível.

5.3.2.3. REALIZAR DIAGNÓSTICO INICIAL:

O diagnóstico inicial é uma atividade realizada pela Central de Serviços com o propósito de identificar todos os sintomas do incidente e determinar onde está a falha e como corrigi-la.

Antes de realizar o diagnóstico inicial, é necessário identificar se a Central de Serviços pode tratar o incidente. Os critérios básicos para responder a esta pergunta são:

- A Central de Serviços possui informações para o tratamento deste incidente na base de conhecimento? Existe um modelo de incidente associado?

- Os recursos da Central de Serviços possuem habilidades técnicas para realizar o diagnóstico inicial deste incidente, mesmo sem informações disponíveis na base de conhecimento?

Caso a resposta para estas duas perguntas seja negativa, entende-se que a Central de Serviços deva escalar o incidente para a Equipe de Serviços de 1º nível.
É no momento do diagnóstico inicial que scripts de atendimento, bases de conhecimento e modelos de incidentes podem ser extremamente úteis, permitindo um diagnóstico mais rápido e mais preciso do incidente.
É neste momento também que a categorização do incidente deve ser comparada com a categorização de outros incidentes, problemas e erros conhecidos por meio de um procedimento conhecido como "comparação de incidentes" ("incidentmatching"). Quando esta comparação é bem sucedida, ou seja, quando os sintomas reportados pelo usuário coincidem com os sintomas de um caso registrado anteriormente, o analista da Central de Serviços consegue restaurar o serviço de forma mais rápida e mais eficiente do que escalando o incidente para outra equipe de serviço ou investigando de forma redundante os incidentes cujo tratamento já é conhecido.

5.3.2.4. REALIZAR INVESTIGAÇÃO E DIAGNÓSTICO:

Todo incidente requer algum tipo de investigação e diagnóstico, incluindo ações para:

- identificar exatamente o que deu errado ou o que o usuário estava tentando fazer;

- entender a sequência cronológica dos acontecimentos;

- confirmar o impacto do incidente, incluindo quais e quantos usuários foram afetados;

- identificar alguns eventos que possam ter causado o incidente (por exemplo, uma mudança recente ou alguma ação feita pelo próprio usuário);

- pesquisar ocorrências anteriores em bases de conhecimento internas (por exemplo, registros de incidentes, problemas e erros conhecidos) ou externas (por exemplo, websites de fabricantes e fornecedores).

5.3.2.5. ATUALIZAR REGISTRO DE INCIDENTE:

Todas as ações tomadas durante a investigação, o diagnóstico e o tratamento do incidente – inclusive as tentativas para resolver ou reproduzir o incidente - devem ser documentadas no registro do incidente de forma a se manter um registro histórico completo e atualizado.
O registro do incidente deve ser atualizado pelas equipes de serviço após cada ação tomada. Isso permitirá que a Central de Serviços possa acompanhar e comunicar o progresso do incidente quando solicitada. Isso também evitará que a equipe de serviço seja interrompida em suas atividades toda vez que a Central de Serviços precisar saber sobre a situação de um incidente.
Além das ações tomadas, o registro deve ser atualizado com o status do incidente em relação a seu ciclo de vida. Os seguintes status devem ser utilizados:

- Aberto: O incidente foi reconhecido, mas ainda não foi designado a uma equipe ou pessoa que possa fazer o diagnóstico e o tratamento.

- Em Progresso: O incidente está sendo investigado e tratado.
- Resolvido: Uma solução foi aplicada, mas ainda não foi validada pelo usuário.
- Fechado: O usuário concorda que o incidente foi resolvido e o funcionamento normal foi restabelecido.

5.3.2.6. APLICAR SOLUÇÃO E RESTABELECER OPERAÇÃO NORMAL:

Quando uma solução potencial é identificada, ela deve ser aplicada e testada. As ações e pessoas envolvidas dependem da natureza do incidente, mas podem incluir:

- solicitar o usuário para realizar algumas atividades em seu próprio desktop ou equipamento remoto
- a central de serviços implementando a solução de forma central (por exemplo, solicitando o reinício de um computador servidor) ou assumindo o controle do equipamento do usuário por meio de uma ferramenta de controle remoto, para diagnosticar e implementar uma solução;
- uma equipe de serviço executando ações específicas de recuperação (por exemplo, a equipe solicitando a reconfiguração de um roteador);
- um fornecedor ou equipe de manutenção externa sendo solicitados para resolver a falha.

Quando for necessária a atuação de duas ou mais equipes de serviço nas ações de recuperação, o Gestor da Central de Serviços é responsável por fazer o relacionamento com todas as partes envolvidas e coordenar as atividades.
Todas as ações tomadas devem ser documentadas pelas equipes de serviço no registro do incidente.
Após a resolução, o incidente deve ser retornado para a Central de Serviços, para confirmação e fechamento.

5.3.2.7. ESCALAR PARA 2º NÍVEL:

Assim que constatado que a Equipe de Serviços de 1º nível não pode resolver o incidente - seja por não possuir o conhecimento e as ferramentas necessárias, seja por ter excedido o limite de tempo permitido para o diagnóstico - o incidente deve ser imediatamente escalado para a Equipe de Serviço de 2º nível.
A passagem de um incidente de uma equipe para outra é chamada "escalada funcional".
Tanto quanto possível, as regras para escalada funcional devem ser acordadas com as equipes de serviço, estabelecidas em "modelos de incidente" e automatizadas pela ferramenta de gerenciamento de serviços.
Quando o tratamento do incidente envolver a atuação de um fornecedor, a regra para escalada funcional – assim como os prazos de atendimento – devem ser definidos em contrato, estabelecidos em "modelos de incidente" e automatizados pela ferramenta de gerenciamento de serviços. O fornecedor deve ser tratado como uma "equipe de serviço" (de 3º nível), da mesma forma que as equipes de serviço internas.
Todo fornecedor deve ter uma pessoa da STI designada para monitorar e supervisionar os serviços prestados por tal fornecedor (Gestor do Contrato ou Fiscal Requisitante).
Mesmo quando o incidente é escalado para outra equipe de serviço, a Central de Serviços continua sendo a "dona" do incidente, ou seja, continua responsável por acompanhar o progresso do incidente, manter os usuários informados, escalar hierarquicamente o incidente se necessário, e fechar o incidente após confirmar a solução com o usuário.
As notificações enviadas para níveis superiores da hierarquia da organização durante o tratamento de um incidente são chamadas de "escaladas hierárquicas". O propósito da escalada hierárquica é garantir que os gestores sejam informados sobre a ocorrência de incidentes de alta prioridade e fiquem cientes de incidentes cujo tratamento está demorando demais ou são mais difíceis de tratar do que o esperado. Desta

forma, os gestores podem estar preparados e tomar as ações necessárias, tais como alocar recursos adicionais ou envolver fornecedores externos.
A escalada hierárquica pode ser feita manualmente pela Central de Serviços ou automaticamente pela ferramenta de gerenciamento de serviços. As regras de escalada hierárquica automática podem ser controladas pelos códigos de prioridade, de acordo com a tabela a seguir, considerando-se que os envolvidos são:

- Gestor da Central de Serviços: representante da Contratada responsável pelo gerenciamento do atendimento e das equipes de serviço de 1º nível;
- Gestor do Contrato: servidor do TRE-MG responsável pelo gerenciamento do contrato com o Ponto Único de Atendimento;
- Chefe da Seção: servidor do TRE-MG chefe da equipe de serviço de 2º nível envolvida;
- Coordenador: servidor do TRE-MG que coordena as seções das equipes de serviço envolvidas;
- Secretário STI: CIO do TRE-MG.

Código de prioridade		1	2	3	4	5
Descrição		Grave	Alto	Médio	Baixo	Planejado
Meta para resolução		1 hora	6 horas úteis	12 horas úteis	4 dias úteis	Data/hora planejada
1º Nível de Escalada	em...	Imediatamente	2 horas úteis	4 horas úteis	4 dias úteis	24 horas
	após...	registro do incidente	registro do incidente	registro do incidente	registro do incidente	Data/hora planejada
	para...	• Gestor da Central de Serviços • Chefe da Seção	• Gestor da Central de Serviços • Chefe da Seção	• Gestor da Central de Serviços	• Gestor da Central de Serviços • Gestor do Contrato	• Gestor da Central de Serviços • Gestor do Contrato • Chefe da Seção
2º Nível de Escalada	em...	15 minutos	4 horas úteis	8 horas úteis	7 dias úteis	72 horas
	após...	registro do incidente	registro do incidente	registro do incidente	registro do incidente	Data/hora planejada
	para...	• Coordenador	• Coordenador	• Chefe da Seção • Coordenador	• Chefe da Seção • Coordenador	• Coordenador
3º Nível de Escalada	em...	30 minutos	6 horas úteis	12 horas úteis	10 dias úteis	120 horas
	após...	registro do incidente	registro do incidente	registro do incidente	registro do incidente	Data/hora planejada
	para...	• Secretário STI • Gestor do Contrato	• Secretário STI • Gestor do Contrato	• Secretário STI • Gestor do Contrato	• Secretário STI	• Secretário STI

Tabela 5 – Regras de escalada hierárquica

A escalada hierárquica também pode ser iniciada pela Central de Serviços quando não há consenso sobre qual equipe de serviço deve tratar um incidente.
No caso de incidentes graves, se o serviço não for restaurado dentro do prazo acordado, o plano de continuidade do serviço de TIC deve ser acionado.
Diferentemente do tratamento dos outros tipos de incidente, nos incidentes graves o Gestor da Central de Serviços designa uma pessoa para ser o ponto único de comunicação sobre o status do incidente. Todas as outras equipes de serviço ficam proibidas de trocar informações sobre o incidente com áreas externas à STI, para evitar passar informações incompletas, desencontradas, ou até mesmo incorretas, prejudicando ainda mais o tratamento do incidente. Após o fechamento do incidente grave, é feita uma reunião de análise crítica para avaliar a forma como o incidente foi tratado, a eficácia do tratamento, ações preventivas que devem ser tomadas, etc.

5.3.2.8. CONFIRMAR SOLUÇÃO COM USUÁRIO:

A Central de Serviços deve verificar se o incidente foi resolvido e se os usuários estão satisfeitos e concordam que o incidente pode ser encerrado. Esta ação pode ser feita de duas maneiras:

- manualmente, por meio de uma ligação da Central de Serviços para o usuário, nos casos de incidente de alta prioridade ou envolvendo usuários VIP;

- automaticamente, por meio de um e-mail enviado pelo sistema de gerenciamento de serviços solicitando a confirmação do usuário. Neste caso, o usuário deve responder dentro de um prazo discutido e acordado com as secretarias do TRE-MG, publicado no catálogo de serviços da STI e amplamente divulgado para que todos os usuários e equipes de serviço fiquem cientes.

5.3.2.9. FECHAR REGISTRO DO INCIDENTE:

A Central de Serviços é responsável por fechar formalmente todos os registros de incidente.
Os passos para o fechamento são:
1. Verificar e confirmar se a categorização inicial do incidente estava correta. Se não estava, uma nova categorização de fechamento deve ser adicionada, preservando-se a categorização inicial para fins estatísticos.
2. Verificar se o registro do incidente contém o histórico completo das ações tomadas, com um nível de detalhe suficiente para que possa ser usado em futuras ocorrências.
3. Verificar, em conjunto com a equipe de serviço que resolveu o incidente, se o incidente foi resolvido sem que a causa raiz tivesse sido identificada. Nesta situação é possível que outros incidentes similares ocorram.
Neste caso, o registro do incidente deve ser relacionado a um registro de problema existente ou sinalizado para que o processo de Gerenciamento de Problemas possa verificar a necessidade de registrar um novo problema e iniciar ações preventivas.
Todo incidente é uma ocorrência e deve ser registrado. Quando um incidente é fechado, considera-se que o serviço foi restaurado à sua normalidade, mesmo que temporariamente. Após fechado, o registro do incidente não pode ser mais reaberto, mesmo que uma ocorrência similar (ou envolvendo o mesmo usuário) seja reportada logo em seguida. Nesta situação, um novo registro de incidente deve ser aberto e relacionado ao registro do incidente anterior. É importante que todas as ocorrências sejam registradas, pois é com base nos registros dos incidentes que o Gerenciamento de Problemas produz informações estatísticas e análises de tendências com o intuito de identificar pontos fracos, vulnerabilidades e focos de problema que precisam ser endereçados por meio de soluções estruturais ou ações preventivas.

5.3.2.10. REQUISITOS DESEJÁVEIS[3] DE CAPACITAÇÃO:

Gestor da Central de Serviços:

- Experiência gerencial ou de liderança de equipes
- Experiência com equipamentos e sistemas de TI
- Treinamento ITIL Foundations
- Treinamento ITIL Intermediate Operational Support and Analysis (OSA)
- Treinamento ITIL Intermediate Release Control and Validation (RCV)
- Treinamento de usuário da ferramenta de Gerenciamento de Serviços
- Treinamento nos processos de G. de Incidentes, Cumprimento de Requisições, G. de Mudanças, G. de Problemas e G. da Configuração
- Treinamento em competências e habilidades interpessoais relacionadas ao atendimento de usuários e clientes

Equipe da Central de Serviços:

- Treinamento ITIL Foundations
- Treinamento de usuário da ferramenta de Gerenciamento de Serviços
- Treinamento nos processos de G. de Incidentes, Cumprimento de Requisições, G. de Mudanças, G. de Problemas e G. da Configuração
- Treinamento nos scripts de atendimento da Central de Serviços
- Treinamento em competências e habilidades interpessoais relacionadas ao atendimento de usuários e clientes

Equipes de Serviço:

- Treinamento de usuário da ferramenta de Gerenciamento de Serviços
- Treinamento no processo de Gerenciamento de Incidentes

Chefes de Seção, Coordenadores:

- Treinamento ITIL Foundations
- Treinamento de usuário da ferramenta de Gerenciamento de Serviços
- Treinamento no processo de Gerenciamento de Incidentes

"Dono" da ferramenta de gerenciamento de serviços:

- Treinamento ITIL Foundations

[3] Requisitos obrigatórios constam do Anexo 6.

- Treinamento de usuário da ferramenta de Gerenciamento de Serviços
- Treinamento no processo de Gerenciamento de Incidentes

Equipe de suporte à ferramenta de Gerenciamento de Serviços de TI:
- Treinamento ITIL Foundations
- Treinamento de administrador da ferramenta de Gerenciamento de Serviços de TI
- Treinamento no processo de Gerenciamento de Incidentes

5.3.2.11. INDICADORES DE DESEMPENHO SUGERIDOS[4]:

- Taxa de Resolução de Chamados Técnicos no 1º Nível da Central de Serviço de TI: Percentual mínimo mensal de resolução de chamados técnicos no atendimento de 1º nível do Ponto Único de Atendimento com base no total dos chamados elegíveis (elegíveis = não repassado para o segundo nível ou repassado se existir informação prévia).
- Tempo máximo de solução para os incidentes no 1º nível: Tempo máximo de solução para os incidentes, apurado com base na média do total dos chamados elegíveis resolvidos no 1º nível.
- Quantidade de incidentes registrados.
- Quantidade e percentual de incidentes resolvidos por meio do procedimento de "comparação de incidentes" em comparação com o total de incidentes resolvidos pela própria Central de Serviços no período.
- Metas para resolução de incidentes atingidas (percentual): Quantidade e percentual dos incidentes resolvidos dentro dos prazos de resolução definidos pelo código de priorização, em comparação com o total de incidentes resolvidos.
- Quantidade e percentual de incidentes resolvidos pela primeira equipe de serviço escalada funcionalmente pela própria ferramenta de gerenciamento de serviços por meio de "modelos de incidente", em comparação com o total de incidentes resolvidos por equipes de serviço escaladas pela própria ferramenta de gerenciamento de serviços. (É uma medida da eficácia dos modelos de incidente)
- Quantidade e percentual dos incidentes que tiveram que ser escalados hierarquicamente para que fossem resolvidos, em comparação com o total de incidentes resolvidos. (Indica potenciais falhas no processo de gerenciamento de incidente, ou no gerenciamento e dimensionamento das equipes de serviço)
- Quantidade e percentual de incidentes resolvidos antes que causassem impactos para os usuários, em comparação com o total de incidentes resolvidos. (Indica o esforço da STI em projetar e implantar serviços resilientes e em tratar os incidentes abertos em resposta a eventos categorizados como "Exceção")

[4] Os indicadores e SLAs/NMSs (níveis mínimos de serviço) obrigatórios estão no Anexo 7.

- Quantidade e percentual de incidentes resolvidos remotamente (sem necessidade de visita local), em comparação com o total de incidentes resolvidos.
- Quantidade de incidentes graves no período. (para efeitos de controle)
- Quantidade de "modelos de incidente" desenvolvidos e implantados no período.
- Quantidade de artigos publicados na base de conhecimento no período, considerando como "artigo" cada procedimento ou instrução de trabalho desenvolvida com o intuito de prover um tratamento padronizado para um determinado tipo de incidente.
- Quantidade de horas de treinamento "par-a-par" ("pear-to-pear") envolvendo recursos das equipes de serviço e da Central de Serviço.
- Quantidade de não conformidades encontradas durante as auditorias nos registros de incidente.
- Quantidade e percentual de incidentes com status "Em Progresso" cujo registro não sofreu nenhuma atualização nos últimos 15 dias, em comparação com o total de incidentes no status "Em Progresso" (Indica potencial falha no tratamento do incidente).
- Quantidade de "modelos de incidente" cuja categorização e priorização é feita automaticamente pela ferramenta de gerenciamento de serviços.

5.3.3. Cumprimento de Requisições de Serviço

O termo "requisição de serviço" é usado como descrição genérica para vários tipos de demanda colocados para a TIC, mas que compartilham as seguintes características:

- São serviços padronizados que seguem um fluxo de trabalho bem conhecido, e para os quais os prazos, custos, atividades e responsáveis já são conhecidos;
- Não estão associadas ao restabelecimento do funcionamento normal de um serviço (caso que deve ser tratado como "incidente" e não como "requisição de serviço");
- São serviços que podem e devem ser planejados com antecedência, enquanto os incidentes são ocorrências não planejadas que prejudicam o funcionamento normal dos serviços;
- Podem envolver pequenas mudanças, de baixo risco, baixo custo e alta frequência de ocorrência. Por exemplo: mudança de senha, instalação de um software homologado, movimentação física de um computador (estação de trabalho) de um local para outro, criação de usuário na rede, etc.;
- Podem envolver apenas o fornecimento de informações. Por exemplo: informar o prazo de atendimento de uma requisição específica.

O propósito do processo de Cumprimento de Requisições é gerenciar o ciclo de vida de todas as requisições de serviço dos usuários.

Um processo de Cumprimento de Requisições efetivo deve permitir que a STI agregue valor ao TRE-MG:

- Fornecendo acesso rápido e eficaz a serviços padrões que os servidores do TRE podem utilizar para melhorar sua produtividade ou a qualidade dos serviços prestados aos servidores e sociedade.

- Reduzindo a burocracia envolvida na requisição e obtenção de serviços novos ou existentes, diminuindo o tempo para disponibilização destes serviços.

- Aumentando o nível de controle das requisições de serviço através de uma função centralizada de atendimento, facilitando a comunicação com o usuário e evitando custos operacionais com recursos especializados.

O processo para atender uma requisição de serviço depende do que exatamente está sendo solicitado, mas geralmente envolve algumas atividades típicas.
A figura a seguir ilustra as principais atividades do processo. Tais atividades são detalhadas na sequência.

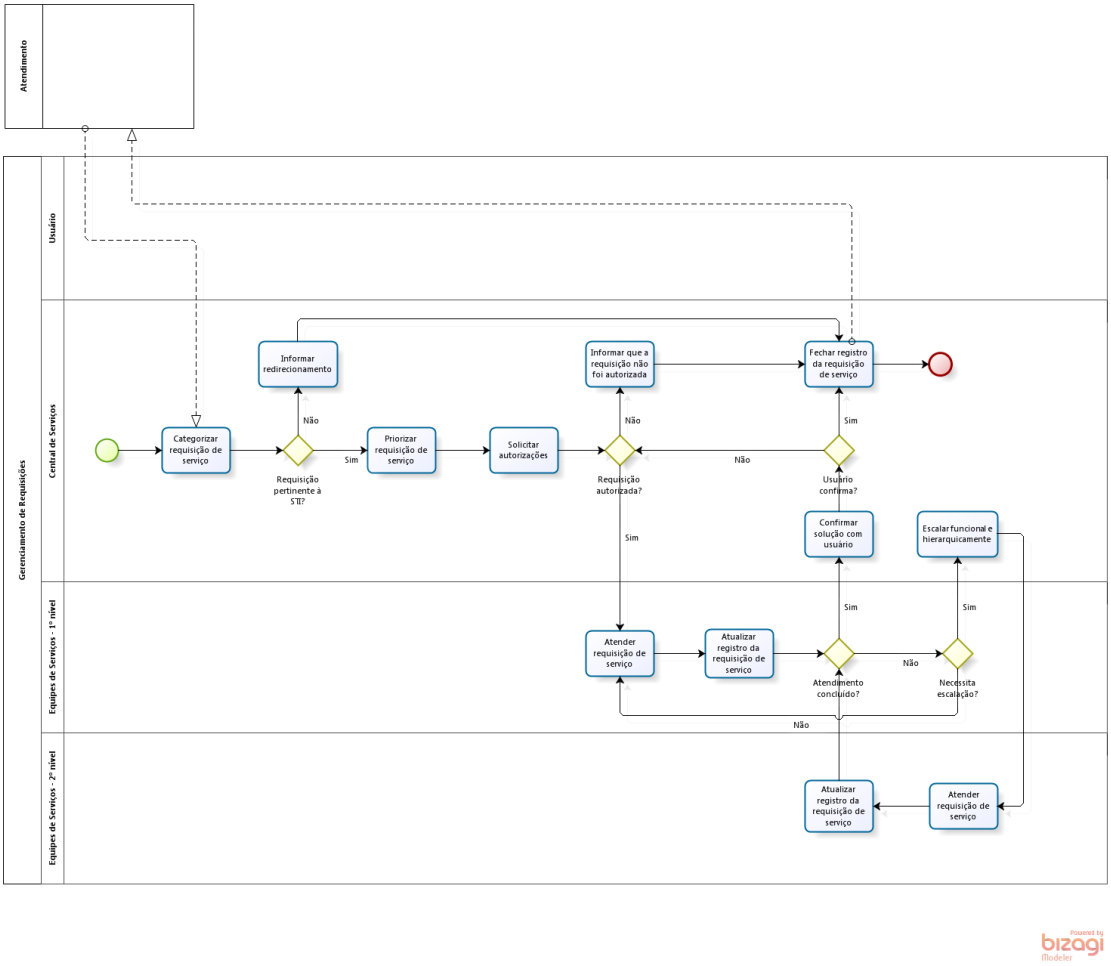

Figura 5 – Processo de Cumprimento de Requisições de Serviço

5.3.3.1. CATEGORIZAR REQUISIÇÃO DE SERVIÇO

Caso o usuário (ou ferramenta) tenha acesso à ferramenta de gerenciamento de serviços, ele próprio pode fazer o registro da requisição de serviço. Caso contrário, deve entrar em contato com a Central de Serviço por meio de um dos canais de comunicação disponibilizados.
Os canais de comunicação com a Central de Serviços podem ser:

- Telefone

- E-mail

- Portal na Intranet

O registro da requisição de serviço deve seguir as políticas e os critérios de qualidade definidos pelo Gestor da Central de Serviços e previamente acordados com a STI do TRE-MG.
Todas as informações relevantes para o atendimento da requisição de serviço devem ser registradas.
Tanto quanto possível, devem ser criados "modelos de requisição de serviço" e formulários específicos com as informações que precisam ser coletadas no momento em que a requisição de serviço é registrada. Isto evita que a Central de Serviços tenha que retornar ao solicitante para obter informações adicionais.
Nenhum trabalho deve ser iniciado antes que uma requisição de serviço seja registrada e recebida.
É recomendada a criação de um registro para cada requisição de serviço. Por exemplo, um usuário precisa solicitar acesso a um sistema, mas também precisa que seja instalado um software em seu computador. Neste caso o ideal é que sejam abertos dois registros de requisições de serviço, um para cada caso.
Caso o usuário não faça esta distinção e registre duas ou mais requisições de serviço em um mesmo registro, cabe à Central de Serviços abrir quantos registros forem necessários para garantir que cada requisição de serviço seja tratada exclusivamente em um registro.
Nos casos em que não há um formulário para a coleta das informações necessárias para atender a requisição de serviço, a Central de Serviços (ou a Equipe de Serviço responsável pelo atendimento) deve entrar em contato com o usuário para solicitar as informações necessárias.
Quando a requisição de serviço é solicitada diretamente à Central de Serviços ou quando o usuário não tem acesso ao catálogo de serviços, a Central de Serviços deve verificar se o solicitante é mesmo um usuário da STI e se a demanda é, de fato, uma requisição de serviço.
Em alguns casos, é possível que um incidente tenha ocorrido, mas o usuário reporta sua necessidade como se fosse uma requisição de serviço. Por exemplo, a execução de um processamento é interrompida por causa de um erro e o usuário requisita um novo processamento sem informar o erro anterior.
Em outras situações, a demanda pode ser por uma funcionalidade de serviço nova ou modificada. Neste caso, a demanda deve ser direcionada para o processo de Gerenciamento de Mudanças.
Há também casos de solicitações que nada têm a ver com a STI. Por exemplo, uma requisição para trocar uma lâmpada queimada.
Parte do registro inicial de uma requisição de serviço refere-se à alocação de um código de categorização adequado de forma que o tipo exato de requisição seja registrado. Esta categorização é utilizada para avaliar tipos e frequências das requisições, avaliar tendências, analisar como os serviços estão sendo utilizados, identificar as requisições mais solicitadas e para outras atividades de gerenciamento de serviços.
A categorização da requisição de serviço deve ser feita em dois níveis:
1. O serviço ou sistema ao qual a requisição está relacionada. Por exemplo: a requisição de uma nova conta de correio eletrônico está associada ao serviço de correio eletrônico;
2. A requisição propriamente dita. Por exemplo: reset de senha, instalação de um software, criação de uma conta de acesso.
O sistema de gerenciamento de serviços deve possuir uma funcionalidade de catálogo de serviços capaz de publicar todos os tipos de requisição de serviço disponíveis, e restringir o acesso a tais requisições de acordo com o perfil de cada tipo de usuário.

5.3.3.2. INFORMAR REDIRECIONAMENTO

Nos casos em que a requisição não é de TIC ou não pode ser atendida pela STI, a Central de Serviços deve informar o usuário sobre a razão do não atendimento.
Esta ação pode ser feita de duas maneiras:

- manualmente, por meio de uma ligação da Central de Serviços para o usuário, nos casos de requisições de alta prioridade ou envolvendo usuários VIP;

- automaticamente, por meio de um e-mail enviado pelo sistema de gerenciamento de serviços solicitando a confirmação do usuário. Neste caso, o usuário deve responder dentro de um prazo discutido e acordado com as secretarias do TRE-MG, publicado no catálogo de serviços da STI e amplamente divulgado para que todos os usuários e equipes de serviço fiquem cientes.

5.3.3.3. PRIORIZAR REQUISIÇÃO DE SERVIÇO

Existem momentos em que toda a equipe está alocada em algum tipo de atividade, e surgem atividades adicionais – tais como o atendimento de uma requisição de serviço que acabou de ser solicitada – que também precisam ser endereçadas. Como a quantidade de recursos sempre será limitada - não importa o tamanho da equipe! – é preciso estabelecer uma forma de priorizar as atividades, garantindo o melhor alinhamento possível entre as prioridades do TRE e a alocação dos recursos. Por esta razão, parte do registro inicial de uma requisição de serviço refere-se à alocação de um código de priorização.
Pode ser usado um código de priorização baseado na urgência e no impacto do não atendimento da requisição. Este código de priorização define como a requisição de serviço será atendida.
O impacto está relacionado à extensão do dano causado pelo não atendimento da requisição e está associado:

- à quantidade de usuários impactados (exemplos: apenas um usuário, vários usuários, todos os usuários)

- ao tipo e à quantidade de serviços impactados (exemplos: correio eletrônico, Internet, um único serviço, todos os serviços)

- ao nível de indisponibilidade do serviço ou do sistema (total ou parcial);

- às perdas financeiras;

- aos danos à imagem da organização;

- à gravidade da violação a leis e regulamentos.

O impacto do não atendimento de uma requisição de serviço pode ser analisado "a priori" (antes que um incidente ocorra) por meio de uma técnica conhecida como "Análise de Impacto ao Negócio" ("Business Impact Analysis" ou BIA).
Os níveis de impacto são mostrados na tabela a seguir.

Nível de Impacto	Nome	Significado
1	Alto	• Todos os usuários do serviço serão envolvidos ou serviço crítico envolvido • Potenciais danos para a imagem da organização caso a requisição não seja atendida • Potenciais impactos em leis e regulamentos caso a requisição não seja atendida
2	Médio	• Vários usuários envolvidos ou serviço crítico envolvido

		• Sem dano para a imagem da organização caso a requisição não seja atendida • Sem impacto em leis e regulamentos caso a requisição não seja atendida
3	Baixo	• Um único usuário envolvido ou serviço não crítico envolvido • Sem danos para a imagem da organização • Sem impactos em leis e regulamentos
4	Nenhum	• Sem envolvimento imediato nos usuários • Requisição que pode ser atendida assim que os recursos estiverem disponíveis

Tabela 6 – Nível de Impacto

A urgência está relacionada ao tempo que o usuário ou o negócio tolera esperar pelo atendimento da requisição de serviço. Dependendo do momento em que a requisição de serviço é solicitada, ou da pessoa que está solicitando, a urgência pode ser maior ou menor.

Os níveis de urgência para as requisições de serviço podem ser os mostrados na tabela 7 a seguir:

Nível de Urgência	**Nome**	**Significado**
1	Alta	Usuário VIP.
2	Normal	Usuário normal.
3	Baixa	Central de Serviços consegue atender a requisição de serviço de forma imediata ou oferecer uma solução de contorno.

Tabela 7 – Urgência

Com base nos níveis de impacto e urgência, os códigos de priorização são mostrados nas tabelas a seguir:

		Impacto			
		Alto	Médio	Baixo	Nenhum
Urgência	Alta	1	2	3	3
	Normal	2	3	4	4
	Baixa	3	4	5	5

Tabela 8 – Matriz Impacto x Urgência

Código de Prioridade	**Nome**	**Significado**	**Meta para resolução (Máximo)**
1	Crítico	Um esforço imediato e sustentado usando todos os recursos disponíveis até que a requisição seja atendida. Procedimentos de plantão devem ser ativados e o suporte de fornecedores externos deve ser invocado.	1 hora
2	Alto	A equipe técnica deve responder imediatamente, avaliar a situação, podendo interromper e solicitar assistência de outras	6 horas úteis

		pessoas da equipe que estejam trabalhando em atividades de média e baixa prioridade.	
3	Médio	A equipe deve responder usando os procedimentos normais, sob supervisão gerencial normal.	12 horas úteis
4	Baixo	Idem ao anterior, porém com menor urgência.	4 dias úteis
5	Planejado	Idem ao anterior, porém a requisição deve ser atendida até a data/hora planejada.	Data/hora planejada

Tabela 9 – Código de Prioridade

É importante observar que muitas requisições são atendidas de forma imediata pela Central de Serviços enquanto o usuário ainda está no telefone. Tais requisições também recebem o código de priorização, para fins estatísticos e para análises.

Tanto quanto possível, a priorização da requisição de serviço deve ser feita automaticamente pela ferramenta de gerenciamento de serviços com base na categorização da requisição, no usuário afetado pelo não atendimento da requisição e no momento em que a requisição de serviço foi solicitada.

Usuários VIPs são identificados no sistema de gerenciamento de serviços. Requisições de serviço envolvendo tais usuários devem ser atendidas com um nível de urgência a mais do que o nível de urgência normal. Isto significa que o código de prioridade para o tratamento VIP é sempre 1 (um) nível a mais que o código de prioridade normal.

A coluna "Meta para resolução (Máximo)" estabelece um tempo que se deve buscar atingir para atender cada uma das requisições, contabilizando desde a abertura até o fechamento da requisição. Essa meta não se confunde, por exemplo, com um ANS de "Taxa de Resolução de Chamados Técnicos no 1º Nível da Central de Serviço de TIC", que seria o percentual mínimo mensal de resolução de chamados técnicos (tanto incidentes quanto requisições de serviço) no atendimento de 1º nível do Ponto Único de Atendimento com base no total dos chamados elegíveis (elegíveis = não repassado para o segundo nível ou repassado se existir informação prévia).

5.3.3.4. SOLICITAR AUTORIZAÇÃO

Diversos tipos de autorização podem ser necessários para que uma requisição de serviço possa ser atendida. Os tipos mais comuns de autorização são:

- Autorização financeira: Algumas requisições podem ter seu custo pré-definido e pré-aprovado dentro do orçamento anual da organização. Em todos os outros casos, uma estimativa de custo deve ser feita e submetida ao usuário para aprovação financeira. O usuário pode ter que obter aprovações em níveis mais altos de sua hierarquia

- Autorização técnica: Geralmente as requisições de serviço são pré-aprovadas do ponto de vista técnico. Porém há casos em que a STI deve fazer uma análise de viabilidade técnica e emitir um parecer, como parte do atendimento da requisição de serviço.

- Autorização de conformidade: Algumas requisições – tais como a criação de um perfil de acesso em um sistema – podem exigir autorizações da área de segurança da informação ou da área responsável pela conformidade com leis e regulamentos.

5.3.3.5. INFORMAR QUE A REQUISIÇÃO NÃO FOI AUTORIZADA

Nos casos em que a requisição não foi autorizada, a Central de Serviços deve informar o usuário sobre a razão do não atendimento.

Esta ação pode ser feita de duas maneiras:

- manualmente, por meio de uma ligação da Central de Serviços para o usuário, nos casos de requisições de alta prioridade ou envolvendo usuários VIP;

- automaticamente, por meio de um e-mail enviado pelo sistema de gerenciamento de serviços solicitando a confirmação do usuário. Neste caso, o usuário deve responder dentro de um prazo discutido e acordado com as secretarias do TRE-MG, publicado no catálogo de serviços da STI e amplamente divulgado para que todos os usuários e equipes de serviço fiquem cientes.

5.3.3.6. ATENDER REQUISIÇÃO DE SERVIÇO

As atividades necessárias para o atendimento da requisição de serviço, bem como sua sequência, as equipes responsáveis e os prazos, dependem da natureza da requisição. Muitas requisições são atendidas pela própria Central de Serviços. Outras precisam ser encaminhadas para uma equipe de serviço específica ou para um fornecedor externo.

Tanto quanto possível, os atendimentos devem seguir "modelos de requisição de serviço", com o fluxo padrão, os papéis e responsabilidades, para garantir que o atendimento seja consistente e repetível, minimizando os riscos de atrasos e falhas.

A Central de Serviços é responsável por monitorar o andamento do atendimento e informar o usuário sobre seu status.

5.3.3.7. ATUALIZAR REGISTRO DA REQUISIÇÃO DE SERVIÇO

Todas as ações tomadas durante o atendimento da requisição de serviço – inclusive as autorizações necessárias - devem ser documentadas no registro da requisição de forma a se manter um registro histórico completo e atualizado.

O registro da requisição de serviço deve ser atualizado pelas equipes de serviço após cada ação tomada. Isso permitirá que a Central de Serviços possa acompanhar e comunicar o progresso da requisição quando solicitada. Isso também evitará que a equipe de serviço seja interrompida em suas atividades toda vez que a Central de Serviços precisar saber sobre a situação de uma requisição.

Além das ações tomadas, o registro deve ser atualizado com o status da requisição em relação a seu ciclo de vida. Os seguintes status devem ser utilizados:

- Aberto: A requisição de serviço foi registrada, mas ainda não foi avaliada;

- Aguardando Autorizações: A requisição de serviço está aguardando as autorizações necessárias;

- Aguardando Atendimento: A requisição de serviço já foi autorizada e designada a uma equipe de serviço, porém o atendimento não foi iniciado;

- Em Progresso: A requisição de serviço está sendo atendida;

- Resolvido: A requisição foi atendida, mas ainda não foi validada pelo usuário;

- Fechado: O usuário concorda que a requisição de serviço foi atendida.

5.3.3.8. ESCALAR FUNCIONAL E HIERARQUICAMENTE

A passagem de uma requisição de serviço de uma equipe para outra é chamada "escalada funcional".

Tanto quanto possível, as regras para escalada funcional devem ser acordadas com as equipes de serviço, estabelecidas em "modelos de requisição de serviço" e automatizadas pela ferramenta de gerenciamento de serviços.

Quando o atendimento de uma requisição envolver a atuação de um fornecedor, a regra para escalada funcional – assim como os prazos de atendimento – devem ser definidos em contrato, estabelecidos em "modelos de requisição de serviço" e automatizados pela ferramenta de gerenciamento de serviços. O fornecedor do TRE deve ser tratado como uma "equipe de serviço" (de 3º nível), da mesma forma que as equipes de serviço internas. Todo fornecedor deve ter uma pessoa da STI designada para monitorar e supervisionar os serviços prestados por tal fornecedor (Gestor do Contrato ou Fiscal Requisitante).

Mesmo quando a requisição de serviço é escalada da equipe de 1º nível para a equipe de 2º nível, a Central de Serviços continua sendo a "dona" da requisição, ou seja, continua responsável por acompanhar o progresso da requisição, manter os usuários informados, escalar hierarquicamente a requisição se necessário, e fechar a requisição após confirmar o atendimento com o usuário.

As notificações enviadas para níveis superiores da hierarquia da organização durante o atendimento de uma requisição de serviço são chamadas de "escaladas hierárquicas". O propósito da escalada hierárquica é garantir que os gestores sejam informados sobre a ocorrência de requisições de alta prioridade e fiquem cientes de requisições cujo atendimento está demorando demais. Desta forma, os gestores podem estar preparados e tomar as ações necessárias, tais como alocar recursos adicionais ou envolver fornecedores externos.

A escalada hierárquica pode ser feita manualmente pela Central de Serviços ou automaticamente pela ferramenta de gerenciamento de serviços. As regras de escalada hierárquica automática podem ser controladas pelos códigos de prioridade, de acordo com a tabela a seguir, considerando-se que os envolvidos são:

- Gestor da Central de Serviços: representante da Contratada responsável pelo gerenciamento do atendimento e das equipes de serviço de 1º nível;
- Gestor do Contrato: servidor do TRE-MG responsável pelo gerenciamento do contrato com o Ponto Único de Atendimento;
- Chefe da Seção: servidor do TRE-MG chefe da equipe de serviço de 2º nível envolvida;
- Coordenador: servidor do TRE-MG que coordena as seções das equipes de serviço envolvidas;
- Secretário STI: CIO do TRE-MG.

Código de prioridade		1	2	3	4	5
Descrição		Crítico	Alto	Médio	Baixo	Planejado
Meta para resolução		1 hora	6 horas úteis	12 horas úteis	4 dias úteis	Data/hora planejada
1º Nível de Escalada	em...	Imediatamente	2 horas úteis	4 horas úteis	4 dias úteis	24 horas
	após...	registro da requisição	registro da requisição	registro da requisição	registro da requisição	Data/hora planejada
	para...	• Gestor da Central de Serviços • Chefe da Seção	• Gestor da Central de Serviços • Chefe da Seção	• Gestor da Central de Serviços	• Gestor da Central de Serviços • Gestor do Contrato	• Gestor da Central de Serviços • Gestor do Contrato • Chefe da Seção
	em...	15 minutos	4 horas úteis	8 horas úteis	7 dias úteis	72 horas

2º Nível de Escalada	após...	registro da requisição	registro da requisição	registro da requisição	registro da requisição	Data/hora planejada
	para...	• Coordenador	• Coordenador	• Chefe da Seção • Coordenador	• Chefe da Seção • Coordenador	• Coordenador
3º Nível de Escalada	em...	30 minutos	6 horas úteis	12 horas úteis	10 dias úteis	120 horas
	após...	registro do incidente	registro do incidente	registro do incidente	registro do incidente	Data/hora planejada
	para...	• Secretário STI • Gestor do Contrato	• Secretário STI • Gestor do Contrato	• Secretário STI • Gestor do Contrato	• Secretário STI	• Secretário STI

Tabela 10 – Regras de escalada hierárquica

5.3.3.9. CONFIRMAR SOLUÇÃO COM USUÁRIO

A Central de Serviços deve verificar se a requisição de serviço foi atendida e se os usuários estão satisfeitos e concordam que a requisição pode ser encerrada.

Esta ação pode ser feita de duas maneiras:

- manualmente, por meio de uma ligação da Central de Serviços para o usuário, nos casos de requisições de alta prioridade ou envolvendo usuários VIP;
- automaticamente, por meio de um e-mail enviado pelo sistema de gerenciamento de serviços solicitando a confirmação do usuário. Neste caso, o usuário deve responder dentro de um prazo discutido e acordado com as secretarias do TRE-MG, publicado no catálogo de serviços da STI e amplamente divulgado para que todos os usuários e equipes de serviço fiquem cientes.

5.3.3.10. FECHAR REGISTRO DA REQUISIÇÃO DE SERVIÇO

A Central de Serviços é responsável por fechar formalmente todos os registros de requisição de serviço.

Os passos para o fechamento são:

1. Verificar se o atendimento da requisição incorreu em custos e despesas que precisam ser informados à área financeira ou cobrados da área solicitante;
2. Verificar e confirmar se a categorização inicial da requisição estava correta. Se não estava, uma nova categorização de fechamento deve ser adicionada, preservando-se a categorização inicial para fins estatísticos. Nos casos em que a requisição não foi atendida por não ser pertinente ou não ter sido autorizada, um código de fechamento adequado deve ser usado.
3. Verificar se o registro da requisição contém o histórico completo das ações tomadas, com um nível de detalhe suficiente para que possa ser usado em futuros atendimentos.

5.3.3.11. REQUISITOS DESEJÁVEIS[5] DE CAPACITAÇÃO:

Gestor da Central de Serviços:

- Experiência gerencial ou de liderança de equipes
- Experiência com equipamentos e sistemas de TI
- Treinamento ITIL Foundations

[5] Requisitos obrigatórios constam do Anexo 6.

- Treinamento ITIL Intermediate Operational Support and Analysis (OSA)
- Treinamento ITIL Intermediate Release Control and Validation (RCV)
- Treinamento de usuário da ferramenta de Gerenciamento de Serviços
- Treinamento nos processos de G. de Incidentes, Cumprimento de Requisições, G. de Mudanças, G. de Problemas e G. da Configuração
- Treinamento em competências e habilidades interpessoais relacionadas ao atendimento de usuários e clientes

Equipe da Central de Serviços:
- Treinamento ITIL Foundations
- Treinamento de usuário da ferramenta de Gerenciamento de Serviços
- Treinamento nos processos de G. de Incidentes, Cumprimento de Requisições, G. de Mudanças, G. de Problemas e G. da Configuração
- Treinamento nos scripts de atendimento da Central de Serviços
- Treinamento em competências e habilidades interpessoais relacionadas ao atendimento de usuários e clientes

Equipes de Serviço:
- Treinamento de usuário da ferramenta de Gerenciamento de Serviços
- Treinamento no processo de Cumprimento de Requisições

Chefes de Seção, Coordenadores:
- Treinamento ITIL Foundations
- Treinamento de usuário da ferramenta de Gerenciamento de Serviços
- Treinamento no processo de Cumprimento de Requisições

"Dono" da ferramenta de gerenciamento de serviços:
- Treinamento ITIL Foundations
- Treinamento de usuário da ferramenta de Gerenciamento de Serviços
- Treinamento no processo de Cumprimento de Requisições

Equipe de suporte à ferramenta de Gerenciamento de Serviços de TI:
- Treinamento ITIL Foundations
- Treinamento de administrador da ferramenta de Gerenciamento de Serviços de TI
- Treinamento no processo de Cumprimento de Requisições

5.3.3.12. INDICADORES DE DESEMPENHO SUGERIDOS[6]:

- Taxa de Resolução de Chamados Técnicos no 1º Nível da Central de Serviço de TI: Percentual mínimo mensal de resolução de chamados técnicos no atendimento de 1º nível do Ponto Único de Atendimento com base no total dos chamados elegíveis (elegíveis = não repassado para o segundo nível ou repassado se existir informação prévia).
- Quantidade de requisições registradas.
- Tempo médio para atendimento de cada tipo de requisição.
- Quantidade e percentual de requisições de serviço atendidas dentro dos prazos acordados.
- Quantidade e percentual das requisições em cada estágio de atendimento ("Aberto", "Aguardando Autorizações", "Aguardando Atendimento", "Em Progresso", "Resolvido", "Fechado").
- Quantidade e percentual de requisições autorizadas em comparação com o total de requisições que já passaram pelo processo de autorização.
- Quantidade e percentual de requisições de serviço aguardando atendimento em comparação com o total de requisições autorizadas ("backlog").

5.3.4. Medição, Reporte e Avaliação de Serviços (Atendimento - Front end)

Para demonstrar os resultados do trabalho realizado pelo Ponto Único de Atendimento, relatórios operacionais e gerenciais deverão ser apresentados. Tais relatórios devem responder às perguntas: o que aconteceu? O que foi feito em relação aos acontecimentos? Como será assegurado que os acontecimentos não impactem os usuários novamente? Como está o trabalho para melhoria das entregas de serviços de TIC?
Os relatórios devem:

- Ser direcionados a públicos alvo específicos e relevantes para as entregas do serviço (conteúdo adequado à audiência correta);
- Ter seu conteúdo previamente acordado e continuamente melhorado, sempre baseado em dados factuais e devidamente registrados;
- Ter uma periodicidade e um meio de distribuição negociados;
- Ser discutidos sempre após a sua apresentação, para rever conclusões e disparar ações de melhoria.

As medições apresentadas nos relatórios devem cobrir os serviços como um todo, utilizando os indicadores sugeridos para demonstrar a disponibilidade, confiabilidade e desempenho dos serviços, tanto sob o ponto de vista da prestação de serviços pela contratada (incidentes resolvidos, requisições atendidas), como do ponto de vista dos serviços de TI constantes do catálogo (serviços que tiveram mais incidentes, etc).
É esperado que a contratada sugira e apresente medições significativas, incluindo novas propostas e excluindo relatórios que não agregam valor, sempre em sintonia com os gestores do TRE-MG.

[6] Os indicadores e SLAs/NMSs (níveis mínimos de serviço) obrigatórios estão no Anexo 7.

Deve ser criado preferencialmente um painel de controle (*dashboard*) com os principais indicadores a serem consultados on-line.
O processo de avaliação de serviços contribui para a garantia da qualidade desses serviços. Por meio das medições, os serviços devem ser continuamente avaliados e, se for o caso, sofrerem melhorias implementadas através do gerenciamento de mudanças.
Também os riscos a que estão sujeitos os serviços devem estar sob constante acompanhamento, de forma a permitir ações preventivas e corretivas conforme plano de respostas.

5.3.4.1. REQUISITOS DESEJÁVEIS[7] DE CAPACITAÇÃO:

Gestor da Central de Serviços:

- Experiência gerencial ou de liderança de equipes
- Experiência com equipamentos e sistemas de TIC
- Treinamento ITIL Foundations
- Treinamento ITIL Intermediate Operational Support and Analysis (OSA)
- Treinamento ITIL Intermediate Release Control and Validation (RCV)
- Treinamento de usuário da ferramenta de Gerenciamento de Serviços
- Treinamento nos processos de G. de Incidentes, Cumprimento de Requisições, G. de Mudanças, G. de Problemas, G. da Configuração e G. de nível de Serviço
- Treinamento em competências e habilidades interpessoais relacionadas ao atendimento de usuários e clientes

Chefes de Seção, Coordenadores:

- Treinamento ITIL Foundations
- Treinamento de usuário da ferramenta de Gerenciamento de Serviços
- Treinamento nos processos de G. de Incidentes, Cumprimento de Requisições, G. de Mudanças, G. de Problemas, G. da Configuração e G. de nível de Serviço

"Dono" da ferramenta de gerenciamento de serviços:

- Treinamento ITIL Foundations
- Treinamento de usuário da ferramenta de Gerenciamento de Serviços
- Treinamento nos processos de G. de Incidentes, Cumprimento de Requisições, G. de Mudanças, G. de Problemas, G. da Configuração e G. de nível de Serviço

Gestor do Contrato:

- Treinamento ITIL Foundations

[7] Requisitos obrigatórios constam do Anexo 6.

- Treinamento de usuário da ferramenta de Gerenciamento de Serviços
- Treinamento nos processos de G. de Incidentes, Cumprimento de Requisições, G. de Mudanças, G. de Problemas, G. da Configuração e G. de nível de Serviço

5.3.4.2. INDICADORES DE DESEMPENHO SUGERIDOS[8]:

- Todos os indicadores previamente enumerados, incluindo quantidade de solicitações de mudanças registradas.

5.3.5. Gerenciamento de Nível de Serviço

O processo de gerenciamento de nível de serviço busca garantir que todos os serviços operacionais e respectivos desempenhos são medidos de forma consistente e profissional, e que tais serviços atendem às necessidades do negócio e dos clientes.
O foco principal deste processo está no relacionamento e na comunicação entre o provedor de serviço de TIC e os clientes, ou seja, o processo de Gerenciamento de Níveis de Serviço é responsável por garantir que a TIC e os clientes tenham expectativas claras e alinhadas sobre o nível de serviço a ser entregue.
Em se tratando do escopo de serviços desta contratação, clientes são tanto os usuários atendidos pelo Ponto Único de Contato, quanto o TRE-MG, representado pelo gestor do contrato, frente à contratada. Embora cliente refira-se à pessoa que paga pelo serviço e usuário refira-se à pessoa que utiliza o serviço, considera-se que, estando o cliente (TRE-MG por meio da STI) satisfeito quanto ao atendimento dos níveis de serviço, também seus usuários estarão.
O principal instrumento criado e gerenciado por este processo são os já mencionados Acordos de Nível de Serviço (ANS ou SLA). É importante salientar que não faz parte do trabalho do Gerenciamento de Níveis de Serviço a gestão do contrato em si, que possui um processo específico. Ele se preocupará, apenas, com os níveis acordados em relação a um serviço que necessita de fornecedores externos.
Além da criação dos ANSs, o Gerenciamento de Níveis de Serviço é responsável pela elaboração dos requisitos de nível de serviço (baseados nos objetivos de negócio e usados para negociar objetivos de Níveis de Serviço) e tabela de monitoração de Acordos de Níveis de Serviço (usada para monitorar um ANS e ajuda a identificar e reportar os resultados alcançados em relação ao que foi acordado no ANS).
O Gerenciamento de Níveis de Serviço também incentiva a criação de um PMS (Plano de Melhoria do Serviço). É papel deste processo, em conjunto com a Melhoria de Serviço Continuada, instigar e provocar a criação de um PMS, uma vez que tem visibilidade dos níveis acordados com os clientes, ou seja, as expectativas definidas e o resultado prático da prestação do serviço contratado.
As principais atividades do processo de gerenciamento de nível de serviço incluem:

- Determinar, negociar, documentar e acordar requisitos para serviços novos ou alterados e gerenciar e revê-los através de seu ciclo de vida;
- Monitorar e medir o desempenho do serviço e o atingimento das metas acordadas;
- Produzir relatórios informativos;
- Instigar melhorias por meio do PMS;

[8] Os indicadores e SLAs/NMSs (níveis mínimos de serviço) obrigatórios estão no Anexo 7.

- Revisar ANSs e outros acordos;
- Desenvolver e documentar contatos e relacionamentos com o negócio, clientes e partes interessadas;
- Desenvolver, manter e operar procedimentos de registro, acionamento e resolução de questões relacionadas aos serviços;
- Prover as informações gerenciais apropriadas para demonstrar o alcance dos objetivos de desempenho dos serviços;
- Disponibilizar e manter atualizados modelos e padrões de documentação de gestão de nível de serviço.

A gestão dos níveis de serviço é responsabilidade conjunta da contratada e do TRE-MG, sendo a base para a aceitação do serviço e para o cálculo de pagamentos referentes ao contrato de Ponto Único de Atendimento.

5.3.5.1. REQUISITOS DESEJÁVEIS DE CAPACITAÇÃO:

- Idem item 4.1.

5.3.5.2. INDICADORES DE DESEMPENHO SUGERIDOS:

- Ver Anexo 7 com os ANS (Acordos de Nível de Serviço ou SLA: Service Level Agreements).

6. CONSIDERAÇÕES GERAIS

6.1. A CONTRATADA deverá dimensionar capacidade de atendimento, para a Central de Atendimento, considerando regime estável de operação pós implantação, de tal forma que os níveis mínimos de serviço do Anexo 7 sejam atendidos.

6.2. Considera-se que a CONTRATADA deverá estabelecer os processos em comum acordo com a CONTRATANTE e enviar a respectiva documentação em conformidade com os requisitos mínimos aqui estabelecidos, podendo sugerir adaptações, desde que não comprometa a aderência aos padrões ITIL nas versões 2011, v3 ou superior.

ANEXO II DO TERMO DE REFERÊNCIA

TAREFAS DE SUPORTE: SERVIÇO DE SUPORTE DE 1º NÍVEL

1. TAREFAS DE SUPORTE – SERVIÇO DE SUPORTE DE 1º NÍVEL

1.1. DISPONIBILIDADE

1.1.1. Regime Normal de Operação, de segunda à sexta-feira das 7h às 20h.

1.1.2. Regime para Tratamento de Tarefas de Demanda, diariamente das 0h às 23:59h, para prestação dos serviços previamente solicitados, agendados e autorizados pelo Gestor da Contratante, inclusive aos sábados, domingos e feriados, conforme anexo 5.

1.1.2.1. Apenas quando o atendimento de 1º nível exceder a disponibilidade normal, ou seja, com execução agendada em hora extra ou for relativo a um evento da justiça eleitoral, ele poderá ser solicitado como TAREFA DE DEMANDA, caso em que seguirá as definições do anexo 5, sendo remunerado por UST. Mesmo assim, estará sujeito aos acordos mínimos de serviço estabelecidos no anexo 7.

1.1.3. Para funcionamento aos sábados, domingos e feriados a CONTRATADA será informada com 48h de antecedência.

1.2. CANAIS DE ACESSO

1.2.1. Pela Solução de Gerenciamento de Service Desk (ITSM);

1.2.2. Por Telefone da Central de Atendimento;

1.2.3. Por e-mail;

1.2.4. Por Chat ou bot;

1.2.5. Por Formulário Eletrônico (intranet/internet);

1.2.6. Por aplicativo para smartphone ou acesso portal mobile.

1.3. LOCALIZAÇÃO DO SERVIÇO DE SUPORTE DE 1º NÍVEL

1.3.1. Central de Serviços deverá estar localizada das dependências da CONTRATANTE.

1.3.2. A acomodação do Serviço de Suporte de 1º Nível nas dependências da CONTRATANTE visa prestar atendimento célere e adequado às diversas unidades judicias e administrativas.

1.3.3. A CONTRATANTE disponibilizará espaço físico, mobiliário e computador a serem utilizados pela equipe do serviço de suporte em 1º Nível da CONTRATADA. Todos os demais equipamentos de trabalho necessários à prestação do serviço deverão ser providos pela CONTRATADA, sem ônus para a CONTRATANTE.

1.3.4. Os profissionais da CONTRATADA deverão, para prestar serviço à CONTRATANTE, apresentar Termo de Ciência atestando conhecer a política de segurança da CONTRATANTE, bem como comprometendo-se a guardar sigilo das informações, dados e procedimentos da CONTRATANTE. Além disso, também deverão ser devidamente qualificados sobre os procedimentos necessários para prestar atendimento à CONTRATANTE, bem como receber anuência desta para serem habilitados nos sistemas da CONTRATANTE.

2. PRINCIPAIS ATIVIDADES DO SERVIÇO DE SUPORTE DE 1º NÍVEL

2.1. Recepcionar os chamados que forem abertos pelos meios disponíveis aos usuários de TIC do TRE-MG;
2.2. Analisar as demandas dos usuários norteando-se pelas informações da base de conhecimento do TRE-MG, procedendo ao devido atendimento aos chamados elegíveis de 1º Nível, aplicando uma solução de contorno ou definitiva quando possível e/ou ao escalonamento para a equipe responsável, seja de 2º ou 3º Nível, atendendo aos critérios de severidade e os níveis de serviços estipulados;
2.3. Escalonar os chamados não elegíveis e aqueles onde não for possível aplicar uma solução de contorno ou definitiva, para as equipes responsáveis;
2.4. Dentro das fases de investigação, diagnóstico e resolução dos incidentes, pode-se fazer necessário escalar o incidente para a equipe interna do próprio TRE-MG, para o fabricante da solução de TIC contratada e utilizada pelo TRE-MG ou para os fornecedores que já mantenham contratos com o TRE-MG. Caberá à Central de Atendimento encaminhar o chamado e acompanhar sua resolução, monitorando os níveis de serviços prestados. Os prazos de atendimento dos terceiros (incluindo equipe do TRE-MG) não serão contabilizados dentro dos prazos de prestação de serviços da CONTRATADA;
2.5. Prestar esclarecimentos e orientações aos usuários, expressando-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita como na falada;
2.6. Finalizar todo e qualquer atendimento de chamados elegíveis de 1º Nível, com os devidos registros na ferramenta de gerenciamento de service desk da CONTRATADA. O fechamento dos chamados se dará, prioritariamente, através dos clientes na própria ferramenta de service desk. Todavia, a Central de Serviços também poderá obter confirmação com o usuário e realizar oportunamente o fechamento dos chamados. Esta confirmação pode ser feita via solução de service desk, via e-mail ou por ligação telefônica. Os usuários terão até 02 (dois) dias úteis para reabrir o chamado, sendo este o prazo para o fechamento do mesmo. A falta de resposta do usuário ao contato sobre a finalização do chamado após o período retrocitado, será considerada como um aceite para o fechamento;
2.7. Estimular a participação dos usuários na pesquisa de satisfação da ferramenta de Service Desk através de campanhas de divulgação, bem com orientando os usuários sobre como participar da pesquisa de satisfação quando aos atendimentos das ligações realizadas pelos usuários de TIC da CONTRATANTE;
2.8. A CONTRATADA deverá garantir um callback de, pelo menos, 3% dos chamados, para a pesquisa de satisfação.
2.9. Responder pelo cumprimento e qualidade do atendimento;
2.10. Realizar o acolhimento, registro, tratamento e encaminhamento de reclamações, denúncias, sugestões e elogios dos usuários em relação aos serviços prestados pelo Tribunal;
2.11. Responder pedidos de informação dos usuários relativos à situação de chamados abertos;
2.12. Dar retorno aos usuários quando os chamados elegíveis de 1º Nível não forem passíveis de solução no prazo estabelecido;
2.13. Registrar na Solução de Gerenciamento de Service Desk todo e qualquer andamento, observação relevante, informação fornecida pelo usuário ou outras equipes, referentes aos chamados, de forma a documentar as informações coletadas;
2.14. Esclarecer dúvidas quanto ao uso de equipamentos e serviços de informática utilizados pelo TRE-MG, conforme estabelecido nos procedimentos de atendimento dos chamados elegíveis de 1º Nível;

2.15. Esclarecer dúvidas sobre configuração, instalação, funcionamento e manutenção de equipamentos e componentes de informática utilizados pelo TRE-MG, conforme estabelecido nos procedimentos de atendimento de chamados elegíveis de 1º Nível;

2.16. Realizar o retorno de chamadas e solicitações de usuários para esclarecimentos, orientações e informações não disponibilizadas no primeiro contato;

2.17. Correlacionar incidentes abertos com outros incidentes, problemas ou mudanças que tenham a mesma causa raiz, de forma a possibilitar o fechamento conjunto daqueles correlacionados;

2.18. Oferecer suporte para os chamados elegíveis de 1º Nível, que são aqueles que podem ser resolvidos por telefone ou por acesso remoto. A lista deste tipo de chamado, para o atendimento de 1º Nível da Central de Atendimento, deverá ser definida no início do contrato e atualizada oportunamente com vistas a melhor atender às necessidades do TRE-MG e se adaptar às mudanças nos serviços de TIC prestados. Dentre os principais tipos de serviços prestados remotamente, citam-se:

2.18.1. Suporte a Redes (incluindo LAN e WAN);

2.18.2. Suporte a Internet/Intranet (incluindo o Portal e serviços disponibilizados nele);

2.18.3. Suporte a impressão;

2.18.4. Suporte a E-mail;

2.18.5. Suporte ao Active Directory (Usuário e Senha);

2.18.6. Suporte básico a hardware;

2.18.7. Suporte básico a biometria;

2.18.8. Esclarecimento de dúvidas no uso de sistema operacional e aplicativos de escritório;

2.18.9. Suporte básico a aplicações de negócio (administrativas, eleitorais e judiciais);

2.18.10. Serviços de gestão de usuários e grupos;

2.18.11. Controle e liberação do acesso de usuários a sistemas;

2.18.12. Registro de solicitação de Recursos de TIC (Equipamentos, etc).

2.18.13. Tratar outras demandas não relacionadas acima, conforme Catálogo de Serviços de TIC.

3. DO PROCESSO DE ATENDIMENTO DA CENTRAL DE SERVIÇOS – SUPORTE EM AMBIENTE EM 1º NÍVEL

3.1. Todos os chamados referentes à TIC do TRE-MG serão atendidos, em 1º nível, pela Central de Serviços contratada que será o único ponto de contato dos usuários com o gerenciamento dos serviços de TIC. Não havendo solução no 1º nível (generalistas), este chamado deverá ser escalonado para o 2º ou 3º nível, fora do âmbito da Central de Serviços, os quais serão compostos por equipes de especialistas da CONTRATADA, do TRE-MG ou de Fornecedores Externos.

3.2. É importante ressaltar que durante a vigência do contrato, esse processo de escalonamento poderá sofrer alterações, fruto de ações de melhoria contínua implantadas pela Secretaria de Tecnologia da Informação. A empresa CONTRATADA deverá adequar o processo de atendimento (scripts e regras de negócio) às modificações submetidas em prazo a ser acordado entre as partes, sem ônus para o TRE-MG.

3.3. O item 3.2.10.1 deste Termo de Referência elenca os processos básicos que devem estar disponíveis na ferramenta de Service Desk - ITSM para futura implantação no TRE-MG. Como sugestão, alguns destes processos foram descritos no Anexo 1. Mesmo assim, passamos a seguir

a descrever alguns requisitos de atividades para os principais processos em que o 1º nível está envolvido:

3.3.1. Identificação e Registro de Chamados

3.3.1.1. A Central de Serviços recebe e trata os chamados oriundos dos diversos meios disponibilizados, tais como: ferramenta de service desk, telefone, e-mail, intranet, internet ou registro manual de alarmes de eventos procedentes de ferramentas de monitoração e portal de serviços dos usuários do TRE-MG, devendo registrar aqueles abertos por telefone ou e-mail.

3.3.1.2. Todos os incidentes que ocorrem na infraestrutura e nos serviços de TIC devem obrigatoriamente ser registrados.

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

3.3.2. Categorização

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

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

3.3.3. Priorização

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

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

3.3.3.3. A ferramenta de service desk deve ser customizada pela CONTRATADA com as priorizações conforme as atuais necessidades da CONTRATANTE. Todavia, estas priorizações podem ser revistas e atualizadas a qualquer momento, desde que autorizadas pela CONTRATANTE.

3.3.4. Pesquisa e Diagnóstico

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

3.3.5. Escalonamento

3.3.5.1. Caso o incidente não possa ser resolvido na Central de Serviços, o analista do 1º nível de atendimento deverá escalar funcionalmente o registro de incidente ou requisição de serviços, atualizado, para o grupo resolvedor de 2º ou 3º nível de atendimento que seguirá o mesmo procedimento, para o próximo nível de escalada (fornecedores externos ou contratados), caso não consiga solucionar o chamado.

3.3.6. Solução de Restauração

3.3.6.1. Uma vez que uma "solução de contorno" ou uma solução para o incidente é encontrada na Base de Erros Conhecidos, que deve fazer parte da ferramenta de service desk, a solução ou o serviço requisitado será implementado.

3.3.7. Fechamento do Chamado

3.3.7.1. O fechamento dos chamados se dará pela Central de Serviços, independente do grupo resolvedor que solucionar o incidente ou requisição de serviço, com devido registro de solução colocado de forma clara, de fácil interpretação e concisa. Neste momento o usuário receberá uma comunicação dando conta da resolução do problema e terá até 02 (dois) dias úteis para reabrir o chamado. Para os chamados elegíveis de 1º Nível a Central de Atendimento obterá a confirmação com o usuário e procederá ao devido registro no chamado;

3.3.7.2. Além disso, a resolução e as ações tomadas devem ser informadas e confirmadas com o usuário, para os chamados elegíveis de 1º Nível, que deverá ser solicitado a responder uma pesquisa de satisfação.

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

3.3.7.4. A falta de resposta do usuário ao e-mail de encerramento do chamado em até 02 (dois) dias úteis após seu envio será considerado como aceite.

3.3.8. Encaminhamento de Chamados a Terceiros (contratados do TRE-MG ou equipes internas do TRE-MG)

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

3.4. Qualificações Técnicas exigidas para o Serviço de Suporte de 1º Nível constam no Anexo 06 – Perfis e Qualificações Profissionais Exigidas.

3.5. O método de alocação, a quantidade dos profissionais necessários à prestação dos serviços, assim como a administração de tais recursos humanos caberá à CONTRATADA, respeitada a legislação trabalhista vigente e a norma coletiva da categoria, e observado que não será estabelecido qualquer vínculo empregatício ou de responsabilidade entre os profissionais que empregar para a execução dos serviços contratados e a CONTRATANTE. Além disso, a CONTRATADA deve observar os requisitos de sustentabilidade constantes em 3.2.14 do termo de referência.

3.6. A CONTRATADA deverá dispor de serviços de coordenação do atendimento de 1º Nível remoto e presencial, conforme disposto no anexo 01.

ANEXO III DO TERMO DE REFERÊNCIA

TAREFAS DE SUPORTE: SERVIÇO DE SUPORTE DE 2º NÍVEL

1. TAREFAS DE SUPORTE – SERVIÇO DE SUPORTE DE 2º NÍVEL

1.1. DISPONIBILIDADE

1.1.1. Regime Normal de Operação, de segunda a sexta-feira, das 7h às 20h.

1.1.2. Regime para Tratamento de Tarefas de Demanda, diariamente das 0h às 23:59h, para prestação dos serviços previamente solicitados, agendados e autorizados pelo Gestor da Contratante, inclusive aos sábados, domingos e feriados, conforme anexo 5.

1.1.2.1. Apenas quando o atendimento de 2º nível exceder a disponibilidade normal, ou seja, com execução agendada em hora extra ou for relativo a um evento da justiça eleitoral, ele poderá ser solicitado como TAREFA DE DEMANDA, caso em que seguirá as definições do anexo 5, sendo remunerado por UST. Mesmo assim, estará sujeito aos acordos mínimos de serviço estabelecidos no anexo 7.

1.2. CANAIS DE ACESSO

1.2.1. Exclusivamente por meio de escalonamento por parte da equipe de serviço de 1º nível ou solicitação direta do Fiscal da CONTRATANTE.

1.3. LOCALIZAÇÃO DO SERVIÇO DE SUPORTE DE 2º NÍVEL

1.3.1. A equipe do serviço de Suporte em 2º Nível estará localizada nas dependências da CONTRATANTE.

1.3.2. Os serviços de suporte de 2º nível deverão ser prestados presencialmente na região de Belo Horizonte e Grande BH, com transporte fornecido pela CONTRATANTE, ou remotamente para os cartórios e localidades do interior.

1.3.2.1. Excepcionalmente os serviços poderão ser prestados presencialmente nos cartórios e localidades do interior, desde que previstos com no mínimo 48h de antecedência e contratados através da modalidade UST.

1.3.2.2. Os SLA's para os serviços prestados presencialmente no interior poderão ser alterados a critério da CONTRATANTE, conforme cada caso.

1.3.3. A acomodação do Serviço de Suporte de 2º Nível nas dependências da CONTRATANTE visa prestar atendimento célere e adequado às diversas unidades judicias e administrativas.

1.3.4. A CONTRATANTE disponibilizará espaço físico, mobiliário e computador a serem utilizados pela equipe do serviço de suporte em 2º Nível da CONTRATADA. Todos os demais equipamentos de trabalho necessários à prestação do serviço deverão ser providos pela CONTRATADA, sem ônus para a CONTRATANTE.

1.3.5. Os profissionais da CONTRATADA deverão, para prestar serviço à CONTRATANTE, apresentar antes do início das atividades Termo de Ciência atestando conhecer a política de segurança da CONTRATANTE, bem como comprometendo-se a guardar sigilo das informações, dados e procedimentos da CONTRATANTE. Além disso, também deverão ser devidamente

qualificados sobre os procedimentos necessários para prestar atendimento à CONTRATANTE, bem como receber anuência desta para serem habilitados nos sistemas da CONTRATANTE.

2. PRINCIPAIS ATIVIDADES DO SERVIÇO DE SUPORTE DE 2º NÍVEL

2.1. Nos casos em que a Central de Serviços ou as equipes de serviço de 1º nível não for capaz de resolver um Incidente ou Requisição de Serviço, este deverá ser escalado para uma equipe de atendimento de 2º Nível, através da Solução de Gerenciamento de Service Desk (ITSM), cujas principais atividades serão:

2.1.1. Executar intervenção remota nas estações de trabalho dos usuários, mediante autorização do mesmo, para diagnóstico, configuração, instalação e remoção de aplicativos, sistema operacional, além de atualização de software, componentes, equipamentos e serviços, de acordo com instruções ou manuais fornecidos pelo TRE-MG.

2.1.2. Elaborar e atualizar procedimentos e scripts de atendimento sobre incidentes, requisições de serviço e erros conhecidos, submetendo-os à apreciação da Gestão de Base de Conhecimento para análise sobre a pertinência de inclusão, adaptação e atualização da mesma.

2.1.3. Esclarecer dúvidas e orientar usuários a respeito da utilização, disponibilidade, instalação e configuração de software, aplicativos, sistemas de informação (tanto aqueles de mercado quanto os desenvolvidos internamente), equipamentos, normas e procedimentos sobre o ambiente tecnológico do TRE-MG e seu uso.

2.1.4. Criar, atualizar, configurar e instalar imagens padrão (clones) de estações de trabalho e notebooks, de acordo com instruções fornecidas pelo TRE-MG, bem como atualizar o repositório de software.

2.1.5. Realizar esclarecimentos de dúvidas sobre a utilização de softwares básicos e aplicativos de uso comum do TRE-MG e aparelhos de TIC em geral.

2.1.6. Contatar o usuário demandante para obter maiores informações, se necessário, e prestar a devida orientação.

2.1.7. Contatar/Escalonar as equipes internas da área de TIC do TRE-MG para auxílio no diagnóstico ou solução do chamado do usuário, se necessário.

2.1.8. Contatar/Escalonar outras equipes ou prestadores de serviço do TRE-MG que porventura possuam correlação com o incidente, problema ou requisição a ser tratada, se necessário.

2.1.9. Registrar, diagnosticar e solucionar incidentes referentes aos serviços de TIC do TRE-MG.

2.1.10. Correlacionar incidentes a fim de colaborar para a identificação de sua causa raiz.

2.1.11. Minimizar o impacto dos incidentes que não podem ser prevenidos, aplicando solução de contorno e relacionando os incidentes a um problema, bem como fazendo a devida documentação.

2.1.12. Escalonar ocorrências sem solução definitiva para o gerenciamento de problemas.

2.1.13. Atuar como multiplicador das informações recebidas nos treinamentos e reciclagens para os profissionais das demais equipes da central de serviços.

2.1.14. Repassar conhecimentos a respeito de questões relativas à central de serviços para as equipes internas do TRE-MG.

2.1.15. Escalar os chamados não resolvidos neste nível para os níveis de suporte superiores ou fornecedores de serviços e produtos de TIC contratados pelo TRE-MG, quando for o caso.

2.1.16. Executar as ações descritas num PML – Plano de Mudança e Liberação previamente aprovado.

2.1.17. Controlar licenças instaladas e em uso de acordo com parâmetros fornecidos pelo TRE-MG.

2.1.18. A CONTRATADA poderá acionar o atendimento de campo quando, concretamente, não houver possibilidade de solução remota.

2.1.19. Configurar e instalar estações de trabalho e periféricos conforme parâmetros de configuração homologados pelo TRE-MG.

2.1.20. Fornecer suporte presencial (manutenção preventiva e corretiva) a estações de trabalho e seus respectivos periféricos, abrangendo: microcomputadores, notebooks, monitores, impressoras, scanners, multifuncionais, mouses, teclados, leitor de código de barras, leitor de smartcard, webcams, fontes, conversores e inversores de energia, relógios de ponto biométrico, entre outros itens e equipamentos de informática que venham a ser adquiridos e/ou utilizados nas atividades do TRE-MG.

2.1.21. Efetuar a substituição de peças de equipamentos de informática (computadores, notebooks, impressoras laser e matricial, multifuncionais, scanners, monitores e outros equipamentos) fora de garantia, sempre que a CONTRATANTE disponibilizar a referida peça.

2.1.22. Caso o atendimento envolva defeito em hardware, que para sua solução demande substituição de equipamentos e/ou peças ou insumos não cobertos por garantia, a CONTRATADA deverá registrar no chamado e demandar à CONTRATANTE que disponibilize os equipamentos/componentes necessários para reposição. Tão logo o equipamento/componente seja disponibilizado, um técnico deverá retomar o chamado e concluir o atendimento. O lapso temporal correspondente à disponibilização do equipamento/componente não será computado como responsabilidade da CONTRATADA no tocante ao tempo de solução.

2.1.23. Ao detectar um problema em equipamentos que estiverem em garantia, ficará a CONTRATADA responsável por registrar chamados de suporte para os equipamentos, fazer o acompanhamento e finalização do chamado quando da reposição das peças defeituosas.

2.2. Também se enquadram nas atribuições de 2º nível atividades específicas de testes e monitoramento, conforme a seguir:

2.2.1. Testes de kits biométricos: Validar o funcionamento e diagnosticar possíveis problemas, corrigindo-os.

2.2.2. Instalação de urnas e kits biométricos em eventos da justiça eleitoral: Identificar requisitos necessários para o funcionamento dos equipamentos corretamente. Levantar condições dos locais e providenciar adequações se necessário. Diligenciar o transporte dos equipamentos até os locais. Instalar e testar o funcionamento dos equipamentos. Ao final do evento, recolher os equipamentos, acondiciona-los corretamente e tomar as providências para o retorno e armazenamento.

2.2.3. Monitoramento de alertas de segurança: Monitorar indicadores e painéis de segurança, registrando as detecções de ações suspeitas, ou a falta delas, e respectivo tratamento, na ferramenta apropriada. Identificar ocorrências e eventos relativos à segurança, acionando a ETIR se necessário. Orientar a área responsável quando diagnosticadas estações suspeitas ou sob risco, conforme documentação. Prestar suporte a equipe de atendimento no que se refere aos clientes de antivírus nas estações.

2.2.4. Manutenção de usuários e grupos: Verificar organização administrativa. Alteração ou criação de grupos, de forma que correspondam à organização administrativa nos controladores de identidade. Efetuar as alterações de scripts, configuração e controles para os novos grupos, se necessário. Transferir os usuários para os grupos modificados em conformidade com a organização administrativa em todos os controladores definidos pela área responsável e procedimento existente. Excluir grupos de unidades administrativas extintas. Gerar relatório, documentando as alterações realizadas.

2.2.5. Gerenciamento de Instalações de TIC: Fiscalizar e controlar o acesso aos CPDs. Testar portas lógicas (em racks, switches) sem uso para verificar se há equipamentos a elas conectados. Realizar a remoção de cabos soltos (sem uso) que possam existir dentro do rack. Organizar os cabos passando-os pelos suportes (calhas, canaletas, fixadores) apropriados. Substituir cabos que estão funcionando, mas apresentam problemas em sua estrutura podendo comprometer o funcionamento futuro da rede. Realizar a correta fixação de ativos de rede que possam estar sem parafusos ou outros fixadores. Realizar limpeza física dos ativos de rede. Documentar e notificar a Seção responsável sobre inadequações existentes nos racks que precisam ser resolvidas por outros meios. Validar manutenções nos equipamentos de energia, incêndio, vigilância e climatização da sala cofre e CPD Backup. Testar, trimestralmente, alarmes dos ambientes de produção.

2.2.6. Monitoramento e Disponibilidade das ferramentas e equipamentos de arquivamento, armazenagem e controle de documentação: Efetuar, em dias úteis, verificação e consolidação de erros, alertas, espaçamento utilizado, média de transferência e controle dos arquivos controlados por archiving ou ged, utilizados pelo Tribunal e das ferramentas de monitoração e controle utilizadas pela área responsável com o mesmo objetivo. Fazer, em dias úteis, a triagem dos erros e alertas de funcionamento, análise de crescimento ou de demanda de cada recurso, gerando relatório para aprovação da área demandante. Analisar e buscar correções para as falhas, erros e alertas de funcionamento e demais ferramentas correlacionadas e apresentar à área responsável para aprovação/autorização de correções. Aplicar as correções autorizadas pela área demandante conforme procedimento e agenda e reiniciar os serviços quando necessário. Documentar a solução em formulário apropriado.

2.2.7. Gerenciamento de fitoteca e procedimentos de Backup/Restore: Acompanhamento diário das rotinas de backup e disponibilidade de recursos de armazenamento. Substituição e alimentação de fitas de armazenamento nas unidades robóticas. Controle e guarda das fitas utilizadas. Efetuar gravações de dados em mídias digitais. Restaurar backups, conforme processo estabelecido, quando autorizado. Manutenção proativa e reativa no sistema de backup e armazenamento. Controle e fiscalização do armazenamento das mídias e liberação quanto ao período de retenção. Testes de restauração de mídias gravadas para verificação de integridade, com emissão de relatórios analíticos para, no mínimo, 02 mídias diárias.

2.2.8. Realizar testes eventuais (sob demanda) de restore, para validação dos backups realizados: Analisar solicitação de restore. Separar mídias. Criar ambiente controlado. Executar restore em ambiente controlado. Validar restore. Reportar incidente e informar gestor do ativo, se for o caso. Executar restore em ambiente de produção, se autorizado. Limpar ambiente controlado.

2.2.9. Monitoramento da disponibilidade de serviços críticos: Identificar eventos e ocorrências relativas à disponibilidade dos serviços que suportam aplicações de negócio. Testar continuamente o acesso e alertar imediatamente em caso de indisponibilidade. Efetuar

diariamente a consolidação de erros, alertas e desempenho dos serviços e aplicações. Fazer, em dias úteis, a triagem dos erros e alertas, gerando relatório para aprovação da área demandante. Analisar e buscar correções para as falhas, erros e alertas e apresentar à área responsável para aprovação/autorização de correções. Aplicar as correções autorizadas pela área demandante conforme procedimento e agenda e reiniciar os serviços quando necessário. Documentar ou atualizar o procedimento operacional.

2.2.10. Monitoramento e Disponibilidade da Infraestrutura para Aplicações WEB: Formular com a área demandante política de instalação, configuração e checagem das soluções WEB que compõe a Justiça Eleitoral, de acordo com os requisitos e prioridades. Efetuar diariamente a consolidação de erros, alertas e desempenho dos servidores e ferramentas de comunicação WEB e outras utilizadas pela área responsável com o mesmo objetivo. Fazer, em dias úteis, a triagem dos erros e alertas, gerando relatório para aprovação da área demandante. Analisar e buscar correções para as falhas, erros e alertas e apresentar à área responsável para aprovação/autorização de correções. Aplicar as correções autorizadas pela área demandante conforme procedimento e agenda e reiniciar os serviços quando necessário. Documentar ou atualizar o procedimento operacional.

2.2.11. Revisar a situação dos Itens de configuração: Efetuar as modificações no BDGC (Banco de Dados do Gerenciamento da Configuração) em decorrência das atividades dos processos de gerenciamento de mudanças e de liberação que afetam os atributos e relacionamentos dos ICs.

2.3. A CONTRATADA deverá obedecer ao especificado em todas as normas, padrões, processos e procedimentos da CONTRATANTE.

2.3.1. A CONTRATANTE pode, a qualquer tempo, atualizar suas normas, padrões, processos e procedimentos comprometendo-se o CONTRATADO a se adaptar em um prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos, a partir da data de notificação por parte da CONTRATANTE.

2.3.2. Serão disponibilizadas ferramentas de gerenciamento e monitoramento do ambiente tecnológico da CONTRATANTE que deverão ser utilizadas pela equipe da CONTRATADA durante a prestação dos serviços de gestão da infraestrutura e resolução de incidentes e problemas.

2.3.3. A não aderência ao processo estabelecido pode gerar glosas ou advertências, conforme indicadores do anexo 07.

2.4. Serviços de TIC (rede de dados, telecomunicação de dados, banco de dados, servidores de aplicação, etc) que impactem no desempenho ou disponibilidade dos sistemas críticos deverão ser tratados com a devida prioridade.

2.4.1. A listagem inicial de sistemas críticos está no anexo 08, que poderá ser atualizada no decorrer do contrato por meio de comunicado oficial da CONTRATANTE para a CONTRATADA.

2.4.2. Deverão ser gerados alertas sobre os incidentes e problemas relativos aos sistemas críticos através dos meios estabelecidos no Plano de Comunicação.

2.5. Os necessários deslocamentos, bem como seus respectivos custos e meios de transporte, das equipes do Serviço de Suporte de 2º Nível Presencial para as diversas unidades do TRE-MG correrão às expensas da CONTRATADA; exceto quanto a CONTRATANTE fornecer meio de transporte por sua livre e espontânea vontade.

2.5.1. A CONTRATADA, desde que respeitados os tempos de resolução estabelecidos e os indicadores de níveis mínimos de serviço, poderá definir as rotas de deslocamento de seus colaboradores entre as diversas unidades vinculadas ao Tribunal.

2.5.2. As viagens seguirão o disposto no item 3.3.1.18 deste termo de referência.

2.6. A CONTRATADA deverá dispor de serviços de coordenação do atendimento de 2º Nível remoto e presencial, conforme disposto no anexo 01.

2.7. Qualificações Técnicas exigidas para o Serviço de Suporte de 2º Nível constam no Anexo 06 – Perfis e Qualificações Profissionais Exigidos, a ser comprovado e autorizado pela CONTRATANTE no momento da primeira alocação do profissional para prestação dos serviços solicitados. Estas qualificações deverão ser mantidas ao longo do contrato, podendo ser verificadas, a qualquer tempo, pelo TRE-MG.

2.8. Os profissionais da equipe de suporte de 2º Nível deverão ser treinados pela CONTRATADA sempre que necessário e sob demanda da CONTRATANTE, com vistas a garantir sua contínua qualificação face aos novos serviços e evolução tecnológica que eventualmente venham a ser implementados.

3. CONSIDERAÇÕES GERAIS

3.1. O método de alocação, a quantidade dos profissionais necessários à prestação dos serviços, assim como a administração de tais recursos humanos caberá à CONTRATADA, respeitada a legislação trabalhista vigente e a norma coletiva da categoria, e observado que não será estabelecido qualquer vínculo empregatício ou de responsabilidade entre os profissionais que empregar para a execução dos serviços contratados e a CONTRATANTE. Além disso, a CONTRATADA deve observar os requisitos de sustentabilidade constantes em 3.2.14 do termo de referência.

3.2. Os profissionais deverão utilizar a Solução de Gerenciamento de Service Desk (ITSM), inclusive para prestar atendimento remoto.

3.3. A CONTRATADA deverá prover, para o Serviço de Suporte de 2º Nível, todo o instrumental de trabalho, devidamente certificado pelos respectivos órgãos reguladores, necessário para a execução de suas atividades. Dentre eles, podemos citar: multímetros digitais, identificador de cabo de rede que utilize injeção de sinal, HD externo USB, chaves de fenda, alicates, chave philips, etc. Todos estes recursos devem ser adequados e nas dimensões necessárias a atender aos diversos tipos de solicitações de suporte do 2º Nível.

3.4. O serviço de suporte em 2º nível estará enquadrado dentro das TAREFAS DE SUPORTE, ficando sujeito aos acordos mínimos de serviço estabelecidos para este grupo de tarefas, conforme anexo 07.

3.5. A CONTRATADA deve executar as atividades em que o 2º nível está envolvido de acordo com os processos definidos e em conformidade com as boas práticas. O item 3.2.10.1 deste Termo de Referência elenca os processos básicos que devem estar disponíveis na ferramenta de Service Desk - ITSM para futura implantação no TRE-MG.

3.6. Quando não houver definição formal do processo ou do nível mínimo de serviço esperado (SLA), a CONTRATADA deverá propor parâmetros provisórios antes da efetiva prestação do serviço até que as definições sejam feitas.

ANEXO IV DO TERMO DE REFERÊNCIA

TAREFAS DE SUSTENTAÇÃO E CONSULTORIA DE SOLUÇÕES DE INFRAESTRUTURA DE TIC – SERVIÇOS ROTINEIROS E ESPECIALIZADOS DE INFRAESTRUTURA DE TIC 3º NÍVEL

1. TAREFAS DE SUSTENTAÇÃO E CONSULTORIA DE SOLUÇÕES DE INFRAESTRUTURA DE TIC – 3º NÍVEL

1.1. DISPONIBILIDADE

1.1.1. Regime Normal de Operação, de segunda a sexta-feira, das 7h às 20h.

1.1.2. Regime para Tratamento de Tarefas de Demanda de 3º nível, diariamente das 0h às 23:59h, para prestação dos serviços previamente solicitados, agendados e autorizados pelo Gestor da Contratante, inclusive aos sábados, domingos e feriados, conforme anexo 05.

1.1.3. Quando forem solicitadas duas tarefas de um mesmo tipo, estas devem ser ofertadas de forma ininterrupta.

1.1.4. Nas tarefas onde estiverem alocados mais de um profissional, os serviços deverão ser prestados de forma ininterrupta.

1.2. CANAIS DE ACESSO

1.2.1. Periodicidade pré-definida ou de acordo com processos estabelecidos.

1.2.2. Escalonamento por parte da equipe de serviço de 2º nível.

1.2.3. Pela Central de Serviços ou 1º nível por meio de procedimentos documentados de requisição de serviços.

1.2.4. Solicitação direta dos gestores da CONTRATANTE.

1.3. LOCALIZAÇÃO DO SERVIÇO DE SUSTENTAÇÃO DE 3º NÍVEL

1.3.1. A equipe do serviço de Sustentação e Consultoria de Soluções de Infraestrutura de TIC em 3º Nível estará localizada nas dependências da CONTRATANTE.

1.3.2. A acomodação do Serviço de Sustentação e Consultoria de Soluções de Infraestrutura de TIC de 3º Nível nas dependências da CONTRATANTE visa prestar atendimento célere e adequado às diversas unidades judiciais e administrativas.

1.3.3. Excepcionalmente os serviços poderão ser prestados presencialmente nos cartórios e localidades do interior, conforme disposto no item 3.3.1.18 deste termo de referência.

1.3.4. A CONTRATANTE disponibilizará espaço físico, mobiliário e computador a serem utilizados pela equipe do serviço de Sustentação e Consultoria de Soluções de Infraestrutura de TIC em 3º Nível da CONTRATADA. Todos os demais equipamentos de trabalho necessários à prestação do serviço deverão ser providos pela CONTRATADA, sem ônus para a CONTRATANTE.

1.3.5. Os profissionais da CONTRATADA deverão, para prestar serviço à CONTRATANTE, apresentar antes do início das atividades Termo de Ciência atestando conhecer a política de segurança da CONTRATANTE, bem como comprometendo-se a guardar sigilo das informações, dados e procedimentos da CONTRATANTE. Além disso, também deverão ser devidamente

qualificados sobre os procedimentos necessários para prestar atendimento à CONTRATANTE, bem como receber anuência desta para serem habilitados nos sistemas da CONTRATANTE.

2. PRINCIPAIS ATIVIDADES DO SERVIÇO DE SUSTENTAÇÃO DE 3º NÍVEL

2.1. O serviço de sustentação e consultoria de soluções de infraestrutura de TIC compreende todas as tarefas necessárias à manutenção, evolução, análise, logística, segurança da informação, e administração dos ambientes tecnológicos, com preservação da segurança contra intervenções não autorizadas (infecções, acesso indevido, etc) nas estações, servidores e outros ativos de TIC, de modo a garantir a disponibilidade dos serviços de TIC, inclusive daqueles ofertados à população através da WEB, com redução dos riscos de ocorrência de incidentes e problemas. Tal serviço compreende:

2.1.1. Tarefas rotineiras, que são relacionadas à sustentação da infraestrutura e ao gerenciamento dos serviços de TIC, com periodicidade definida para execução ou com rotinas estabelecidas em processos instituídos.

2.1.2. Tarefas relativas a serviços especializados de 3º nível, que são aquelas que contemplam a análise e consultoria ao ambiente de infraestrutura de TIC incluindo especialidades nas áreas de Linux, Windows, rede de comunicação de dados, BI – Business Intelligence, banco de dados, sistemas de eleição, segurança da informação, logística de eleição, suporte de hardware especializado, participação em projetos estratégicos, emissão de pareceres, diagnóstico de problemas críticos, análise de negócio e processos, intervenções complexas em ambiente de produção, configuração de equipamentos e sistemas de infraestrutura, treinamentos técnicos de hardware e sistemas eleitorais.

2.2. Os profissionais designados para estes serviços deverão possuir maior nível de especialização nas tecnologias utilizadas no TRE-MG.

2.3. As atividades a serem executadas, detalhadas na tabela abaixo, foram agrupadas em macroatividades, que por sua vez estão alinhadas às categorias ou tipos de serviços. O anexo 09 contém o catálogo de serviços de TIC do TRE-MG.

2.4. O catálogo de serviços de TIC do TRE-MG diz respeito a todos os serviços disponibilizados aos usuários e área de TIC do Tribunal, enquanto a lista de atividades aqui descrita na tabela abaixo diz respeito apenas às atividades a serem atendidas pela contratação.

2.5. Para o propósito desta contratação, Atividade é toda ação que produz um resultado para satisfazer uma necessidade. As atividades podem estar associadas a serviços, a processos e/ou a atribuições.

2.6. A lista de macroatividades usada para agrupar as atividades é como se segue:

2.6.1. **Estações de trabalho e periféricos**: abrange todas as atividades relacionas aos dispositivos de usuários e periferia de rede, incluindo: hardware de estações e periféricos (microcomputadores, impressoras, etc); acesso e conectividade de estações e periféricos; sistemas operacionais de estações (Windows); utilitários, drivers.

2.6.2. **Urnas eletrônicas, kits biométricos, e acessórios**: atividades relativas a dispositivos específicos para o processo eleitoral; suporte especializado à biometria; logística de urna eletrônica, baterias de urna e sistemas de urna.

2.6.3. **Aplicações distribuídas**: atividades relativas a: aplicativos de produtividade pessoal (Office, etc); programas específicos distribuídos (Suíte Adobe, Autocad, etc); softwares livres (Bizagi modeler, etc).

2.6.4. **Sustentação de redes**: atividades relativas a rede local (LAN, VLAN, Wifi, switches, sistemas de gerenciamento de rede, balanceamento de carga etc), rede remota e acesso externo (WAN, proxy, internet, VPN).

2.6.5. **Segurança**: atividades relativas a: segurança da informação, appliances (firewall, IPS/IDS, etc), antivírus, rede de comunicação de dados, internet, correio eletrônico, AD, software/aplicativos.

2.6.6. **Data Center**: atividades relativas a: sala cofre e demais instalações; hardware de servidores; hiperconvergência; firewall; armazenamento (storage, SAN e NAS); fitas, DVDs, e outros periféricos (backup e restore).

2.6.7. **Sistemas e serviços básicos e intermediários (middlewares)**: Sistemas operacionais de servidores (Linux e Windows Server); Virtualização (VMWare); Servidores de aplicação (Apache, Tomcat, etc).

2.6.8. **Aplicações de negócio**: Sistemas eleitorais, judiciais e administrativos.

2.6.9. **Portais e Aplicações centrais gerais**: mensageria (MS Exchange), ferramentas de gestão e governança (projetos – MS Project, processos, estratégia), portais web e colaboração.

2.6.10. **Dados**: Administração de dados, BI – Business Intelligence – e gestão de banco de dados.

2.6.11. **Atividades gerais**: diagnóstico, documentação, etc.

Código de Identificação	Macroatividade	Descrição da atividade	Perfil necessário para execução	Descrição dos serviços a serem providos
TS0101	Estações de trabalho e periféricos	Atualização automática de softwares/correções para as estações	Analista de Infraestrutura de TIC	Analisar as atualizações disponíveis mensalmente. Criar ou aperfeiçoar as rotinas para implementação das políticas de segurança, configuração e atualização de softwares, e verificação do ambiente das estações de trabalho. Efetuar testes relativos à sua funcionalidade. Configurar os destinos que receberão a política de configuração, implementando gradualmente na rede da CONTRATANTE, conforme determinado pela área responsável. Disponibilizar as atualizações semanalmente, programando a tarefa a ser executada conforme determinado pela área responsável. Acompanhar o andamento e resultado da tarefa

Código de Identificação	Macroatividade	Descrição da atividade	Perfil necessário para execução	Descrição dos serviços a serem providos
				executada, repassando as informações para a área responsável. Avaliar o comportamento das estações que receberam a atualização e efetuar as correções necessárias. Documentar e manter a documentação técnica atualizada e registrar os acertos e falhas em livro apropriado.
TS0102	Estações de trabalho e periféricos	Apoiar a especificação técnica de microcomputadores, periféricos e demais dispositivos de usuário	Analista de Infraestrutura de TIC	Elaborar proposta de especificação realizando atividades correlatas, tais como: • Pesquisar e recomendar tecnologias. • Redigir pareceres e propostas (business case) sobre soluções de microinformática para suporte às decisões do TRE-MG. • Fazer pesquisa de mercado, registrar dados e informações de fornecedores e soluções, inclusive estimativas de preços.
TS0103	Estações de trabalho e periféricos	Garantir disponibilidade da infraestrutura de TIC	Analista de Suporte de TIC	Elaborar diagnósticos de defeitos complexos de hardware. Prestar manutenção em último nível em equipamentos e dispositivos eletro/eletrônicos de informática. Atuar sobre equipamentos de alta precisão e alto custo visando o prolongamento de sua vida útil. Criar políticas de uso, segurança, evolução de firmware, software e hardware, para equipamentos de infraestrutura de TIC.

Código de Identificação	Macroatividade	Descrição da atividade	Perfil necessário para execução	Descrição dos serviços a serem providos
				Desenvolver técnicas de utilização e manutenção de equipamentos de biometria utilizados pela Justiça Eleitoral para captação dos dados biométricos do eleitor. Planejar, desenvolver e implementar clones de equipamentos desktop. Executar encapsulamento de aplicações no sistema de segurança – SIS dos microcomputadores da Justiça Eleitoral
TS0201	Urnas eletrônicas e kits biométricos	Participação em testes e simulados de hardware e software de urnas eletrônicas	Técnico de Suporte Júnior e Sênior, e Analista de Logística	Seguir os roteiros estipulados para os testes e simulados, realizando as atividades de forma a atingir os objetivos propostos e validar o máximo de cenários possíveis.
TS0202	Urnas eletrônicas e kits biométricos	Planejar a logística de distribuição e uso de equipamentos críticos utilizados para a preparação das eleições	Analista de Logística	Apoiar a logística de distribuição e armazenamento das urnas eletrônicas, kits biométricos, e suprimentos, tais como baterias de urna e dispositivos de biometria. Auxiliar na gestão da logística de manutenção dos kits biométricos e carga periódica das urnas eletrônicas. Elaborar relatórios e planilhas de controle de movimentação e localização de equipamentos e dispositivos de TIC relacionados às eleições.
TS0301	Aplicações distribuídas	Estudo de ambiente para proposta de implementação de mudança	Analista de Infraestrutura de TIC	Identificação da necessidade do demandante. Estudo do ambiente de software e hardware atual. Verificação de requisitos para a implementação da mudança. Elaboração de parecer com proposta de implementação de mudança.

Código de Identificação	Macroatividade	Descrição da atividade	Perfil necessário para execução	Descrição dos serviços a serem providos
				Documentação dos resultados obtidos e encaminhamento à área solicitante para análise e aprovação.
TS0302	Aplicações distribuídas	Participação em testes e projetos piloto de aplicações distribuídas	• Analista de Infraestrutura de TIC, ou • Técnico de Suporte Junior, ou • Analista de Sistemas	Seguir os roteiros estipulados para os testes e projetos piloto, realizando as atividades de forma a atingir os objetivos propostos e validar o máximo de cenários possíveis. Validar o funcionamento e diagnosticar possíveis problemas, corrigindo-os.
TS0401	Sustentação de redes	Instalação e configuração de rede de dados cabeada e sem fio, nas camadas núcleo (core) e distribuição (backbones)	• Técnico de Suporte Sênior, ou • Analista de Comunicação de Dados (Redes e Teleprocessamento)	Execução dos procedimentos relativos à instalação e configuração dos ativos de rede de dados cabeada e sem fio, descritos em um PML (Plano de Mudança e Liberação) e aprovados previamente.
TS0402	Sustentação de redes	Instalação e configuração de Rede Privada Virtual (VPN)	• Técnico de Suporte Sênior, ou • Analista de Comunicação de Dados (Redes e Teleprocessamento)	Execução dos procedimentos relativos à instalação e configuração dos ativos da Rede Privada Virtual (VPN), descritos em um PML (Plano de Mudança e Liberação) e aprovados previamente.
TS0403	Sustentação de redes	Monitoramento e Gerenciamento de Redes	• Técnico de Suporte Sênior, ou • Analista de Comunicação de Dados (Redes e Teleprocessamento), ou Analista de Suporte	Efetuar diariamente a consolidação de erros, alertas e desempenho dos equipamentos que compõem a infraestrutura de rede. Acionar provedor do serviço em caso de queda de links. Fazer, em dias úteis, a triagem dos erros e alertas, gerando relatório para aprovação da área demandante. Analisar e buscar correções para as falhas, erros e alertas e apresentar à área responsável para

Código de Identificação	Macroatividade	Descrição da atividade	Perfil necessário para execução	Descrição dos serviços a serem providos
				aprovação/autorização de correções. Aplicar as correções autorizadas pela área demandante conforme procedimento e agenda e reiniciar os serviços quando necessário. Documentar a solução em formulário apropriado.
TS0404	Sustentação de redes	Apoiar a especificação técnica de ativos de rede	Analista de Comunicação de Dados (Redes e Teleprocessamento)	Elaborar proposta de especificação realizando atividades correlatas, tais como: • Pesquisar e recomendar tecnologias. • Redigir pareceres e propostas (business case) sobre soluções de comunicação de dados para suporte às decisões do TRE-MG. • Fazer pesquisa de mercado, registrar dados e informações de fornecedores e soluções, inclusive estimativas de preços.
TS0405	Sustentação de redes	Apoiar a elaboração e proposição de arquiteturas de redes de comunicação de dados a serem implementadas	Analista de Comunicação de Dados (Redes e Teleprocessamento)	Pesquisar e recomendar tecnologias, metodologias e frameworks. Redigir pareceres e propostas (business case) sobre arquitetura de redes de comunicação de dados. Registrar aspectos de sustentabilidade, economicidade, viabilidade, expansibilidade, desempenho e capacidade da solução.
TS0406	Sustentação de redes	Configuração de roteamento dinâmico, estático e protocolos WAN incluindo PPP, xDSL, MPLS	Analista de Comunicação de Dados (Redes e Teleprocessamento)	Parametrização e configuração avançada de sistemas e equipamentos de comunicação de dados.

Código de Identificação	Macroatividade	Descrição da atividade	Perfil necessário para execução	Descrição dos serviços a serem providos
TS0407	Sustentação de redes	Participar de projetos, prestando informações técnicas e especificações referentes aos ativos de rede	Analista de Comunicação de Dados (Redes e Teleprocessamento)	Execução das atividades relativas a sustentação de redes descritas em um projeto aprovado.
TS0501	Segurança	Ações de investigação e resolução de não-conformidades relativas à segurança da informação	Especialista e Analista em segurança da informação	Quando determinado, programar tarefa automática a ser executada, conforme definido pela área responsável e alterar a documentação existente se necessário. Acompanhar o andamento e resultado das tarefas executadas, repassando as informações para a área responsável e registrar os acertos e falhas em livro apropriado. Acompanhar execução do escaneamento total das estações e servidores efetuado, divididos em três etapas por semana, de forma automatizada, intervindo em caso de falhas. Análise, em dias úteis, dos resultados de escaneamento pelo cliente de antivírus, efetuando ações para completa remoção das ameaças, quando necessário, identificando usuários e repassando à área responsável para comunicação.
TS0502	Segurança	Políticas e Ferramentas de Proteção e Segurança Contra Infecções nas Estações e Servidores	Especialista e Analista em segurança da informação	Formular com a área demandante política de instalação, configuração e checagem de toda solução, atualizando documentações correspondentes. Efetuar mensalmente testes relativos à política de instalação e sua funcionalidade.

Código de Identificação	Macroatividade	Descrição da atividade	Perfil necessário para execução	Descrição dos serviços a serem providos
				Analisar e efetuar as correções necessárias para estabilização da aplicação, conforme orientações do fornecedor. Efetuar análise e manutenção pró-ativa da solução de antivírus para as estações e servidores diariamente em dias úteis.
TS0503	Segurança	Políticas e Ferramentas de Proteção e Segurança Contra Acessos Indevidos na Rede Corporativa	Especialista e Analista em segurança da informação	Formular com a área demandante política de instalação, configuração e checagem de toda solução, atualizando documentações correspondentes. Aplicar regras definidas nos equipamentos (Firewall, Proxy, IPS, etc). Efetuar mensalmente testes relativos à política de instalação e sua funcionalidade. Efetuar diariamente a consolidação de erros, alertas e desempenho de funcionamento dos servidores e ferramentas de antispam, firewall, filtro de conteúdo, IPS, DLP e outras utilizadas. Analisar e efetuar as correções necessárias para estabilização dos appliances e das aplicações de monitoramento, conforme orientações do fornecedor. Efetuar análise e manutenção pró-ativa da solução de controle de acesso e de tráfego na rede diariamente em dias úteis.
TS0504	Segurança	Apoiar a especificação técnica de soluções de segurança da informação	Especialista em Segurança da Informação	Elaborar proposta de especificação realizando atividades correlatas, tais como: • Pesquisar e recomendar tecnologias.

Código de Identificação	Macroatividade	Descrição da atividade	Perfil necessário para execução	Descrição dos serviços a serem providos
				• Redigir pareceres e propostas (business case) sobre soluções de segurança para suporte às decisões do TRE-MG. • Fazer pesquisa de mercado, registrar dados e informações de fornecedores e soluções, inclusive estimativas de preços.
TS0505	Segurança	Análise de vulnerabilidades e testes de segurança	Especialista em Segurança da Informação	Elaborar e executar com a área demandante testes de segurança da informação, levantamento e análise de vulnerabilidades. Tratamento de vulnerabilidades.
TS0601	Data Center	Desligamento e religamento de Datacenter	• Técnico de Suporte Sênior, ou • Analista de infraestrutura de TIC	Execução dos procedimentos relativos a desligamento ou religamento de equipamentos do Datacenter descritos em um PML (Plano de Mudança e Liberação) e aprovados previamente.
TS0602	Data Center	Alterações em configurações de equipamentos dos Datacenters em ambiente de desenvolvimento, homologação e produção	• Analista de infraestrutura de TIC, ou • Analista de Middleware, ou • Especialistas	Execução dos procedimentos relativos a alterações nos equipamentos do data center descritos em um PML (Plano de Mudança e Liberação) e aprovados previamente.
TS0603	Data Center	Apoiar a especificação técnica de servidores, storages e demais dispositivos de data center	• Analista de Infraestrutura de TIC, ou • Analista de Middleware, ou • Especialista em Sistemas Operacionais, Servidores de Aplicação e Virtualização	Elaborar proposta de especificação realizando atividades correlatas, tais como: • Pesquisar e recomendar tecnologias. • Redigir pareceres e propostas (business case) sobre soluções de data center para suporte às decisões do TRE-MG.

Código de Identificação	Macroatividade	Descrição da atividade	Perfil necessário para execução	Descrição dos serviços a serem providos
				• Fazer pesquisa de mercado, registrar dados e informações de fornecedores e soluções, inclusive estimativas de preços.
TS0604	Data Center	Propor alterações relativas à política de backup/restore em servidores utilizados no ambiente de produção	• Analista de Infraestrutura de TIC, ou • Analista de Middleware, ou • Especialista em Sistemas Operacionais, Servidores de Aplicação e Virtualização	Levantar a situação, dores e problemas crônicos relativos à política de backup/restore. Propor alternativas. Selecionar opções e documentar. Implementar soluções aprovadas.
TS0701	Sistemas e serviços básicos e intermediários (middlewares)	Instalação e atualização de versões de sistemas base em ambientes de desenvolvimento, homologação e produção	• Analista de infraestrutura de TIC, ou • Analista de Middleware, ou • Especialista em Sistemas Operacionais, Servidores de Aplicação e Virtualização	Execução dos procedimentos relativos à instalação e atualização de sistemas base (sistema operacional, servidores de aplicação etc.) descritos em um PML (Plano de Mudança e Liberação) e aprovados previamente.
TS0702	Sistemas e serviços básicos e intermediários (middlewares)	Aplicação de patches em ambiente de desenvolvimento, homologação e produção	• Analista de infraestrutura de TIC, ou • Analista de Middleware, ou • Especialista em Sistemas Operacionais, Servidores de Aplicação e Virtualização	Execução dos procedimentos relativos à aplicação de patches descritos em um PML (Plano de Mudança e Liberação) e aprovados previamente.
TS0703	Sistemas e serviços básicos e intermediários (middlewares)	Atualizações no DNSSEC, Criação de escopos no DHCP e zonas no DNS	• Analista de infraestrutura de TIC, ou • Especialista em Sistemas Operacionais, Servidores de	Execução dos procedimentos relativos a alterações no DNSSEC descritos em um PML (Plano de Mudança e Liberação) e aprovados previamente.

Código de Identificação	Macroatividade	Descrição da atividade	Perfil necessário para execução	Descrição dos serviços a serem providos
			Aplicação e Virtualização	
TS0704	Sistemas e serviços básicos e intermediários (middlewares)	Atualizações no ambiente de virtualização	• Analista de infraestrutura de TIC, ou • Analista de Middleware, ou • Especialista em Sistemas Operacionais, Servidores de Aplicação e Virtualização	Execução dos procedimentos relativos a alterações no ambiente de virtualização descritos em um PML (Plano de Mudança e Liberação) e aprovados previamente.
TS0705	Sistemas e serviços básicos e intermediários (middlewares)	Monitoramento e Disponibilidade de Sistemas Operacionais e Ambiente Virtualizado	• Técnico de Suporte Sênior, ou • Analista de infraestrutura de TIC, ou • Analista de Middleware, ou • Especialista em Sistemas Operacionais, Servidores de Aplicação e Virtualização	Semanalmente, diagnosticar e corrigir erros de integridade no sistema de arquivos dos discos ligados nos servidores de rede. Coletar as informações de output do comando via log, event viewer ou captura de tela. Executar, semestralmente, a verificação e correção para os servidores que não tiverem diagnóstico nos últimos 6 meses. Relacionar, semanalmente, os arquivos considerados impróprios pela Organização, via relatórios ou manualmente, identificando os respectivos proprietários e emitindo relatório para a área responsável adotar os demais procedimentos. Excluir os arquivos depois de autorizado pela área de atendimento ou responsável pelos serviços. Análise de Eventos. Fazer, em dias úteis, a triagem dos erros e alertas gerando relatório para aprovação da área demandante.

Código de Identificação	Macroatividade	Descrição da atividade	Perfil necessário para execução	Descrição dos serviços a serem providos
				Analisar e buscar correções para as falhas, erros e alertas, considerados críticos. Aplicar as correções autorizadas pela área demandante conforme procedimento e agenda. Mensalmente, efetuar teste de chaveamento dos servidores (Data Center e CPD Backup) e VMs definidos pela área responsável, dentro do cronograma especificado, com segurança e baixo impacto no ambiente, garantindo o bom funcionamento por meio de testes, análise de eventos e logs, e preenchendo a documentação de resultados, para que, no momento de indisponibilidade, os serviços ou VMs sejam chaveados corretamente. Realizar a administração dos Resource Pools, em termos de alocação de máquinas virtuais e de recursos de processador e memória.
TS0706	Sistemas e serviços básicos e intermediários (middlewares)	Parametrizar ferramentas de gerenciamento de serviços, armazenamento ou monitoramento de ambiente de TIC	• Analista de Infraestrutura de TIC, ou • Analista de Middleware, ou • Especialista em Sistemas Operacionais, Servidores de Aplicação e Virtualização	Execução dos procedimentos relativos a alterações nas ferramentas de gerenciamento de serviços e armazenamento descritos em um PML (Plano de Mudança e Liberação) e aprovados previamente.
TS0707	Sistemas e serviços básicos e intermediários (middlewares)	Redimensionar espaço de armazenamento, definir LUNs e respectivas associações, documentando as atividades	Especialista em Sistemas Operacionais, Servidores de Aplicação e Virtualização	Execução dos procedimentos relativos a alterações no sistema de armazenamento descritos em um PML (Plano de Mudança e Liberação) e aprovados previamente.

Código de Identificação	Macroatividade	Descrição da atividade	Perfil necessário para execução	Descrição dos serviços a serem providos
TS0708	Sistemas e serviços básicos e intermediários (middlewares)	Participar de projetos, prestando informações técnicas sobre características e dimensionamento de recursos computacionais requeridos para suportar soluções de rede de armazenamento (SAN), soluções de backup/restore e todos os seus componentes	Especialista em Sistemas Operacionais, Servidores de Aplicação e Virtualização	Execução das atividades relativas a soluções de rede de armazenamento (SAN), soluções de backup/restore e todos os seus componentes em um projeto aprovado.
TS0709	Sistemas e serviços básicos e intermediários (middlewares)	Customizar recursos para realização de backup/restore da infraestrutura de servidores utilizada no TRE-MG, analisando as necessidades para o correto dimensionamento de recursos	• Analista de Infraestrutura de TIC, ou • Analista de Middleware, ou • Especialista em Sistemas Operacionais, Servidores de Aplicação e Virtualização	Execução de atividades relativas à parametrização e/ou customização de recursos usados para backup/restore da infraestrutura de servidores utilizada no TRE-MG, analisando as necessidades para o correto dimensionamento de recursos.
TS0710	Sistemas e serviços básicos e intermediários (middlewares)	Definir e estruturar os recursos a serem acessados nos servidores (pastas, compartilhamento)	• Analista de Infraestrutura de TIC, ou • Analista de Middleware, ou • Especialista em Sistemas Operacionais, Servidores de Aplicação e Virtualização	Execução de atividades de estruturação e configuração de recursos compartilhados de servidores corporativos. Atualização de listas de usuários ou grupos e respectivos acessos a recursos. Documentação das definições e procedimentos realizados.
TS0711	Sistemas e serviços básicos e intermediários (middlewares)	Participar de projetos, prestando informações técnicas sobre características e dimensionamento de servidores, todos seus componentes envolvidos e software que neles executam	Especialista em Sistemas Operacionais, Servidores de Aplicação e Virtualização	Execução das atividades relativas a características e dimensionamento de servidores, todos seus componentes envolvidos e software que neles executam em um projeto aprovado.

Código de Identificação	Macroatividade	Descrição da atividade	Perfil necessário para execução	Descrição dos serviços a serem providos
TS0712	Sistemas e serviços básicos e intermediários (middlewares)	Tunning de serviços e sistemas (servidor de aplicação, balanceamento de carga, etc) visando melhoria de performance	Especialista em Sistemas Operacionais, Servidores de Aplicação e Virtualização	Análise, diagnóstico e intervenções necessárias para o ajuste de desempenho e otimização do uso dos recursos computacionais corporativos. Documentação das definições e procedimentos realizados.
TS0713	Sistemas e serviços básicos e intermediários (middlewares)	Elaborar análise de Capacidade e Desempenho do ambiente computacional	Especialista em Sistemas Operacionais, Servidores de Aplicação e Virtualização	Redação de parecer técnico sobre utilização de recursos computacionais corporativos. Proposição de ações para melhoria de desempenho. Estimativas de capacidade e de disponibilização de recursos para atendimento às necessidades. Manutenção da base histórica de desempenho e análise de tendências.
TS0801	Aplicações de negócio	Atualização de versões de sistemas em ambiente de produção	Analista de Infraestrutura de TIC, ou Analista de Middleware	Execução dos procedimentos relativos à atualização de sistemas descritos em um PML (Plano de Mudança e Liberação) e aprovados previamente.
TS0802	Aplicações de negócio	Estudo de ambiente para proposta de implementação de mudança	Analista de Infraestrutura de TIC, ou Analista de Middleware	Elaboração de estudo, incluindo: • Identificação da necessidade do demandante; • Estudo do ambiente de software e hardware atual; • Verificação de requisitos para a implementação da mudança; • Elaboração de parecer com proposta de implementação de mudança; • Documentação dos resultados obtidos e encaminhamento à área solicitante para análise e aprovação.

Código de Identificação	Macroatividade	Descrição da atividade	Perfil necessário para execução	Descrição dos serviços a serem providos
TS0803	Aplicações de negócio	Participação em testes e projetos piloto de aplicações de negócio (eleitorais, judiciais, administrativas)	• Analista de Infraestrutura de TIC, ou Analista de Middleware, ou Técnico de Suporte Junior, ou Analista de Sistemas, ou Analista de Suporte, ou Analista de Logística	Seguir os roteiros estipulados para os testes e projetos piloto, realizando as atividades de forma a atingir os objetivos propostos e validar o máximo de cenários possíveis. Validar o funcionamento e diagnosticar possíveis problemas, corrigindo-os.
TS0804	Aplicações de negócio	Executar planejamento, logística, preparação de sistemas, equipamentos e treinamentos relacionados às eleições	Analista de Logística	Elaborar conteúdo, ministrar aulas e prestar tutoria para cursos presenciais e a distância relacionados a sistemas e equipamentos de eleição. Apoiar atividades de logística, preparação, testes, homologação e execução de eleições oficiais, suplementares, parametrizadas e paralelas. Atuar em simulados, auditorias de software e hardware, registro de candidaturas, geração de mídias e carga de software nas urnas eletrônicas. Elaborar *dashboards*, planilhas de controle e relatórios estatísticos.
TS0901	Portais e Aplicações centrais gerais	Atualização de versões de sistemas em ambiente de produção	Analista de Infraestrutura de TIC, ou Analista de Middleware	Execução dos procedimentos relativos à atualização de sistemas descritos em um PML (Plano de Mudança e Liberação) e aprovados previamente.
TS0902	Portais e Aplicações centrais gerais	Manutenção de Serviços de Acesso Remoto, Mensageria, Colaboração e Arquivos	Analista de Infraestrutura de TIC, ou Analista de Middleware	Efetuar remoção das bases corporativas, conforme prazos e procedimentos descritos na documentação adotada.

Código de Identificação	Macroatividade	Descrição da atividade	Perfil necessário para execução	Descrição dos serviços a serem providos
				Identificar e agrupar semanalmente as caixas de mensagens do correio eletrônico que terão suas quotas ou templates modificadas. Ajustar semanalmente as quotas das caixas de mensagens do correio eletrônico e quotas de serviços de arquivos que serão modificadas por valores definidos pela área responsável obedecendo procedimento interno. Efetuar diariamente a consolidação de erros, alertas e desempenho dos serviços de mensageria, arquivos e colaboração. Fazer, em dias úteis, a triagem dos erros e alertas gerando relatório para aprovação da área demandante. Analisar e buscar correções para as falhas, erros e alertas. Aplicar as correções autorizadas pela área demandante conforme procedimento e agenda. Publicar softwares e aplicações na base de acesso remoto, conforme documentação existente e mediante autorização da área demandante. Elaborar relatório da atividade realizada conforme definido pela área solicitante.
TS0903	Portais e Aplicações centrais gerais	Apoiar a especificação técnica de soluções de mensageria, portais e colaboração	Analista de Infraestrutura de TIC	Elaborar proposta de especificação realizando atividades correlatas, tais como: • Pesquisar e recomendar tecnologias.

Código de Identificação	Macroatividade	Descrição da atividade	Perfil necessário para execução	Descrição dos serviços a serem providos
				• Redigir pareceres e propostas (business case) sobre soluções WEB para suporte às decisões do TRE-MG. • Fazer pesquisa de mercado, registrar dados e informações de fornecedores e soluções, inclusive estimativas de preços.
TS0904	Portais e Aplicações centrais gerais	Participação em testes e projetos piloto de Portais e Aplicações gerais	• Analista de Infraestrutura de TIC, ou • Técnico de Suporte Junior, ou • Analista de Middleware, ou • Analista de Sistemas	Seguir os roteiros estipulados para os testes e projetos piloto, realizando as atividades de forma a atingir os objetivos propostos e validar o máximo de cenários possíveis. Validar o funcionamento e diagnosticar possíveis problemas, corrigindo-os.
TS1001	Dados	Criar, configurar e disponibilizar relatório extraído dos bancos de dados corporativo	Administrador de Dados	Gerar consultas, inventários e relatórios estatísticos, conforme critérios definidos pela área solicitante. Documentar os resultados obtidos, formatar e encaminhar à área solicitante.
TS1002	Dados	Alterar configuração de relatórios extraídos dos bancos de dados corporativos	Administrador de Dados	Alterar consultas, inventários e relatórios estatísticos, conforme critérios definidos pela área solicitante. Documentar os resultados obtidos, formatar e encaminhar à área solicitante.
TS1003	Dados	Analisar, avaliar, testar e corrigir script de comandos DML[9], DDL[10]	Administrador de Dados	Validar procedimentos automatizados para criação, alteração e exclusão de dados e estruturas de dados.

[9] DML - Data Manipulation Language - Linguagem de Manipulação de Dados. São os comandos que interagem com os dados dentro das tabelas, ou seja: INSERT, DELETE e UPDATE.

[10] DDL - Data Definition Language - Linguagem de Definição de Dados. São os comandos que interagem com os objetos do banco, ou seja, CREATE, ALTER e DROP.

Código de Identificação	Macroatividade	Descrição da atividade	Perfil necessário para execução	Descrição dos serviços a serem providos
		e DCL[11] no ambiente de banco de dados de homologação		Realizar testes em ambiente propício (homologação) de forma a não afetar dados de produção reais em uso. Documentar os resultados obtidos, formatar e encaminhar à área solicitante.
TS1004	Dados	Executar script de comandos DML, DDL e DCL em instâncias de bancos de dados de produção	• Administrador de Dados • Administrador de Banco de Dados	Efetivar a criação, alteração ou exclusão de dados e estruturas de dados em um banco de dados ativo (dados de produção reais em uso).
TS1005	Dados	Atualizar dicionário de metadados	Administrador de Dados	Manter atualizados os dados sobre dados (metadados) armazenados em dicionários de dados relativos às vártias plataformas de SGBDs[12].
TS1006	Dados	Elaborar script de criação de objeto de banco de dados não-programa[13]	Administrador de Dados	Elaborar procedimentos automatizados para criação, alteração e exclusão de objetos não-programa. Realizar testes. Documentar os resultados obtidos, formatar e encaminhar à área solicitante.
TS1007	Dados	Atualização de versão do Banco de Dados em ambiente de desenvolvimento, homologação e produção	Administrador de Banco de Dados	Execução dos procedimentos relativos à atualização de versão de banco de dados descritos em um PML (Plano de Mudança e Liberação) e aprovados previamente.

[11] DCL - Data Control Language - Linguagem de Controle de Dados. São os comandos para controlar a parte de segurança do banco de dados, ou seja, GRANT, REVOKE E DENY.

[12] SGBD: Sistema Gerenciador de Banco de Dados.

[13] Objeto de banco de dados não-programa – todos os objetos lógicos de um banco de dados que não são programas armazenados, ou seja, tabelas, índices, restrições, tipos, db_links, jobs e que não sejam objetos de estruturação física da base de dados, tais como tablespaces, datafiles e demais objetos relacionados a armazenamento e gestão do SGBD.
Programas armazenados em bancos de dados – objetos de bancos de dados que contem, em seu corpo, um programa escrito em linguagem de programação. Exemplos são os packages, as procedures, functions e gatilhos (triggers).

Código de Identificação	Macroatividade	Descrição da atividade	Perfil necessário para execução	Descrição dos serviços a serem providos
TS1008	Dados	Monitoramento, Disponibilidade e Funcionamento dos Bancos de Dados Corporativos	Administrador de Banco de Dados	Efetuar, a cada início de turno diário (manhã), em dias úteis, verificação e consolidação de erros, alertas e desempenho de funcionamento dos bancos de dados corporativos, utilizados pela organização e das ferramentas de monitoração e controle utilizadas pela área responsável com o mesmo objetivo. Fazer, em dias úteis, a triagem dos erros e alertas de funcionamento, gerando relatório para aprovação da área demandante. Analisar e buscar correções para as falhas, erros e alertas de funcionamento dos bancos de dados e demais ferramentas correlacionadas e apresentar à área responsável para aprovação/autorização de correções. Aplicar as correções autorizadas pela área demandante conforme procedimento e agenda e reiniciar os serviços quando necessário. Mensalmente, verificar junto aos fabricantes as atualizações disponíveis, avaliando sua perspectiva de aplicação e funcionalidade no parque instalado e emitir relatório com os pareceres técnicos quanto à sua aplicabilidade ou não. Documentar a solução em base de conhecimento. Executar rotinas de banco de dados para criação e alteração de Bancos e estrutura das Bases de Dados (DDL, DCL, DML), inclusive

Código de Identificação	Macroatividade	Descrição da atividade	Perfil necessário para execução	Descrição dos serviços a serem providos
				através de dump de dados, aberto através de sistema de registro de demandas, oriundos dos usuários da tecnologia da informação. Desenvolver e ajustar rotinas para automação de atividades em banco de dados.
TS1009	Dados	Criar procedure/stored procedure, function ou gatilho (trigger) em banco de dados	Administrador de Dados	Criar rotinas de banco de dados para consulta, inserção, deleção, e alteração de dados em Bancos de Dados. Desenvolver e ajustar rotinas para automação de atividades em banco de dados.
TS1010	Dados	Avaliar esquema de dados corporativo	Administrador de Dados	Emitir parecer técnico relativo a avaliações de esquemas de dados corporativos.
TS1011	Dados	Executar a extração/importação de dados em uma tabela de banco de dados	Administrador de Dados	Popular ou reorganizar conteúdo em bases de dados por meio de extração ou importação de tabelas.
TS1012	Dados	Configurar um processo ETL[14] em ferramenta de BI (Business Intelligence) – Realizar a automatização de extrações de dados através de uma ferramenta de ETL	Administrador de Dados	Criar rotinas de banco de dados para carga e transformação de dados em Bancos de Dados. Desenvolver e ajustar rotinas para automação de atividades em banco de dados por meio de ferramentas de ETL.
TS1013	Dados	Realizar ajuste de desempenho em instrução DQL[15]	Administrador de Dados	Análise, diagnóstico e intervenções necessárias para o ajuste de desempenho e otimização do uso dos recursos computacionais em instruções DQL. Documentação das definições e procedimentos realizados.

[14] Processo ETL – rotina automatizada de extração, transformação e carga (em inglês, extract, transform, load) , utilizadas para carga dos bancos de dados históricos e estatísticos (data-marts, data-warehouses).

[15] DQL - Data Query Language - Linguagem de Consulta de dados. São os comandos de consulta, a saber SELECT.

Código de Identificação	Macroatividade	Descrição da atividade	Perfil necessário para execução	Descrição dos serviços a serem providos
TS1014	Dados	Validar modelos de dados lógico e físico	Administrador de Dados	Emitir parecer técnico relativo a avaliações de modelos de dados.
TS1015	Dados	Orientar usuários na utilização de ferramentas de modelagem de dados	Administrador de Dados	Sanar dúvidas, ministrar treinamentos ou prestar consultoria quanto à utilização de ferramentas de modelagem de dados usadas no TRE-MG.
TS1016	Dados	Analisar requisitos para criação de instâncias e scripts de esquemas de dados	Administrador de Banco de Dados	Emitir parecer técnico relativo a requisitos para criação de instâncias e scripts de esquemas de dados.
TS1017	Dados	Análise de performance e utilização dos recursos dos ambientes de banco de dados	Administrador de Banco de Dados	Redação de parecer técnico sobre utilização de recursos de banco de dados. Proposição de ações para melhoria de desempenho. Estimativas de capacidade e de disponibilização de recursos para atendimento às necessidades. Manutenção da base histórica de desempenho e análise de tendências para os bancos de dados.
TS0001	Atividades gerais	Diagnóstico de problemas ou incidentes escalados pelo 2º nível - Resolução de problemas em serviços de infraestrutura de TIC	• Analista de infraestrutura de TIC, ou • Analista de Middleware, ou • Analista de comunicação de dados (redes e teleprocessamento), ou • Analista de Sistemas, ou • Administrador de banco de dados, ou • Analista de Segurança da Informação, ou • Analista de Suporte, ou	Execução dos procedimentos relativos ao diagnóstico e à resolução de problemas em serviços providos pela infraestrutura de TIC, que requeiram conhecimentos especializados ou não puderam ser resolvidos no 2º nível.

Código de Identificação	Macroatividade	Descrição da atividade	Perfil necessário para execução	Descrição dos serviços a serem providos
			• Analista de Logística, ou • Especialistas	
TS0002	Atividades gerais	Produção de conteúdo para a Gestão do Conhecimento, complementando informações do 2º nível	• Analista de infraestrutura de TIC, ou • Analista de Middleware, ou • Analista de comunicação de dados (redes e teleprocessamento), ou • Analista de Sistemas, ou • Administrador de banco de dados, ou • Analista de Segurança da Informação, ou • Analista de Suporte, ou • Analista de Logística, ou • Especialistas	Elaborar e atualizar procedimentos e scripts de atendimento sobre incidentes, requisições de serviço e erros conhecidos, submetendo-os à apreciação da Gestão de Base de Conhecimento para análise sobre a pertinência de inclusão, adaptação e atualização da mesma.
TS0003	Atividades gerais	Documentar ambiente de TIC e controlar registros sobre os ativos, apoiando o 2º nível	• Analista de infraestrutura de TIC, ou • Analista de Middleware, ou • Analista de comunicação de dados (redes e teleprocessamento), ou • Analista de Sistemas, ou • Administrador de banco de dados, ou • Analista de Segurança da Informação, ou • Analista de Suporte, ou	Complementar documentação elaborada pelo 2º nível com informações especializadas. Elaborar e atualizar registros referentes ao ambiente de TIC atual do TRE-MG. Produzir descritivos das soluções e arquiteturas implementadas, bem como manter a documentação acessível e atualizada. Controle e registro da situação dos Itens de Configuração (IC). Verificação da conformidade das informações dos ICs.

Código de Identificação	Macroatividade	Descrição da atividade	Perfil necessário para execução	Descrição dos serviços a serem providos
			• Analista de Logística, ou • Especialistas	
TS0004	Atividades gerais	Apoio à Gestão de Mudanças	• Analista de infraestrutura de TIC, ou • Analista de Middleware, ou • Analista de comunicação de dados (redes e teleprocessamento), ou • Analista de Sistemas, ou • Administrador de banco de dados, ou • Analista de Segurança da Informação, ou • Analista de Suporte, ou • Analista de Logística, ou • Especialistas	Elaborar e controlar Registros de Requisição de Mudança (RDM), conforme processo definido. Elaborar o Planejamento da Mudança (Construção e Teste). Validar a efetividade do planejamento e das ações relacionadas à Mudança.
TS0005	Atividades gerais	Apoio para a implantação de processos de gestão de serviços de TIC (ITIL) com o uso da ferramenta de Service Desk - ITSM	• Analista de infraestrutura de TIC, ou • Analista de Middleware, ou • Analista de comunicação de dados (redes e teleprocessamento), ou • Analista de Sistemas, ou • Administrador de banco de dados, ou • Analista de Segurança da Informação, ou • Analista de Suporte, ou	Relatar as boas práticas de mercado. Indicar práticas a serem implementadas no ambiente do TRE-MG. Alertar sobre desvios nos processos do TRE-MG. Customizar ferramenta para refletir o processo mapeado.

Código de Identificação	Macroatividade	Descrição da atividade	Perfil necessário para execução	Descrição dos serviços a serem providos
			• Analista de Logística, ou • Especialistas	
TS0006	Atividades gerais	Produção de conteúdos de apoio à tomada de decisão	• Analista de infraestrutura de TIC, ou • Analista de Middleware, ou • Analista de comunicação de dados (redes e teleprocessamento), ou • Analista de Sistemas, ou • Administrador de banco de dados, ou • Analista de Segurança da Informação, ou • Analista de Suporte, ou • Analista de Logística, ou • Especialistas	Elaboração e atualização de pareceres técnicos relativos à adoção ou revisão de soluções de tecnologia ou implementação de arquiteturas.
TS0007	Atividades gerais	Apoiar equipe de desenvolvimento de aplicações no sentido de extrair o máximo da infraestrutura de TIC e recursos associados	• Analista de infraestrutura de TIC, ou • Analista de Middleware, ou • Analista de comunicação de dados (redes e teleprocessamento), ou • Analista de Sistemas, ou • Administrador de banco de dados, ou • Analista de Segurança da Informação, ou • Analista de Suporte, ou	Sanar dúvidas e sugerir abordagens nas quais as aplicações poderiam extrair o máximo da infraestrutura de TIC e recursos associados.

Código de Identificação	Macroatividade	Descrição da atividade	Perfil necessário para execução	Descrição dos serviços a serem providos
			• Analista de Logística, ou • Especialistas	

2.7. O perfil necessário para execução da macroatividade poderá ser alterado, excepcionalmente, desde que de comum acordo entre a CONTRATADA e a CONTRATANTE.

2.8. O controle da quantidade de tarefas de sustentação e consultoria de soluções de infraestrutura de TIC de 3º nível executadas será feito da mesma forma que para as tarefas de 1º e 2º nível, ou seja, por meio dos registros na ferramenta ITSM, devendo ser discriminadas de forma resumida, nos referidos registros, as ações e procedimentos executados ao longo do dia.

2.9. O serviço de sustentação e consultoria de soluções de infraestrutura de TIC em 3º Nível, incluindo rotinas operacionais e monitoramento, estará sujeito aos acordos mínimos de serviço (NMS) estabelecidos para este grupo de tarefas, conforme anexo 07.

2.10. Em razão da natural dinâmica institucional da Contratante, novas tarefas, macroatividades, atividades, produtos e tecnologias suportadas poderão ser criadas, extintas ou alteradas, mantendo-se as métricas estabelecidas neste termo de referência, devendo a CONTRATADA garantir a atualização tecnológica de sua equipe para a prestação do serviço.

2.11. A CONTRATADA deverá obedecer ao especificado em todas as normas, padrões, processos e procedimentos da CONTRATANTE.

2.11.1. A CONTRATANTE pode, a qualquer tempo, atualizar suas normas, padrões, processos e procedimentos comprometendo-se o CONTRATADO a se adaptar em um prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos, a partir da data de notificação por parte da CONTRATANTE.

2.11.2. Serão disponibilizadas ferramentas de gerenciamento e monitoramento do ambiente tecnológico da CONTRATANTE que deverão ser utilizadas pela equipe da CONTRATADA durante a prestação dos serviços de gestão da infraestrutura e resolução de incidentes e problemas.

2.11.3. A não aderência ao processo estabelecido pode gerar glosas ou advertências, conforme indicadores do anexo 07.

2.12. Serviços de TIC (rede de dados, telecomunicação de dados, banco de dados, servidores de aplicação, etc) que impactem no desempenho ou disponibilidade dos sistemas críticos deverão ser tratados com a devida prioridade.

2.12.1. A listagem inicial de sistemas críticos está no anexo 08, que poderá ser atualizada no decorrer do contrato por meio de comunicado oficial da CONTRATANTE para a CONTRATADA.

2.12.2. Deverão ser gerados alertas sobre os incidentes e problemas relativos aos sistemas críticos através dos meios estabelecidos no Plano de Comunicação.

2.13. A CONTRATADA deverá dispor de serviços de coordenação do atendimento de 3º Nível remoto e presencial, conforme disposto no anexo 01.

2.14. Qualificações Técnicas exigidas para o Serviço de sustentação e consultoria de soluções de infraestrutura de TIC de 3º Nível constam no Anexo 06 – Perfis e Qualificações Profissionais Exigidos, a ser comprovado e autorizado pela CONTRATANTE no momento da primeira alocação

do profissional para prestação dos serviços solicitados. Estas qualificações deverão ser mantidas ao longo do contrato, podendo ser verificadas, a qualquer tempo, pelo TRE-MG.

2.15. Os profissionais da equipe de sustentação e consultoria de soluções de infraestrutura de TIC de 3º Nível deverão ser treinados pela CONTRATADA sempre que necessário e sob demanda da CONTRATANTE, com vistas a garantir sua contínua qualificação face aos novos serviços e evolução tecnológica que eventualmente venham a ser implementados.

3. CONSIDERAÇÕES GERAIS

3.1. O método de alocação, a quantidade dos profissionais necessários à prestação dos serviços, assim como a administração de tais recursos humanos caberá à CONTRATADA, respeitada a legislação trabalhista vigente e a norma coletiva da categoria, e observado que não será estabelecido qualquer vínculo empregatício ou de responsabilidade entre os profissionais que empregar para a execução dos serviços contratados e a CONTRATANTE. Além disso, a CONTRATADA deve observar os requisitos de sustentabilidade constantes em 3.2.14 do termo de referência.

3.1.1. Visando prevenir possíveis problemas operacionais, apesar do estabelecido no caput, as alterações relativas à composição da equipe de 3º nível deverão ser previamente negociadas com apresentação de estudo técnico que comprove ser possível o aumento ou a diminuição da estrutura. Este estudo deverá ser submetido à apreciação da CONTRATANTE e só será aprovado e implementado caso haja comum acordo entre CONTRATANTE e CONTRATADA.

3.2. Os profissionais deverão utilizar a Solução de Gerenciamento de Service Desk (ITSM), inclusive para prestar atendimento remoto.

3.3. A CONTRATADA deverá prover, para o Serviço de sustentação e consultoria de soluções de infraestrutura de TIC de 3º Nível, todo o instrumental de trabalho, devidamente certificado pelos respectivos órgãos reguladores, necessário para a execução de suas atividades. Todos estes recursos devem ser adequados para atender aos diversos tipos de solicitações de 3º Nível.

3.4. A CONTRATADA deve executar as atividades em que o 3º nível está envolvido de acordo com os processos definidos e em conformidade com as boas práticas. O item 3.2.10.1 deste Termo de Referência elenca os processos básicos que devem estar disponíveis na ferramenta de Service Desk – ITSM para futura implantação no TRE-MG.

3.5. Quando não houver definição formal do processo ou do nível mínimo de serviço esperado (SLA), a CONTRATADA deverá propor parâmetros provisórios antes da efetiva prestação do serviço até que as definições sejam feitas.

ANEXO V DO TERMO DE REFERÊNCIA

TAREFAS DE DEMANDA: SERVIÇOS EXTRAORDINÁRIOS DE SUPORTE E SUSTENTAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE TIC DE 1º, 2º E 3º NÍVEL

1. TAREFAS DE DEMANDA – SERVIÇOS EXTRAORDINÁRIOS DE SUPORTE E SUSTENTAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE TIC DE 1º, 2º E 3º NÍVEL

1.1. DISPONIBILIDADE

1.1.1. Diariamente das 0h às 23:59h, para prestação dos serviços previamente solicitados, agendados e autorizados pelo Gestor da Contratante, inclusive aos sábados, domingos e feriados.

1.1.2. A CONTRATADA se compromete a prestar suporte presencial de 1º, 2º e 3º Nível, conforme solicitado, durante os eventos organizados pela Justiça Eleitoral.

1.1.3. Quando forem solicitadas duas tarefas de um mesmo tipo, estas devem ser ofertadas de forma ininterrupta.

1.1.4. Nas tarefas onde estiverem alocados mais de um profissional, os serviços deverão ser prestados de forma ininterrupta.

1.2. CANAIS DE ACESSO

1.2.1. Por meio de Ordem de Serviço aprovada pela autoridade competente da CONTRATANTE.

1.3. LOCALIZAÇÃO DO SERVIÇO DE DEMANDA DE 1º, 2º E 3º NÍVEL

1.3.1. As atividades dos serviços de Demanda de 1º, 2º e 3º nível podem ser executadas de forma presencial ou remota pela CONTRATADA, a critério da CONTRATANTE. Na forma presencial a equipe do serviço de Demanda em 1º, 2º e 3º Nível estará localizada nas dependências da CONTRATANTE, podendo contar com apoio remoto se for o caso.

1.3.1.1. Para o suporte a eventos da Justiça Eleitoral, poderá ser exigido o suporte presencial no local.

1.3.1.2. Para que a CONTRATADA possa mobilizar os recursos necessários à prestação dos serviços referentes às TAREFAS DE DEMANDA, especialmente quanto aos eventos da Justiça Eleitoral, bem como emitir as respectivas Ordens de Serviço, a CONTRATANTE prestará, oficialmente, todas as informações necessárias, incluindo:

1.3.1.2.1. Local de realização do evento;

1.3.1.2.2. Data, hora de início e previsão término do evento.

1.3.2. A acomodação do Serviço de Demanda em 1º, 2º e 3º Nível nas dependências da CONTRATANTE visa prestar atendimento célere e adequado às diversas unidades judicias e administrativas.

1.3.3. A equipe responsável por este serviço pode ser a mesma designada para o atendimento do Serviço de Suporte, desde que uma tarefa não prejudique a outra.

1.3.4. A CONTRATANTE disponibilizará espaço físico, mobiliário e computador a serem utilizados pela equipe do serviço de demanda de 1º, 2º e 3º Nível da CONTRATADA. Todos os demais

equipamentos de trabalho necessários à prestação do serviço deverão ser providos pela CONTRATADA, sem ônus para a CONTRATANTE.

1.3.5. Os profissionais da CONTRATADA deverão, para prestar serviço à CONTRATANTE, apresentar antes do início das atividades Termo de Ciência atestando conhecer a política de segurança da CONTRATANTE, bem como comprometendo-se a guardar sigilo das informações, dados e procedimentos da CONTRATANTE. Além disso, também deverão ser devidamente qualificados sobre os procedimentos necessários para prestar atendimento à CONTRATANTE, bem como receber anuência desta para serem habilitados nos sistemas da CONTRATANTE.

2. PRINCIPAIS ATIVIDADES DO SERVIÇO DE DEMANDA DE 1º, 2º E 3º NÍVEL

2.1. O serviço de demanda de 1º, 2º e 3º Nível será implementado para a prestação de serviços extraordinários de baixa, média, alta complexidade ou especialista, sem periodicidade definida, compreendendo todas as atividades necessárias ao atendimento das demandas geradas por mudanças tecnológicas, paradas programadas, plantões, eventos que não tenham sido previamente planejados, bem como pelas diversas ações da Justiça Eleitoral.

2.2. O serviço de demanda de 1º, 2º e 3º Nível estará sujeito aos acordos de nível de serviço estabelecidos para este grupo de tarefas, conforme anexo 07.

2.3. As Tarefas de Demanda serão submetidas à avaliação, pelo fiscal demandante, de forma individual com vistas a garantir a obediência aos indicadores de qualidade estabelecidos. O valor individual de cada Tarefa de Demanda será a base sobre a qual será calculada a glosa ao serviço, quando este não atingir as metas de qualidade e efetividade exigidas.

2.4. O TRE-MG disporá, ao longo de 24 (vinte e quatro) meses, de até 7.192 (sete mil, cento e noventa e dois) USTs para as Tarefas de Demanda de 1º, 2º e 3º Nível.

2.5. As tarefas de demanda não poderão ser utilizadas para cobrir pendências das tarefas ordinárias de suporte e de sustentação.

2.6. A CONTRATADA deverá obedecer ao especificado em todas as normas, padrões, processos e procedimentos da CONTRATANTE.

2.6.1. A CONTRATANTE pode, a qualquer tempo, atualizar suas normas, padrões, processos e procedimentos comprometendo-se o CONTRATADO a se adaptar em um prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos, a partir da data de notificação por parte da CONTRATANTE.

2.6.2. Serão disponibilizadas ferramentas de gerenciamento e monitoramento do ambiente tecnológico da CONTRATANTE que deverão ser utilizadas pela equipe da CONTRATADA durante a prestação dos serviços de gestão da infraestrutura e resolução de incidentes e problemas.

2.6.3. A não aderência ao processo estabelecido pode gerar glosas ou advertências, conforme indicadores do anexo 07.

2.7. Oficialização da demanda dos serviços por meio da emissão de "Ordem de Serviço – OS", conforme disposto em 3.3.1.17 deste termo de referência.

2.8. A CONTRATADA deverá dispor de serviços de coordenação do atendimento de demandas de 1º, 2º e 3º Nível remoto e presencial, conforme disposto no anexo 01.

2.9. Qualificações Técnicas exigidas para o Serviço de Demanda de 1º, 2º e 3º Nível constam em coluna específica da tabela abaixo e são descritas no Anexo 06 – Perfis e Qualificações Profissionais Exigidos, a ser comprovado e autorizado pela CONTRATANTE no momento da primeira alocação

do profissional para prestação dos serviços solicitados. Estas qualificações deverão ser mantidas ao longo do contrato, podendo ser verificadas, a qualquer tempo, pelo TRE-MG.

2.10. Os profissionais da equipe de demanda de 1º, 2º e 3º Nível deverão ser treinados pela CONTRATADA sempre que necessário e sob demanda da CONTRATANTE, com vistas a garantir sua contínua qualificação face aos novos serviços e evolução tecnológica que eventualmente venham a ser implementados.

2.11. A lista de atividades que constituem as TAREFAS DE DEMANDA, bem como seus valores em USTs, encontra-se na tabela abaixo.

2.12. Em razão da natural dinâmica institucional da CONTRATANTE, novas tarefas, macroatividades, atividades, produtos e tecnologias suportadas poderão ser criadas, extintas ou alteradas para os serviços relativos às Tarefas de Demanda, mantendo-se as métricas estabelecidas no termo de referência.

2.12.1. Neste caso, deve a CONTRATADA garantir a atualização tecnológica de sua equipe para a prestação dos serviços.

2.13. As atividades relativas a TAREFAS DE DEMANDA possuem um valor de UST, cuja fórmula básica é a estimativa de tempo para a realização da tarefa multiplicada por um fator de complexidade, que pode ser:

- Baixa – multiplicador 1
- Média – multiplicador 2
- Alta – multiplicador 3
- Especialista – multiplicador 4

2.14. A complexidade estipulada considera o nível de especialização requerida para a execução da atividade, a dificuldade envolvida na realização da atividade e a responsabilidade pelos resultados considerando o possível impacto gerado nos serviços pela realização da atividade.

2.15. Atividades com complexidades Baixa e Média serão consideradas como atividades de 1º e 2º nível e atividades com complexidades Alta e Especialista serão consideradas como atividades de 3º nível.

2.16. Para compor o valor da UST a ser ofertado na proposta, a licitante deverá observar a TABELA MACROATIVIDADES X VALOR DA TAREFA DE DEMANDA EM UST - item 2.17, bem como incluir todos os custos relacionados à execução das macroatividades, inclusive percentual incidente sobre serviços extraordinários.

2.17. TABELA "MACROATIVIDADES **X** VALOR DA TAREFA DE DEMANDA EM UST"

Código de Identificação	Macroatividade	Descrição da atividade	Perfil necessário para execução	Complexidade	Valor da TAREFA DE DEMANDA em UST
TD0701	Sistemas e serviços básicos e intermediários (middlewares)	Parametrizar ferramentas de gerenciamento de serviços, armazenamento ou monitoramento de ambiente de TIC, em regime de sobrejornada	• Analista de Infraestrutura de TIC, ou • Analista de Middleware, ou • Especialista em Sistemas Operacionais, Servidores de	A	12

Código de Identificação	Macroatividade	Descrição da atividade	Perfil necessário para execução	Complexidade	Valor da TAREFA DE DEMANDA em UST
			Aplicação e Virtualização		
TD1001	Dados	Criar, configurar e disponibilizar relatório extraído dos bancos de dados corporativo, em regime de sobrejornada.	Administrador de Dados	A	12
TD1002	Dados	Alterar configuração de relatórios extraídos dos bancos de dados corporativos, em regime de sobrejornada	Administrador de Dados	A	6
TD1003	Dados	Analisar, avaliar, testar e corrigir script de comandos DML[16], DDL[17] e DCL[18] no ambiente de banco de dados de homologação, em regime de sobrejornada	Administrador de Dados	A	12
TD1004	Dados	Executar script de comandos DML, DDL e DCL em instâncias de bancos de dados de produção, em regime de sobrejornada	• Administrador de Dados • Administrador de Banco de Dados	A	3
TD1005	Dados	Atualizar dicionário de metadados, em regime de sobrejornada	Administrador de Dados	A	3

[16] DML - Data Manipulation Language - Linguagem de Manipulação de Dados. São os comandos que interagem com os dados dentro das tabelas, ou seja: INSERT, DELETE e UPDATE.

[17] DDL - Data Definition Language - Linguagem de Definição de Dados. São os comandos que interagem com os objetos do banco, ou seja, CREATE, ALTER e DROP.

[18] DCL - Data Control Language - Linguagem de Controle de Dados. São os comandos para controlar a parte de segurança do banco de dados, ou seja, GRANT, REVOKE E DENY.

Código de Identificação	Macroatividade	Descrição da atividade	Perfil necessário para execução	Complexidade	Valor da TAREFA DE DEMANDA em UST
TD1006	Dados	Elaborar script de criação de objeto de banco de dados não-programa[19], em regime de sobrejornada	Administrador de Dados	A	3
TD0001	Atividades gerais	Diagnóstico de problemas ou incidentes escalados pelo 1º nível, em regime de sobrejornada	Técnico de Suporte Sênior	M	12
TD0002	Atividades gerais	Diagnóstico de problemas ou incidentes escalados pelo 2º nível, em regime de sobrejornada	• Analista de infraestrutura de TIC, ou • Analista de Middleware, ou • Analista de comunicação de dados (redes e teleprocessamento), ou • Analista de Sistemas, ou • Administrador de banco de dados, ou • Analista de Segurança da Informação, ou • Analista de Suporte, ou • Analista de Logística, ou • Especialistas	A	18
TD0003	Atividades gerais	Elaborar e atualizar documentação ou pareceres técnicos, em	• Técnico de Suporte Sênior, ou • Analista de infraestrutura de TIC, ou	M	16

[19] Objeto de banco de dados não-programa – todos os objetos lógicos de um banco de dados que não são programas armazenados, ou seja, tabelas, índices, restrições, tipos, db_links, jobs e que não sejam objetos de estruturação física da base de dados, tais como tablespaces, datafiles e demais objetos relacionados a armazenamento e gestão do sistema gerenciador de bancos de dados. Programas armazenados em bancos de dados – objetos de bancos de dados que contem, em seu corpo, um programa escrito em linguagem de programação. Exemplos são os packages, as procedures, functions e gatilhos (triggers).

Código de Identificação	Macroatividade	Descrição da atividade	Perfil necessário para execução	Complexidade	Valor da TAREFA DE DEMANDA em UST
		regime de sobrejornada.	• Analista de Middleware, ou • Analista de comunicação de dados (redes e teleprocessamento), ou • Analista de Sistemas, ou • Administrador de banco de dados, ou • Analista de Segurança da Informação, ou • Analista de Suporte, ou • Analista de Logística, ou • Especialistas		
TD0004	Atividades gerais	2 horas de Plantão de suporte técnico e monitoramento em regime de sobrejornada (de 19:00 às 07:00 hs e/ou sábados, domingos e feriados).	Técnico de Suporte Júnior ou Sênior	B	2
TD0005	Atividades gerais	8 horas de Plantão de suporte técnico e monitoramento em regime de sobrejornada (de 19:00 às 07:00 hs e/ou sábados, domingos e feriados).	Técnico de Suporte Júnior ou Sênior	B	8
TD0006	Atividades gerais	2 horas de Plantão especializado em regime de sobrejornada (de 19:00 às 07:00 hs e/ou sábados, domingos e feriados).	• Analista de infraestrutura de TIC, ou • Analista de Middleware, ou • Analista de comunicação de dados (redes e teleprocessamento), ou	A	6

Código de Identificação	Macroatividade	Descrição da atividade	Perfil necessário para execução	Complexidade	Valor da TAREFA DE DEMANDA em UST
			• Analista de Sistemas, ou • Administrador de banco de dados, ou • Analista de Segurança da Informação, ou • Analista de Suporte, ou • Analista de Logística, ou • Especialistas		
TD0007	Atividades gerais	8 horas de Plantão especializado em regime de sobrejornada (de 19:00 às 07:00 hs e/ou sábados, domingos e feriados).	• Analista de infraestrutura de TIC, ou • Analista de Middleware, ou • Analista de comunicação de dados (redes e teleprocessamento), ou • Analista de Sistemas, ou • Administrador de banco de dados, ou • Analista de Segurança da Informação, ou • Analista de Suporte, ou • Analista de Logística, ou • Especialistas	A	24
TD0008	Atividades gerais	2 horas de Plantão de coordenação em regime de sobrejornada (de 19:00 às 07:00 hs e/ou sábados, domingos e feriados).	Supervisor ou Gerente Geral técnico/administrativo	M	4
TD0009	Atividades gerais	8 horas de Plantão de coordenação em regime de sobrejornada (de	Supervisor ou Gerente Geral técnico/administrativo	M	16

Código de Identificação	Macroatividade	Descrição da atividade	Perfil necessário para execução	Complexidade	Valor da TAREFA DE DEMANDA em UST
		19:00 às 07:00 hs e/ou sábados, domingos e feriados).			

3. CONSIDERAÇÕES GERAIS

3.1. O método de alocação, a quantidade dos profissionais necessários à prestação dos serviços, assim como a administração de tais recursos humanos caberá à CONTRATADA, respeitada a legislação trabalhista vigente e a norma coletiva da categoria, e observado que não será estabelecido qualquer vínculo empregatício ou de responsabilidade entre os profissionais que empregar para a execução dos serviços contratados e a CONTRATANTE. Além disso, a CONTRATADA deve observar os requisitos de sustentabilidade constantes em 3.2.14 do termo de referência.

3.1.1. Visando prevenir possíveis problemas operacionais, apesar do estabelecido no caput, as alterações relativas à composição da equipe de 3º nível deverão ser previamente negociadas com apresentação de estudo técnico que comprove ser possível o aumento ou a diminuição da estrutura. Este estudo deverá ser submetido à apreciação da CONTRATANTE e só será aprovado e implementado caso haja comum acordo entre CONTRATANTE e CONTRATADA.

3.2. Os profissionais deverão utilizar a Solução de Gerenciamento de Service Desk (ITSM), inclusive para prestar atendimento remoto.

3.3. A CONTRATADA deverá prover, para o Serviço de Demanda de 1º, 2º e 3º Nível, todo o instrumental de trabalho, devidamente certificado pelos respectivos órgãos reguladores, necessário para a execução de suas atividades. Todos estes recursos devem ser adequados e nas dimensões necessárias a atender aos diversos tipos de solicitações de demanda.

3.4. A CONTRATADA deve executar as atividades de acordo com os processos definidos e em conformidade com as boas práticas. O item 3.2.10.1 deste Termo de Referência elenca os processos básicos que devem estar disponíveis na ferramenta de Service Desk - ITSM para futura implantação no TRE-MG.

3.5. Quando não houver definição formal do processo ou do nível mínimo de serviço esperado (SLA), a CONTRATADA deverá propor parâmetros provisórios antes da efetiva prestação do serviço até que as definições sejam feitas.

ANEXO VI DO TERMO DE REFERÊNCIA

PERFIS E QUALIFICAÇÕES PROFISSIONAIS EXIGIDAS

6.1. A CONTRATADA deverá apresentar currículo e demais documentos necessários para comprovar que seus colaboradores atendem às especificações de perfis profissionais para aprovação prévia por parte do TRE-MG. A comprovação e autorização pela CONTRATANTE poderá ser no momento da primeira alocação do profissional para prestação dos serviços solicitados, observados os requisitos dos itens 5.3.15 e 5.3.48 do Termo de Referência. Estas qualificações deverão ser mantidas ao longo do contrato, podendo ser verificadas, a qualquer tempo, pelo TRE-MG.

6.2. A Empresa CONTRATADA se obriga a selecionar, designar e manter profissionais cuja qualificação esteja em conformidade com os tipos de serviços contratados observando as certificações em linguagens, ferramentas ou tecnologias, sempre que a atividade a ser executada exigir ou o TRE-MG venha solicitar.

6.2.1. As certificações devem se manter válidas, sempre que possível e desde que haja mudança de conteúdo.

6.3. A CONTRATADA se obriga a manter profissionais detentores de conhecimento nas tecnologias existentes e utilizadas no TRE-MG e devidamente capacitados a prestar o suporte técnico necessário às demandas de TIC.

6.4. A composição da equipe que atuará no suporte ao TRE-MG só poderá ser alterada mediante apresentação de estudo técnico pela CONTRATADA, que comprove ser possível o aumento ou a diminuição da atual estrutura. Este estudo deverá ser submetido à apreciação da CONTRATANTE e só será aprovado e implementado caso haja comum acordo entre CONTRATANTE e CONTRATADA.

6.5. A CONTRATANTE poderá solicitar a substituição de profissional que não esteja atendendo satisfatoriamente à produtividade média dos serviços relacionados à sua competência, ou aos procedimentos técnicos, administrativos, de segurança e comportamentais exigidos pelo TRE-MG.

6.5.1. Caso haja solicitação de substituição de profissional, pela CONTRATANTE, a CONTRATADA terá até 45 dias para apresentar substituto.

6.6. Um mesmo profissional poderá desempenhar mais de um perfil, desde que autorizado pela administração do Tribunal e o número de profissionais atenda aos quantitativos de postos de trabalho definidos neste termo de referência.

6.7. Será de responsabilidade da CONTRATADA a manutenção da atualização tecnológica e/ou de processos da equipe alocada na prestação dos serviços.

6.8. Lista de perfis considerados e descritos adiante:

1. Gerente geral técnico/administrativo
2. Supervisor de Serviços
3. Atendente de Serviço de Suporte
4. Técnico de Suporte Júnior
5. Técnico de Suporte Sênior
6. Administrador de Dados
7. Administrador de Banco de Dados
8. Analista de Suporte
9. Analista de Sistemas
10. Analista de Logística
11. Analista de Segurança da Informação

12. Analista de Infraestrutura de TIC
13. Analista de Comunicação de Dados (Redes e Teleprocessamento)
14. Analista de Middleware
15. Especialista em Sistemas Operacionais, Servidores de Aplicação e Virtualização
16. Especialista em Segurança da Informação

6.9. O perfil de instrutor, referente ao serviço de Treinamento, não foi detalhado pois pode ser desempenhado por profissional que se enquadre em um dos perfis anteriores e que, adicionalmente, possua as habilidades de clareza expositiva, didática, controle de turma, atenção aos alunos e controle de tempo.

GERENTE GERAL TÉCNICO/ADMINISTRATIVO

Qualificação exigida para a execução das tarefas

ESCOLARIDADE

- Comprovar, através de apresentação de certificado/diploma de conclusão, possuir, pelo menos, Ensino Médio Completo.
- DESEJÁVEL diploma de Ensino Superior em Administração, Tecnologia da Informação ou similar.

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

- Comprovar, através de registros na Carteira de Trabalho e Previdência Social ou de declaração de instituição pública ou privada onde já tenha trabalhado, possuir experiência mínima de 05 (cinco) anos em atividades de gerência na prestação de serviços de suporte e sustentação de TIC.
- Experiência ou Treinamento em competências e habilidades interpessoais relacionadas ao atendimento de usuários e clientes.
- Experiência ou Treinamento em competências e habilidades de liderança de equipes.
- Experiência com equipamentos e sistemas de TIC.

CERTIFICAÇÕES/CURSOS/TREINAMENTOS

- Certificação ITIL Foundation V3 ou superior.
- Certificação HDI CSR: Customer Support Representative.
- Certificação em Segurança da Informação.
- Certificação Windows.
- Treinamento de usuário da ferramenta de Gerenciamento de Serviços.
- DESEJÁVEL: Treinamento ITIL Intermediate Operational Support and Analysis (OSA) e/ou Treinamento ITIL Intermediate Release Control and Validation (RCV).
- DESEJÁVEL: Certificação em Gerenciamento de Projetos (PMP, CAPM, PMI-ACP, PMI-PBA, PMI-SP, PMI-RMP, PgMP, PfMP e/ou Prince2).
- DESEJÁVEL: Certificação COBIT 5 Foundation.

SUPERVISOR DE SERVIÇO DE SUPORTE EM 1º, 2º e 3º NÍVEL

Qualificação exigida para a execução das tarefas

ESCOLARIDADE

- Comprovar, através de apresentação de certificado/diploma de conclusão, possuir, pelo menos, Ensino Médio Completo e um mínimo de 360h em cursos profissionalizantes na área de Tecnologia da Informação.

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

- Comprovar, através de registros na Carteira de Trabalho e Previdência Social ou de declaração de instituição pública ou privada onde já tenha trabalhado, possuir experiência mínima de 05 (cinco) anos em atividades de coordenação/supervisão de equipe de suporte, logística e gestão de processos de TIC.
- Experiência ou Treinamento em competências e habilidades interpessoais relacionadas ao atendimento de usuários e clientes.
- Experiência ou Treinamento em competências e habilidades de liderança de equipes.
- Experiência com equipamentos e sistemas de TIC.

CERTIFICAÇÕES/CURSOS/TREINAMENTOS

- Certificação Oficial ITIL Foundation V3 ou superior ou Curso ITIL 4 Foundation (16+ horas).
- Certificação HDI CSR: Customer Support Representative.
- Certificação em Segurança da Informação.
- Certificação Windows.
- Treinamento de administrador em ferramenta de Gerenciamento de Serviços de TIC.
- DESEJÁVEL: Treinamento ITIL Intermediate Operational Support and Analysis (OSA) e/ou Treinamento ITIL Intermediate Release Control and Validation (RCV).
- DESEJÁVEL: Certificação em Gerenciamento de Projetos (PMP ou CAPM).

ATENDENTE DE SERVIÇO DE SUPORTE EM 1º NÍVEL

Qualificação exigida para a execução das tarefas

ESCOLARIDADE

- Comprovar, através de apresentação de certificado/diploma de conclusão, possuir, pelo menos, Ensino Médio Completo.

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

- Comprovar, através de registros na Carteira de Trabalho e Previdência Social ou de declaração de instituição pública ou privada onde já tenha trabalhado, possuir experiência mínima de 02 (dois) anos em atendimento a usuários, com escopo incluindo Tecnologia da Informação, em centrais do tipo HelpDesk ou Service Desk.
- Comprovar, através de registros na Carteira de Trabalho e Previdência Social ou de declaração de instituição pública ou privada onde já tenha trabalhado, possuir experiência mínima de 02 (dois) anos em atividade de operação de microcomputadores, com utilização de softwares de automação de escritório tais como editores de texto e planilhas eletrônicas.
- Experiência ou Treinamento em competências e habilidades interpessoais relacionadas ao atendimento de usuários e clientes.

CERTIFICAÇÕES/CURSO

- Certificação Oficial ITIL Foundation V3 ou superior ou Curso ITIL 4 Foundation (16+ horas).
- Treinamento de usuário da ferramenta de Gerenciamento de Serviços.
- Treinamento nos scripts de atendimento da Central de Serviços.

TÉCNICO DE SERVIÇO DE SUPORTE JÚNIOR (EM 1º NÍVEL)

Qualificação exigida para a execução das tarefas

ESCOLARIDADE

- Comprovar, através de apresentação de certificado/diploma de conclusão, possuir, pelo menos, Ensino Médio Completo.
- DESEJÁVEL: Curso técnico em informática ou similar.

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

- Comprovar, através de registros na Carteira de Trabalho e Previdência Social ou de declaração de instituição pública ou privada onde já tenha trabalhado, possuir experiência mínima de 02 (dois) anos em atendimento a usuários, com escopo incluindo Tecnologia da Informação, em centrais do tipo HelpDesk ou Service Desk.
- Comprovar, através de registros na Carteira de Trabalho e Previdência Social ou de declaração de instituição pública ou privada onde já tenha trabalhado, possuir experiência mínima de 02 (dois) anos em atividade de operação de microcomputadores, com utilização de softwares de automação de escritório tais como editores de texto e planilhas eletrônicas.
- Experiência ou Treinamento em competências e habilidades interpessoais relacionadas ao atendimento de usuários e clientes.

CERTIFICAÇÕES/CURSO

- Certificação Oficial ITIL Foundation V3 ou superior ou Curso ITIL 4 Foundation (16+ horas).
- Comprovar, através da apresentação de certificado de participação e conclusão, curso de Windows 7, ou superior, com carga horária mínima de 12 horas.
- Treinamento de usuário da ferramenta de Gerenciamento de Serviços.

TÉCNICO DE SERVIÇO DE SUPORTE SÊNIOR (EM 2º NÍVEL)

Qualificação exigida para a execução da Tarefa

ESCOLARIDADE

- Comprovar, através de apresentação de certificado/diploma de conclusão, possuir, pelo menos, Ensino Médio Completo.
- DESEJÁVEL diploma de Ensino Superior em Tecnologia da Informação ou similar.

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

- Comprovar, através de registros na Carteira de Trabalho e Previdência Social ou de declaração de instituição pública ou privada onde já tenha trabalhado, possuir experiência mínima de 02 (dois) anos em atividades de suporte técnico na área de TI.
- Comprovar, através de registros na Carteira de Trabalho e Previdência Social ou de declaração de instituição pública ou privada onde já tenha trabalhado, possuir experiência mínima de 02 (dois) anos em atividades de suporte técnico na área de rede de comunicação de dados.
- Experiência ou Treinamento em competências e habilidades interpessoais relacionadas ao atendimento de usuários e clientes.

CERTIFICAÇÕES/CURSOS/TREINAMENTOS

- Certificação Oficial ITIL Foundation V3 ou superior ou Curso ITIL 4 Foundation (16+ horas).
- Comprovar, através da apresentação de certificado de participação e conclusão, curso de Windows 7, ou superior, com carga horária mínima de 20 horas, podendo ser apresentada certificação MCTS.
- Comprovar, através da apresentação de certificado de participação e conclusão, curso de redes de computadores com carga horária mínima de 20 horas.
- Treinamento de usuário da ferramenta de Gerenciamento de Serviços.
- DESEJÁVEL: Certificação CAPM do PMI.

ADMINISTRADOR DE DADOS

Qualificação exigida para a execução da Tarefa

ESCOLARIDADE

- Comprovar, através de apresentação de certificado/diploma de conclusão, possuir, pelo menos, curso Superior Completo na área de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC).

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

- Comprovar, através de registros na Carteira de Trabalho e Previdência Social ou de declaração de instituição pública ou privada onde já tenha trabalhado, possuir experiência mínima de 04 (quatro) anos na especialidade citada.

CERTIFICAÇÕES/CURSOS/TREINAMENTOS

- Certificação Oficial ITIL Foundation V3 ou superior ou Curso ITIL 4 Foundation (16+ horas).
- Certificação Oficial OCA (Oracle Certified Associate).
- Treinamento em PostgresSQL de no mínimo 40 (quarenta) horas.
- Treinamento em MS SQL Server de no mínimo 40 (quarenta) horas, ou certificação Microsoft específica.

ADMINISTRADOR DE BANCO DE DADOS

Qualificação exigida para a execução da tarefa

ESCOLARIDADE

- Comprovar, através de apresentação de certificado/diploma de conclusão, possuir, pelo menos, curso Superior Completo na área de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC).

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

- Comprovar, através de registros na Carteira de Trabalho e Previdência Social ou de declaração de instituição pública ou privada onde já tenha trabalhado, possuir experiência mínima de 04 (quatro) anos na especialidade citada.

CERTIFICAÇÕES/CURSOS/TREINAMENTOS

- Certificação Oficial ITIL Foundation V3 ou superior ou Curso ITIL 4 Foundation (16+ horas).
- Para os profissionais que atuarão nos SGBDs:
    - Oracle:
        - Certificação Oficial OCA (Oracle Certified Associate)
        - Certificação Oficial OCP (*Oracle Certified Professional*)
    - Mysql / PostgresSQL / MariaDB:
        - Treinamento de, no mínimo, 40 (quarenta) horas acerca do conhecimento necessário.
    - MS SQL Server:
        - Treinamento de, no mínimo, 40 (quarenta) horas acerca do conhecimento necessário, ou certificação Microsoft específica.

ANALISTA DE SUPORTE

Qualificação exigida para a execução da tarefa

ESCOLARIDADE

- Comprovar, através de apresentação de certificado/diploma de conclusão, possuir, pelo menos, curso Superior ou Técnico Reconhecido pelo MEC na área de Eletro/Eletrônica ou Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), OU, Ensino Médio Completo e um mínimo de 360h em cursos profissionalizantes na área de Tecnologia da Informação e/ou Elétrica/Eletrônica.

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

- Comprovar, através de registros na Carteira de Trabalho e Previdência Social ou de declaração de instituição pública ou privada onde já tenha trabalhado, possuir experiência mínima de 04 (quatro) anos na especialidade citada, OU, em atividades na área de TIC que envolvam obrigatoriamente: Operação, Configuração, Suporte e Manutenção de Hardware de Computadores; Periféricos; Equipamentos de Biometria Digitais; Sistemas Operacionais; e Cabeamento Estruturado.

CERTIFICAÇÕES/CURSOS/TREINAMENTOS

- Certificação Oficial ITIL Foundation V3 ou superior, ou Curso ITIL 4 Foundation (16+ horas).
- Certificação Microsoft Technology Associate - MTA ou superior.
- Curso (20+ horas) Sistema Operacional/Administração Windows.
- Curso (20+ horas) Sistema Operacional/Administração Linux.
- Curso (20+ horas) de hardware de computadores.
- DESEJÁVEL: Curso de Gerenciamento de Projetos. Certificação em Gerenciamento de Projetos (PMP, CAPM, PMI-ACP, PMI-PBA, PMI-SP, PMI-RMP, PgMP, PfMP e/ou Prince2) e/ou Certificação SCRUM ou XP (eXtreme Programming). Curso de MS-Project. Curso de Rede de Computadores. Curso de Segurança da Informação.

ANALISTA DE SISTEMAS

Qualificação exigida para a execução da tarefa

ESCOLARIDADE

- Comprovar, através de apresentação de certificado/diploma de conclusão, possuir, pelo menos, curso Superior Completo na área de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC).

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

- Comprovar, através de registros na Carteira de Trabalho e Previdência Social ou de declaração de instituição pública ou privada onde já tenha trabalhado, possuir experiência mínima de 04 (quatro) anos na especialidade citada.

CERTIFICAÇÕES/CURSOS/TREINAMENTOS

- Certificação Oficial ITIL Foundation V3 ou superior, ou Curso ITIL 4 Foundation (16+ horas).
- Curso de análise/desenvolvimento de sistemas.
- Conhecimento, no mínimo, das seguintes linguagens de programação: Java e PHP.
- Conhecimento, no mínimo, dos seguintes ambientes/servidores de aplicação: Apache, Tomcat, JBoss.
- Conhecimento de Oracle PL SQL.
- Conhecimento de MPS.BR (softex).
- Conhecimento de Engenharia de Software.
- Inglês Técnico.

DESEJÁVEL: Curso de Gerenciamento de Projetos. Certificação em Gerenciamento de Projetos (PMP, CAPM, PMI-ACP, PMI-PBA, PMI-SP, PMI-RMP, PgMP, PfMP e/ou Prince2) e/ou Certificação SCRUM ou XP (eXtreme Programming).

ANALISTA DE LOGÍSTICA

Qualificação exigida para a execução da tarefa

ESCOLARIDADE

- Comprovar, através de apresentação de certificado/diploma de conclusão, possuir, pelo menos, curso Superior Completo na área de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), OU, Ensino Médio Completo e um mínimo de 360h em cursos profissionalizantes na área de Tecnologia da Informação.
- EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL
- Comprovar, através de registros na Carteira de Trabalho e Previdência Social ou de declaração de instituição pública ou privada onde já tenha trabalhado, possuir experiência mínima de 04 (quatro) anos na especialidade citada, OU, em atividades na área de TIC que envolvam obrigatoriamente: Logística de Equipamentos; Engenharia de Produtos; PCP; Controle de Qualidade; e Coordenação de Equipes de Suporte.

CERTIFICAÇÕES/CURSOS/TREINAMENTOS

- Certificação Oficial ITIL Foundation V3 ou superior, ou Curso ITIL 4 Foundation (16+ horas).
- Certificação Information Security Foundation ISO 27002 ou ISFS (Information Security Foundation) ou certificação CompTIA Security+, ou superiores.
- Certificação Microsoft Technology Associate - MTA ou superior.
- Curso (40+ horas) MS-Project.
- Curso (20+ horas) Hardware de Microcomputadores.
- Curso (20+ horas) Sistema Operacional ou Administração Linux.
- Curso (20+ horas) Sistema Operacional ou Administração Wndows.
- Curso (10+ horas) Segurança da Informação.
- DESEJÁVEL: Curso de Gerenciamento de Projetos. Certificação em Gerenciamento de Projetos (PMP, CAPM, PMI-ACP, PMI-PBA, PMI-SP, PMI-RMP, PgMP, PfMP e/ou Prince2) e/ou Certificação SCRUM ou XP (eXtreme Programming). Curso de Rede de Computadores. Curso em Sistemas de Logística focado em equipamentos de TI. Curso em Planejamento e Controle da Produção focado na área de TI.

ANALISTA DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

Qualificação exigida para a execução da tarefa

ESCOLARIDADE

- Comprovar, através de apresentação de certificado/diploma de conclusão, possuir, pelo menos, curso Superior Completo na área de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC).

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

- Comprovar, através de registros na Carteira de Trabalho e Previdência Social ou de declaração de instituição pública ou privada onde já tenha trabalhado, possuir experiência mínima de 04 (quatro) anos na especialidade citada.

CERTIFICAÇÕES/CURSOS/TREINAMENTOS

- Certificação Oficial ITIL Foundation V3 ou superior.
- Comprovar experiência ou capacitação ISO 27000 ou certificação ISFS (Information Security Foundation) ou certificação CompTIA Security+.
- Comprovar experiência ou capacitação de sistemas operacionais Windows e Linux
- Comprovar experiência ou capacitação em infraestrutura de redes

• Comprovar experiência ou capacitação dispositivos de segurança tais como IPS/IDS, Firewall (preferencialmente da marca Palo Alto), Antivírus, etc.
• Comprovar experiência ou capacitação em Tratamento de Incidentes de Segurança da Informação.
• DESEJÁVEL: Certificação CEH (Certified Ethical Hacker) ou ECSA (EC-Council Security Analyst).

DESEJÁVEL: CHFI (*Computer Hacking Forensic Investigator*).

ANALISTA DE INFRAESTRUTURA DE TIC

Qualificação exigida para a execução da tarefa

ESCOLARIDADE

- Comprovar, através de apresentação de certificado/diploma de conclusão, possuir, pelo menos, curso Superior Completo na área de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) ou Engenharia Elétrica com ênfase em sistemas eletrônicos/telecomunicações ou Engenharia de Telecomunicações.

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

- Comprovar, através de registros na Carteira de Trabalho e Previdência Social ou de declaração de instituição pública ou privada onde já tenha trabalhado, possuir experiência mínima de 04 (quatro) anos em:
    - Administração de redes LAN e WAN corporativas em empresas de médio ou grande porte ou órgãos públicos, incluindo, mas não se limitando, configuração de roteadores e switches gerenciáveis, segmentação de redes, configuração de VPNs, configuração de redes wireless corporativa;
    - Administração de ambientes Linux e Windows Server 2016 ou superior;
    - Implantação, gerenciamento e monitoração de serviços de TIC;
    - Execução de rotinas de backup;
    - Planejamento e execução de projetos de TIC no contexto de infraestrutura; Automação de tarefas via scripts;
    - Instalação, configuração, customização e resolução de problemas em equipamentos servidores em ambientes Linux e Windows;

  - Instalação, configuração, customização e resolução de problemas em ambientes virtualizados com solução VMware 6.0 ou superior.

CERTIFICAÇÕES/CURSOS/TREINAMENTOS

- Certificação Oficial ITIL Foundation V3 ou superior ou Curso ITIL 4 Foundation (16+ horas).
- Certificação Oficial Red Hat RHCE OU Linux Professional Institute LPIC-1 OU MCSA Windows Server 2016/2019 ou Treinamento Oficial MCSE (*Microsoft Certified System Engineer*) para Windows Server 2016 ou superior ou Treinamento equivalente em conteúdo e carga horária;
- Conhecimento de configuração de roteadores e switches ou Certificação Oficial ICND1 (100-105) (*Cisco Certified Network Associate*) ou superior.
- Conhecimento, no mínimo, dos seguintes ambientes/servidores de aplicação: Apache, Tomcat, JBoss, Wildfly.
- DESEJÁVEL:
    - MCP Criação e implementação Microsoft Exchange Server 2016 (Exame 70-345).
    - VCP Data Center Virtualization (VSphere/Vcenter da Vmware: VCP6-DCV / VCP6.5-DCV / VCP-DCV 2019 (6.7)).
    - VCP6-NV VCP-NV 2019 – Network Virtualization.

- JB248 – Red Hat JBoss Application Administration I e/ou JB348 – Red Hat JBoss Application Administration II.
- Certificação em Gerenciamento de Projetos (PMP, CAPM, PMI-ACP, PMI-PBA, PMI-SP, PMI-RMP, PgMP, PfMP e/ou Prince2).

ANALISTA DE COMUNICAÇÃO DE DADOS (REDES E TELEPROCESSAMENTO)

Qualificação exigida para a execução da tarefa

ESCOLARIDADE

- Comprovar, através de apresentação de certificado/diploma de conclusão, possuir, pelo menos, curso Superior Completo na área de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), Engenharia Elétrica com ênfase em sistemas eletrônicos/telecomunicações ou Engenharia de Telecomunicações.

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

- Comprovar, através de registros na Carteira de Trabalho e Previdência Social ou de declaração de instituição pública ou privada onde já tenha trabalhado, possuir experiência mínima de 04 (quatro) anos em:
    - Administração de redes LAN e WAN corporativas em empresas de médio ou grande porte ou órgãos públicos, incluindo, mas não se limitando, configuração de roteadores e switches gerenciáveis, segmentação de redes, configuração de VPNs, configuração de redes wireless corporativa;
    - Instalação, configuração, customização e resolução de problemas em equipamentos servidores em ambientes Linux e Windows;
    - Instalação, configuração, customização e resolução de problemas em ambientes virtualizados com solução VMware 6.0 ou superior

CERTIFICAÇÕES/CURSOS/TREINAMENTOS

- Certificação Oficial ITIL Foundation V3 ou superior ou Curso ITIL 4 Foundation (16+ horas).
- Certificação Oficial ICND1 (100-105) ou superior OU CompTIA Network OU curso oficial preparatório para o cisco CCNA ou treinamento equivalente em conteúdo e carga horária.
- Conhecimento de configuração de roteadores e switches Layer 3.
- Conhecimento, no mínimo, dos sistemas operacionais Linux Red Hat e Windows Server.

CONHECIMENTO DESEJÁVEL: Segurança em redes, operação de firewall Checkpoint e Palo Alto, operação de ambiente virtualizado em plataforma VMware, Zabbix, Ferramenta de cloud Nextcloud, Configuração de servidor Web/Aplicação Apache, JBoss ou Wildfly, Skype for business, Conhecimento de instalação, configuração e determinação/resolução de problemas em solução de armazenamento baseada em Storage Area Network SAN; Solução de Hiperconvergência Nutanix; Solução de backup Veeam; Solução de gerência de rede HP IMC ou semelhante; Operação de servidores linux; Docker e ferramentas de orquestração Swarm/Kubernete; Administração, configuração e resolução de problemas em ambiente EPM Project/Sharepoint;

CURSOS/CERTIFICAÇÕES DESEJÁVEIS:

- Certificação Oficial VCP (*VMware Certified Professional*) 6.0 – Data Center Virtualization ou superior (VCP Data Center Virtualization (VSphere/Vcenter da Vmware: VCP6-DCV / VCP6.5-DCV / VCP-DCV 2019 (6.7)).
- Curso Oficial JB248 - JBoss Application Administration I e JB348 - JBoss Application Administration II.

- Certificação VCP6-NV VCP-NV 2019 – Network Virtualization.

ANALISTA DE MIDDLEWARE

Qualificação exigida para a execução da tarefa

ESCOLARIDADE

- Comprovar, através de apresentação de certificado/diploma de conclusão, possuir, pelo menos, curso Superior Completo na área de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC).

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

- Comprovar, através de registros na Carteira de Trabalho e Previdência Social ou de declaração de instituição pública ou privada onde já tenha trabalhado, possuir experiência mínima de 04 (quatro) anos em:
  - Implantação, administração, configuração e resolução de problemas em servidores Web/Aplicação Apache, Tomcat, JBoss, Wildfly;
  - Administração, configuração e resolução de problemas em ambiente EPM Project/Sharepoint;
  - Operação de ambientes virtualizados com solução VMware 6.0 ou superior;

CERTIFICAÇÕES/CURSOS/TREINAMENTOS

- Certificação Oficial ITIL Foundation V3 ou superior ou Curso ITIL 4 (16+ horas).
- Curso de Administração Linux (40+ horas) OU Curso de Administração Windows Server 2016 ou superior (40+ horas) OU Certificação LPIC-1 ou superior OU Certificação MCSA/MCP Windows Server 2016 ou superior;
- Cursos oficiais JBoss Application Administration I e II ou outros equivalentes em conteúdo e carga horária OU Certificações JB248 - Red Hat JBoss Application Administration I e JB348 - Red Hat JBoss Application Administration II
- Curso oficial Planejamento e administração do SharePoint 2016 ou superior OU Curso equivalente em conteúdo e carga horária;

CONHECIMENTO DESEJÁVEL: Segurança em redes, operação de firewall Checkpoint e Palo Alto, operação de ambiente virtualizado em plataforma VMware, Operação da plataforma de correio MS Exchange, Zabbix, Ferramenta de cloud Nextcloud, Skype for business, Conhecimento de instalação, configuração e determinação/resolução de problemas em solução de armazenamento baseada em Storage Area Network SAN; Solução de Hiperconvergência Nutanix; Solução de backup Veeam; Solução de gerência de rede HP IMC ou semelhante, Docker e ferramentas de orquestração Swarm/Kubernete;

CURSOS/CERTIFICAÇÕES DESEJÁVEIS:

- Certificação Oficial VCP (*VMware Certified Professional*) 6.0 – Data Center Virtualization ou superior (VCP Data Center Virtualization (VSphere/Vcenter da Vmware: VCP6-DCV / VCP6.5-DCV / VCP-DCV 2019 (6.7)).
- Certificação VCP6-NV VCP-NV 2019 – Network Virtualization.
- Certificação LPIC-2 ou equivalente;
- Certificação em Windows Server 2016 ou superior.

ESPECIALISTA EM SISTEMAS OPERACIONAIS, SERVIDORES DE APLICAÇÃO E VIRTUALIZAÇÃO

Qualificação exigida para a execução da tarefa

Esta categoria de especialista, também podendo ser denominada "consultor" será dividida em três perfis:

PERFIL 1 – ESPECIALISTA (CONSULTOR) EM REDES

ESCOLARIDADE

- Comprovar, através de apresentação de certificado/diploma de conclusão, possuir, pelo menos, curso Superior Completo na área de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), Engenharia Elétrica com ênfase em sistemas eletrônicos/telecomunicações ou Engenharia de Telecomunicações.

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

- Comprovar, através de registros na Carteira de Trabalho e Previdência Social ou de declaração de instituição pública ou privada onde já tenha trabalhado, possuir experiência mínima de:
    - 05 (cinco) anos em administração de redes LAN e WAN corporativas em empresas de médio ou grande porte ou órgãos públicos, incluindo, mas não se limitando, configuração de roteadores e switches gerenciáveis, segmentação de redes, configuração de VPNs, configuração de redes wireless corporativa e projetos de cabeamento estruturado;
    - 02 (dois) anos em instalação, configuração, customização e resolução de problemas: em equipamentos servidores em ambientes Linux e Windows, e em ambientes virtualizados com solução VMware 6.0 ou superior;

CERTIFICAÇÕES/CURSOS/TREINAMENTOS

- Certificação Oficial ITIL Foundation V3 ou superior ou Curso ITIL 4 Foundation (16+ horas).
- CCNA - Cisco Certified Network Associate Routing and Switching v3 (200-125) OU CCNP - Cisco Certified Network Professional
- Certificação LPIC-2 ou superior OU Certificação MCSA/MCP Windows Server 2016/2019 ou superior OU Certificação RHCE – Red Hat Certified Engineer;

CONHECIMENTO DESEJÁVEL: Segurança em redes, operação de firewall Checkpoint e Palo Alto, operação de ambiente virtualizado em plataforma VMware, Zabbix, Ferramenta de cloud Nextcloud, Configuração de servidor Web/Aplicação Apache, JBoss ou Wildfly, Skype for business, Conhecimento de instalação, configuração e determinação/resolução de problemas em solução de armazenamento baseada em Storage Area Network SAN; Solução de Hiperconvergência Nutanix; Solução de backup Veeam; Solução de gerência de rede HP IMC ou semelhante; Operação de servidores linux; Docker e ferramentas de orquestração Swarm/Kubernete; Administração, configuração e resolução de problemas em ambiente EPM Project/Sharepoint;

CURSOS/CERTIFICAÇÕES DESEJÁVEIS:

- Curso de Administração Linux (40+ horas) OU Curso de Administração Windows Server 2016 ou superior (40+ horas) OU
- Certificação Oficial VCP (*VMware Certified Professional*) 6.0 – Data Center Virtualization ou superior (VCP Data Center Virtualization (VSphere/Vcenter da Vmware: VCP6-DCV / VCP6.5-DCV / VCP-DCV 2019 (6.7)).
- Curso Oficial JB248 - JBoss Application Administration I e JB348 - JBoss Application Administration II.
- Certificação VCP6-NV VCP-NV 2019 – Network Virtualization.

PERFIL 2 – ESPECIALISTA (CONSULTOR) EM SOLUÇÕES MICROSOFT

ESCOLARIDADE

- Comprovar, através de apresentação de certificado/diploma de conclusão, possuir, pelo menos, curso Superior Completo na área de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC).

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

- Comprovar, através de registros na Carteira de Trabalho e Previdência Social ou de declaração de instituição pública ou privada onde já tenha trabalhado, possuir experiência mínima de:
    - 05 (cinco) anos em administração de servidores Windows Server envolvendo serviços de Domínios Active Directory, DHCP, DNS, Logging, Auditoria, PowerShell; análise de performance; Configuração de servidores de arquivo, DFS, File Server, Quota, Backup do Windows, Automação de tarefas.
    - 02 (dois) anos em instalação, configuração, customização e resolução de problemas: em ambientes virtualizados com solução VMware 6.0 ou superior, e na plataforma de correio eletrônico Microsoft Exchange 2010 ou superior;

CERTIFICAÇÕES/CURSOS/TREINAMENTOS

- Certificação Oficial ITIL Foundation V3 ou superior ou Curso ITIL 4 Foundation (16+ horas).
- Certificação MCSA Windows Server 2016/2019;
- MCP Criação e implementação Microsoft Exchange Server 2016 (Exame 70-345) ou superior.
- Curso oficial de Administração do System Center Configuration Manager (20703-1) ou curso equivalente em conteúdo e carga horária;

CONHECIMENTO DESEJÁVEL: Segurança em redes, operação de firewall Checkpoint e Palo Alto, operação de ambiente virtualizado em plataforma VMware, Zabbix, Ferramenta de cloud Nextcloud, Configuração de servidor Web/Aplicação Apache, JBoss ou Wildfly, Skype for business, Conhecimento de instalação, configuração e determinação/resolução de problemas em solução de armazenamento baseada em Storage Area Network SAN; Solução de Hiperconvergência Nutanix; Solução de backup Veeam; Solução de gerência de rede HP IMC ou semelhante; Operação de servidores linux; Docker e ferramentas de orquestração Swarm/Kubernete; Administração, configuração e resolução de problemas em ambiente EPM Project/Sharepoint;

CURSOS/CERTIFICAÇÕES DESEJÁVEIS:

- Certificação Oficial VCP (*VMware Certified Professional*) 6.0 – Data Center Virtualization ou superior (VCP Data Center Virtualization (VSphere/Vcenter da Vmware: VCP6-DCV / VCP6.5-DCV / VCP-DCV 2019 (6.7)).
- Curso Oficial JB248 - JBoss Application Administration I e JB348 - JBoss Application Administration II.
- Certificação VCP6-NV VCP-NV 2019 – Network Virtualization.

PERFIL 3 – ESPECIALISTA (CONSULTOR) EM SOLUÇÕES LINUX

ESCOLARIDADE

- Comprovar, através de apresentação de certificado/diploma de conclusão, possuir, pelo menos, curso Superior Completo na área de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC).

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

- Comprovar, através de registros na Carteira de Trabalho e Previdência Social ou de declaração de instituição pública ou privada onde já tenha trabalhado, possuir experiência mínima de:
    - 05 (cinco) anos em administração e resolução de problemas de servidores Linux envolvendo serviços de DHCP, DNS, Logging, Auditoria, análise de performance,

configuração de serviços, configuração de rede, configuração de firewall, atualização e upgrade de pacotes com uso de gerenciadores de pacotes RPM, Samba, ampliação e redução de sistema de arquivos, integração de servidores linux em domínios MS Active Directory, Clusterização, compilação de Kernel, configuração de repositórios;

- 02 (dois) anos em operação de ambientes virtualizados com solução VMware 6.0 ou superior, e na plataforma de correio eletrônico Microsoft Exchange 2010 ou superior;

CERTIFICAÇÕES/CURSOS/TREINAMENTOS

- Certificação Oficial ITIL Foundation V3 ou superior ou Curso ITIL 4 Foundation (16+ horas).
- Pelo menos uma das opções abaixo:
    - Certificação Linux Professional Institute LPIC-3 303 Security
    - Certificação Linux Foundation Certified Engineer (LFCE) + Curso Linux Foundation Linux Security (LFS416)
    - Certificação Red Hat Certified System Administrator (RHCSA) + Certificação Red Hat Certified Specialist in Server Security and Hardening
    - Certificação Red Hat RHCA em Infraestrutura

CONHECIMENTO DESEJÁVEL: Segurança em redes, operação de firewall Checkpoint e Palo Alto, operação de ambiente virtualizado em plataforma VMware, Operação da plataforma de correio MS Exchange, Zabbix, Ferramenta de cloud Nextcloud, Configuração de servidor Web/Aplicação Apache, JBoss ou Wildfly, Skype for business, Conhecimento de instalação, configuração e determinação/resolução de problemas em solução de armazenamento baseada em Storage Area Network SAN; Solução de Hiperconvergência Nutanix; Solução de backup Veeam; Solução de gerência de rede HP IMC ou semelhante, Docker e ferramentas de orquestração Swarm/Kubernete; Administração, configuração e resolução de problemas em ambiente EPM Project/Sharepoint;

CURSOS/CERTIFICAÇÕES DESEJÁVEIS:

- Certificação Oficial VCP (*VMware Certified Professional*) 6.0 – Data Center Virtualization ou superior (VCP Data Center Virtualization (VSphere/Vcenter da Vmware: VCP6-DCV / VCP6.5-DCV / VCP-DCV 2019 (6.7)).
- Curso Oficial JB248 - JBoss Application Administration I e JB348 - JBoss Application Administration II.
- Certificação VCP6-NV VCP-NV 2019 – Network Virtualization.

ESPECIALISTA (CONSULTOR) EM SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

Qualificação exigida para a execução da tarefa

ESCOLARIDADE

- Comprovar, através de apresentação de certificado/diploma de conclusão, possuir, pelo menos, curso Superior Completo na área de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC).

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

- Comprovar, através de registros na Carteira de Trabalho e Previdência Social ou de declaração de instituição pública ou privada onde já tenha trabalhado, possuir experiência mínima de 04 (quatro) anos na especialidade citada.

CERTIFICAÇÕES/CURSOS/TREINAMENTOS

- Certificação Oficial ITIL Foundation V3 ou superior.

- Capacitação ou certificação ISO 27000 ou certificação ISFS (Information Security Foundation) ou certificação CompTIA Security+, ou certificações superiores.
- Conhecimento de dispositivos de segurança tais como IPS/IDS, Firewall (preferencialmente da marca Palo Alto), Antivírus, etc.
- Certificação CEH (Certified Ethical Hacker) ou ECSA (EC-Council Security Analyst), ou certificações superiores.
- Certificação LPIC-3 303: Security ou Red Hat Certified Specialist in Security: Linux, ou certificações superiores.
- DESEJÁVEL: Certificação CISM (ISACA Certified Information Security Manager) ou CRISC (ISACA Certified in Risk and Information System Control) ou CISSP (*Certified Information Systems Security Professional*).
- DESEJÁVEL: CHFI (*Computer Hacking Forensic Investigator*).

ANEXO VII DO TERMO DE REFERÊNCIA

INDICADORES DE NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO

1. INTRODUÇÃO

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

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

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

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

1.5. A análise dos resultados destas avaliações pelo TRE-MG poderá resultar em advertências ou penalizações caso a CONTRATADA não cumpra com os seus compromissos de qualidade e desempenho.

1.6. O valor total de eventuais glosas será, para cada período, o maior valor apurado dentre os indicadores considerando-se todos os indicadores aplicáveis ao serviço, isto é, os indicadores não são cumulativos no que se refere a valores de glosas.

1.7. Em caso de reincidências constantes, serão aplicadas as penalidades definidas no item 5.8 deste termo de referência, em especial, as dos itens 5.8.2.2 e 5.8.2.4.

1.8. Os indicadores referentes às Tarefas de Suporte, que compreendem a Central de Atendimento, o Serviço de Suporte de 1º e 2º Nível, incidirão mensalmente sobre o valor a ser pago para o Item: TAREFAS DE SUPORTE – Serviços de Suporte de 1º e 2º Nível.

1.9. Os indicadores referentes às Tarefas de Sustentação incidirão mensalmente sobre o valor a ser pago para o item: TAREFAS DE SUSTENTAÇÃO E CONSULTORIA DE SOLUÇÕES DE INFRAESTRUTURA DE TIC – Serviços especializados de Infraestrutura de TIC 3º Nível.

1.10. Para as TAREFAS DE SUPORTE e DE SUSTENTAÇÃO, os indicadores de NMS serão aplicados ao valor total independentemente de volumes apurados por outras métricas, isto é, neste tipo de serviço apura-se a qualidade seja qual for a quantidade.

1.11. A título de informação, existe uma diferença com relação ao tipo e quantitativo de chamados em anos eleitorais e não-eleitorais; entretanto, esta diferença não é suficiente para justificar ajustes na força de trabalho.

1.12. Os indicadores referentes às Tarefas de Demanda incidirão mensalmente sobre o valor total a ser pago para o item TAREFAS DE DEMANDA – Serviços extraordinários de Suporte de 1º, 2º e 3º Nível

1.13. Para as TAREFAS DE DEMANDA, os indicadores de NMS serão aplicados ao valor correspondente ao volume de USTs executadas no período.

1.14. O indicador referente ao Treinamento incidirá mensalmente sobre o valor total a ser pago para o item TREINAMENTO – Serviços de Treinamento em aplicativo de Service Desk – ITSM e boas práticas.

1.15. Para o TREINAMENTO, o indicador de NMS será aplicado ao valor correspondente ao volume de horas-aula executadas no período.
1.16. Para a execução dos cálculos referentes aos indicadores a seguir, será considerada, no valor do índice, apenas uma casa decimal após a vírgula, não sendo admitidos arredondamentos.
1.17. Para o período de transição, serão aplicados os redutores conforme estabelecido no item 3.3.1.5 deste termo de referência.
1.18. Os indicadores e metas aqui descritos poderão ser revistos por meio de aditivos contratuais, desde que as alterações ou renegociações sejam tecnicamente justificada, não impliquem acréscimo ou redução do valor contratual do serviço além dos limites de 25% permitidos pelo art. 65, § 1º, da Lei 8.666/1993 e não configurem descaracterização do objeto licitado.

2. NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇO PARA TAREFAS DE SUPORTE

2.1 DOS INDICADORES DA CENTRAL DE ATENDIMENTO

IND01 - CHAMADAS DE VOZ ATENDIDAS NO PRAZO			
Indicador	Intervalo	Fator de redução do valor mensal a ser deduzido por não alcance do indicador	Percentual Máximo de Glosa
90,0% DAS CHAMADAS TELEFÔNICAS ATENDIDAS EM ATÉ 15 SEGUNDOS.	Abaixo de 90,0% até 80,0%	0,1% (zero virgula um por cento) para cada décimo percentual abaixo da meta, conforme fórmula abaixo: Valor da Glosa (%) = (90 – Valor do Índice alcançado no mês) * 10 * 0,1	10,0%
	Abaixo de 80,0% até 75,0%	0,2% (zero vírgula dois por cento) para cada décimo percentual, adicionado a 10% referente ao intervalo anterior. Valor da Glosa (%) = 10 + (80 – Valor do Índice alcançado no mês) * 10 * 0,2	20,0%

	Abaixo de 75,0%	20% (vinte por cento) para índice de CHAMADAS TELEFÔNICAS ATENDIDAS EM ATÉ 15 SEGUNDOS abaixo de 75%, não acumulado com os critérios acima.	20,0%
Forma de cálculo:		(Total de ligações no período, entre 07 e 20h, atendidas em até 15 segundos) / (Total de ligações no período) x 100	
Aplica-se a:		• TAREFAS DE SUPORTE – Serviços de Suporte de 1º Nível	

IND02 - DISPONIBILIDADE DA CENTRAL DE ATENDIMENTO			
Indicador	Intervalo	Fator de redução do valor mensal a ser deduzido por não alcance do indicador	Percentual Máximo de Glosa
98,0% PERCENTUAL MÍNIMO DE DISPONIBILIDADE DA CENTRAL DE ATENDIMENTO PARA EXECUÇÃO DO PROCESSO DE ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS	Abaixo de 98,0% até 88,0%	0,1% (zero virgula um por cento) para cada décimo percentual abaixo da meta, conforme fórmula abaixo: Valor da Glosa (%) = (98 – Valor do Índice alcançado no mês) * 10 * 0,1	10,0%
	Abaixo de 88,0% até 83,0%	0,2% (zero vírgula dois por cento) para cada décimo percentual, adicionado a 10% referente ao intervalo anterior. Valor da Glosa (%) = 10 + (88 - Valor do Índice alcançado no mês) * 10 * 0,2	20,0%
	Abaixo de 83,0%	20% (vinte por cento) para PERCENTUAL MÍNIMO DE DISPONIBILIDADE DA CENTRAL DE ATENDIMENTO abaixo de 83%, não acumulado com os critérios acima.	20,0%

Forma de cálculo:	(Total de tempo disponível) / (Total de tempo) x 100% O total de tempo será a quantidade de horas entre as 7h e as 20h, de segunda-feira à sexta-feira, no período apurado. O total de tempo disponível será a quantidade de horas em que a equipe da Central de Serviço atuou no período.
Aplica-se a:	• TAREFAS DE SUPORTE – Serviços de Suporte de 1º Nível

IND03 - TEMPO DE ESPERA PARA INÍCIO DE ATENDIMENTO			
Indicador	Intervalo	Fator de redução do valor mensal a ser deduzido por não alcance do indicador	Percentual Máximo de Glosa
90,0% DOS ATENDIMENTOS COM TEMPO DE ESPERA PARA INÍCIO DE ATENDIMENTO ATÉ 15 MINUTOS.	Abaixo de 90,0% até 80,0%	0,1% (zero virgula um por cento) para cada décimo percentual abaixo da meta, conforme fórmula abaixo: Valor da Glosa (%) = (90 – Valor do Índice alcançado no mês) * 10 * 0,1	10,0%
	Abaixo de 80,0% até 75,0%	0,2% (zero vírgula dois por cento) para cada décimo percentual, adicionado a 10% referente ao intervalo anterior. Valor da Glosa (%) = 10 + (80 – Valor do Índice alcançado no mês) * 10 * 0,2	20,0%
	Abaixo de 75,0%	20% (vinte por cento) para índice de ATENDIMENTOS COM TEMPO DE ESPERA PARA INÍCIO DE ATENDIMENTO ATÉ 15 MINUTOS abaixo de 75%, não acumulado com os critérios acima.	20,0%

Forma de cálculo:	(Total de chamados no período cujo tempo de espera foi até 15 minutos) / (Total de chamados abertos que esperaram atendimento no período) x 100 O Total de chamados no período cujo tempo de espera foi até 15 minutos será a contagem dos chamados do período que tiveram o primeiro retorno da central registrado antes de 15 minutos decorridos do registro de abertura do chamado. Total de chamados abertos que esperaram atendimento no período será a contagem de todos os chamados abertos no período.
Aplica-se a:	• TAREFAS DE SUPORTE – Serviços de Suporte de 1º Nível

IND04 - SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS QUANTO AO ATENDIMENTO			
Indicador	Intervalo	Fator de redução do valor mensal a ser deduzido por não alcance do indicador	Percentual Máximo de Glosa
80,0% PERCENTUAL MÍNIMO DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS COM A CENTRAL DE SERVIÇOS / ATENDENTES.	Abaixo de 80,0% até 70,0%	0,1% (zero virgula um por cento) para cada décimo percentual abaixo da meta, conforme fórmula abaixo: Valor da Glosa (%) = (80 - Valor do Índice alcançado no mês) * 10 * 0,1	10,0%
	Abaixo de 70,0% até 65,0%	0,2% (zero vírgula dois por cento) para cada décimo percentual, adicionado a 10% referente ao intervalo anterior. Valor da Glosa (%) = 10 + (70 - Valor do Índice alcançado no mês) * 10 * 0,2	20,0%

	Abaixo de 65,0%	20% (vinte por cento) para PERCENTUAL MÍNIMO DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS COM A CENTRAL DE SERVIÇOS abaixo de 65%, não acumulado com os critérios acima.	20,0%
Forma de cálculo:		(Total de respostas da pesquisa de satisfação que consideraram o atendimento ótimo ou bom) / (Total de respostas da pesquisa de satisfação) x 100% Percentual mínimo mensal de satisfação do usuário com o atendimento com base em pesquisa de satisfação realizada por meio do sistema de help-desk sem considerar o tempo de atendimento e o tempo para solução do problema. Considerar a cordialidade, objetividade e assertividade do atendente.	
Aplica-se a:		• TAREFAS DE SUPORTE – Serviços de Suporte de 1º e 2º Nível • TAREFAS DE SUSTENTAÇÃO E CONSULTORIA DE SOLUÇÕES DE INFRAESTRUTURA DE TIC – Serviços rotineiros e especializados de Infraestrutura de TIC 3º Nível • TAREFAS DE DEMANDA – Serviços extraordinários de Suporte em 1º, 2º e 3º Nível	

IND05 - MÁXIMO DE CHAMADAS ABANDONADAS			
Indicador	Intervalo	Fator de redução do valor mensal a ser deduzido por não alcance do indicador	Percentual Máximo de Glosa
10,0% PERCENTUAL MÁXIMO CHAMADAS ABANDONADAS	Acima de 10,0% até 20,0%	0,1% (um décimo por cento) para cada décimo percentual ou fração acima da meta definida, conforme fórmula abaixo: Valor da Glosa (%) = (Valor do Índice alcançado no mês - 10) * 10 * 0,1	10,0%
	Acima de 20,0% até 25,0%	0,2% (dois décimos por cento) para cada décimo percentual adicionado a 10% referente ao intervalo anterior. Valor da Glosa (%) = 10 + (Valor do Índice alcançado no mês - 20) * 10 * 0,2	20,0%

	Acima de 25,0%	20% (vinte por cento) para PERCENTUAL MÁXIMO CHAMADAS ABANDONADAS acima de 25%, não acumulado com os critérios acima.	20,0%
Forma de cálculo:		(Total de chamadas telefônicas abandonadas) / (Total de chamadas recebidas) x 100% Em situações excepcionais de parada generalizada de sistemas, as chamadas serão desconsideradas para cálculo deste indicador.	
Aplica-se a:		• TAREFAS DE SUPORTE – Serviços de Suporte de 1º Nível	

IND06 - TAXA DE RESOLUÇÃO DE CHAMADOS TÉCNICOS NO 1º NÍVEL DA CENTRAL DE SERVIÇO DE TIC			
Indicador	Intervalo	Fator de redução do valor mensal a ser deduzido por não alcance do indicador	Percentual Máximo de Glosa
80,0% PERCENTUAL MÍNIMO DE CHAMADOS RESOLVIDOS NO 1º NÍVEL	Abaixo de 80,0% até 70,0%	0,1% (um décimo por cento) para cada décimo percentual ou fração abaixo da meta definida, conforme fórmula abaixo: Valor da Glosa (%) = (80 - Valor do Índice alcançado no mês) * 10 * 0,1	10,0%
	Abaixo de 70,0% até 65,0%	0,2% (dois décimos por cento) para cada décimo percentual adicionado a 10% referente ao intervalo anterior. Valor da Glosa (%) = 10 + (70 - Valor do Índice alcançado no mês) * 10 * 0,2	20,0%
	Abaixo de 65,0%	20% (vinte por cento) para PERCENTUAL MÍNIMO DE CHAMADOS RESOLVIDOS NO 1º NÍVEL abaixo de 65%, não acumulado com os critérios acima.	20,0%

Forma de cálculo:	(Total de chamados no período com resolução no 1º nível) / (Total de chamados abertos no período elegíveis para o 1º nível) x 100 O Total de chamados no período com resolução no 1º nível será a contagem dos chamados do período que foram resolvidos no 1º nível (não repassado para o 2º nível). O Total de chamados abertos no período elegíveis para o 1º nível será a contagem de chamados abertos no período descontados aqueles que possuem informações prévias para escalonamento a níveis superiores (por exemplo, uma requisição de serviço que requer autoridade de 3º nível para ser executada).
Aplica-se a:	• TAREFAS DE SUPORTE – Serviços de Suporte de 1º Nível e Central de Serviços

2.2 DOS INDICADORES DOS SERVIÇOS DE SUPORTE DE 1º E 2º NÍVEL

Para o 1º nível, além de todos os indicadores acima, e para o 2º nível, além do indicador IND04, temos:

IND07 - TAXA DE CHAMADOS RESOLVIDOS NO PRAZO			
Indicador	Intervalo	Fator de redução do valor mensal a ser deduzido por não alcance do indicador	Percentual Máximo de Glosa
85,0% DOS CHAMADOS RESOLVIDOS NO PRAZO (ou seja, de acordo com o respectivo SLA de tempo)	Abaixo de 85,0% até 75,0%	0,1% (um décimo por cento) para cada décimo percentual abaixo da meta, conforme fórmula abaixo: Valor da Glosa (%) = (85 – Valor do Índice alcançado no mês) * 10 * 0,1	10,0%

	Abaixo de 75,0% até 70,0%	0,2% (dois décimos por cento) para cada décimo percentual, adicionado a 10% referente ao intervalo anterior. Valor da Glosa (%) = 10 + (75 – Valor do Índice alcançado no mês) * 10 * 0,2	20,0%
	Abaixo de 70,0%	20% (vinte por cento) para PERCENTUAL DE CHAMADOS RESOLVIDOS NO PRAZO abaixo de 70%, não acumulado com os critérios acima.	20,0%
Forma de cálculo:	(Total de chamados resolvidos no período dentro do SLA de prazo estabelecido) / (Total de chamados abertos no período) x 100 Cada tipo de chamado deve ter um SLA de prazo associado. O SLA do prazo de atendimento pode depender da prioridade do chamado e de outros parâmetros conforme estabelecido nos processos de atendimento. Quando não houver definição formal do processo ou do nível mínimo de serviço esperado (SLA) relativo a tempo, a CONTRATADA deverá propor parâmetros provisórios antes da efetiva prestação do serviço até que as definições sejam feitas. Quando os serviços solicitados nos chamados dependem de outras equipes que não a da contratada, os prazos serão suspensos a partir do encaminhamento, voltando a contagem tão logo sejam devolvidos pela área responsável, devendo ter o aceite da equipe fiscalizadora por meio de andamento padronizado.		
Aplica-se a:	• TAREFAS DE SUPORTE – Serviços de Suporte de 1º e 2º Nível • TAREFAS DE SUSTENTAÇÃO E CONSULTORIA DE SOLUÇÕES DE INFRAESTRUTURA DE TIC – Serviços rotineiros e especializados de Infraestrutura de TIC 3º Nível • TAREFAS DE DEMANDA – Serviços extraordinários de Suporte em 1º, 2º e 3º Nível		

IND08 - INDICADOR DE CONFORMIDADE			
Indicador	Intervalo	Fator de redução do valor mensal a ser deduzido por não alcance do indicador	Percentual Máximo de Glosa

90,0% DOS CHAMADOS EM CONFORMIDADE	Abaixo de 90,0% até 80,0%	0,1% (um décimo por cento) para cada décimo percentual abaixo da meta, conforme fórmula abaixo: Valor da Glosa (%) = (90 – Valor do Índice alcançado no mês) * 10 * 0,1	10,0%
	Abaixo de 80,0% até 75,0%	0,2% (dois décimos por cento) para cada décimo percentual, adicionado a 10% referente ao intervalo anterior. Valor da Glosa (%) = 10 + (80 – Valor do Índice alcançado no mês) * 10 * 0,2	20,0%
	Abaixo de 75,0%	20% (vinte por cento) para índice de chamados em conformidade abaixo de 75%, não acumulado com os critérios acima.	20,0%
Forma de cálculo:		(Total de chamados em conformidade) / (Total de chamados da amostra) x 100 Mensalmente serão selecionados aleatoriamente até um máximo de 3% (três por cento) dos chamados (incidentes e requisições de serviço) atendidos no mês anterior para verificação de conformidade com os processos Gerenciamento de incidentes e Cumprimento de requisições.	
Aplica-se a:		• TAREFAS DE SUPORTE – Serviços de Suporte de 1º e 2º Nível • TAREFAS DE SUSTENTAÇÃO E CONSULTORIA DE SOLUÇÕES DE INFRAESTRUTURA DE TIC – Serviços rotineiros e especializados de Infraestrutura de TIC 3º Nível • TAREFAS DE DEMANDA – Serviços extraordinários de Suporte em 1º, 2º e 3º Nível	

IND09 - TAXA DE RESOLUÇÃO DE CHAMADOS TÉCNICOS NO 2º NÍVEL			
Indicador	Intervalo	Fator de redução do valor mensal a ser deduzido por não alcance do indicador	Percentual Máximo de Glosa

70,0% PERCENTUAL MÍNIMO DE CHAMADOS RESOLVIDOS NO 2º NÍVEL	Abaixo de 70,0% até 60,0%	0,1% (um décimo por cento) para cada décimo percentual ou fração abaixo da meta definida, conforme fórmula abaixo: Valor da Glosa (%) = (70 - Valor do Índice alcançado no mês) * 10 * 0,1	10,0%
	Abaixo de 60,0% até 55,0%	0,2% (dois décimos por cento) para cada décimo percentual adicionado a 10% referente ao intervalo anterior. Valor da Glosa (%) = 10 + (60 - Valor do Índice alcançado no mês) * 10 * 0,2	20,0%
	Abaixo de 55,0%	20% (vinte por cento) para PERCENTUAL MÍNIMO DE CHAMADOS RESOLVIDOS NO 2º NÍVEL abaixo de 55%, não acumulado com os critérios acima.	20,0%
Forma de cálculo:		(Total de chamados no período com resolução no 2º nível) / (Total de chamados abertos no período elegíveis para o 2º nível) x 100 O Total de chamados no período com resolução no 2º nível será a contagem dos chamados do período que foram resolvidos no 2º nível (não repassado para o 3º nível). O Total de chamados abertos no período elegíveis para o 2º nível será a contagem de chamados abertos no período descontados aqueles que possuem informações prévias para escalonamento a níveis superiores (por exemplo, uma requisição de serviço que requer autoridade de 3º nível para ser executada).	
Aplica-se a:		• TAREFAS DE SUPORTE – Serviços de Suporte de 2º Nível • TAREFAS DE DEMANDA – Serviços extraordinários de Suporte em e 2º Nível	

IND10 - PRODUÇÃO DE ARTIGOS PARA A BASE DE CONHECIMENTO			
Indicador	Intervalo	Fator de redução do valor mensal a ser deduzido por não alcance do indicador	Percentual Máximo de Glosa

20,0% PERCENTUAL MÍNIMO DE CHAMADOS RESOLVIDOS NO 2º NÍVEL ASSOCIADOS A DOCUMENTOS DA BASE DE CONHECIMENTO	Abaixo de 20,0% até 10,0%	0,1% (um décimo por cento) para cada décimo percentual ou fração abaixo da meta definida, conforme fórmula abaixo: Valor da Glosa (%) = (20 - Valor do Índice alcançado no mês) * 10 * 0,1	10,0%
	Abaixo de 10,0% até 5,0%	0,2% (dois décimos por cento) para cada décimo percentual adicionado a 10% referente ao intervalo anterior. Valor da Glosa (%) = 10 + (10 - Valor do Índice alcançado no mês) * 10 * 0,2	20,0%
	Abaixo de 5,0%	20% (vinte por cento) para PERCENTUAL MÍNIMO DE CHAMADOS RESOLVIDOS NO 2º NÍVEL ASSOCIADOS A DOCUMENTOS DA BASE DE CONHECIMENTO abaixo de 5%, não acumulado com os critérios acima.	20,0%
Forma de cálculo:		(Total de chamados no período com resolução no 2º nível cuja solução foi documentada na base de conhecimento) / (Total de chamados no período com resolução no 2º nível) x 100 O Total de chamados no período com resolução no 2º nível será a contagem dos chamados do período que foram resolvidos no 2º nível (não repassado para o 3º nível). O Total de chamados no período com resolução no 2º nível cuja solução foi documentada na base de conhecimento será a contagem de chamados que foram associados a algum artigo na base de conhecimento (um novo artigo, um artigo atualizado ou uma referência para o futuro tratamento no 1º nível).	
Aplica-se a:		• TAREFAS DE SUPORTE – Serviços de Suporte de 1º e 2º Nível • TAREFAS DE DEMANDA – Serviços extraordinários de Suporte em 1º, 2º e 3º Nível	

IND18 - RETRABALHO

Indicador	Intervalo	Fator de redução do valor mensal a ser deduzido por não alcance do indicador	Percentual Máximo de Glosa
20,0% PERCENTUAL MÁXIMO DE CHAMADOS CARACTERIZADOS COMO RETRABALHO	Acima de 20,0% até 30,0%	0,1% (um décimo por cento) para cada décimo percentual ou fração acima da meta definida, conforme fórmula abaixo: Valor da Glosa (%) = (Valor do Índice alcançado no mês - 20) * 10 * 0,1	10,0%
	Acima de 30,0% até 35,0%	0,2% (dois décimos por cento) para cada décimo percentual adicionado a 10% referente ao intervalo anterior. Valor da Glosa (%) = 10 + (Valor do Índice alcançado no mês - 30) * 10 * 0,2	20,0%
	Acima de 35,0%	20% (vinte por cento) para PERCENTUAL MÁXIMO DE CHAMADOS CARACTERIZADOS COMO RETRABALHO acima de 35%, não acumulado com os critérios acima.	20,0%
Forma de cálculo:	(Total de retrabalho) / (Total de chamados abertos no período) x 100 O Total de retrabalho será a contagem dos chamados reabertos no período (considerando que um chamado pode ser reaberto pelo solicitante dentro de 2 dias úteis após a marcação como atendido pela Central de Serviços) e dos chamados abertos com mesmo IC (item de configuração) e mesmo problema (ação do catálogo de serviço) de outro chamado marcado como atendido pela Central de Serviços no prazo de 4 dias úteis anteriores.		
Aplica-se a:	• TAREFAS DE SUPORTE – Serviços de Suporte de 1º e 2º Nível • TAREFAS DE SUSTENTAÇÃO E CONSULTORIA DE SOLUÇÕES DE INFRAESTRUTURA DE TIC – Serviços rotineiros e especializados de Infraestrutura de TIC 3º Nível		

3. NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇO PARA TAREFAS DE SUSTENTAÇÃO E CONSULTORIA DE SOLUÇÕES DE INFRAESTRUTURA DE TIC – 3º NÍVEL

Além dos indicadores IND04, IND07, IND08 e IND18 acima, temos:

<table>
<tr><td colspan="4">IND11 - SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS EM RELAÇÃO AOS RESULTADOS</td></tr>
<tr><td>Indicador</td><td>Intervalo</td><td>Fator de redução do valor mensal a ser deduzido por não alcance do indicador</td><td>Percentual Máximo de Glosa</td></tr>
<tr><td rowspan="3">70,0% PERCENTUAL MÍNIMO DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS COM OS RESULTADOS DE SERVIÇOS DE TIC.</td><td>Abaixo de 70,0% até 60,0%</td><td>0,1% (zero virgula um por cento) para cada décimo percentual abaixo da meta, conforme fórmula abaixo:

Valor da Glosa (%) = (70 - Valor do Índice alcançado no mês) * 10 * 0,1</td><td>10,0%</td></tr>
<tr><td>Abaixo de 60,0% até 55,0%</td><td>0,2% (zero vírgula dois por cento) para cada décimo percentual, adicionado a 10% referente ao intervalo anterior.

Valor da Glosa (%) = 10 + (60 - Valor do Índice alcançado no mês) * 10 * 0,2</td><td>20,0%</td></tr>
<tr><td>Abaixo de 55,0%</td><td>20% (vinte por cento) para PERCENTUAL MÍNIMO DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS COM OS RESULTADOS DE SERVIÇOS abaixo de 55%, não acumulado com os critérios acima.</td><td>20,0%</td></tr>
<tr><td colspan="2">Forma de cálculo</td><td colspan="2">(Total de respostas da pesquisa de satisfação que consideraram os resultados do atendimento ótimo ou bom) / (Total de respostas da pesquisa de satisfação) x 100

Percentual mínimo mensal de satisfação do usuário com o atendimento de Serviços de TIC com base em pesquisa de satisfação realizada por meio do sistema de help-desk sem considerar a interação com o atendente. Considerar o tempo de atendimento e de solução do problema, bem como se a solução realmente atendeu às necessidades do usuário.</td></tr>
<tr><td colspan="2">Aplica-se a:</td><td colspan="2">• TAREFAS DE SUSTENTAÇÃO E CONSULTORIA DE SOLUÇÕES DE INFRAESTRUTURA DE TIC – Serviços rotineiros e especializados de Infraestrutura de TIC 3º Nível</td></tr>
</table>

<table>
<tr><td colspan="4">IND12 – COBERTURA DO MONITORAMENTO</td></tr>
<tr><td>Indicador</td><td>Intervalo</td><td>Fator de redução do valor mensal a ser deduzido por não alcance do indicador</td><td>Percentual Máximo de Glosa</td></tr>
<tr><td rowspan="3">90,0% DOS ATIVOS CRÍTICOS MONITORADOS</td><td>Abaixo de 90,0% até 80,0%</td><td>0,1% (um décimo por cento) para cada décimo percentual abaixo da meta, conforme fórmula abaixo:

Valor da Glosa (%) = (90 - Valor do Índice alcançado no mês) * 10 * 0,1</td><td>10,0%</td></tr>
<tr><td>Abaixo de 80,0% até 75,0%</td><td>0,2% (dois décimos por cento) para cada décimo percentual, adicionado a 10% referente ao intervalo anterior.

Valor da Glosa (%) = 10 + (80 - Valor do Índice alcançado no mês) * 10 * 0,2</td><td>20,0%</td></tr>
<tr><td>Abaixo de 75,0%</td><td>20% (vinte por cento) para índice de cobertura (ativos críticos monitorados) abaixo de 75%, não acumulado com os critérios acima.</td><td>20,0%</td></tr>
<tr><td colspan="2">Forma de cálculo:</td><td colspan="2">(Total de ativos críticos monitorados) / (Total de ativos críticos existentes) x 100

O Total de ativos críticos existentes será a contagem dos ativos definidos como críticos e documentados em lista a ser disponibilizada ao CONTRATADO. Deve incluir servidores virtuais e reais; bancos de dados; roteadores e switches core e distribuição; equipamentos e aplicações relativos à segurança (firewall, etc); serviços de infraestrutura de TIC essenciais (DNS, AD, DHCP, etc); Aplicações de negócio; etc.

O Total de ativos críticos monitorados será a contagem de ativos da lista anterior que têm rotina de monitoramento implementada em ferramenta automatizada (Zabbix, por exemplo) ou que fazem parte de painéis de monitoramento ou cujos logs, que contemplam informações contínuas (sem interrupções), foram analisados a não mais de uma semana.</td></tr>
</table>

Aplica-se a:	• TAREFAS DE SUSTENTAÇÃO E CONSULTORIA DE SOLUÇÕES DE INFRAESTRUTURA DE TIC – Serviços rotineiros e especializados de Infraestrutura de TIC 3º Nível

IND13 - DISPONIBILIDADE			
Indicador	Intervalo	Fator de redução do valor mensal a ser deduzido por não alcance do indicador	Percentual Máximo de Glosa
98,0% DE DISPONIBILIDADE DOS SERVIÇOS ESSENCIAIS	Abaixo de 98,0% até 88,0%	0,1% (um décimo por cento) para cada décimo percentual abaixo da meta, conforme fórmula abaixo: Valor da Glosa (%) = (98 - Valor do Índice alcançado no mês) * 10 * 0,1	10,0%
	Abaixo de 88,0% até 83,0%	0,2% (dois décimos por cento) para cada décimo percentual, adicionado a 10% referente ao intervalo anterior. Valor da Glosa (%) = 10 + (88 - Valor do Índice alcançado no mês) * 10 * 0,2	20,0%
	Abaixo de 83,0%	20% (vinte por cento) para índice de disponibilidade de serviços essenciais abaixo de 83%, não acumulado com os critérios acima.	20,0%
Forma de cálculo:		(Tempo de disponibilidade do conjunto de serviços definidos como essenciais) / (Tempo total do período) x 100 O Tempo de disponibilidade do conjunto de serviços definidos como essenciais será a soma, em minutos, do tempo em que os referidos serviços ficaram no ar durante o período de apuração (mensal). Os serviços definidos como críticos serão documentados em lista a ser disponibilizada ao CONTRATADO. Deverá ser utilizada ferramenta automatizada (Zabbix ou outra) que fará o acesso periodicamente para comprovar a disponibilidade. O Tempo total do período será a soma, em minutos, do tempo do período de apuração, desconsiderando as manutenções programadas e horários fora do expediente do Tribunal.	

	Os serviços considerados críticos e quaisquer outros que deem suporte a eles deverão permanecer disponíveis para uso em regime 24x7. Em caso de serviços hospedados em outros locais fora do TRE-MG e não havendo possibilidade de contingência ou solução de contorno, a indisponibilidade causada pelo terceiro deve ser desconsiderada.
Aplica-se a:	• TAREFAS DE SUSTENTAÇÃO E CONSULTORIA DE SOLUÇÕES DE INFRAESTRUTURA DE TIC – Serviços rotineiros e especializados de Infraestrutura de TIC 3º Nível

IND14 – PROATIVIDADE			
Indicador	Intervalo	Fator de redução do valor mensal a ser deduzido por não alcance do indicador	Percentual Máximo de Glosa
5,0% DE INCIDENTES DEVIDO À FALTA DE PROATIVIDADE	Acima de 5,0% até 15,0%	0,1% (um décimo por cento) para cada décimo percentual acima da meta, conforme fórmula abaixo: Valor da Glosa (%) = (Valor do Índice alcançado no mês - 5) * 10 * 0,1	10,0%
	Acima de 15,0% até 20,0%	0,2% (dois décimos por cento) para cada décimo percentual, adicionado a 10% referente ao intervalo anterior. Valor da Glosa (%) = 10 + (Valor do Índice alcançado no mês - 15) * 10 * 0,2	20,0%
	Acima de 20,0%	20% (vinte por cento) para índice de falta de proatividade acima de 20%, não acumulado com os critérios acima.	20,0%
Forma de cálculo:		(Total de incidentes no período devido à falta de proatividade) / (Total de incidentes fechados no período) x 100 O Total de incidentes fechados no período será a contagem dos incidentes do período que foram resolvidos. O Total de incidentes no período devido à falta de proatividade será a contagem de incidentes cujo diagnóstico apontou a falta	

	de uma tarefa preventiva, por exemplo, aplicação de um patch já disponível. 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 driver, ou algum outro dispositivo e alterações de parâmetros que possa impactar no desempenho ou disponibilidade dos Sistemas Monitorados pela CONTRATADA, podendo ser visualizados mediante acompanhamento e análise diária de desempenho e produção dos recursos. A falta de proatividade pode incluir atrasos nas comunicações. Falhas graves de 07 às 20h, como paralisação total dos sistemas considerados críticos, deverão ser notificadas em no máximo 10 (dez) minutos. O acompanhamento será realizado através da ferramenta ITSM. Outras fontes de análise e acompanhamento serão os logs dos servidores e dos serviços. O resultado das ocorrências será analisado diariamente pela CONTRATANTE e classificadas conforme definição da correção aplicada. As tarefas com atividades proativas que tiverem tais atividades dispensadas pela área demandante deverão ser avaliadas a parte, não sendo computados seus índices.
Aplica-se a:	• TAREFAS DE SUSTENTAÇÃO E CONSULTORIA DE SOLUÇÕES DE INFRAESTRUTURA DE TIC – Serviços rotineiros e especializados de Infraestrutura de TIC 3º Nível

4. NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇO PARA TAREFAS DE DEMANDA

Além dos indicadores IND04, IND07, IND08, IND09 e IND10 acima, temos:

IND15 – EXECUÇÃO DE DEMANDAS			
Indicador	Intervalo	Fator de redução do valor mensal a ser deduzido por não alcance do indicador	Percentual Máximo de Glosa
70,0% DE DEMANDAS DE ACORDO COM O PLANEJADO	Abaixo de 70,0% até 60,0%	0,1% (um décimo por cento) para cada décimo percentual abaixo da meta, conforme fórmula abaixo: Valor da Glosa (%) = (70 - Valor do Índice alcançado no mês) * 10 * 0,1	10,0%

	Abaixo de 60,0% até 55,0%	0,2% (dois décimos por cento) para cada décimo percentual, adicionado a 10% referente ao intervalo anterior. Valor da Glosa (%) = 10 + (60 - Valor do Índice alcançado no mês) * 10 * 0,2	20,0%
	Abaixo de 55,0%	20% (vinte por cento) para índice de demandas de acordo com o planejado abaixo de 55%, não acumulado com os critérios acima.	20,0%
Forma de cálculo:		(Total de demandas no período conforme planejamento) / (Total de demandas fechadas no período) x 100 O Total de demandas fechadas no período será a contagem das demandas com previsão de fechamento no período conforme respectiva OS – ordem de serviço. O Total de demandas no período conforme planejamento será a contagem das demandas que foram fechadas sem atrasos ou que não geraram demandas adicionais para o mesmo assunto. Os prazos para execução das demandas, previstos em Ordens de Serviços, serão definidos em acordo com a CONTRATADA. Em casos emergenciais e de interesse da CONTRATANTE poderá ser necessário a utilização de recursos extras da CONTRATADA para atendimento. 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. Para execução de novas demandas que promovam readaptação dos recursos técnicos da CONTRATADA, deverão ser previstos um prazo mínimo, devidamente registrado na Ordem de Serviço, para o reenquadramento da mesma.	
Aplica-se a:		• TAREFAS DE DEMANDA – Serviços extraordinários de Suporte em 1º, 2º e 3º Nível	

IND16 – RESTAURAÇÃO DE SERVIÇO DE TIC			
Indicador	Intervalo	Fator de redução do valor mensal a ser deduzido por não alcance do indicador	Percentual Máximo de Glosa

90,0% DE RESTAURAÇÕES DENTRO DO MTTR	Abaixo de 90,0% até 80,0%	0,1% (um décimo por cento) para cada décimo percentual abaixo da meta, conforme fórmula abaixo: Valor da Glosa (%) = (90 - Valor do Índice alcançado no mês) * 10 * 0,1	10,0%
	Abaixo de 80,0% até 75,0%	0,2% (dois décimos por cento) para cada décimo percentual, adicionado a 10% referente ao intervalo anterior. Valor da Glosa (%) = 10 + (80 - Valor do Índice alcançado no mês) * 10 * 0,2	20,0%
	Abaixo de 75,0%	20% (vinte por cento) para índice de restauração dentro do MTTR abaixo de 75%, não acumulado com os critérios acima.	20,0%
Forma de cálculo:		(Total de restaurações no período dentro do MTTR) / (Total de restaurações no período) x 100 O Total de restaurações no período será a contagem das demandas de restauração no período que foram executadas. O Total de restaurações no período dentro do MTTR será a contagem das demandas de restauração no período que foram executadas dentro das previsões de prazo do MTTR. Mede o número de vezes que um determinado serviço foi restabelecido em tempo maior que o máximo estabelecido (MTTR – "mean time to recovery"). No caso de sistemas e hardwares que possuam contrato de manutenção com terceiros, deverá ser aberto chamado junto à empresa responsável pela solução e o prazo para resolução do problema só voltará a ser contabilizado após a empresa contratada encerrar o chamado. Nestes casos a CONTRATADA deverá abrir o chamado, em no máximo, 30 (trinta) minutos de indisponibilidade do serviço, quando em horário normal de produção. MTTR = (TF - TI) - (TT + TR), onde: TF – Hora Final de Disponibilização do Serviço; TI – Hora Inicial da Manutenção; TT – Tempo Destinado ao Suporte de Terceiros; TR – Tempo Previsto para Realização do Serviço de Manutenção que exigirá recuperação depois.	

	São consideradas para o indicador as manutenções programadas ou emergenciais que necessitem de paralisação dos serviços com restabelecimento posterior. São atividades como de recuperação de servidores e sistemas, migração de servidores, expansão de discos, etc. Os prazos definidos para execução serão definidos com a CONTRATADA de acordo com os ativos envolvidos e/ou considerados pelos históricos de serviços semelhantes.
Aplica-se a:	• TAREFAS DE SUSTENTAÇÃO E CONSULTORIA DE SOLUÇÕES DE INFRAESTRUTURA DE TIC – Serviços rotineiros e especializados de Infraestrutura de TIC 3º Nível • TAREFAS DE DEMANDA – Serviços extraordinário de Suporte em 1º, 2º e 3º Nível

5. NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇO PARA TREINAMENTO

IND17 – AVALIAÇÃO DE TREINAMENTO			
Indicador	Intervalo	Fator de redução do valor mensal a ser deduzido por não alcance do indicador	Percentual Máximo de Glosa
50,0% DE SATISFAÇÂO NA AVALIAÇÃO DE TREINAMENTO	Abaixo de 50,0% até 40,0%	0,1% (um décimo por cento) para cada décimo percentual abaixo da meta, conforme fórmula abaixo: Valor da Glosa (%) = (50 - Valor do Índice alcançado no mês) * 10 * 0,1	10,0%
	Abaixo de 40,0% até 35,0%	0,2% (dois décimos por cento) para cada décimo percentual, adicionado a 10% referente ao intervalo anterior. Valor da Glosa (%) = 10 + (40 - Valor do Índice alcançado no mês) * 10 * 0,2	20,0%
	Abaixo de 35,0%	20% (vinte por cento) para índice de satisfação abaixo de 35%, não acumulado com os critérios acima.	20,0%

Forma de cálculo:	(Total de avaliações no período com satisfação igual ou superior a 50%) / (Total de avaliações no período) x 100 O Total de avaliações no período será a contagem das avaliações entregues nos treinamentos, preenchidas pelos alunos. O Total de avaliações no período com satisfação igual ou superior a 50% será a contagem das avaliações que foram tabuladas cada uma com a média dos quesitos avaliados igual ou acima de 50% de satisfação. Todo treinamento deve ter como obrigação dos alunos o preenchimento de formulário de avaliação. O modelo de formulário será fornecido pela CONTRATANTE e deve prever quesitos de aprendizado (se o aluno conseguiu captar os ensinamentos) e de desempenho do instrutor (habilidades didáticas, de relacionamento e de transmissão de conhecimento).
Aplica-se a:	• TREINAMENTO – Serviços de Treinamento em aplicativo de Service Desk – ITSM e boas práticas

6. CONSIDERAÇÕES GERAIS

6.1. O resumo dos indicadores a serem considerados para cada item contratado está na tabela abaixo.

Item	Serviço	Indicadores de NMS
1	TAREFAS DE SUPORTE – Serviços de Suporte de 1º e 2º Nível	IND01, IND02, IND03, IND04, IND05, IND06, IND07, IND08, IND09, IND10, IND18
2	TAREFAS DE SUSTENTAÇÃO E CONSULTORIA DE SOLUÇÕES DE INFRAESTRUTURA DE TIC – Serviços rotineiros e especializados de Infraestrutura de TIC 3º Nível	IND04, IND07, IND08, IND11, IND12, IND13, IND14, IND16, IND18
3	TAREFAS DE DEMANDA – Serviços extraordinários de Suporte em 1º, 2º e 3º Nível	IND04, IND07, IND08, IND09, IND10, IND15, IND16

Item	Serviço	Indicadores de NMS
4	TREINAMENTO – Serviços de Treinamento em aplicativo de Service Desk – ITSM e boas práticas	IND17

6.2. Mensalmente, ou sempre quer for solicitado pela CONTRATANTE, a CONTRATADA gerará relatório de prestação de serviços.

6.3. Os relatórios gerenciais para a apuração do cumprimento aos Níveis Mínimos de Serviço na prestação de serviços de Suporte e Sustentação em 1º, 2º e 3º Níveis serão gerados a partir dos dados fornecidos pela Solução de Gerenciamento de Serviços (ITSM).

6.4. Os relatórios gerenciais para a apuração do cumprimento aos Níveis Mínimos de Serviço referentes à Central Telefônica serão gerados a partir da Solução de Telefonia da CONTRATANTE.

6.5. Durante a Etapa de Transição do Serviço, a CONTRATANTE e a CONTRATADA definirão os tipos de relatórios que deverão ser gerados e enviados mensalmente para comprovar o cumprimento das metas estabelecidas, bem como dos níveis mínimos de serviço.

6.6. A CONTRATADA deverá emitir até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao período analisado os relatórios gerenciais padronizados acordados com a CONTRATANTE.

6.7. Estes relatórios deverão conter no mínimo as seguintes informações:

6.7.1. Estatísticas apresentando os volumes e as concentrações percentuais do total de chamados, com sumarização pelas seguintes dimensões:

6.7.1.1. Tipo de Tarefa;

6.7.1.2. Tipo de chamado;

6.7.1.3. Categoria;

6.7.1.4. Unidade organizacional do usuário;

6.7.1.5. Nível em que foi solucionado;

6.7.1.6. Grupo solucionador;

6.7.1.7. Prioridade;

6.7.1.8. Horário, Semana e Dia;

6.7.1.9. Forma de abertura (site, telefone, email etc);

6.7.2. As mesmas estatísticas acima, filtrando apenas o que foi resolvido em cada nível de atendimento;

6.7.3. Índices de telefonia:

6.7.3.1. Quantidades e tempos médios de ligações recebidas, atendidas, abandonadas;

6.7.3.2. Quantidades e tempos médios de ligações de saída realizadas, atendidas, sem sucesso;

6.7.4. Relatórios que detalhem os volumes utilizados para cálculo dos Indicadores de Desempenho, por exemplo, filtrando os chamados com resolução associada a artigos do banco de conhecimento;

6.7.5. Tempos médios de atendimento em 1º, 2º e 3º Nível;

6.7.6. Tempos de solução dos chamados em 3º nível por fornecedores externos;

6.7.7. Tempos de solução dos chamados em 3º nível por áreas internas;
6.7.8. Análise de tendências;
6.7.9. Resultados das pesquisas de satisfação com os usuários.

6.8. O valor a ser pago para os serviços será a diferença entre o valor correspondente ao total de serviços prestados, menos os valores glosados, tomando como base os critérios estabelecidos nos indicadores de níveis mínimos de serviço estabelecidos neste anexo e lembrando que o valor total das glosas será, para cada período, o maior valor apurado dentre os indicadores considerando-se todos os indicadores aplicáveis ao serviço, isto é, os indicadores não são cumulativos no que se refere a valores de glosas. A reincidência também é considerada, conforme disposto anteriormente.

6.9. 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.

6.10. A soma total das glosas aplicadas no acordo de qualidade não deverá ser superior a 20% (vinte por cento). Caso seja superado este limite, aplicar-se-á a glosa máxima permitida devendo o Gestor do contrato encaminhar o relatório de ocorrências para a administração da Contratada com o objetivo de aplicação das sanções administrativas previstas.

6.11. Para inclusão de novos serviços críticos a serem considerados para o cálculo dos indicadores de níveis mínimos de serviço, deverá a CONTRATANTE conceder um prazo de 60 (sessenta) dias para a CONTRATADA readequar seus procedimentos de execução.

6.12. Com o fim de possibilitar a completa implantação dos serviços contratados, a CONTRATADA estará sujeita ao escalonamento dos padrões de desempenho, na conformidade da tabela abaixo e de acordo com o estabelecido no item 3.3.1.5 deste termo de referência (período de transição).

6.12.1. Durante o período de transição (mês 1 ao 3), as fórmulas dos indicadores para cálculo de glosas deverão ser ajustadas de acordo com os novos limites da tabela abaixo.

Indicador de desempenho	**Descrição da meta (NMS)**	**Etapa inicial**	**Meta 1º mês**	**Meta 2º mês**	**Meta 3º mês**	**Meta 4º mês e seguintes**
IND01 - CHAMADAS DE VOZ ATENDIDAS NO PRAZO	% DAS CHAMADAS TELEFÔNICAS ATENDIDAS EM ATÉ 15 SEGUNDOS	N/A	22,5%	45,0%	67,5%	90,0%
IND02 - DISPONIBILIDADE DA CENTRAL DE ATENDIMENTO	%MÍNIMO DE DISPONIBILIDADE DA CENTRAL DE ATENDIMENTO PARA EXECUÇÃO DO PROCESSO DE ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS	N/A	24,5%	49,0%	73,5%	98,0%
IND03 - TEMPO DE ESPERA PARA INÍCIO DE ATENDIMENTO	% DOS ATENDIMENTOS COM TEMPO DE ESPERA PARA INÍCIO DE ATENDIMENTO ATÉ 15 MINUTOS	N/A	22,5%	45,0%	67,5%	90,0%

Indicador de desempenho	Descrição da meta (NMS)	Etapa inicial	Meta 1º mês	Meta 2º mês	Meta 3º mês	Meta 4º mês e seguintes
IND04 - SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS QUANTO AO ATENDIMENTO	%MÍNIMO DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS COM A CENTRAL DE SERVIÇOS / ATENDENTES	N/A	20,0%	40,0%	60,0%	80,0%
IND05 - MÁXIMO DE CHAMADAS ABANDONADAS	%MÁXIMO CHAMADAS ABANDONADAS	N/A	40,0%	20,0%	13,3%	10,0%
IND06 - TAXA DE RESOLUÇÃO DE CHAMADOS TÉCNICOS NO 1º NÍVEL DA CENTRAL DE SERVIÇO DE TIC	%MÍNIMO DE CHAMADOS RESOLVIDOS NO 1º NÍVEL	N/A	20,0%	40,0%	60,0%	80,0%
IND07 - TAXA DE CHAMADOS RESOLVIDOS NO PRAZO	% DOS CHAMADOS RESOLVIDOS NO PRAZO (ou seja, de acordo com o respectivo SLA de tempo)	N/A	21,2%	42,5%	63,7%	85,0%
IND08 - INDICADOR DE CONFORMIDADE	% DOS CHAMADOS EM CONFORMIDADE	N/A	22,5%	45,0%	67,5%	90,0%
IND09 - TAXA DE RESOLUÇÃO DE CHAMADOS TÉCNICOS NO 2º NÍVEL	%MÍNIMO DE CHAMADOS RESOLVIDOS NO 2º NÍVEL	N/A	17,5%	35,0%	52,5%	70,0%
IND10 - PRODUÇÃO DE ARTIGOS PARA A BASE DE CONHECIMENTO	%MÍNIMO DE CHAMADOS RESOLVIDOS NO 2º NÍVEL ASSOCIADOS A DOCUMENTOS DA BASE DE CONHECIMENTO	N/A	5,0%	10,0%	15,0%	20,0%
IND11 - SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS EM RELAÇÃO AOS RESULTADOS	%MÍNIMO DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS COM OS RESULTADOS DE SERVIÇOS DE TIC	N/A	17,5%	35,0%	52,5%	70,0%
IND12 – COBERTURA DO MONITORAMENTO	% DOS ATIVOS CRÍTICOS MONITORADOS	N/A	22,5%	45,0%	67,5%	90,0%
IND13 - DISPONIBILIDADE	% DE DISPONIBILIDADE DOS SERVIÇOS ESSENCIAIS	N/A	24,5%	49,0%	73,5%	98,0%
IND14 – PROATIVIDADE	% DE INCIDENTES DEVIDO À FALTA DE PROATIVIDADE	N/A	20,0%	10,0%	6,6%	5,0%

Indicador de desempenho	Descrição da meta (NMS)	Etapa inicial	Meta 1º mês	Meta 2º mês	Meta 3º mês	Meta 4º mês e seguintes
IND15 – EXECUÇÃO DE DEMANDAS	% DE DEMANDAS DE ACORDO COM O PLANEJADO	N/A	17,5%	35,0%	52,5%	70,0%
IND16 – RESTAURAÇÃO DE SERVIÇO DE TIC	% DE RESTAURAÇÕES DENTRO DO MTTR	N/A	22,5%	45,0%	67,5%	90,0%
IND17 – AVALIAÇÃO DE TREINAMENTO	% DE SATISFAÇÂO NA AVALIAÇÃO DE TREINAMENTO	N/A	12,5%	25,0%	37,5%	50,0%
IND18 – RETRABALHO	% MÁXIMO DE CHAMADOS CARACTERIZADOS COMO RETRABALHO	N/A	80,0%	40,0%	26,6%	20,0%

Volumetria de Chamados

Neste item é apresentada a volumetria dos serviços que deverá ser considerada pela licitante para elaboração de sua proposta.

Atualmente os serviços de TIC de 1º, 2º e 3º nível, são prestados no TRE-MG por meio de abertura de chamados em sistema próprio denominado SOS. A Tabela a seguir mostra uma estimativa dos quantitativos de chamados abertos para equipe terceirizada entre 2017 e 2018.

TABELA "Chamados 1º, 2º e 3º nível abertos entre 2017 e 2018"

Serviço	Qtd Chamados 2017	% Chamados em Relação ao Total 2017	Qtd Chamados 2018	% Chamados em Relação ao Total 2018	Total de Chamados por Setor 2017-2018	% Chamados em Relação ao Total Média 2017-2018
1º Nível	18.258	48,90%	19.692	50,45%	37.950	49,69%
2º Nível	11.972	32,06%	11.218	28,74%	23.190	30,36%
3º Nível	7.108	19,04%	8.126	20,82%	15.234	19,95%
TOTAL	**37.338**		**39.036**		**76.374**	100,00%

OBSERVAÇÃO: Dados coletados nos últimos anos indicam crescimento médio de 10% ao ano na quantidade de chamados abertos. Estima-se que esse crescimento da demanda pelos serviços seja causado, principalmente, pelo aumento gradual da quantidade de soluções de TIC, pelo aumento da força de trabalho e pela ampliação do uso de TIC em suporte aos processos de trabalho do TRE-MG, inclusive a partir de equipamentos e localidades remotas, e deverão ser absorvidos pelas equipes sem prejuízo da manutenção dos níveis de serviço contratados e sem que isso implique qualquer alteração no valor mensal do contrato

ANEXO VIII DO TERMO DE REFERÊNCIA

DADOS DO AMBIENTE DE TIC DA CONTRATANTE

Documento anexado em volume adicional (arquivo PDF), a ser fornecido sob demanda para participação na licitação.

ANEXO IX DO TERMO DE REFERÊNCIA

CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

Documento anexado em volume adicional (arquivo PDF).

ANEXO X DO TERMO DE REFERÊNCIA

ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS MÍNIMAS DO SOFTWARE DE GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS DE TIC – ITSM

1. Requisitos Gerais

1.1. Deverá ser entregue a documentação original do fabricante do software com as informações que comprovem o perfeito atendimento aos requisitos abaixo listados:

1.2. Os itens apresentados neste item são obrigatórios e deverão ser atendidos preferencialmente de forma nativa. Entende-se por itens atendidos de forma nativa todos aqueles itens atendidos diretamente pelo software e seus módulos, sem a necessidade de alteração do código fonte em sua estrutura, sendo aceito o atendimento por meio do uso conjunto de funcionalidades de personalização e integração já presentes no software;

1.3. A solução de Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (ITSM) ofertada deve oferecer o acesso a todas as disciplinas ITIL V3 relacionadas abaixo, na (s) licença (s) de uso, assegurando que nenhuma licença adicional deverá ser adquirida para o correto gerenciamento de todo o ciclo de vida da gestão de serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC):

- ✓ Gerenciamento de Mudanças;
- ✓ Gerenciamento de Incidentes;
- ✓ Gerenciamento de Problemas;
- ✓ Cumprimento de Requisição;
- ✓ Gerenciamento da Configuração e de Ativo de Serviço;
- ✓ Gerenciamento de Catálogo de Serviço;
- ✓ Gerenciamento de Nível de Serviço;
- ✓ Gerenciamento de Conhecimento;
- ✓ Gerenciamento de Eventos;
- ✓ Gerenciamento do Portfólio de Serviços;
- ✓ Gerenciamento de Liberação e Implantação.

1.4. Para todas essas disciplinas ITIL V3, a solução deverá estar pronta e operante na sua instalação nativa de acordo com os processos e definições da biblioteca ITIL V3. Assim, ainda que eventualmente a solução principal atenda a todas as especificações deste Anexo, se a solução principal atender apenas a parte do processo ITIL V3, a CONTRATADA deverá fornecer todos os demais módulos complementares ou ferramentas que suportem integralmente o processo em questão de forma aderente ao ITIL V3 ou superior;

1.5. A ferramenta deve ter todos os processos do item 1.3 deste anexo certificados pela *Pink Elephant* (através da certificação *PinkVerify toolset*);

1.6. Os termos e definições na interface da solução devem estar alinhados com os termos e definições da biblioteca ITIL V3 ou superior, para facilitar a rápida compreensão das funcionalidades disponíveis;

1.7. Deverão ser fornecidos e instalados todos os módulos e/ou ferramentas para atender aos requisitos da Gestão de Ativos, que estará sempre associado ao processo de GERENCIAR CONFIGURAÇÃO E ATIVOS DE SERVIÇO. As informações dos ativos devem ser integradas ao CMDB;

1.8. A solução deverá possuir apenas um CMDB – Banco de Dados de Gerenciamento de Configuração – centralizado e que contenha todas as informações dos processos, eventos e ativos gerenciados pela solução;

1.9. A solução deve distinguir corretamente Incidentes, Requisições, Problemas e Mudanças, de acordo com as definições da biblioteca ITIL V3 ou superior;

2. INTERFACES:

2.1. Toda a interface (gerentes, analistas e usuários) deve ser em ambiente WEB, acessada via navegador e compatível com Internet Explorer, Mozilla Firefox ou Google Chrome, aceitando-se excepcionalmente a utilização de uma aplicação desktop para a configuração, parametrização e administração da solução;

2.2. Toda a interface (gerentes, analistas e usuários) deve ser no idioma português do Brasil, aceitando-se excepcionalmente que a interface de configuração, parametrização e administração operada pelos Administradores da Solução seja em inglês;

2.3. A solução deve permitir mais de um servidor de Interface WEB comunicando com o mesmo banco de dados, provendo balanceamento de carga e alta-disponibilidade;

2.4. Integração com e-mail para abertura e acompanhamento de incidentes;

2.5. Permitir visualização do CMDB de forma hierárquica e gráfica (relacionamentos e impactos entre os Itens de Configurações (IC);

2.6. Permitir a visualização do calendário de mudanças de forma gráfica tratando o planejamento da janela de mudanças;

2.7. Possibilidade de integrar de modo nativo a gestão de: Incidentes, Requisições de Serviço, Catálogo de Serviços, Problemas, Mudanças, Configuração e Níveis de Serviço, de acordo com as definições da biblioteca ITIL V3 ou superior;

2.8. Utilizar base de dados unificada e integrada;

2.9. A solução deverá permitir a personalização da visualização da FILA DE DEMANDAS do ANALISTA pelo próprio, sem a necessidade de alterar o esquema do banco ou código fonte;

2.10. Base de dados única e integrada com todos os processos ITIL V3 exigidos;

2.11. Preferencialmente ter a capacidade de personalizar todos os formulários, rótulos e menus sem a necessidade de conhecimento de linguagens de programação;

2.12. Utilizar o protocolo LDAP (pré-configurado para o *Microsoft Active Directory* e o *OpenLDAP*) para autenticação integrada de usuários, podendo

importar informações para a base de dados local da solução, desde que garantida a atualização automática;

2.13. Para os processos ITIL V3 exigidos, caso a solução seja composta por mais de uma ferramenta, estas deverão ser integráveis;

2.14. Fornecer, via *Web Services* (WS), *RESTful* ou *Application Programming Interface* (API) própria, funcionalidades de abrir requisição ou incidentes retornando à identificação correspondente;

2.15. Possibilidade de integração bidirecional com outras ferramentas, de inventário eletrônico e gerenciamento de ativos e configuração, mesmo aquelas de outros fabricantes, através de conectores;

2.16. Integração bidirecional, com performance satisfatória, com sistemas de monitoramento padrão de mercado, incluindo *Zabbix* e *System Center Configuration Manager* (SCCM), para a medição da disponibilidade e abertura automática de tickets;

2.16.1. A integração com o servidor *Zabbix* deverá ser baseada nas seguintes premissas:

2.16.1.1. A comunicação deverá ser feita por meio de API e/ou acesso direto ao seu banco de dados. Não será permitido o uso de *SNMP Traps* para o atendimento deste item;

2.16.1.2. Todo evento ocorrido no *Zabbix*, independente da severidade lá cadastrada, deverá gerar um incidente na ferramenta ITSM, ser associado ao IC correto no CMDB;

2.16.1.3. O ticket gerado deve ser atribuído à equipe responsável do IC conforme registrado no CMDB;

2.16.1.4. Deverá ser possível diferenciar alertas de diversos tipos de IC, tais como, mas não limitados a: servidores, ativos de rede, sistemas, Sistema Gerenciadores de Banco de Dados, aplicações Web, etc.;

2.16.1.5. O nível de severidade do ticket gerado na ferramenta de ITSM pela integração com o *Zabbix* deverá ser obtido com base na classificação do IC registrado no CMDB;

2.16.1.6. O encerramento do evento no *Zabbix* deverá encerrar o chamado aberto na ferramenta de ITSM e as ações registradas na ferramenta de ITSM, durante o tratamento do evento, devem aparecer no evento ocorrido no *Zabbix*;

2.16.1.7. Será permitido a utilização do Gerenciamento de Eventos, já integrada à ferramenta ITSM, desde que sejam fornecidas as licenças para a totalidade dos IC monitorados;

2.17. A solução deve permitir a gestão dos contadores de licenças de software na Gestão de Ativos de forma integrada com o SCCM, associando os contratos de licenciamento com os títulos inventariados, debitando/acrescentando automaticamente dos contadores conforme as informações inventariadas;

2.18. A solução deve permitir o registro e o acompanhamento de eventos (incidentes, problemas, mudanças, etc.) pela central de serviços e grupos de atendimento, permitir acionar eventos (responder, resolver, encaminhar,

etc.) além de permitir o acompanhamento e auditoria do atendimento pelo usuário cliente, através da interface WEB;

2.19. A solução deve oferecer integração com serviço de correio eletrônico TRE-MG via *Microsoft Exchange* para envio de e-mails (alertas, notificações, etc.) de forma automática, ou manual (pelo operador), bem como troca de mensagens entre os profissionais da TIC ou outros usuários da solução;

2.20. A solução deverá apresentar flexibilidade na personalização e integração de interfaces, fluxos de trabalho e ações de automação;

2.21. A personalização de interfaces e processos deverá ser realizada através de assistentes ou interfaces gráficas que permitam arrastar-e-soltar controles, imagens, rotinas e demais elementos componentes do processo automatizado de gestão de serviços de TIC;

2.22. Preferencialmente a modelagem e construção das interfaces e relatórios de processos devem dispensar qualquer conhecimento de linguagens técnicas de programação;

2.23. A solução deve permitir um alto grau de personalização e alteração de interface no nível do usuário final, sem a necessidade de alterações de esquema de dados ou código fonte;

2.24. Deve ser possível a criação de painéis a partir dos dados da solução, tais como estatísticas de atendimento, de forma a disponibilizar uma gestão à vista;

2.25. Deve ser possível a geração de relatórios para apuração de indicadores conforme item 6.7 do Anexo 7 do termo de referência;

3. REQUISITOS TÉCNICOS OBRIGATÓRIOS DA SOLUÇÃO:

3.1. A camada de dados da solução deve ser compatível com bancos de dados relacionais padrão (RDBMS);

3.2. O fornecedor deve entregar o modelo ou esquema de dados da aplicação proposta e seu respectivo dicionário de dados;

3.3. A solução deve permitir o acesso por outras aplicações às informações armazenadas na base de dados preferencialmente via API, *Web Service* ou *RESTful*;

3.4. A interface web disponível deve atender tanto aos usuários da central de serviços, usuários administradores da solução ofertada e usuários finais, segregando corretamente estes perfis e apresentando a cada um apenas as funcionalidades disponíveis ao seu tipo de acesso;

3.5. Todas as funcionalidades de operação devem estar disponíveis através da interface web da solução ofertada, apresentadas de acordo com o perfil do usuário utilizador e suas permissões;

3.6. A solução deverá permitir anexar arquivos de qualquer extensão aos formulários de entrada de dados, independente do evento ou disciplina de gestão, para complementar as informações do processo;

3.7. A solução deverá permitir a abertura de tickets (chamados, incidentes, mudanças, problemas e requisições) a partir de diferentes fontes, tais como:

telefone (Central de serviços), formulário eletrônico, e-mail, chat e aplicativo para smartphone;

4. FUNÇÃO CENTRAL DE SERVIÇOS:

4.1. A Central de Serviços deverá permitir o encaminhamento de solicitações, chamados e demais fluxos de trabalho para tratar os processos suportados por ela para as áreas de suporte;
4.2. A solução proposta deverá controlar e administrar todos os chamados e solicitações que forem encaminhadas;
4.3. A solução deverá permitir a abertura de chamados e solicitações para tratamento pela Central de Serviços por, pelo menos, um portal de autoatendimento do tipo Self-Service, contato telefônico com a Central de Serviços e contato via voz ou envio de e-mail;
4.4. A solução deverá permitir que o próprio usuário finalize os chamados;
4.5. A solução deverá possuir funcionalidades para o Gerenciamento de Ordens de Serviço. As Ordens de Serviço poderão ser abertas isoladamente ou associadas a Incidentes de Clientes, Incidentes de Infraestrutura e Problemas;
4.6. A solução proposta deverá permitir executar o cadastro de todas as ocorrências de indisponibilidade de serviços;
4.7. A solução proposta deverá representar um ponto central de contato para todo problema de infraestrutura, tornando possível a otimização do gerenciamento de custos e melhora no nível de serviço;
4.8. A solução proposta deverá implementar a integração do ciclo de vida do ticket (chamados, incidentes, problemas e requisições) com acompanhamento de qualidade no nível de serviço;
4.9. A solução proposta deverá utilizar ou prover um sistema de alarmes proativos, que façam o monitoramento dos prazos de execução das solicitações em andamento. Nesse monitoramento os alarmes devem ser acionados, de acordo com regras pré-estabelecidas pelo TRE-MG. A notificação deverá utilizar o correio eletrônico do TRE-MG, através do protocolo SMTP;
4.10. A solução proposta deverá prover meios para o controle de qualidade técnica do serviço prestado, por meio de relatórios gerenciais e estatísticos, bem como logs;
4.11. A solução proposta deverá permitir a administração das ocorrências por chamado, por técnico, ocorrências em atraso, ocorrências fechadas, por unidade administrativa e por chamado externo a fornecedores, contratados, bem como outros a serem definidos;
4.12. A solução deverá contar com a possibilidade de representação gráfica de limites, quantitativos e outras métricas definidas pelo TRE-MG, sem a necessidade de codificação (linguagem de programação);
4.13. A solução deve permitir que administradores da TIC do TRE-MG definam livremente, através de parametrização, sem necessidade de programação complementar, quais são as possibilidades de pré-classificação

dos incidentes ou requisições de serviços que serão encaminhadas pelos usuários finais da TIC.

5. GERENCIAMENTO DE INCIDENTE:

5.1. A solução deve possuir a habilidade de restringir quem pode ou não registrar Incidentes, Problemas e Mudanças baseado em definições de permissões e perfis;
5.2. A solução deve diferenciar corretamente registros de Incidentes, de Problemas e Mudanças, de acordo com as definições da Biblioteca ITIL V3;
5.3. O Gerenciamento de Incidentes deve ser nativamente integrado ao Gerenciamento de Ativos e Configuração para a conexão com o CMDB, permitindo associar registros de Incidentes com os respectivos itens de configuração afetados;
5.4. A solução deve possuir valores chave pré-validados para campos específicos do incidente, tais como, mas não limitado a Impacto, Prioridade, SLA e equipe inicial de suporte, definidos automaticamente com base no tipo de item de configuração (IC), categoria do incidente, localização, usuário afetado, etc.;
5.5. Preferencialmente a solução deve permitir que esta definição seja criada através de construtores de eventos ou regras, dispensando qualquer necessidade de conhecimento técnico de linguagens de programação ou modelagem de dados;
5.6. Os valores pré-definidos baseados nas características do Incidente devem poder ser alterados, dependendo das permissões do usuário;
5.7. Para critérios específicos de um incidente, a solução deve ser capaz de marcar um registro para retorno ao usuário por parte do analista, de forma que o tempo decorrido entre a abertura do chamado e o retorno do analista para o usuário final seja controlado pelo SLA;
5.8. A solução deve fornecer um identificador único para cada registro de Incidente/problema/mudança aberto, de acordo com as definições da Biblioteca ITIL V3;
5.9. A solução deve permitir a identificação de incidentes semelhantes automaticamente ou por intermédio de filtros, oferecendo ao analista a possibilidade de consultar incidentes com critérios e características similares para uso em seu atendimento;
5.10. O Gerenciamento de Incidentes deve possuir integração com o Gerenciamento de Conhecimento, permitindo disparar pesquisas à base de conhecimento diretamente da interface de registro do incidente;
5.11. As consultas à base de conhecimento devem ser feitas diretamente do contexto do Incidente, utilizando como critério palavras-chave e conteúdo do formulário de Incidente definidos pelo usuário;
5.12. A ferramenta deve possibilitar a escolha de mais de um documento de conhecimento existente para vincular ao chamado solucionado, e também permitir a alteração da referência de procedimentos indicados anteriormente;

5.13. A solução deve ter a funcionalidade de criar registros rápidos de incidentes baseados em outros incidentes, para diminuir o tempo gasto pelo analista no registro de um incidente;

5.14. A funcionalidade acima deve permitir, também, criar um "Incidente Principal" e rapidamente registrar a repetição de Incidentes a partir do incidente original, automaticamente associando os incidentes repetidos ao Incidente Principal;

5.15. A solução deverá nativamente automatizar o fechamento de todos os incidentes repetidos quando o Incidente Principal for fechado;

5.16. A ferramenta deve ter as duas abordagens, quais sejam, permitir que o próprio usuário feche o chamado após receber e-mail com a informação de chamado resolvido ou fechar o chamado automaticamente, através de tempo configurável na ferramenta, caso ele não faça o encerramento (decurso de prazo);

5.17. A ferramenta deve permitir que o usuário devolva o chamado para a Central de Serviços em caso de insatisfação com o atendimento (reabertura do chamado), dentro de tempo configurável;

5.18. A solução deve permitir o *drilldown* (refinamento de consulta) em campos populados do Gerenciamento de Incidentes, para visualizar detalhes adicionais sobre o conteúdo do campo em questão;

5.19. A solução deve possuir a capacidade de notificar o registro de incidentes tanto para usuários quanto para equipes de suporte e de solução, através de e-mail;

5.20. A solução deve permitir que usuários com as devidas permissões alterem dados do Incidente durante o seu ciclo de vida, tais como, mas não limitado a: prioridade, categoria, serviço, item de configuração, SLA;

5.21. O Gerenciamento de Incidentes deve manter um histórico de auditoria completo, registrando que alterações foram feitas, por quem e quando;

5.22. A solução deve permitir que campos obrigatórios sejam definidos para o registro de um incidente, diferenciando estes campos em tela para que o operador, seja técnico ou usuário final, tenha clara ciência de quais são os campos obrigatórios;

5.23. O Gerenciamento de Incidentes deverá possuir integração nativa com os Gerenciamentos de Problemas, Mudanças e Eventos, permitindo que registros de Problemas, Eventos e Mudanças sejam associados a um registro de Incidente;

5.24. A solução deve permitir a impressão do registro de incidente, sem que para tal seja necessário fechar o registro;

5.25. A solução deve permitir o envio do registro de Incidentes/Problemas/Mudanças por e-mail;

5.26. Deve ser possível atribuir incidentes para uma equipe ou grupo de suporte;

5.27. Deve ser possível atribuir incidentes para indivíduos (analistas ou administradores) ou grupos de atendimento;

5.28. Deve ser possível restringir que times de suporte possam ter Incidente/Problema/Mudanças atribuídos, através de definições de permissões;

5.29. Deve ser possível restringir a atribuição de Incidente/Problema/Mudanças para indivíduos de times de suporte, através da definição de permissões;
5.30. A solução deve registrar a exata data e hora em que um registro foi atribuído a um time de suporte ou indivíduo;
5.31. A solução deve ser configurável para permitir a criação de calendários personalizados de dias e horas para efeito de cálculos corretos de intervalos e tempos de atendimento (contagem dos SLAs), conforme a necessidade do TRE-MG, com facilidade de personalização pelos administradores com permissões específicas para tal;
5.32. A solução deve permitir informar desvios, tais como feriados e dias não úteis;
5.33. A solução deve permitir informar horários úteis de funcionamento, baseado no horário de trabalho do TRE-MG;
5.34. A solução deve permitir basear os cálculos de tempos de atendimento e prazos para solução de chamados, bem como problemas baseados em tais calendários;
5.35. A solução deve automaticamente sugerir o SLA apropriado baseado em regras de negócio pré-definidas;
5.36. O SLA pode ser alterado, de acordo com as permissões do usuário atual;
5.37. A solução deve permitir que um Incidente/Problema/Mudança seja diretamente atribuído a um prestador de serviço externo, baseado nas suas características;
5.38. Deve possuir a capacidade de selecionar automaticamente o prestador de serviço externo através da associação, também automática, do Incidente/Problema/Mudança ao SLA apropriado;
5.39. O Gerenciamento de Incidentes deve permitir tanto a classificação de um Incidente pelo serviço de TIC afetado, tanto quanto pela falha de suas tecnologias associadas, quando um serviço do catálogo específico não for afetado;
5.40. A solução deve suportar a entrada de texto livre para o registro de descrições de Incidentes/Problemas/Mudanças, assim como para suas atividades de resolução;
5.41. A solução deve possuir um histórico de auditoria completo e seguro de qualquer atualização do registro de Incidente/Problema/Mudança e atividades de resolução;
5.42. Um incidente deve poder ser ou convertido em ou associado a uma requisição de serviços e vice e versa;
5.43. A solução deve permitir a distribuição de incidentes ou requisições de forma manual (exemplo: técnico assume o chamado ou supervisor encaminha o chamado) ou de forma automática baseada em critérios como número de chamados na fila de tarefas;
5.44. A solução deverá permitir a monitoração e o rastreamento de incidentes;
5.45. Requisitos comuns referentes à Atualização e Resolução de Incidentes/Problemas/Mudanças;

5.46. As atividades de atualização de registros de Incidente/Problema/Mudança devem ser controladas com base nas configurações de permissão dos usuários;
5.47. A solução deve ter a capacidade de notificar por e-mail, o usuário e a equipe de suporte apropriado quando o registro de Incidente/Problema/Mudança for atualizado ou resolvido ou quando for aberto um ticket de prioridade máxima;
5.48. Um histórico de auditoria deve ser gravado para o registro de todas as atividades de atualização/resolução de Incidente/Problema/Mudança;
5.49. Este histórico deve ser pesquisável;
5.50. As atividades de atualização de um registro devem ser capazes de registrar detalhes e prazos e custos associados;
5.51. A atividade de atualização do registro deve gravar automaticamente quem tomou a ação e quando isto ocorreu;
5.52. As atividades de atualização de registros devem ser filtradas e disponibilizadas de acordo com a função da equipe de suporte ou perfil do usuário;
5.53. Quando um registro de Incidente/Problema/Mudança for resolvido, a equipe de suporte deve ser capaz de atualizar o registro com uma categorização de causa (ex. "erro do usuário", "falta de patch corretivo", etc) e com o IC e Serviço que tiveram a falha;
5.54. A solução deve possuir a opção de habilitar a atribuição automática de um Incidente/Problema/Mudança resolvido para a Central de Serviços para o encerramento e confirmação com o usuário final;
5.55. Usuários devem ser capazes de atualizar apenas os Incidentes/problemas/mudanças da partição lógica a qual pertencem;
5.56. A solução deve permitir a reabertura de incidentes/problemas/mudanças fechados, baseados em permissões do usuário;
5.57. Registros reabertos devem limpar automaticamente qualquer categorização de resolução;
5.58. Registros reabertos devem reassumir automaticamente o SLA associado a ele, do ponto de parada, ou a critério do TRE-MG;
5.59. A central de serviços e a equipe de suporte devem ter acesso a um pacote unificado de detalhes de resolução (ex. artigos de conhecimento "howto's" e resolução de problemas comuns);
5.60. Além dos requisitos comuns à atualização e resolução de Incidentes/Problemas/Mudanças, a solução deve atender aos seguintes requisitos para a Atualização e Resolução de Incidentes:
    5.60.1. Deve ser possível gerar um registro de Problema ou Mudança diretamente do registro de Incidente e, automaticamente, associar os registros;
    5.60.2. Deve ser possível marcar o Incidente ou a resolução do incidente, como passível de ser criado um registro na base de conhecimento;

5.60.3. A atribuição de incidentes de e para as diversas equipes de suporte devem ser restritas baseadas em regras de atribuição definidas pelo usuário;

5.60.4. Baseado nos detalhes do registro, a solução deve ser capaz de sugerir uma lista de atividades de atualização do registro com procedimento de resolução associados;

5.60.5. No caso de conflitos de SLA, será selecionado o de maior prioridade;

5.60.6. A solução deve rastrear e alertar sobre o SLA até a resolução pelo prestador de serviço externo;

5.60.7. Quando um registro for atribuído a equipes de suporte diferentes, a solução deve automaticamente associar o SLA correto, rastrear e alertar sobre o SLA até que haja uma nova solução ou atribuição;

5.60.8. A ferramenta deve possuir recurso de Pesquisa de Satisfação, a ser apresentada aos usuários, automaticamente no encerramento do incidente/requisição de serviço, conforme graus de satisfação configuráveis pelo TRE-MG;

5.60.9. Decorrido determinado tempo, as pesquisas não respondidas pelo usuário deverão ter uma nota padronizada.

6. Cumprimento de Requisição:

6.1. A solução deve permitir a criação, modificação e cumprimento e fechamento de registros de requisições de serviço;

6.2. A solução deve possuir uma lista de serviços pré-definidos que podem ser requisitados pelo usuário;

6.3. A solução deve possuir uma visão baseada em permissões do requisitante dos serviços no catálogo que o usuário tem direito a requisitar;

6.4. A solução deve automatizar o roteamento de requisições para a coleta das autorizações apropriadas;

6.5. A solução deve permitir que o usuário submeta requisições de serviço, mantenha a visibilidade detalhada do cumprimento da requisição e cancele as requisições que não sejam mais necessárias;

6.6. A solução deve automatizar a categorização rápida de requisições (ex.: Provisionamento vs. Solicitações de Informação), classificação e armazenamento da requisição de serviços;

6.7. A solução deve possuir uma interface simples e intuitiva, facilitando para que o usuário localize os serviços e faça suas solicitações a partir de um "menu" de opções de serviço pré-definidas;

6.8. A solução deve permitir a pesquisa de requisições existentes de determinado usuário;

6.9. A solução deve facilitar a definição de limites para a automação da escalação de requisições;

6.10. A solução deve permitir que indicadores de impacto, prioridade e urgência sejam atribuídos ao registro da Requisição de Serviço;

6.11. A solução deve suportar o roteamento automático e a coordenação de requisições de serviço entre os times de suporte;
6.12. A solução deve facilitar os processos de trabalho de requisições complexas através de tarefas sequenciais e paralelas;
6.13. A solução deve ser flexível na extração de relatórios de requisição de serviços;
6.14. A solução deve facilitar a geração de relatórios de requisições de serviço incompletas;
6.15. A solução deve facilitar o rastreamento de requisições de serviço contra os SLAs estabelecidos;
6.16. A solução deve suportar a criação automatizada de Requisições, a partir de Incidentes;
6.17. O Gerenciamento de Requisições de Serviço deve ser nativamente integrado ao CMDB, para permitir associar um IC à Requisição de Serviço;
6.18. A solução deve associar automaticamente a Requisição de Serviço ao Catálogo de Serviço;
6.19. O requisitante deve poder abrir Requisições de Serviço a partir do Catálogo de Serviços;
6.20. A solução deve disparar automaticamente notificações para os interessados no andamento do cumprimento da requisição;
6.21. Uma requisição de serviços deve poder ser convertida em ou associado a um incidente e vice-versa;
6.22. A solução deverá suportar a customização dos formulários de requisições de serviços, suportando a definição de campos obrigatórios. Os formulários customizados poderão ser utilizados nos workflows definidos para cada tipo de requisição de serviço.

7. Gerenciamento do Catálogo de Serviço:

7.1. A solução deverá permitir a definição do catálogo de serviços e o cadastro e manutenção de descrição de serviços, assim como de seus atributos;
7.2. A solução deverá permitir a customização da estrutura do catálogo de serviços, devendo essa customização ser realizada pela própria interface da solução;
7.3. A solução deverá permitir a criação, no catálogo de serviços, de serviços de operações e suporte, ou seja, serviços internos, providos pela própria área de TIC ou por outros departamentos, bem como a associação de ICs a esses serviços;
7.4. A solução deve permitir que, para cada serviço e/ou item de configuração, seja possível informar o seu grau de impacto (importância) para o negócio de forma a estabelecer a priorização no atendimento;
7.5. A solução deverá permitir a disponibilização do catálogo de serviços aos usuários;
7.6. A solução deverá permitir a criação de uma hierarquia de serviços por meio da criação de dependências com relacionamento do tipo pai/filho;

7.7. A solução deverá permitir a criação de serviços que sejam compostos por outros serviços previamente cadastrados.

8. Gerenciamento de Problema:

8.1. A solução deve ter a capacidade de restringir quem pode ou não registrar um Incidente/Problema/Mudança baseado em configurações de permissões;
8.2. A solução deve permitir o registro de Problemas, desassociado de Incidentes e Mudanças;
8.3. O preenchimento de um registro de problema deve se beneficiar da seleção de informações através de caixas *dropdown* com dados pré-definidos e validados;
8.4. As listas de valores devem ser filtradas pela entrada parcial de informações, para facilitar a localização de itens em listas muito extensas ao digitar;
8.5. A solução deve sugerir valores chave pré-definidos baseado em regras, tais como, mas não limitados a Impacto, Prioridade, SLA e time inicial de suporte;
8.6. Deve ser possível alterar os valores sugeridos, baseado nas permissões do usuário;
8.7. A solução deve gerar automaticamente um número de identificação única do registro de Problema;
8.8. A solução deve possuir a capacidade de enviar e-mail para o usuário e para a equipe de suporte apropriado quando um registro de problema for criado;
8.9. A solução deve ser capaz de escalar automaticamente o registro de problema baseados nos prazos do SLA e alertar às equipes e à gestão por e-mail.
8.10. Deve ser possível alterar dados chave do registro de Problema durante o seu ciclo de vida, tais como, mas não limitados a prioridade, categoria, IC, SLA, etc., baseado nas configurações de permissões do usuário atual;
8.11. A solução deve ser capaz de registrar o que foi alterado, por quem e quando;
8.12. Deve ser possível definir campos obrigatórios para o registro de Problemas, dando ciência clara ao usuário de quais são, através de marcações diferenciadas;
8.13. Deve ser possível associar registros de Incidente/Problema/Mudança a Problemas;
8.14. A solução deve ser capaz de sugerir à equipe de suporte apropriado para as atribuições iniciais e subsequentes, baseado nas informações do registro de problema;
8.15. Deve ser possível restringir que times de suporte podem ser atribuídos no registro de Problemas, através de configurações de permissão;
8.16. Deve ser possível restringir a atribuição de problemas a indivíduos de times de suporte, baseado em configurações de permissões;

8.17. A solução deve claramente identificar a exata data e hora que uma atribuição para um indivíduo ou um time ocorreu;
8.18. O cronômetro da solução deve ser disparado ou ao salvar o registro de Problema ou ao abrir o formulário;
8.19. Esta opção deve ser personalizável pelo usuário, com permissões para tal;
8.20. A solução deve sugerir automaticamente o SLA apropriado, baseado em regras pré-definidas;
8.21. Deve ser possível alterar o SLA sugerido baseado em configurações de permissão;
8.22. Usuários somente devem ser capazes de visualizar Problemas da partição lógica a que pertencem;
8.23. A solução deve oferecer a integração entre o Gerenciamento de Problemas e o Gerenciamento de Incidentes, para permitir mapear corretamente Incidentes a Problemas ou Erros Conhecidos;
8.24. A solução deve oferecer a integração nativa entre o Gerenciamento de Problemas e o Gerenciamento de Ativos e Configuração, para permitir que IC possam ser associados a registros de Problemas;
8.25. A solução deve fornecer um painel do tipo *dashboard* configurável que apresente informações em tempo real, demonstrando, entre outros, o status do Gerenciamento de Problemas, Incidentes, Serviços e SLAs que os suportam, através de indicadores de desempenho;
8.26. A solução deverá permitir a monitoração e o rastreamento de problemas;
8.27. Atualização e Resolução de Problemas:
8.27.1. Além dos requisitos comuns à atualização e resolução de Incidentes/Problemas/Mudanças, a solução deve atender aos seguintes requisitos para a Atualização e Resolução de Problemas:
8.27.2. O usuário deve ser capaz de definir atividades de atualização adicionais às fornecidas pelo fabricante da solução;
8.27.3. A solução deve oferecer um histórico completo de Problemas e Erros Conhecidos para uso pelos times de suporte na investigação do problema;
8.27.4. A solução deve permitir alterar o status do Problema para Erro Conhecido;
8.27.5. A solução deve permitir a criação de uma solução/procedimento baseada no erro conhecido e associá-la ao problema;
8.27.6. Deve ser possível gerar um registro de Mudança diretamente do registro de problema e associar automaticamente os registros;
8.27.7. A solução deve facilitar a resolução de incidentes relacionados, quando o problema for fechado;
8.27.8. A solução deve facilitar a extração de relatórios e indicadores, através de assistentes e interfaces especialistas para tal;

9. Gerenciamento de Mudança:

9.1. A solução deverá definir quem pode e quem não pode abrir Requisições de Mudanças baseado em permissões;
9.2. Deve ser possível registrar requisições de mudanças separadas de incidentes e problemas;
9.3. Um incidente ou um problema deve poder ser convertido em, ou associado a uma requisição de mudança;
9.4. Os processos de trabalho (workflow) de mudanças devem poder ser graficamente definidos e armazenados para automatizar o fluxo de trabalho de tipos particulares de mudanças;
9.5. Deve ser possível utilizar processos de trabalho existentes para criar novos processos;
9.6. O preenchimento de um registro da mudança deve se beneficiar da seleção de informações através de caixas *dropdown* com dados pré-definidos e validados;
9.7. As listas de valores devem ser filtradas pela entrada parcial de informações, para facilitar a localização de itens em listas muito extensas ao digitar;
9.8. A solução deve permitir que regras de negócio pré-definidas sugiram valores-chave, por exemplo, mas não limitado, de: impacto, prioridade, SLA, equipe inicial de atendimento;
9.9. Os valores sugeridos devem poder ser alterados, baseado nas permissões de acesso do usuário;
9.10. A solução deve gerar um número de referência único para a requisição de mudança;
9.11. A solução deve disparar alertas através de um calendário, diferenciando-se pela cor, por exemplo, mas não limitado, a: conflitos de janelas de manutenção, impossibilidade de parada do IC, etc.;
9.12. Deve ser possível enviar os alertas por e-mails para usuários pré-definidos;
9.13. A solução deve oferecer a possibilidade de visualizar registros semelhantes de mudanças baseado em critérios pré-definidos;
9.14. Deve ser possível disparar consultas à base de conhecimento a partir do Gerenciamento de Mudanças;
9.15. A solução deve facilitar a criação rápida de requisições de mudança a partir de modelos pré-definidos;
9.16. A solução deve permitir repetir requisições de mudança a partir do modelo selecionado e associá-las, para resolvê-las como um grupo;
9.17. A solução deve oferecer a possibilidade de *drilldown* (refinamento de consulta) na informação de campos preenchidos para visualizar informações adicionais;
9.18. A solução deve permitir o envio de e-mail ao usuário e à equipe de suporte apropriado quando uma requisição de mudança for registrada;
9.19. A solução deve permitir a escalação automática da requisição de mudança baseado nas definições de prazo do SLA, com alertas para a equipe e a gestão por e-mail, etc.;

9.20. Dever ser possível alterar os valores da requisição de mudança durante o seu ciclo de vida, tais como, mas não limitado, a: prioridade, categoria, ICs, SLA, etc., baseado em permissões;
9.21. A solução deve ser capaz de manter trilhas de auditoria com o registro de quem, mudou o que, quando;
9.22. A solução deve permitir definir quais campos do gerenciamento de mudança são obrigatórios, destacando estes campos para ciência clara do usuário;
9.23. Deve ser possível associar requisições de mudança semelhantes, e associar Incidentes, Problemas e Itens de Configuração às requisições de mudança;
9.24. A solução deve permitir imprimir a requisição de mudança, sem sair do registro;
9.25. A solução deve permitir o envio da comunicação da requisição de mudança por e-mail;
9.26. A solução deve permitir registrar a disponibilidade da equipe de suporte, de forma que se uma requisição de mudança seja atribuída a um membro indisponível da equipe a mensagem apropriada seja exibida;
9.27. A solução deve exibir exatamente a data e hora que uma atribuição para um time ou indivíduo ocorreu;
9.28. A solução deve permitir associar um SLA à Requisição de Mudança;
9.29. O SLA pode ser configurado pelo usuário, desde que ele tenha essa permissão;
9.30. A solução deve sugerir automaticamente o SLA associado, baseado em regras pré-definidas;
9.31. O SLA sugerido deve poder ser alterado, baseado em configurações de permissão;
9.32. A solução deve ser capaz de exibir a programação futura de mudanças, baseado nas requisições de mudança registradas;
9.33. A solução deve facilitar o monitoramento e rastreamento do ciclo de vida das requisições de mudança;
9.34. A solução deve facilitar o roteamento das requisições de mudança para o comitê de autorização apropriado, conforme definições da biblioteca ITIL V3;
9.35. A solução deve possuir um mecanismo para a rejeição de requisições de mudanças, com a habilidade de registrar os motivos para rejeição e notificar a central de serviços e o usuário;
9.36. A solução deve permitir o registro das informações da análise de impacto dentro do registro da RDM, de forma a suportar o processo de avaliação e aprovação;
9.37. A solução deve facilitar a produção do calendário de mudanças em suas diversas fases, tais como cronogramas de construção, implementação, testes e implantação;
9.38. Oferecer calendário de mudanças gráfico, permitindo a visualização e o controle da agenda de mudanças;
9.39. A solução deve oferecer mecanismos para facilitar o processo de reversão da mudança (*backout*);

9.40. A solução deve permitir o agendamento de revisões da mudança implementadas, depois de períodos definidos;
9.41. A solução deve permitir a comunicação automatizada de informações da mudança e seus cronogramas por e-mail, para o aviso à central de serviços e grupos de usuários;
9.42. A solução deve possuir nativamente atividades de liberação e distribuição no processo de trabalho do Gerenciamento de Mudanças, de acordo com as definições da biblioteca ITIL V3;
9.43. A solução deverá permitir a monitoração e o rastreamento de mudanças;

10. Gerenciamento da Configuração e de Ativos do Serviço:

10.1. A solução deve ter uma base de dados do gerenciamento da configuração nativa (CMDB) e centralizada, para acesso a partir de qualquer módulo da solução, que mantenha todas as informações de ativos e eventos registrados;
10.2. A solução deve apresentar capacidade nativa e integral de Gerenciamento de Ativos e Configuração, de acordo com as definições da biblioteca ITIL V3, não apenas para o inventário, o que deve incluir, mas não limitado a:
10.3. Manter atualizadas características da configuração de ativos;
10.4. Manter atualizadas características da configuração de componentes de ativos;
10.5. Manter atualizados os relacionamentos entre ativos;
10.6. Permitir criar e modificar as informações dos ativos como, por exemplo, datas de garantia e de manutenção;
10.7. Permitir a definição de hierarquia e agrupamento de ativos baseado em semelhanças;
10.8. Permitir auditoria e atualização do status do ativo;
10.9. Permitir a associação do ativo com um indivíduo, grupos de usuários, localização física e estrutura organizacional, para possibilitar a notificação proativa de interrupções, planejadas ou não, sobre o ativo e os serviços que ele suporta;
10.10. Possuir capacidade integral de pesquisas de ativos, baseado em diversos critérios definidos sobre qualquer atributo do ativo;
10.11. A solução deve permitir a troca de itens de configuração mantendo as características originais do ativo, para o caso de substituição de ativos;
10.12. A solução deve ser capaz de realizar pesquisas utilizando filtros do item de configuração, de detalhes tais como: localização, centro de custo, data de manutenção, contrato de aquisição;
10.13. A solução deve ser capaz de facilitar o agrupamento de itens de configuração por sistemas, para identificação de clusters e ambientes de contingência e alta disponibilidade;
10.14. A solução deve fornecer um acesso controlado ao CMDB baseado em perfis de usuários, para a leitura, gravação e atualização de dados;

10.15. Não deve haver a possibilidade de exclusão de dados do CMDB, independente do perfil do usuário;
10.16. Qualquer exclusão de dados deve ser apenas lógica, controlada por rotinas e filtros interpretados pela solução, mas mantendo-se sempre o registro em banco de dados para fins de histórico, auditoria e integridade;
10.17. A solução deve oferecer um conjunto mínimo de relatórios gerenciais sobre itens de configuração, ativos e informações financeiras, para facilitar os processos de auditoria do Gerenciamento da Configuração;
10.18. O Gerenciamento de Ativos e Configuração deve ser nativamente integrado com o Gerenciamento de Incidentes, de forma que registros de incidentes possam ser associados a registros contidos no CMDB;
10.19. O Gerenciamento de Ativos e Configuração deve ser nativamente integrado com o Gerenciamento de Problemas, de forma que registros de problemas possam ser associados a registros contidos no CMDB;
10.20. O CMDB deve facilitar a identificação proativa de problemas de infraestrutura no Gerenciamento de Problemas por identificar, através de integração, componentes de infraestrutura que estejam instáveis ou apresentem falhas de funcionamento;
10.21. O Gerenciamento de Ativos e Configuração deve ser nativamente integrado com o Gerenciamento de Mudanças, de forma que registros de mudanças possam ser associados a registros contidos no CMDB;
10.22. A solução deve facilitar a análise e a aprovação de Requisições de Mudança, através da identificação dos itens de configuração afetados;
10.23. A solução deve permitir a rápida identificação, recuperação e análise de todas as RDMs associadas a um mesmo item de configuração;
10.24. As informações do Gerenciamento de configuração devem estar disponíveis e permitir a automação de atualizações do ambiente de TIC, através da integração nativa com o SCCM;
10.25. A solução deve permitir identificar as datas de vencimento de contratos, para que sejam disparados processos referentes à renovação dos contratos em vencimento;
10.26. Deve ser possível definir, para um ativo mantido por um fornecedor, a data de vencimento do contrato, além do prazo de garantia, para casos onde estas informações forem divergentes;
10.27. Prover o inventário das informações de hardware de estações de trabalho e servidores tais como: processador(es), memória, placa mãe, interface(s) de rede, protocolos de rede, System BIOS, System Slots, portas de I/O, Devices, Discos (físicos e lógicos), file systems, recursos do sistema operacional, settings de região, controladoras (IDE, SCSI, USB) e outros, além de permitir a coleta e inserção de dados de inventário a partir do uso de arquivos, e também acessar e coletar informações em Registry (Windows) por meio da integração com o SCCM;
10.28. Possibilitar a coleta, em plataforma Windows e Linux (servidores de rede), dos serviços existentes e as informações associadas a estes (Status, descrição, etc.);
10.29. Possuir mecanismo (*template*) que permite a inclusão de informações externas à base de dados do inventário tais como: número de série do

equipamento, número do ativo fixo/patrimônio, responsável, localização física, etc. Tais informações podem ser inseridas (baseado em customização específica) pelo administrador do ambiente ou pelo usuário do equipamento inventariado;

10.30. Executar o inventário de softwares a partir da integração com o SCCM;

10.31. Permitir que a medição do uso de softwares ocorra de forma passiva, onde serão coletados os dados estatísticos de utilização das aplicações monitoradas e enviados ao manager da solução para posterior uso em análises do ambiente;

11. GERENCIAMENTO DE LICENÇA DE SOFTWARE

11.1. Deve ser capaz de utilizar informações de prova de uso (inventário de software) coletadas de forma automática por ferramentas de mercado especialistas para este fim ou mesmo de forma manual, e mantidas em banco de dados;

11.2. Deve possibilitar a criação e manutenção de uma lista de empresas para controle de fornecedores, fabricantes de softwares, subsidiárias, parceiros, etc.;

11.3. Deve possibilitar a criação e manutenção de uma lista de contatos para controle, por exemplo, de funcionários, consultores, contatos nos fornecedores, etc.;

11.4. Deve possuir mecanismo de análise de conformidade automática, capaz de gerar relatórios diversos sobre conformidade (ou não-conformidade) no uso de licenças de software, a partir do cruzamento e reconciliação das informações de prova de uso (inventário de software) com as informações de direito de uso (contratos e licenciamento de software);

11.5. Deve possibilitar a monitoração contínua dos dados relevantes para a análise de conformidade, efetuando a reconciliação de licenças e instalações;

11.6. Deverá possuir mecanismo de geração de relatórios de análise de conformidade, alertas, nivelamento, dentre outros, mecanismo este baseado em tecnologia BI;

11.7. Deve prover *dashboard* via interface web para acesso às informações sobre o status das análises de conformidade de uso das licenças de software;

11.8. Deve permitir a exportação dos relatórios para formatos tais como PDF e CSV;

11.9. Deve ser capaz de gerar os seguintes alertas relacionados a questões de conformidade sobre o uso de licenças de softwares:

- ✓ Licenças encerradas;
- ✓ Licenças encerrando;
- ✓ Manutenção encerrada;
- ✓ Manutenção encerrando;
- ✓ Aproximação da data de pagamento da manutenção;

11.10. Deve permitir o cadastro e correta identificação dos diversos tipos de softwares comercializados de acordo com os contratos de licenciamento, tais como produtos "*stand-alone*", *suites*, *bundles*, subscrições e serviços;

12. Gerenciamento de Nível De Serviço:

12.1. A solução deve ser capaz de estabelecer acordos de nível de serviço (SLA) e registrar seus detalhes;
12.2. A solução deve ser capaz de monitorar automaticamente os tempos de resposta, resolução e escalação para todos os escopos de contrato;
12.3. A solução deve ser capaz de registrar múltiplos tempos de resposta e resolução por acordo;
12.4. A solução deve ser capaz de registrar múltiplos níveis de escalação por acordo;
12.5. A solução deve ser capaz de escalar eventos (Incidentes/Problemas/Mudanças) que violem acordos ou cheguem perto dos limites de tempo definidos, garantindo a notificação do usuário e times de suporte por e-mail;
12.6. A solução deve permitir definir as horas úteis individualmente para cada acordo;
12.7. Os tempos de resposta, resolução e escalação somente serão contabilizados em horas úteis, de acordo com a definição de cada acordo;
12.8. A solução deve permitir informar o plano de feriados, figurando horas não úteis e desvios na definição de horas úteis do acordo;
12.9. A solução deve utilizar as informações de prazos para automatizar e gerenciar os objetivos do serviço, através de regras de negócio, alertas, escalações e notificações;
12.10. A solução deve automatizar o monitoramento dos limites de performance e disponibilidade de serviços, frente aos níveis de serviço acordados;
12.11. A solução deve permitir emitir relatórios das métricas de SLA;
12.12. A ferramenta deve possibilitar emitir relatórios de SLA por grupo resolvedor;
12.13. A solução deve suportar o gerenciamento de portfólio de serviços, de acordo com as definições da biblioteca ITIL V3, para rastrear e emitir relatórios sobre atributos de serviços e níveis publicados no Catálogo de Serviços;
12.14. A solução deve permitir a criação de painéis analíticos do tipo *dashboard* relacionados a serviços e métricas do processo;

13. Gerenciamento de Conhecimento:
13.1. A solução deve possuir nativamente uma ferramenta de base de conhecimento;
13.2. A ferramenta deve permitir a criação, adição, manutenção e remoção de artigos de conhecimento;
13.3. A ferramenta deve permitir a adição de documentos externos à base de conhecimento;
13.4. A ferramenta deve permitir separar ou restringir o acesso a artigos de conhecimento entre técnico e não-técnico;

13.5. A ferramenta deve permitir pesquisar através de palavras-chave ou frases inteiras;
13.6. A ferramenta deve permitir pesquisar incidentes conhecidos baseado em critérios definidos;
13.7. A central de serviços e os times de suporte devem ter acesso a um pacote comum de artigos de conhecimento, para resolução rápida de eventos;
13.8. A solução deve permitir a definição de diversos níveis de acesso ao Gerenciamento do Conhecimento (ex. Somente Leitura, Escrever, Criar, Excluir);
13.9. A solução deve controlar o processo de aprovação de um documento, antes do mesmo ser publicado na base de conhecimento;
13.10. A solução deve criar automaticamente um identificador único para cada registro/artigo de conhecimento para referência futura;
13.11. A solução deve permitir a entrada de texto livre, imagens, anexos, Microsoft Word, PDF, etc., como artigos de conhecimento e a indexação desses conteúdos;
13.12. A solução deve automatizar a população de campos do artigo de conhecimento com dados de autor e proprietário, data de criação, assim como outros atributos desejados pela organização;
13.13. A solução deve rastrear e manter atualizada a informação de propriedade sobre o artigo de conhecimento;
13.14. A solução deve apresentar a integração nativa do Gerenciamento do Conhecimento com as demais disciplinas, permitindo, por exemplo, mas não limitado a associação de documentos e artigos de conhecimento a eventos de Incidentes, Problemas e Mudanças;
13.15. A ferramenta de Gerenciamento do Conhecimento e seus repositórios devem ser parte integrante, ou ser nativamente associada ao CMDB controlado pela ferramenta de Gerenciamento de Ativos e Configurações;
13.16. A ferramenta deve apresentar a integração nativa com o CMDB para permitir a associação de artigos de conhecimento com registros de Itens de Configuração;
13.17. A ferramenta deve permitir a abertura de uma RDM ou de uma Requisição de Serviço quando um artigo ou informação de conhecimento precisar ser modificado ou atualizado;
13.18. A ferramenta de Gerenciamento de Conhecimento deve:
13.18.1. Permitir a consulta em conteúdo armazenados em múltiplos formatos;
13.18.2. Possuir listas de perguntas frequentes (FAQS) para cadastrar informações sobre problemas conhecidos, erros comuns, rotinas e procedimentos, permitindo a categorização das informações inseridas;

14. FUNCIONALIDADES ADICIONAIS:

14.1. A solução deve possuir um motor de pesquisa com as seguintes funcionalidades:

14.1.1. Permitir a consulta global por texto livre, pesquisando em textos em eventos, registros, ações e procedimentos de conhecimento;

14.1.2. Permitir que usuários alterem a ordem de apresentação, ao aumentar a relevância de um termo pesquisado sem a necessidade de desenvolvimento ou alteração do código fonte;

14.1.3. Permitir que usuários refinem a pesquisa com consultas avançadas;

14.1.4. Permitir exportar os resultados para formatos padrão (Excel, CSV ou HTML);

14.1.5. A solução deve permitir elaborar roteiros de atendimento dinâmico vinculados à base de conhecimento para atendentes de primeiro nível de atendimento, assim como para outros usuários do software.

14.2. Especificações de customização de processos de trabalho (workflow):

14.2.1. A solução deverá permitir a elaboração de regras de negócios e implementação de fluxos de trabalho (workflow). As regras deverão permitir que usuários, com níveis de acesso apropriados, manipulem os campos visíveis nas telas da solução, criando e ordenando fluxos de trabalho e formulários;

14.2.2. A solução deve ser capaz de gravar e armazenar diversos processos de trabalho;

14.2.3. A solução deve possuir processos de trabalho nativos, que sejam inteiramente personalizáveis;

14.2.4. Deve ser permitido criar processos de trabalho para quaisquer eventos (Incidentes, Problemas, Mudanças, etc.);

14.2.5. Cada processo de trabalho deve ter um SLA geral, permitindo ainda que cada tarefa individual mantenha seu próprio SLA individual;

14.2.6. A solução deve permitir que todos os estágios e tarefas de um processo sejam reutilizáveis em novos processos ou em processos existentes, individualmente ou em grupo;

14.3. Personalização e Permissões:

14.3.1. A solução deve permitir suportar indivíduos e grupos;

14.3.2. A solução deve permitir definir funções e permissões no nível de equipe;

14.3.3. A solução deve permitir definir funções e permissões no nível indivíduo;

14.3.4. A solução deve permitir definir personalizações de tela no nível de equipe;

14.3.5. A solução deve permitir definir personalizações de tela no nível do indivíduo;

14.3.6. A solução deve permitir a inclusão ou exclusão de campos nas telas sem necessidade de desenvolvimento ou experiência com programação;

14.3.7. A solução deve permitir definir permissões sem a necessidade de desenvolvimento ou experiência com programação;

14.3.8. A solução deve permitir adicionar, modificar ou remover campos em formulários existentes, para usuários com permissão para tal;

14.3.9. A solução deve permitir a modificação dos formulários (adicionar/remover/modificar campos de entrada de dados) e criar relacionamentos entre campos sem necessidade de desenvolvimento ou experiência com programação;

14.3.10. A solução deve oferecer suporte às permissões de acesso no nível de Suporte Funcional (equipe) e Disciplina (processo);

14.3.11. A solução deve permitir controlar o acesso no nível de função com a habilidade de restringir o uso de uma função individual da aplicação sem desabilitar o acesso ao sistema inteiro;

14.3.12. A solução deve permitir a restrição de permissões por ação, incluindo atualização e somente pesquisa.

ANEXO XI DO TERMO DE REFERÊNCIA

DECLARAÇÃO CESSÃO DE DIREITOS PATRIMONIAIS/AUTORAIS

TERMO DE CESSÃO DE DIREITOS PATRIMONIAIS/AUTORAIS

(Este artefato objetiva obter o comprometimento formal da Contratada sobre a cessão de direitos autorais sobre os produtos produzidos durante a vigência do contrato)

A CONTRATADA abaixo assinada cederá à CONTRATANTE, o TRE-MG, nos termos do art. 111, da Lei Federal N.º 8.666/93, combinado com o art. 4.º, da Lei Federal N.º 9.609/98, o direito patrimonial e a propriedade intelectual em caráter definitivo dos resultados produzidos em consequência dos serviços contratados, entendendo-se por resultados quaisquer estudos, relatórios, artefatos, descrições técnicas, protótipos, dados, esquemas, plantas, desenhos, diagramas, roteiros, tutoriais, fontes dos códigos de programas computacionais em qualquer mídia, páginas de Intranet e Internet e qualquer outra documentação produzida no escopo da presente contratação, em papel ou em mídia eletrônica, sendo vedada sua cessão, locação ou venda a terceiros.

Toda a documentação produzida pela CONTRATADA referente à implantação dos serviços e documentos exigidos no termo de referência passam a ser propriedade de forma perpétua do TRE-MG, não precisando este Tribunal de autorização da Contratada para reproduzir, distribuir e publicar em documentos públicos ou fornecer a terceiros quando a administração considerar necessário.

DE ACORDO	
CONTRATANTE	**CONTRATADA**
_____ <*Nome*> Matrícula: <*Matr.*>	_____ <*Nome*> <*Qualificação*>
Testemunha 1	**Testemunha 2**
_____ <*Nome*> <*Qualificação*>	_____ <*Nome*> <*Qualificação*>

ANEXO XII DO TERMO DE REFERÊNCIA

TERMO DE COMPROMISSO

TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO

(Este artefato objetiva obter o comprometimento formal da Contratada sobre o sigilo dos dados e informações de uso da Contratante, bem como de suas normas e políticas de segurança)

O **TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL MINAS GERAIS**, sediado na XX, CNPJ n.°XX, doravante denominada CONTRATANTE, e, de outro lado, a <*NOME DA EMPRESA*>, sediada em <*ENDEREÇO*>, CNPJ N.º <*CNPJ*>, doravante denominada CONTRATADA;

CONSIDERANDO que, em razão do CONTRATO Nº XX/20XX, doravante denominado CONTRATO PRINCIPAL, a CONTRATADA poderá ter acesso a informações sigilosas da CONTRATANTE;

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

CONSIDERANDO o disposto na Política de Segurança da Informação da CONTRATANTE;

Resolvem celebrar o presente TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO, doravante TERMO, vinculado ao CONTRATO PRINCIPAL, mediante as seguintes cláusulas e condições:

Cláusula Primeira – DO OBJETO

Constitui objeto deste TERMO o estabelecimento de condições específicas para regulamentar as obrigações a serem observadas pela CONTRATADA, no que diz respeito ao trato de informações sensíveis e sigilosas, disponibilizadas pela CONTRATANTE, por força dos procedimentos necessários para a execução do objeto do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes e em acordo com o que dispõe o Decreto 4.553 de 27/12/2002 – Salvaguarda de dados, informações, documentos e materiais sigilosos de interesse da segurança da sociedade e do Estado.

Cláusula Segunda – DOS CONCEITOS E DEFINIÇÕES

Para os efeitos deste TERMO, são estabelecidos os seguintes conceitos e definições:

Informação: é o conjunto de dados organizados de acordo com os procedimentos executados por meios eletrônicos ou não, que possibilitam a realização de atividades específicas e/ou tomada de decisão.

Informação Pública ou Ostensiva: são aquelas cujo acesso é irrestrito, obtida por divulgação pública ou por meio de canais autorizados pela CONTRATANTE.

Informações Sensíveis: são todos os conhecimentos estratégicos que, em função de seu potencial no aproveitamento de oportunidades ou desenvolvimento nos ramos

econômico, político, científico, tecnológico, militar e social, possam beneficiar a Sociedade e o Estado brasileiros.

Informações Sigilosas: são aquelas cujo conhecimento irrestrito ou divulgação possam acarretar qualquer risco à segurança da sociedade e do Estado, bem como aquelas necessárias ao resguardo da inviolabilidade da intimidade, da vida privada, da honra e da imagem das pessoas.

Contrato Principal: contrato celebrado entre as partes, ao qual este TERMO se vincula.

Cláusula Terceira – DAS INFORMAÇÕES SIGILOSAS

Será considerada informação sigilosa toda e qualquer informação escrita ou oral, revelada a outra parte, contendo ou não a expressão confidencial e/ou reservada.

O termo "informação" abrangerá toda informação escrita, verbal, ou em linguagem computacional em qualquer nível, ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a: know-how, técnicas, especificações, relatórios, compilações, código fonte de programas de computador na íntegra ou em partes, fórmulas, desenhos, cópias, modelos, amostras de idéias, aspectos financeiros e econômicos, definições, informações sobre as atividades da CONTRATANTE e/ou quaisquer informações técnicas/comerciais relacionadas/resultantes ou não ao CONTRATO PRINCIPAL, doravante denominadas INFORMAÇÕES, a que diretamente ou pelos seus empregados, a CONTRATADA venha a ter acesso, conhecimento ou que lhe venham a ser confiadas durante e em razão das atuações de execução do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes.

Parágrafo Primeiro – Comprometem-se as partes a não revelar, copiar, transmitir, reproduzir, utilizar, transportar ou dar conhecimento, em hipótese alguma, a terceiros, bem como a não permitir que qualquer empregado envolvido direta ou indiretamente na execução do CONTRATO PRINCIPAL, em qualquer nível hierárquico de sua estrutura organizacional e sob quaisquer alegações, faça uso dessas informações, que se restringem estritamente ao cumprimento do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Segundo – As partes deverão cuidar para que as informações sigilosas fiquem restritas ao conhecimento das pessoas que estejam diretamente envolvidas nas atividades relacionadas à execução do objeto do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Terceiro – As obrigações constantes deste TERMO não serão aplicadas às INFORMAÇÕES que:

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

Cláusula Quarta – DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES

As partes se comprometem e se obrigam a utilizar a informação sigilosa revelada pela outra parte exclusivamente para os propósitos da execução do CONTRATO PRINCIPAL, em conformidade com o disposto neste TERMO.

Parágrafo Primeiro – A CONTRATADA se compromete a não efetuar qualquer tipo de cópia da informação sigilosa sem o consentimento expresso e prévio da CONTRATANTE.

Parágrafo Segundo – A CONTRATADA compromete-se a dar ciência e obter o aceite formal da direção e empregados que atuarão direta ou indiretamente na execução do CONTRATO PRINCIPAL sobre a existência deste TERMO bem como da natureza sigilosa das informações.

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

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

Parágrafo Quarto – Cada parte permanecerá com fiel depositária das informações reveladas à outra parte em função deste TERMO.

I – Quando requeridas, as informações deverão retornar imediatamente ao proprietário, bem como todas e quaisquer cópias eventualmente existentes.

Parágrafo Quinto – A CONTRATADA obriga-se por si, sua controladora, coligadas, representantes, procuradores, sócios, acionistas e cotistas, por terceiros eventualmente consultados, seus empregados, contratados e subcontratados, assim como por quaisquer outras pessoas vinculadas à CONTRATADA, direta ou indiretamente, a manter sigilo, bem como a limitar a utilização das informações disponibilizadas em face da execução do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Sexto – A CONTRATADA, na forma disposta no parágrafo primeiro acima, também se obriga a:

I – Não discutir perante terceiros; usar; divulgar; revelar; ceder a qualquer título ou dispor das informações, no território brasileiro ou no exterior, para nenhuma pessoa, física ou jurídica, e para nenhuma outra finalidade que não seja exclusivamente relacionada ao objetivo aqui referido, cumprindo-lhe adotar cautelas e precauções adequadas no sentido de impedir o uso indevido por qualquer pessoa que, por qualquer razão, tenha acesso a elas.

II – Responsabilizar-se por impedir - por qualquer meio em direito admitido, arcando com todos os custos do impedimento, mesmo judiciais, inclusive as despesas processuais e outras despesas derivadas - a divulgação ou utilização das informações proprietárias por seus agentes, representantes ou por terceiros;

III – Comunicar à CONTRATANTE, de imediato, de forma expressa e antes de qualquer divulgação, caso tenha que revelar qualquer uma das informações, por determinação judicial ou ordem de atendimento obrigatório determinado por órgão competente; e

IV – Identificar as pessoas que, em nome da CONTRATADA, terão acesso às informações sigilosas.

Cláusula Quinta – DA VIGÊNCIA

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

Cláusula Sexta – DAS PENALIDADES

A quebra do sigilo e/ou confidencialidade das informações, devidamente comprovada, possibilitará a imediata aplicação de penalidade prevista conforme disposições contratuais e legislações em vigor que tratam desse assunto, podendo até culminar na rescisão do CONTRATO PRINCIPAL firmado entre as PARTES. Neste caso, a CONTRATADA estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pela CONTRATANTE, inclusive as de ordem moral, bem como as de responsabilidade civil e criminal, as quais serão apuradas em regular processo administrativo ou judicial, sem prejuízo das demais sanções legais cabíveis, conforme art. 87 da Lei n.. 8.666/93.

Cláusula Sétima – DISPOSIÇÕES GERAIS

Este TERMO de Confidencialidade é parte integrante e inseparável do CONTRATO PRINCIPAL.

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

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

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

I – A CONTRATANTE terá o direito de, a qualquer tempo e sob qualquer motivo, auditar e monitorar as atividades da CONTRATADA;

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

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

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

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

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

VII – O acréscimo, complementação, substituição ou esclarecimento de que qualquer uma das informações disponibilizadas para a CONTRATADA será incorporada a este TERMO, passando a fazer dele parte integrante, para todos os fins e efeitos, recebendo também a mesma proteção descrita para as informações iniciais disponibilizadas, sendo necessária a formalização de TERMO aditivo ao CONTRATO PRINCIPAL;

VIII – Este TERMO não deve ser interpretado como criação ou envolvimento das Partes, ou suas filiadas, nem como obrigação de divulgar informações sigilosas para a outra Parte, nem como obrigação de celebrarem qualquer outro acordo entre si.

Cláusula Oitava – DO FORO

A CONTRATANTE elege o foro da cidade de Belo Horizonte, onde está localizada a sede da CONTRATANTE, para dirimir quaisquer dúvidas originadas do presente TERMO, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E, por assim estarem justas e estabelecidas as condições, o presente TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO é assinado pelas partes em 2 vias de igual teor e um só efeito.

_____, _____ de _____ de 20_____

DE ACORDO	
CONTRATANTE	**CONTRATADA**
_____ <*Nome*> Matrícula: <*Matr.*>	_____ <*Nome*> <*Qualificação*>
Testemunha 1	**Testemunha 2**
_____ <*Nome*> <*Qualificação*>	_____ <*Nome*> <*Qualificação*>

ANEXO XIII DO TERMO DE REFERÊNCIA

TERMO DE CIÊNCIA

TERMO DE CIÊNCIA

(Este artefato objetiva obter dos empregados da Contratada diretamente envolvidos no projeto a ciência formal do Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo e das normas de segurança vigentes na Instituição)

Contrato Nº:			
Objeto:			
Contratante (Órgão):			
Gestor do Contrato:		Matrícula	
Contratada:		CNPJ:	
Preposto da Contratada:		CPF:	

Por este instrumento, os funcionários abaixo-assinados declaram ter ciência e conhecer a declaração de manutenção de sigilo e das normas de segurança vigentes na Contratante.
_____, _____ de _____ de 20_____.

CIÊNCIA	
CONTRATADA **Funcionários**	
_____ <*Nome*> Matrícula: <*Matr.*>	_____ <*Nome*> Matrícula: <*Matr.*>
_____ <*Nome*> Matrícula: <*Matr.*>	_____ <*Nome*> Matrícula: <*Matr.*>
_____ <*Nome*> Matrícula: <*Matr.*>	_____ <*Nome*> Matrícula: <Matr.>
_____ <*Nome*> Matrícula: <*Matr.*>	_____ <*Nome*> Matrícula: <*Matr.*>
_____ <*Nome*> Matrícula: <*Matr.*>	_____ <*Nome*> Matrícula: <*Matr.*>

_____ <*Nome*> Matrícula: <*Matr.*>	_____ <*Nome*> Matrícula: <*Matr.*>

ANEXO II DO EDITAL

MODELO DE PLANILHA DE FORMAÇÃO DE PREÇOS

CATEGORIA PROFISSIONAL: _____

(identificar)

MONTANTE "A"

DISCRIMINAÇÃO	**Valor**	
1. Remuneração (= 1.1.)		
1.1. Salário (valor unitário)		
2. Encargos Sociais incidentes sobre o valor da remuneração		
2.1. Grupo "A"	**Percentual**	**Valor**
a. INSS		
b. SESI/SESC		
c. SENAI/SENAC		
d. INCRA		
e. Salário-Educação		
f. FGTS		
g. RAT – Riscos Ambientais do Trabalho (antigo SAT)		
h. SEBRAE		
2.2. Grupo "B"	**Percentual**	**Valor**
a. Férias		
b. Auxílio-Doença		
c. Licença maternidade/paternidade		
d. Faltas legais		
e. Acidentes de trabalho		
f. Aviso prévio		
g. 13º. Salário		
2.3. Grupo "C"	**Percentual**	**Valor**
a. Aviso prévio indenizado		
b. Indenização adicional		
c. FGTS nas rescisões sem justa causa		
2.4. Grupo "D"	**Percentual**	**Valor**
a. Incidência dos encargos do Grupo "A" sobre os itens do Grupo "B"		
VALOR TOTAL DOS ENCARGOS SOCIAIS		
VALOR GLOBAL DA MÃO-DE-OBRA		

Notas Explicativas:

1. A inclusão dos itens na composição da Remuneração dependerá da natureza da contratação e, ainda, das peculiaridades do respectivo Acordo, Convenção ou Dissídio Coletivo de Trabalho.

2. Em obediência à determinação contida no Acórdão do TCU nº 1.186/2017 Plenário, em caso de prorrogação/repactuação do contrato, o percentual máximo da parcela de aviso prévio trabalhado será de 0,194%.

MONTANTE "B"

Item	**Valor**
1. Vale-Transporte	
2. Seguro de vida em grupo	
3. Uniforme/EPI	
4. PQM (SE FOR O CASO)	
5. Outros **(especificar)**	
TOTAL DO MONTANTE "B"	

Notas Explicativas:

1. A inclusão dos itens da planilha de custos acima dependerá da natureza da contratação e, ainda, das peculiaridades do respectivo Acordo, Convenção ou Dissídio Coletivo de Trabalho.
2. Verbas não constantes no respectivo Acordo, Convenção ou Dissídio Coletivo de Trabalho não deverão ter seus valores preenchidos na tabela acima.

MONTANTE "C"

ITEM	**Percentual**	**Valor**
1. Despesas Administrativas/Operacionais		
2. Lucro		
Subtotal (1 + 2)		

ITEM	**Percentual**	**Valor**
3. Tributos indiretos		
3.1. ISS sobre faturamento*****		
3.2. COFINS sobre faturamento		
3.3. PIS sobre faturamento		
1 3.4. Outros Tributos		
? Soma dos Tributos Indiretos		
TOTAL DO MONTANTE "C" (1 + 2 + 3)		

****Observação: Alíquota de ISS de acordo com a _____ – Legislação aplicável: LC _____/200_.***

VALOR UNITÁRIO MENSAL ("A" + "B" + "C")	

	Quantidade	**Valor**
VALOR TOTAL MENSAL		

	Meses	**Valor**
VALOR TOTAL DO CONTRATO		

INSTRUÇÕES PARA O PREENCHIMENTO DA PLANILHA DE FORMAÇÃO DE PREÇO

1. Considerando que está prevista a repactuação do contrato (item 14 do edital), não é permitida a previsão de "Reserva Técnica".
2. Item **"RAT** – Riscos Ambientais do Trabalho" (antigo "SAT"): a alíquota será definida de acordo com o **enquadramento** da empresa no Código **CNAE** relativo à atividade preponderante (art. 22, II, da Lei nº 8.212/91 e art. 202 do Decreto nº 3.048/99 com redação dada pelo Decreto nº 6.957/09). Nos termos da mencionada legislação, considera-se atividade preponderante a que ocupa o maior número de empregados e trabalhadores avulsos da empresa.

2.1. A empresa licitante deverá informar, quando da apresentação de sua planilha de composição de preços, qual é o Código CNAE de sua atividade preponderante, dentre aqueles mencionados em seu Cartão de Inscrição e de Situação Cadastral (Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica).

3. Para o item "**Vale-Transporte**", deverá ser demonstrada a fórmula e os valores utilizados no seu cálculo.
4. Para evitar erros de arredondamento, sugerimos aos licitantes que utilizarem planilhas eletrônicas do tipo "Microsoft Excel" a adoção das fórmulas exemplificadas no **subitem 6.26, parágrafo segundo**, do edital.
5. Os percentuais das Despesas Administrativas/Operacionais e do Lucro deverão incidir sobre a soma dos Montantes "A" e "B".
6. Os percentuais dos tributos, legalmente estabelecidos, incidem sobre a soma dos Montantes "A" e "B" e dos valores das Despesas Administrativas/Operacionais e do Lucro, além da soma das alíquotas de todos os tributos indiretos, conforme a seguinte fórmula:

$$\textbf{Valor do Tributo} = \frac{M \times T}{1 - S}$$

Na fórmula apresentada acima, "M" é a soma dos Montantes "A" e "B" e dos valores das Despesas Administrativas/Operacionais e do Lucro, "T" é a alíquota do tributo, e "S" é a soma das alíquotas de todos os tributos indiretos (ISS, COFINS e PIS).

Exemplificando com o ISS, com base nos seguintes valores:

- M = R$464,17
- T = 2,0%
- S = 5,65%

$$\text{Valor do ISS} = \frac{464{,}17 \times 0{,}02}{1 - 0{,}0565} = \frac{9{,}2834}{0{,}9435} = 9{,}84$$

7. Os percentuais dos tributos **COFINS** e **PIS** deverão ser cotados conforme a forma de tributação adotada pelo licitante (lucro real ou lucro presumido), nos termos da legislação vigente.
8. Deverão ser observadas as disposições contidas na(s) respectiva(s) Convenção(ões) Coletiva(s) de Trabalho mencionada(s) no subitem 4.7 do edital.

9. As empresas optantes pelo SIMPLES NACIONAL, em decorrência do art. 18, § 5º-C da Lei Complementar nº 123/2006, não poderão participar do certame utilizando-se dos benefícios daquele regime tributário. Portanto, a participação das referidas empresas no certame, está condicionada à apresentação de planilha de composição de preços típica de empresas não optantes pelo regime de tributação única, e na contratação a empresa vencedora deverá comprovar sua EXCLUSÃO do SIMPLES NACIONAL.

ANEXO III DO EDITAL

MINUTA DO CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

PAD nº 1807163/2018
Contrato nº ……../…. – TREMG

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS QUE ENTRE SI CELEBRAM A UNIÃO**, POR INTERMÉDIO DO** TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE MINAS GERAIS **E** .....
.....

Pelo presente instrumento, de um lado a **UNIÃO**, por intermédio do **TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE MINAS GERAIS**, CNPJ nº 05.940.740/0001-21, com sede em Belo Horizonte/MG, na Av. Prudente de Morais, 100, Cidade Jardim, a seguir denominado **CONTRATANTE**, neste ato representado por seu Presidente, Desembargador Rogério Medeiros Garcia de Lima, e, do outro lado, a **…… ……**, CNPJ nº ....., com sede em ...../MG, na ....., a seguir denominada **CONTRATADA**, neste ato representada por seu ....., ..., Carteira de Identidade nº ....., CPF nº ....., vêm ajustar o presente Contrato de Prestação de Serviços, mediante as seguintes cláusulas e condições:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

O objeto do presente Contrato é a prestação dos serviços de Service Desk, implantação e execução continuada de Tarefas de Suporte, Rotina e Demanda de suporte técnico de 1º, 2º e 3º Níveis, sustentação de infraestrutura de TIC, com atendimento remoto e presencial garantindo os níveis de serviço acordados, disponibilizando solução ITSM (Information Technology Service Management) para gerenciamento dos serviços de TIC seguindo as melhores práticas preconizadas pela ITIL (Information Technology Infrastructure Library), HDI (Help Desk Institute) e os principais modelos das normas da ISO 20000 e 27001, com observância dos ANEXOS do presente Instrumento e os Anexos do Termo de Referência.

CLÁUSULA SEGUNDA - DOS QUANTITATIVOS PARA A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

Para a execução dos serviços, a CONTRATADA deverá preencher 25 (vinte e cinco) postos de trabalho, sendo a jornada diária de 08 (oito) horas, totalizando **40 (quarenta) horas semanais**, com as seguintes funções:

FUNÇÃO	Quantidade
Atendente de Serviço de Suporte 1º e 2º Nível	10
Analista de Serviço de Sustentação 3º Nível	9
Especialista de Serviço de Sustentação e Consultoria de Soluções 3º Nível	4
Supervisor de Serviço de Suporte 1º, 2º e 3º Nível	1
Gerente Geral	1

Parágrafo Primeiro: Deverão ser observados os respectivos Acordos Coletivos, Convenção Coletiva de Trabalho ou equivalente, bem como a legislação pertinente, inclusive no que toca ao intervalo para refeição e repouso, para todos os funcionários alocados para a prestação dos serviços.

Parágrafo Segundo: Os serviços serão executados, preferencialmente, no período de funcionamento do CONTRATANTE e de acordo com a solicitação deste.

CLÁUSULA TERCEIRA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

I. Responsabilizar-se integralmente pelos serviços contratados, nos termos da legislação vigente, supervisionando a execução, por parte dos seus empregados, de todos os serviços descritos no ANEXO deste Contrato e nos Anexos do Termo de Referência;

II. Atender a todas as condições descritas no Termo de Referência e neste Contrato;

III. Manter as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação durante toda a vigência deste Contrato;

IV. Disponibilizar a ferramenta de Service Desk - ITSM e acessos/senhas de uso para utilização pela CONTRATANTE;

V. Obedecer ao especificado em todas as normas, padrões, processos e procedimentos da CONTRATANTE, respeitando os princípios éticos e compromissos de conduta estabelecidos pelo CONTRATANTE;

VI. Responsabilizar-se pela execução do objeto deste contrato, respondendo civil e criminalmente por todos os danos, perdas e prejuízos que, por dolo ou culpa sua, de seus empregados, prepostos, ou terceiros no exercício de suas atividades, vier a, direta ou indiretamente, causar ou provocar ao CONTRATANTE ou a terceiros;

VII. Obter todas as autorizações, aprovações e franquias necessárias à execução dos serviços, pagando os emolumentos prescritos por lei e observando as leis, regulamentos e posturas aplicáveis. É obrigatório o cumprimento de quaisquer formalidades e o pagamento, às suas expensas, das

multas porventura impostas pelas autoridades, mesmo daquelas que, por força dos dispositivos legais, sejam atribuídas à Administração Pública em decorrência da prestação dos serviços contratados;

VIII. Abster-se, qualquer que seja a hipótese, de veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca das atividades objeto do Contrato, sem prévia autorização do CONTRATANTE;

IX. Manter sigilo absoluto sobre informações, dados e documentos provenientes da execução do Contrato e também às demais informações internas do CONTRATANTE a que a CONTRATADA tiver conhecimento;

X. Não deixar de executar qualquer atividade necessária ao perfeito fornecimento do objeto sob pretexto de não ter sido executada anteriormente qualquer tipo de procedimento;

XI. Desativar hardware, software e qualquer outro recurso computacional relacionado à execução do objeto SOMENTE com prévia autorização do CONTRATANTE;

XII. Prestar qualquer tipo de informação solicitada pelo CONTRATANTE sobre os serviços contratados bem como fornecer qualquer documentação julgada necessária ao perfeito entendimento do objeto deste Contrato;

XIII. Elaborar e apresentar documentação técnica dos procedimentos e serviços executados nas datas aprazadas, visando sua homologação pelo CONTRATANTE;

XIV. Alocar profissionais devidamente capacitados e habilitados para os serviços contratados, conforme qualificação técnica exigida neste Contrato e nas Ordens de Serviço;

XV. Apresentar documentação comprobatória da qualificação técnica de pelo menos 70% dos profissionais alocados na execução dos serviços, bem como o Termo de Confidencialidade, ao CONTRATANTE antes do início da prestação dos serviços;

XVI. Manter as atualizações na documentação comprobatória da qualificação técnica dos profissionais alocados na execução dos serviços e disponibilizar essa documentação ao CONTRATANTE, sempre que solicitada;

XVII. Implementar rigorosa gerência de contrato com observância a todas as disposições constantes neste Contrato;

XVIII. Participar, no período compreendido entre o início da vigência do contrato e o termo final do prazo para o início da prestação dos serviços, de reunião inicial para alinhamento de expectativas contratuais com equipe de técnicos do CONTRATANTE, o qual fará a convocação dos representantes da CONTRATADA e fornecerá previamente a pauta da reunião;

XIX. Formalizar a indicação de preposto da CONTRATADA e substituto eventual para a coordenação dos serviços e gestão administrativa do contrato.

XX. Encaminhar ao CONTRATANTE, antes da data de início da realização dos serviços e sempre que houver alteração profissional, relação nominal dos profissionais que atuarão junto ao CONTRATANTE, indicando o CPF, área de atuação e apresentando documentação comprobatória da qualificação dos profissionais alocados na execução dos serviços, observando os termos do inciso XV desta Cláusula, bem como da comprovação de seu vínculo empregatício com a CONTRATADA;

XXI. Elaborar e apresentar ao CONTRATANTE, mensalmente, relatório gerencial dos serviços executados, contendo detalhamento dos níveis de serviços executados comparados com os acordados e demais informações necessárias ao acompanhamento e avaliação da execução dos serviços;

XXII. Manter os seus profissionais devidamente identificados por meio de crachás, quando em trabalho nas dependências do CONTRATANTE;

XXIII. Providenciar e manter qualificação técnica adequada dos profissionais que prestam serviço para o CONTRATANTE, de acordo com os requisitos mínimos estabelecidos nas especificações técnicas e com as necessidades pertinentes à adequada execução dos serviços contratados, inclusive garantindo a atualização da qualificação dos profissionais para atender às possíveis atualizações/alterações nas tecnologias utilizadas pelo CONTRATANTE;

XXIV. Providenciar a imediata substituição de profissional que não atenda às necessidades inerentes à execução dos serviços contratados ou que seja considerado inadequado à execução dos serviços contratados;

XXV. Solicitar, obrigatoriamente, ao CONTRATANTE a revisão, modificação ou revogação de privilégios de acesso a sistemas, informações e recursos do CONTRATANTE, quando da transferência, remanejamento, promoção ou demissão de profissional sob sua responsabilidade;

XXVI. Administrar todo e qualquer assunto relativo aos profissionais alocados na execução dos serviços;

XXVII. Assumir a responsabilidade por todos os encargos previdenciários e obrigações sociais previstos na legislação social e trabalhista em vigor, obrigando-se a saldá-los na época própria, vez que os seus profissionais não manterão nenhum vínculo empregatício com o CONTRATANTE. Este procedimento correrá em conformidade ao estabelecido pela Resolução nº 169 do Conselho Nacional de Justiça;

XXVIII. 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 profissionais

durante toda a vigência contratual, ainda que acontecido em dependência do CONTRATANTE ou a serviço dele;

XXIX. Atender a todas as normas de segurança vigentes pela legislação trabalhista;

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

XXXI. Assegurar a seus profissionais a concessão dos benefícios obrigatórios previstos nos acordos e convenções de trabalho vigentes para as respectivas categorias profissionais;

XXXII. Responder por quaisquer danos causados diretamente a bens, tangíveis e intangíveis, de propriedade do CONTRATANTE ou de terceiros, quando tenham sido causados por seus profissionais durante a execução dos serviços;

XXXIII. Atender a todos os requisitos estabelecidos neste contrato e seus anexos;

XXXIV.Planejar, desenvolver, implantar, executar e manter os serviços objeto do contrato de acordo com os níveis de serviço estabelecidos nas especificações técnicas;

XXXV. Encaminhar à unidade fiscalizadora a solicitação de pagamento dos serviços prestados, emitidas em conformidade com os dados de medição de serviços previamente validados na reunião mensal de acompanhamento;

XXXVI.Assumir a responsabilidade pelos encargos fiscais e comerciais resultantes da contratação;

XXXVII. Reportar ao CONTRATANTE, imediatamente, qualquer anormalidade, erro ou irregularidades que possa comprometer a execução dos serviços e o bom andamento das atividades do CONTRATANTE;

XXXVIII. Providenciar cópia, para todos os profissionais alocados na execução dos serviços, da política de segurança da informação e das demais normas disponibilizadas pelo CONTRATANTE, bem como zelar pela observância de tais normas;

XXXIX.Solicitar, dos profissionais alocados na execução dos serviços, a assinatura de termo de sigilo e responsabilidade, bem como termo de ciência, de acordo com modelo a ser fornecido pelo CONTRATANTE;

XL. Apresentar mensalmente à CONTRATANTE cópia da documentação que comprove a quitação das obrigações trabalhistas e previdenciárias;

XLI. Devolver os crachás fornecidos pelo CONTRATANTE quando do desligamento de seus profissionais ou do término do contrato, e ainda ser o CONTRATANTE ressarcido por eventuais extravios ou danos;

XLII. Abster-se de contratar, para atuar no âmbito da presente contração, servidor ativo ou aposentado há menos de cinco anos do quadro do CONTRATANTE ou ocupante de cargo em comissão, assim como de cônjuge, companheiro, parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o 3º grau;

XLIII. Repassar, quando do período de transição e/ou encerramento do contrato, ou quando solicitado pelo CONTRATANTE, aos profissionais indicados pelo mesmo, os documentos, procedimentos e demais conhecimentos necessários para continuidade dos serviços de suporte aos usuários de soluções de TIC;

XLIV. Possuir pessoal técnico especializado, adequado e disponível, no quadro permanente, na data de assinatura do CONTRATO, para a realização do objeto da licitação e inerente a etapa de Transição Inicial, conforme especificações técnicas, descritas neste contrato e demais anexos, contemplando, no mínimo:

a) 01(um) profissional com certificação PMP, devendo ser comprovado através da apresentação de Certificação PMP (Project Management Professional) emitida pelo PMI – Project Management Institute, ou MBA em Gerência de Projetos ou curso de pós-graduação em gerenciamento de projetos lato-sensu com duração mínima de 360 (trezentas e sessenta) horas;

b) 01 (um) profissional com certificação ITIL Expert V3 ou superior, devendo ser comprovado através da apresentação de Certificação ITIL Expert – Information Technology Infrastructure Library.

XLV. Comprovar, em até 10 (dez) dias antes da data do início da prestação de serviço, definida na respectiva Ordem de Serviço, que dispõe de profissionais com capacidade técnica suficiente e necessária ao desempenho dos serviços descritos na ordem de serviço, conforme estabelecido no Anexo VI do Termo de Referência– Perfis e Qualificações Profissionais, e condições abaixo:

- Para os profissionais que prestarão os serviços, deverá comprovar no início da prestação dos serviços que, pelo menos, 70% (setenta por cento) dos colaboradores possuem as qualificações exigidas. Para o restante dos colaboradores, a CONTRATADA deverá apresentar a respectiva comprovação até um mês após a finalização do período de estabilização dos serviços, que corresponde aos primeiros 90 (noventa) dias da contratação, observando os termos do inciso XV desta Cláusula.

XLVI. Cumprir as normas de segurança do CONTRATANTE, além dos postulados legais vigentes no âmbito Federal, Estadual e/ou Municipal;

XLVII. Manter preposto facilmente contatável, capaz de resolver pendências que surgirem, efetuar substituição de empregado faltoso ou solucionar problemas pertinentes à prestação dos serviços;

XLVIII. Arcar com os ônus decorrentes do uso indevido dos telefones, de danos patrimoniais ou pessoais causados por seus funcionários, inclusive em relação a terceiros, nas dependências do CONTRATANTE;

XLIX. Apresentar, em original ou cópia, recibos de pagamento dos empregados prestadores dos serviços, devidamente assinados pelos mesmos, ou de comprovantes de depósito em conta bancária, aberta para esse fim em nome de cada empregado, conforme o art. 464, parágrafo único, da CLT, bem como comprovantes da quitação dos demais encargos trabalhistas;

L. Programar, previamente, as substituições de férias e licença, quando possível, por profissionais de mesma qualificação, para que não haja descontinuidade dos serviços;

LI. Viabilizar, no prazo de 60 (sessenta) dias contados do início da prestação dos serviços, a emissão do Cartão Cidadão expedido pela Caixa Econômica Federal para todos os empregados;

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

LIII. Entregar, sempre que solicitado pelo CONTRATANTE, a documentação comprobatória da quitação das obrigações trabalhistas, previdenciárias e as relativas ao FGTS, referentes aos empregados;

LIV. Responsabilizar-se pelo cumprimento, por parte de seus empregados, das normas disciplinares determinadas pelo CONTRATANTE, substituindo, no prazo prescrito na comunicação do CONTRATANTE, qualquer empregado cuja conduta seja considerada inconveniente pelo CONTRATANTE;

LV. Substituir, no prazo de 45 (quarenta e cinco) dias, qualquer profissional que não esteja atendendo satisfatoriamente à produtividade média dos serviços relacionados à sua competência, ou aos procedimentos técnicos, administrativos, de segurança e comportamentais exigidos pelo CONTRATANTE.

Parágrafo Primeiro: A CONTRATADA autoriza o CONTRATANTE, a partir da assinatura deste instrumento, a fazer o desconto na fatura ou nota fiscal dos valores relativos aos salários e demais verbas trabalhistas e pagamento direto aos trabalhadores, quando houver falha no cumprimento dessas obrigações por parte da CONTRATADA, até o momento da regularização, quando for o caso, sem prejuízo das sanções cabíveis.

Parágrafo Segundo: A CONTRATADA deverá, ao término da vigência deste contrato ou quando da substituição definitiva do prestador de serviços, apresentar

o respectivo termo de rescisão de contrato de trabalho ou declaração da manutenção do vínculo trabalhista com o referido prestador.

Parágrafo Terceiro: Até que a CONTRATADA comprove o disposto no parágrafo anterior, o CONTRATANTE deverá reter a garantia prestada e os valores das faturas correspondentes a 1 (um) mês de serviços, podendo utilizá-los para o pagamento direto aos trabalhadores no caso de a CONTRATADA não efetuar os pagamentos em até 2 (dois) meses do encerramento da vigência contratual.

Parágrafo Quarto: A CONTRATADA que seja optante pelo SIMPLES NACIONAL deverá formalizar seu pedido de **exclusão do referido regime tributário junto à Receita Federal**, até o último dia útil do mês subsequente ao do início da vigência do contrato, nos termos do art. 30, §1º, II da Lei Complementar nº 123/2006.

Parágrafo Quinto: Na hipótese do parágrafo anterior, a CONTRATADA deverá **comprovar sua exclusão, no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis** após o término do prazo para comunicação à Receita Federal, sob pena de inadimplemento contratual e aplicação das penalidades cabíveis, bem como a comunicação direta àquele Órgão, por meio de ofício expedido pelo CONTRATANTE.

Parágrafo Sexto: O CONTRATANTE pode, a qualquer tempo, atualizar suas normas, padrões, processos e procedimentos comprometendo-se a CONTRATADA a se adaptar em um prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos, a partir da data de notificação por parte da CONTRATANTE.

Parágrafo Sétimo: A CONTRATADA poderá, excepcionalmente, apresentar documentação de qualificação técnica de até 30% de seus profissionais em até 120 dias a partir do início da vigência do contrato.

Parágrafo Oitavo: Excepcionalmente e a critério do CONTRATANTE, autorizado formalmente, poderá ser dispensada a exigência de certificações técnicas para profissionais que prestarão serviços relacionados nas TAREFAS DE SUPORTE por períodos inferiores a 30 (trinta) dias, mantendo-se todas as demais exigências de qualificação técnica.

Parágrafo Nono: O preposto mencionado no inciso XIX e seu substituto eventual deverão ter disponibilidade para, pelo menos, uma reunião mensal nas instalações do CONTRATANTE, na cidade de Belo Horizonte, Minas Gerais, para acompanhamento dos serviços. Excepcionalmente, a critério da CONTRATANTE, esta reunião poderá ocorrer por videoconferência/webconferência;

Parágrafo Dez: A CONTRATADA e os profissionais alocados na execução dos serviços transferem ao CONTRATANTE, de forma incondicional, todos os direitos referentes à propriedade intelectual sobre procedimentos, roteiros de atendimento e demais documentos produzidos no âmbito deste contrato;

CLÁUSULA QUARTA – DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

I. Proporcionar todas as facilidades para que a CONTRATADA execute o fornecimento do objeto do presente contrato, permitindo o

acesso dos profissionais da CONTRATADA às suas dependências, desde que tais profissionais cumpram todas as normas internas do CONTRATANTE, principalmente as de segurança, inclusive àquelas referentes à identificação, trajes, trânsito e permanência em suas dependências;

I. Comunicar prontamente à CONTRATADA qualquer anormalidade na execução do objeto, podendo recusar o recebimento, caso não esteja de acordo com as especificações e condições estabelecidas no presente contrato;

II. Fornecer à CONTRATADA todo tipo de informação interna essencial à prestação dos serviços;

III. Conferir toda a documentação técnica gerada e apresentada durante a execução dos serviços, efetuando o seu ateste quando esta estiver em conformidade com os padrões de informação e qualidade exigidos;

IV. Homologar os serviços prestados, quando estes estiverem de acordo com o especificado no Edital e neste Contrato;

V. Efetuar o pagamento à CONTRATADA dos serviços executados e devidamente atestados, desde que cumpridas todas as formalidades e exigências deste contrato;

VI. Disponibilizar, quando necessário, espaço físico, mobiliário e computador a ser utilizados pelas equipes dos serviços em 1º, 2º e 3º Nível Presencial da CONTRATADA;

VII. Avaliar e homologar relatório mensal dos serviços executados pela CONTRATADA, observando as metas de nível de serviço alcançadas;

VIII. Disponibilizar cópia da norma de segurança da informação e das demais normas pertinentes à execução dos serviços, bem como às suas atualizações;

IX. Zelar para que, durante a vigência do contrato, a CONTRATADA cumpra as obrigações assumidas, bem como sejam mantidas as condições de habilitação e qualificação exigidas no processo licitatório;

X. Solicitar o reparo, a correção, a remoção, a reconstrução ou a reexecução do objeto do contrato em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções;

XI. Exercer a fiscalização dos serviços por servidores especialmente designados, na forma prevista na Lei n° 8.666/93;

XII. Disponibilizar instalações sanitárias;

XIII. Avisar a CONTRATADA quando o funcionário não comparecer para o trabalho, para que seja providenciada a substituição, no prazo prescrito na comunicação do CONTRATANTE.

XIV. Notificar, por escrito, por correio ou e-mail, a CONTRATADA a respeito de quaisquer irregularidades constatadas na prestação dos serviços estabelecendo quando for o caso, prazo para a sua regularização;

XV. Realizar negociação contratual, por ocasião da prorrogação da vigência do contrato, para a redução ou exclusão de custos fixos ou variáveis não renováveis que já tenham sido amortizados ou pagos no primeiro ano da contratação, sob pena de não prorrogação da vigência do contrato;

XVI. Examinar as carteiras profissionais dos empregados colocados a seu serviço, no todo ou em parte, para comprovar o registro de função profissional;

XVII. Registrar, em relatório, as deficiências porventura existentes na prestação dos serviços, encaminhando cópia do mesmo à CONTRATADA, para a correção das irregularidades apontadas no prazo prescrito.

Parágrafo Único: O CONTRATANTE não se compromete a demandar o total de quantitativos estimados. Todavia, tais quantitativos representam a estimativa dos serviços a serem contratados para o início da prestação dos serviços.

CLÁUSULA QUINTA – DA GARANTIA DOS SERVIÇOS:

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

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

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

Parágrafo Terceiro: A forma de comunicação seguirá os mesmos métodos conforme descrito no Anexo II deste Contrato em MECANISMOS FORMAIS DE COMUNICAÇÃO.

CLÁUSULA SEXTA – DAS DISPOSIÇÕES ESPECIAIS

A ocorrência de feriado, estabelecido exclusivamente pelo CONTRATANTE, não implicará, necessariamente, interrupção dos serviços, reservando-se ao CONTRATANTE o direito exclusivo de dispensar a prestação de serviços, mediante comunicação à CONTRATADA.

CLÁUSULA SÉTIMA – DA CONTA VINCULADA

Os valores dos encargos trabalhistas, bem como a incidência dos encargos previdenciários e FGTS sobre férias, 1/3 constitucional e 13º salário, previstos no art. 4º da Resolução CNJ nº 169/13, alterada pela Resolução CNJ nº 183/13, relativos aos empregados da CONTRATADA alocados para a prestação dos serviços, deverão ser mensalmente deduzidos do pagamento do valor mensal devido à CONTRATADA e depositados pelo CONTRATANTE, em conta-depósito vinculada – bloqueada para movimentação, aberta especificamente para este fim, no Banco do Brasil S.A., doravante denominado BANCO.

Parágrafo Primeiro: Serão objeto do depósito tratado no *caput*, os valores das seguintes rubricas:

I – férias;
II – 1/3 constitucional;
III – 13º salário;
IV – multa do FGTS por dispensa sem justa causa;
V – incidência dos encargos previdenciários e FGTS sobre férias, 1/3 constitucional e 13º salário.

Parágrafo Segundo: Além dos valores das rubricas especificadas no parágrafo primeiro, serão também objeto de retenção e depósito pelo CONTRATANTE, os valores referentes às tarifas bancárias, para abertura e manutenção da conta-depósito vinculada, nos valores estabelecidos na Tabela de Tarifas, afixadas nas agências do BANCO e disponível no endereço eletrônico na internet www.bb.com.br, na forma regulamentada pelo Banco Central do Brasil.

Parágrafo Terceiro: Os valores dos depósitos de que trata o *caput* deste artigo, efetivados exclusivamente em conta-depósito vinculada - bloqueada para movimentação, em nome da CONTRATADA, somente poderão ser movimentados mediante autorização expressa do CONTRATANTE.

Parágrafo Quarto: Os percentuais das provisões trabalhistas serão os mesmos indicados na tabela abaixo:

PERCENTUAIS PARA CONTINGENCIAMENTO DE ENCARGOS TRABALHISTAS				
Item	**Risco Acidente do Trabalho**			**SIMPLES**
	1%	**2%**	**3%**	
GRUPO A	**34,80**	**35,80**	**36,80**	**28,00**
TÍTULO				
13º SALÁRIO	8,33	8,33	8,33	8,33

FÉRIAS	8,33	8,33	8,33	8,33
ABONO DE FÉRIAS	2,78	2,78	2,78	2,78
SUBTOTAL	19,44	19,44	19,44	19,44
INCIDÊNCIA GRUPO A	6,77	6,96	7,16	5,44
MULTA FGTS	4,30	4,30	4,30	4,30
A CONTINGENCIAR	**30,51**	**30,71**	**30,90**	**29,19**

Parágrafo Quinto: O valor de tarifa de manutenção da conta vinculada deverá ser descontado do pagamento mensal devido à CONTRATADA e depositado na referida conta vinculada, juntamente com os valores elencados no parágrafo primeiro, nos termos do parágrafo segundo.

Parágrafo Sexto: Ficará a cargo do CONTRATANTE solicitar ao BANCO a abertura da conta-depósito vinculada em nome da CONTRATADA.

Parágrafo Sétimo: O CONTRATANTE comunicará à CONTRATADA o cadastramento da conta-depósito vinculada, na forma do Anexo VIII do Termo de Cooperação Técnica nº 33/2019, firmado entre o CONTRATANTE e o BANCO, **encaminhando também àquela o documento do Anexo VI do Termo de Cooperação Técnica nº 33/2019, para fins de autorização de movimentação**.

Parágrafo Oitavo: A CONTRATADA deverá encaminhar ao BANCO a autorização do Anexo VI mencionada no parágrafo sétimo, o ato constitutivo da empresa, bem como os demais documentos necessários para proceder à abertura da conta, **no prazo máximo de 20 (vinte) dias após a comunicação formal do CONTRATANTE**.

Parágrafo Nono: Os depósitos de que trata o *caput* desta Cláusula serão efetuados sem prejuízo das demais retenções legais.

Parágrafo Dez: Os recursos depositados na conta-depósito vinculada serão remunerados conforme índice de correção da poupança *pro rata die.*

Parágrafo Onze: A CONTRATADA poderá solicitar autorização do CONTRATANTE para:

I - resgatar da conta-depósito vinculada – bloqueada para movimentação -, os valores despendidos com o pagamento de verbas trabalhistas e previdenciárias que estejam contempladas nas mesmas rubricas indicadas no art. 4º da Resolução nº 169/13, desde que comprovado tratar-se dos empregados alocados para prestação dos serviços contratados, após a apresentação e conferência pelo CONTRATANTE da documentação comprobatória do pagamento das verbas trabalhistas e previdenciárias; e

II – movimentar os recursos da conta-depósito vinculada – bloqueada para movimentação -, diretamente para a conta-corrente dos empregados alocados na execução do contrato, desde que para pagamento de verbas trabalhistas que estejam contempladas nas mesmas rubricas indicadas no art. 4º da Resolução 169/13.

Parágrafo Doze: Após a conferência da documentação aludida no inciso I do parágrafo onze, será expedida a referida autorização, a qual deverá ser encaminhada, pelo setor competente do CONTRATANTE, ao BANCO onde tiver sido aberta a conta-depósito vinculada, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis a contar da apresentação dos referidos documentos.

Parágrafo Treze: Na situação descrita no inciso II do parágrafo onze, o CONTRATANTE solicitará ao BANCO que, no prazo de 10 (dez) dias úteis, contados da data da transferência dos valores para a conta-corrente do beneficiário, apresente os respectivos comprovantes de depósitos.

Parágrafo Quatorze: Durante a execução do contrato poderá ocorrer liberação dos valores da conta-depósito mediante autorização do CONTRATANTE, que deverá expedir ofício ao BANCO, conforme modelo constante no Anexo IV, do Termo de Cooperação Técnica nº 33/2019.

Parágrafo Quinze: Quando os valores a serem liberados da conta-depósito vinculada – bloqueada para movimentação –, se referirem à rescisão do contrato de trabalho entre a CONTRATADA e o empregado alocado na execução do contrato, com mais de um ano de serviço, o CONTRATANTE deverá requerer, por meio da CONTRATADA, a assistência do sindicato da categoria a que pertencer o empregado ou da autoridade do Ministério do Trabalho para verificar se os termos de rescisão do contrato de trabalho estão corretos.

Parágrafo Dezesseis: No caso de o sindicato exigir o pagamento antes da assistência, a CONTRATADA poderá adotar um dos procedimentos indicados no parágrafo onze, devendo apresentar ao CONTRATANTE, na situação consignada no inciso II do referido parágrafo, no prazo de 10 (dez) dias úteis, a contar do dia da transferência dos valores liberados para a conta-corrente do empregado, a documentação visada pelo sindicato e o comprovante de depósito feito na conta dos beneficiários.

CLÁUSULA OITAVA – DA VIGÊNCIA

O prazo de vigência deste Contrato é de **24 (vinte e quatro) meses**, iniciando-se em **..... (.....) de ..... de ..... (.....)** e encerrando-se em **..... (.....) de ..... de ..... (.....)**, podendo ser prorrogado nos termos do art. 57, II, da Lei nº 8.666/93.

Parágrafo Primeiro: Ocorrendo a prorrogação do prazo de vigência do Contrato, esta se fará por meio de Termo Aditivo.

Parágrafo Segundo: Nas eventuais prorrogações, os custos não renováveis já pagos ou amortizados no primeiro ano da contratação deverão ser excluídos como condição para prorrogação.[20]

[20] Em obediência à determinação contida no Acórdão do TCU nº 1.186/2017 Plenário, em caso de prorrogação/repactuação do contrato, o percentual máximo da parcela de aviso prévio trabalhado será de 0,194%.

Parágrafo Terceiro: Em caso de prorrogação não deverá ser considerado valor referente ao item treinamento**.**

CLAUSÚLA NONA - DO VALOR

O valor total estimado do Contrato é de **R$..... (.....)**, sendo:

- Custo total da mão de obra terceirizada: R$.... (.....);
- Valor total das UST's: R$..... (.....);
- Valor total do treinamento: R$.....(.....).

Parágrafo Primeiro: O valor da diária é de R$ 212,40 (duzentos e doze reais e quarenta centavos) e está incluído no custo total da mão de obra.

Parágrafo Segundo: No caso de falta ou atraso sem substituição de prestador de serviço, será descontado do faturamento mensal o valor correspondente ao número de horas não trabalhadas (horas de serviço não prestado) acrescido dos respectivos encargos incidentes.

CLÁUSULA DEZ – DA RECOMPOSIÇÃO

Caso haja necessidade de recomposição dos valores contratados, para restabelecer a relação que as partes pactuaram inicialmente entre os encargos da CONTRATADA e a retribuição do CONTRATANTE, objetivando a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro do Contrato, será permitida a repactuação, nos termos do art. 12 do Decreto n.º 9.507/2018, o reajuste, de acordo com art. 55, inciso III da Lei n.º 8.666/93 c/c o art. 2º e 3º da Lei nº 10.192/01, ou a revisão, conforme art. 65, II, "d", da Lei nº 8.666/93.

Parágrafo Primeiro: Para fins de repactuação, deverá ser observado o interregno mínimo de 1 (um) ano, contado da data do Acordo Coletivo, Convenção Coletiva ou equivalente que tenha servido para fundamentar a proposta na qual se baseia a contratação, devendo a CONTRATADA apresentar pedido fundamentado, juntamente com Acordo Coletivo ou Convenção Coletiva devidamente registrada e planilha(s) de formação de preços, e, caso comprovado o direito à repactuação, os valores serão devidos a partir da data do fato que gerou o direito.

Parágrafo Segundo: Para fins do disposto no parágrafo anterior, o direito à repactuação somente poderá ser exercido pela CONTRATADA até a data da prorrogação contratual subsequente.

Parágrafo Terceiro: Caso haja necessidade de revisão dos valores contratados, objetivando a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro do Contrato para restabelecer a relação entre os encargos da CONTRATADA e a retribuição do CONTRATANTE pactuada inicialmente entre as partes, a CONTRATADA

deverá comprovar a configuração da álea econômica extraordinária e extracontratual, nos termos do art. 65, II, "d" da Lei nº. 8.666/93.

Parágrafo Quarto: Para fins do disposto no parágrafo anterior, será devida a revisão dos valores pelo CONTRATANTE a partir da data da solicitação formal da CONTRATADA.

CLÁUSULA ONZE – DO PAGAMENTO

A CONTRATADA deverá apresentar a respectiva Nota Fiscal/Fatura, a partir do primeiro dia útil do mês subsequente ao da prestação dos serviços e o pagamento será efetuado até o 10º (décimo) dia a contar do recebimento do referido documento, por meio de ordem bancária, após o ateste da prestação dos serviços, com o aceite do Relatório de Níveis Mínimos de Serviço, pelos servidores designados pelo CONTRATANTE.

Parágrafo Primeiro: Caso a CONTRATADA não cumpra com os seus compromissos, de qualidade e desempenho, terá a sua fatura reduzida, conforme estabelecido no Anexo VII do Termo de Referência – Indicadores de Níveis Mínimos de Serviço, de acordo com a metodologia descrita no Anexo III deste Instrumento.

Parágrafo Segundo: Quando houver divergência entre a solicitação de pagamento apresentada e a prestação dos serviços verificada pela CONTRATANTE, a parte incontroversa poderá ser faturada ficando a parte controversa para ser discutida e compensada na fatura posterior.

Parágrafo Terceiro: Em razão do recesso forense no âmbito desta Justiça Eleitoral, nos termos do art. 62, inciso I, da Lei 5.010/66, o prazo para pagamento dos serviços prestados em dezembro será contado a partir de 07 (sete) de janeiro ou do primeiro dia útil subsequente, caso a referida data não seja dia útil.

Parágrafo Quarto: Em cumprimento ao disposto na Instrução Normativa RFB n.º 971, de 13/11/09, publicada no D.O.U. de 17/11/09, o CONTRATANTE reterá, mensalmente, 11% (onze por cento) do valor bruto dos serviços contidos na Nota Fiscal/Fatura, e recolherá a importância retida em nome da CONTRATADA, nos termos da legislação vigente.

Parágrafo Quinto: O valor dos tributos federais será descontado na fonte, conforme Instrução Normativa 1.234-RFB, de 11 de janeiro de 2012, com as alterações posteriores.

Parágrafo Sexto: Somente serão aceitas Notas Fiscais/Faturas corretamente preenchidas e sem rasuras.

Parágrafo Sétimo: Com relação ao Imposto Sobre Serviços de Qualquer Natureza – ISSQN, observar-se-á o disposto na Lei Complementar nº 116, de 31/07/03, e na legislação municipal aplicável.

Parágrafo Oitavo: Os pagamentos serão realizados mediante a emissão de qualquer modalidade de ordem bancária, desde que a CONTRATADA efetue a cobrança de forma a permitir o cumprimento das exigências legais, principalmente no que se refere às retenções tributárias.

Parágrafo Nono: Considerar-se-á como a data do pagamento o dia da emissão da ordem bancária a favor da CONTRATADA.

Parágrafo Dez: O pagamento da Nota Fiscal/Fatura poderá ser retido no caso de descumprimento das obrigações trabalhistas, previdenciárias e as relativas ao FGTS até a sua regularização, salvo na hipótese de determinação judicial, sem prejuízo das sanções cabíveis.

Parágrafo Onze: O CNPJ constante da Nota Fiscal/Fatura deverá ser o mesmo indicado na Proposta apresentada pela CONTRATADA e na Nota de Empenho emitida pelo CONTRATANTE, sob pena de não ser efetuado o pagamento.

Parágrafo Doze: Quando ocorrerem eventuais atrasos de pagamento provocados exclusivamente pelo CONTRATANTE, o valor devido deverá ser acrescido de atualização financeira, e sua apuração se fará desde a data de seu vencimento até a data do efetivo pagamento, em que os juros de mora serão calculados à taxa de 0,5% (meio por cento) ao mês, ou 6% (seis por cento) ao ano, mediante aplicação das seguintes fórmulas:

I = (TX/100) / 365
EM = I x N x VP, onde:

I = Índice de atualização financeira;
TX = Percentual da taxa de juros de mora anual;
EM = Encargos moratórios;
N = Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento; e
VP = Valor da parcela em atraso.

CLÁUSULA DOZE – DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

As despesas decorrentes deste instrumento, no exercício de 2020, correrão à conta de dotação orçamentária na seguinte classificação:

.....

As despesas de 2021 e 2022 correrão à conta da dotação orçamentária definida em lei específica para aqueles exercícios.

Parágrafo Único: Serão emitidas Notas de Empenho para atender às despesas deste instrumento.

CLÁUSULA TREZE – DA GARANTIA

A CONTRATADA prestará garantia no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis do início da vigência deste Contrato, no valor de **R$.....** (.....), equivalente a 5% (cinco por cento) do valor total do Contrato, segundo uma das modalidades previstas no art. 56, §1º, da Lei n.º 8.666/93.

Parágrafo Primeiro: A garantia deverá ser prestada no prazo estabelecido no *caput*, salvo justificativa apresentada pela CONTRATADA e aceita pelo CONTRATANTE, sob pena de aplicação de penalidade por descumprimento, nos termos dos parágrafos sétimo e oitavo da Cláusula Quinze.

Parágrafo Segundo: Na hipótese de garantia prestada com prazo de vigência determinado (fiança bancária, etc.), seu prazo de vigência deverá perdurar até **3 (três) meses** após o término da vigência contratual.

Parágrafo Terceiro: Deverá constar na garantia que a instituição garantidora possibilitará o seu resgate para pagamento das verbas trabalhistas diretamente pelo CONTRATANTE, no caso do não pagamento pela CONTRATADA das verbas rescisórias decorrentes da rescisão do contrato de trabalho até o fim do segundo mês após o encerramento da vigência contratual.

Parágrafo Quarto: A garantia prestada pela CONTRATADA será liberada ou restituída após a plena execução do Contrato e constatada a inexistência de pendências; quando em dinheiro, será atualizada monetariamente na forma da lei.

CLÁUSULA QUATORZE– DO FUNDAMENTO LEGAL

O presente Contrato é celebrado com base na licitação realizada na modalidade Pregão Eletrônico nº ....., homologado pela Presidência do CONTRATANTE, nos autos do Processo nº 1807163/2018, sujeitando-se os contratantes às normas da Lei nº 8.666/93 e da Lei n.º 10.520/02.

Parágrafo Único: Integram o presente Contrato o Termo de Referência, a proposta da CONTRATADA e todos os atos e termos referentes ao processo respectivo.

CLÁUSULA QUINZE – DA PUBLICAÇÃO

O CONTRATANTE providenciará a publicação deste Contrato, em extrato, no Diário Oficial da União, conforme dispõe o art. 61, parágrafo único, da Lei n.º 8.666/93.

CLÁUSULA DEZESSEIS – DAS PENALIDADES

O descumprimento de qualquer cláusula deste Contrato sujeitará a CONTRATADA às penalidades previstas nos art. 86 a 88 da Lei n.º 8.666/93 e na Lei n.º 10.520/02, observados os termos dispostos nesta Cláusula.

Parágrafo Primeiro: Pela inexecução total ou parcial do objeto definido neste contrato, o CONTRATANTE poderá, garantida a prévia defesa, aplicar à CONTRATADA, as sanções a seguir, de acordo com o grau do prejuízo causado pelo descumprimento das respectivas obrigações:

a) advertência escrita quando se tratar de infração leve, desde que não caiba a aplicação de sanção mais grave;

b) multa de 0,5% (cinco décimos por cento) sobre o valor faturado pela empresa no período de 06 (seis) meses anteriores à aplicação da multa, para cada indicador de nível de serviço que apresente discrepância superior a 30% em relação à meta prevista em 03 (três) medições em meses consecutivos, ou alternados, realizadas no intervalo de 06 (seis) meses, até o limite de 10% (dez por cento) para a soma de todas as ocorrências de todos os indicadores sobre o valor faturado neste mesmo período;

c) multa de 1% (um por cento) sobre o valor mensal faturado para o contrato, no mês da infração, para cada ocorrência de descumprimento das obrigações contratuais estabelecidas nos itens 5.3.3, 5.3.4, 5.3.5, 5.3.7, 5.3.9, 5.3.10, 5.3.11, 5.3.14, 5.3.25, 5.3.26, 5.3.28, 5.3.29, 5.3.30, 5.3.31, 5.3.32, 5.3.33, 5.3.37, 5.3.45, 5.3.46, 5.3.4 do Termo de Referência, até o limite de 10% (dez por cento) sobre o valor total faturado para o contrato no mês da infração;

d) multa de 1% (um por cento) sobre o valor total faturado para o contrato, no mês da infração, para cada indicador/meta de níveis de serviço que tenha sido objeto de tentativa de fraude, manipulação ou descaracterização pela CONTRATADA, até o limite 10% (dez por cento) sobre o valor total faturado para o contrato no mês da infração;

e) multa de 1% (um por cento) sobre o valor total do contrato, em caso de inexecução total da obrigação assumida, caracterizando-se quando houver reiterado descumprimento de obrigações contratuais no período de 6 (seis) meses, isto é, quando da aplicação de multa pelo mesmo motivo a partir da 4ª (quarta) incidência no período de 6 meses;

f) multa de 10% (dez por cento) sobre o valor estimado na respectiva ordem de serviço pela não execução da Tarefa de Demanda;

g) 1% (um por cento) por dia sobre o valor da garantia contratual, pela não apresentação/atualização, até o percentual de 10% (dez por cento), no prazo estabelecido neste instrumento, da garantia de execução contratual;

h) Advertência pela não manutenção das condições de habilitação e qualificação exigidas no instrumento convocatório. Caso a irregularidade não seja sanada no mês subsequente à aplicação da penalidade, multa de 0,5% (meio por

cento) do valor do mês em que a irregularidade permanecer, até o limite de 10% (dez por cento) sobre o valor da fatura do último mês de aplicação;

i) Suspensão temporária de participar em licitação e impedimento de contratar com a Administração, pelo prazo não superior a 2 (dois) anos; conforme artigo 87 inciso III da lei 8666/93

j) Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública enquanto perdurarem os motivos que determinaram sua punição ou até que seja promovida a sua reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que o contratado ressarcir a Administração pelos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da sanção aplicada com base no inciso anterior, conforme artigo 87 inciso IV da lei 8666/93.

Parágrafo Segundo: Caso a CONTRATADA não comprove o pagamento das verbas trabalhistas e rescisórias em até 30 (trinta) dias contados do final da contratação, ficará sujeita à multa compensatória equivalente ao montante das parcelas inadimplidas, limitada a 5% (cinco por cento) do valor total da contratação.

Parágrafo Terceiro: Se o valor da multa compensatória for comprovadamente menor do que o prejuízo sofrido com o inadimplemento, poderá ser exigida indenização suplementar.

Parágrafo Quarto: A inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia acarretará a aplicação de multa de 0,07% (sete centésimos por cento) do valor anual do contrato por dia de atraso, observado o máximo de 2% (dois por cento).

Parágrafo Quinto: O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias para a apresentação da garantia autoriza o CONTRATANTE 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 nº 8.666/93.

Parágrafo Sexto: Configurada infração injustificada a qualquer outra obrigação prevista neste instrumento, fica a CONTRATADA sujeita à multa de 2% (dois por cento) sobre o valor anual do contrato ou valor referente à parte inadimplida, se for o caso, sem prejuízo das demais penalidades legais.

Parágrafo Sétimo: As multas aplicadas em decorrência do presente instrumento poderão ser descontadas do saldo havido pela CONTRATADA junto ao CONTRATANTE, conforme arts. 86, §3º e 87, §1º, da Lei nº 8.666/93 e/ou descontadas da garantia prestada, bem como os valores devidos em razão de prejuízos causados, por culpa ou dolo, pelos empregados da CONTRATADA, alocados para a realização dos serviços objeto do presente ajuste, ao patrimônio do CONTRATANTE e a terceiros, garantida a defesa prévia.

Parágrafo Oitavo: Quando inviáveis ou insuficientes as compensações os descontos previstos no parágrafo anterior, a CONTRATADA será intimada a recolher o valor restante ou integral da multa apurada, no prazo de 30 (trinta) dias corridos a contar da intimação, sob pena de cobrança judicial.

Parágrafo Nono: O não pagamento da multa poderá ensejar a aplicação de penalidade mais gravosa à CONTRATADA.

Parágrafo Dez: O período de atraso será contado em dias/horas corridos(as).

Parágrafo Onze: Serão consideradas infrações leves as faltas ao atendimento dos seguintes itens do Termo de Referência: 5.3.2, 5.3.8, 5.3.12, 5.3.13, 5.3.15, 5.3.16, 5.3.19, 5.3.20, 5.3.21, 5.3.22, 5.3.23, 5.3.24, 5.3.36, 5.3.38, 5.3.39, 5.3.40, 5.3.41, 5.3.42, 5.3.43, 5.3.44, 5.3.48.

Parágrafo Doze: Serão consideradas infrações graves as faltas ao atendimento dos demais itens do tópico 5.3 do Termo de Referência, bem como falha na execução do contrato, o não recolhimento do FGTS dos empregados e das contribuições sociais previdenciárias e o não pagamento do salário, do vale-transporte e do auxílio alimentação, que poderá dar ensejo à rescisão do contrato, sem prejuízo da aplicação de sanção pecuniária e da declaração de impedimento para licitar e contratar com a União, nos termos do art. 7º da Lei 10.520/02.

Parágrafo Treze: A aplicação de penalidades depende de procedimento administrativo, garantindo-se à CONTRATADA o contraditório e a ampla defesa.

Parágrafo Quatorze: A desídia na regularização dos serviços poderá ensejar, a critério do CONTRATANTE, a rescisão do Contrato, sem prejuízo das demais penalidades legais.

CLÁUSULA DEZESSETE – DA RESCISÃO

A ocorrência de quaisquer das hipóteses previstas nos art. 77 e 78, da Lei n.º 8.666/93, assegurará ao CONTRATANTE o direito de instaurar procedimento administrativo com vistas à rescisão do Contrato, numa das formas previstas no art. 79 e com as consequências do art. 80 do mesmo diploma legal.

Parágrafo Único: O Contrato poderá ser rescindido a qualquer tempo, sem ônus de qualquer espécie, a exclusivo critério do CONTRATANTE, desde que devidamente notificado, devendo este notificar a CONTRATADA de sua intenção rescisória, com antecedência mínima de 45 (quarenta e cinco) dias corridos.

CLÁUSULA DEZOITO – DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

I. Conforme dispõem a Constituição Federal em seu art. 195, §3º, e a Lei nº. 9.012/95 no art. 2º, que exigem a inexistência de débito relativo às contribuições sociais para que se contrate com o Poder Público, a CONTRATADA comprovará a sua regularidade, mediante apresentação da **Certidão Conjunta expedida pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN)**, referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados (nos termos da Portaria Conjunta RFB/PGFN n.º 1751, de 02 de outubro de 2014), e do **Certificado de Regularidade de Situação perante o FGTS**, bem como das outras certidões apresentadas na licitação, em original ou cópia autenticada, quando não

for possível confirmar a autenticidade das mesmas nos sítios oficiais dos respectivos órgãos na internet, como condição necessária para esta contratação, mantendo essa documentação sempre atualizada na vigência do presente instrumento.

II. A prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho deverá, igualmente, ser comprovada mediante a apresentação de Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT), nos termos da Lei n.º 12.440/2011, que inseriu o Título VII-A na Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943.

III. É vedada a manutenção, aditamento ou prorrogação do Contrato de prestação de serviços com empresa que venha a contratar **empregados** que sejam cônjuges, companheiros 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 CONTRATANTE, nos termos do art. 3º da Resolução nº 07, de 18/10/2005, do Conselho Nacional de Justiça.

IV. É vedada a manutenção, aditamento ou prorrogação de contrato de prestação de serviços com empresa que tenha entre seus **sócios**, ainda que sem função gerencial, servidor, cônjuges, companheiros 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 Minas Gerais, nos termos do art. 7º, inciso II, da Resolução n.º 23.234, de 25/03/2010, do Tribunal Superior Eleitoral.

V. É vedada a manutenção, aditamento ou prorrogação de contrato de prestação de serviços com empresa que tenha entre seus empregados colocados à disposição do Tribunal Regional Eleitoral de Minas Gerais para o exercício de funções de chefia, pessoas que incidam na vedação dos artigos 1° e 2°, da Resolução n° 156, de 8/8/12, do Conselho Nacional de Justiça.

VI. Todas as alterações no ato constitutivo da CONTRATADA deverão ser comunicadas imediatamente ao CONTRATANTE.

VII. Todas as ordens de serviço, notificações e entendimentos entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA serão feitos por escrito, nas ocasiões próprias, não sendo aceitos quaisquer entendimentos verbais.

VIII. A CONTRATADA se obriga a utilizar de forma privativa e confidencial os documentos fornecidos pelo CONTRATANTE para a execução dos serviços.

IX. É vedada a subcontratação total ou parcial da prestação dos serviços.

X. A medição do serviço contratado observará, para efeito de pagamento, o quantitativo de horas trabalhadas e os Indicadores de Níveis Mínimos de Serviço, constante do Anexo VII do Termo de Referência, atentando-se para a previsão contida na Cláusula Segunda.

CLÁUSULA DEZENOVE – DO FORO

Por força do disposto no art. 109, inciso I, da Constituição Federal e no art. 55, §2º, da Lei n.º 8.666/93, o foro da Seção Judiciária de Minas Gerais será o competente para dirimir questões resultantes do presente instrumento.

E, por estarem assim ajustadas e contratadas, assinam as partes este Contrato em 02 (duas) vias de igual teor e forma.

Belo Horizonte,

TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE MINAS GERAIS
Des. Rogério Medeiros Garcia de Lima
Presidente

EMPRESA CONTRATADA
.....

TESTEMUNHAS: _____

_____

ANEXO I DO CONTRATO

ESPECIFIAÇÕES DOS SERVIÇOS A SEREM EXECUTADOS

1. O objeto contratado compreende os seguintes serviços:

1.1. Tarefas de Suporte:

1.1.1. Serviço de Suporte de 1º Nível através de Central de Atendimento implementado nas dependências da CONTRATANTE, instituindo um PONTO ÚNICO DE CONTATO para o atendimento aos usuários de TIC do CONTRATANTE, utilizando Sistema de Service Desk baseado nas boas práticas do ITIL fornecido pela CONTRATADA;

1.1.2. Serviço de Suporte de 2º Nível, atendimento local e remoto, implementado nas dependências da CONTRATANTE, com registro e acompanhamento das ocorrências de 2º Nível utilizando Sistema de Gestão de Serviços de TIC baseado nas boas práticas do ITIL fornecido pela CONTRATADA;

1.2. Tarefas de Sustentação e Consultoria de Soluções de Infraestrutura de TIC de 3º Nível para suporte e evolução da infraestrutura tecnológica, implementado nas dependências da CONTRATANTE, com registro e acompanhamento das ocorrências de 3º Nível utilizando Sistema de Gestão de Serviços de TIC baseado nas boas práticas do ITIL fornecido pela CONTRATADA.

1.3. Tarefas de Demanda – serviço extraordinário de 1º, 2º e 3º Níveis, implementado para a prestação de serviços não rotineiros de baixa, média, alta complexidade ou especialista, sem periodicidade definida, compreendendo todas as atividades necessárias ao atendimento das demandas geradas por plantões e paradas programadas, eventos que não tenham sido previamente planejados, bem como pelas diversas ações e projetos da Justiça Eleitoral, devendo ser executadas de forma presencial pela CONTRATADA, ou remota, desde que formalmente autorizado pela CONTRATANTE.

1.4. Serviços de coordenação – as equipes de serviço que prestarão os serviços de suporte, de sustentação e de demanda devem ser orientadas e controladas por responsáveis pelo resultado do trabalho, por parte da CONTRATADA, que reportarão ao CONTRATANTE as entregas e demais ocorrências, possibilitando uma gestão otimizada da CONTRATANTE.

1.5. Ferramenta de gestão de serviços de TIC (ITSM) – a CONTRATADA deverá disponibilizar solução de Service Desk - ITSM, juntamente com senhas/licenças suficientes para acesso do pessoal da CONTRATADA e da CONTRATANTE, conforme descrito no item 1.24 deste Anexo. Ainda, visando sustentar a prestação dos serviços de suporte e de demanda, por meio de

adequações da solução de Service Desk - ITSM, deverão ser observadas as boas práticas de gestão de serviços de TIC. Assim, a CONTRATADA deve prover tal orientação à medida que a CONTRATANTE solicitar, inclusive com relação à utilização, na ferramenta de Service Desk – ITSM, dos processos prescritos nas boas práticas ITIL, conforme descrito em 1.23 deste Anexo.

1.6. Treinamento – Serviços de Treinamento em aplicativo de Service Desk – ITSM e boas práticas, conforme descrito no subitem 1.18 deste Anexo.

1.7. Para as TAREFAS DE SUPORTE e de SUSTENTAÇÃO E CONSULTORIA DE SOLUÇÕES deverá ser estabelecido um valor fixo a ser pago mensalmente durante os 24 (vinte e quatro) meses da contratação. Tal valor estará sujeito ao cumprimento de níveis mínimos de serviço para que seja pago integralmente. O Anexo VII do Termo de Referência descreve os níveis mínimos de serviço, bem como os dados sobre os atendimentos de 1º, 2º e 3º Nível do período compreendido entre janeiro/2017 e dezembro/2018.

1.8. As TAREFAS DE SUPORTE e de SUSTENTAÇÃO E CONSULTORIA DE SOLUÇÕES poderão ser executadas em todas as unidades do CONTRATANTE ou onde este determinar, no período de 7h às 20h, em dias úteis.

1.9. Para as TAREFAS DE DEMANDA deverá ser estabelecido um quantitativo determinado na respectiva ordem de serviço, por meio da utilização de unidades de serviço técnico (UST). O valor a ser pago será obtido a partir da multiplicação do quantitativo da tarefa em USTs pelo valor da Unidade de Referência (UST) correspondente ao serviço executado. Ainda, sobre este valor total, deverá incidir os descontos relativos ao não cumprimento de níveis mínimos de serviço. O Anexo VII do Termo de Referência descreve os níveis mínimos de serviço.

1.10. As TAREFAS DE DEMANDA poderão ser executadas em todas as unidades do CONTRATANTE ou onde este determinar, no período de 0h às 23:59h, na data, horário e local que forem previamente solicitados, agendados e oficialmente autorizadas pelo CONTRATANTE, podendo ainda serem executadas aos finais de semana e feriados. Tais tarefas são relativas a eventos da Justiça Eleitoral, tais como, eleições suplementares, atendimentos itinerantes, biometria, ações nacionais da Justiça Eleitoral, instalação de postos de atendimento, instalação e configuração de equipamentos, manutenção do data-center, mudanças tecnológicas, manutenções de infraestrutura de TI, atendimento de incidentes fora do horário de expediente, dentre outras atividades conforme necessidade do CONTRATANTE. Desta forma, o valor a ser pago já contemplará todos os custos relativos à prestação deste serviço, com exceção de deslocamento para outro município do Estado.

1.11. Para que a CONTRATADA possa mobilizar os recursos necessários à prestação dos serviços referentes às TAREFAS DE DEMANDA, especialmente quanto aos eventos da Justiça Eleitoral, bem como emitir as respectivas

Ordens de Serviço, o CONTRATANTE prestará, oficialmente, todas as informações necessárias, incluindo:

1.11.1. Local de realização do evento;

1.11.2. Data do evento, hora de início e previsão término do evento;

1.11.3. Estimativa de custo.

1.12. Excluindo os eventos realizados em locais diversos, a acomodação dos Serviços nas dependências do CONTRATANTE visa a prestar atendimento célere e adequado às diversas unidades judicias e administrativas mantendo o controle da segurança da informação. A Central de Atendimento para prestação do serviço de suporte de 1º e 2º Nível, bem como o serviço de sustentação de 3º Nível, localizam-se nas dependências do CONTRATANTE, no prédio Anexo I, localizado à Av. Prudente de Morais 320.

1.13. O atendimento aos municípios onde se encontram as Zonas Eleitorais deverá ser prestado prioritariamemte de forma remota, adotando-se a diretriz interna de substituição de equipamentos quando for o caso de manutenção de hardware. Eventualmente podem ser programados viagens e deslocamentos aos municípios do interior, casos em que deverão ser observadas as diretrizes publicadas no subitem 1.17 deste Anexo.

1.14. A relação dos locais físicos onde o suporte deverá ser prestado, remotamente ou não, encontra-se publicado no Anexo VIII do Termo de Referência. Podem ocorrer alterações dos endereços no decorrer da prestação dos serviços.

1.15. O CONTRATANTE disponibilizará espaço físico, mobiliário e computadores, a serem utilizados pelas equipes dos serviços. Todos os demais equipamentos de trabalho necessários à prestação dos serviços deverão ser providos pela CONTRATADA.

1.16. Em razão da natural dinâmica institucional do CONTRATANTE, novas tarefas, macroatividades, atividades, produtos e tecnologias suportadas poderão ser criadas, extintas ou alteradas para os serviços relativos às Tarefas de Suporte, de Sustentação e de Demanda, mantendo-se as métricas estabelecidas neste contrato.

1.17. Os profissionais a serem alocados na prestação dos serviços devem estar devidamente capacitados para a execução das respectivas tarefas. Serão exigidas as qualificações descritas no Anexo VI do Termo de Referência como condição para a prestação dos serviços.

1.18. REQUISITOS DE CAPACITAÇÃO/TREINAMENTO

1.18.1. Os seguintes públicos-alvo devem ser atendidos pela CONTRATADA quanto às demandas de treinamento: técnicos de atendimento e equipes de serviço; administradores da ferramenta de Service Desk – ITSM; usuários de serviços de TIC; gestores de TIC.

1.18.2. A CONTRATADA deve prover treinamento amplo e aprofundado para todos os módulos da ferramenta de Service Desk - ITSM, nos termos abaixo:

1.18.2.1. Cursos para até 40 (quarenta) técnicos da CONTRATANTE, sobre os módulos da ferramenta (20 por turma).

1.18.2.2. Conforme item 2.4.6 do Termo de referência, estimativa mínima de 9 módulos com 4 horas-aula cada. Deverá haver treinamento para todos os módulos implantados e, se for o caso, também para os demais módulos da ferramenta, com vistas à implantação futura.

1.18.2.3. Os cursos devem versar sobre operação e administração dos módulos do sistema de Service Desk – ITSM. Devem ter uma abordagem técnica e explorar as funcionalidades exaustivamente, indicando as boas práticas atendidas por cada conjunto de funcionalidades. A partir do curso, deve ser possível aos alunos dar manutenção à ferramenta, configurar parâmetros específicos e opera-la efetivamente.

1.18.2.4. É de responsabilidade da CONTRATADA fornecer treinamento completo da ferramenta para seus profissionais.

1.18.2.5. A CONTRATADA deve prover treinamento web para usuários internos do CONTRATANTE na abertura de chamados ou disponibilizar material didático para auto-capacitação na ferramenta EAD do CONTRATANTE (Moodle).

1.18.2.6. Conforme item 2.4.6.2 do Termo de referência, a previsão de horas para produção de material e disponibilização em plataforma de ensino à distância do CONTRATANTE é de 8 horas.

1.18.2.7. O CONTRATANTE poderá alterar o conteúdo disponibilizado com vistas a adequá-lo ao catálogo de serviços de TIC vigente à época.

1.18.3. A CONTRATADA deve prover treinamento para gestores do CONTRATANTE sobre boas práticas implementadas nos processos atendidos pela solução de Service Desk – ITSM.

1.18.3.1. Conforme item 2.4.6 do Termo de Referência, previsão de 1 turma de 20 alunos em curso de 16 horas-aula.

1.18.3.2. O curso deve versar sobre como estão implementados os processos ITIL na plataforma de Service Desk – ITSM sob o ponto de vista gerencial. A partir do curso, deve ser possível aos alunos discutir as interações entre os processos, ter uma visão global e sistêmica da gestão de serviços de TIC e avaliar a adequação dos procedimentos atuais às práticas recomendadas.

1.18.4. A CONTRATADA deve prover palestras sobre boas práticas em disciplinas de gestão de serviços de TIC a serem utilizadas na solução de Service Desk – ITSM.

1.18.4.1. Conforme item 2.4.6 do Termo de Referência, estimativa mínima de 9 disciplinas para 3 turmas de 20 alunos com 2 horas-aula cada.

1.18.4.2. As palestras devem versar sobre como estão implementados os processos ITIL na plataforma de Service Desk – ITSM sob o ponto de vista de negócio ou do usuário de TIC. A partir da palestra, deve ser possível identificar as melhorias nos processos (antes e depois) relativos aos serviços de TIC.

1.18.5. A programação para realização dos treinamentos deve ser distribuída ao longo dos primeiros 24 meses de vigência contratual, conforme plano a ser estabelecido em comum acordo na forma do Anexo II deste Contrato, e remunerado de acordo com cada OS – ordem de serviço – cumprida. Há também no Anexo VII do Termo de Referência um indicador de nível mínimo de serviço para o Treinamento.

1.18.5.1. A agenda deverá ser acordada com o Gestor do Contrato com antecedência mínima de 15 (quinze) dias para cada curso.

1.18.6. A CONTRATADA deverá fornecer material didático sobre os cursos ministrados, em forma de apostilas ou livretos, impressos ou em meio digital (preferencialmente em formato digital editável), sendo que, para os cursos ministrados após a execução do serviço de instalação, o conteúdo deverá apresentar telas e textos em conformidade com a configuração e personalização empregada, para ilustrar casos reais de uso.

1.18.7. O material utilizado nos cursos de treinamento, incluindo as apresentações e apostilas, deverá ser redigido em língua portuguesa, a despeito de termos técnicos, nomes de funcionalidades ou de partes da solução e sistemas envolvidos, que poderão ser apresentados em língua estrangeira.

1.18.8. A CONTRATADA deverá prover certificados de participação aos espectadores com frequência superior a 75% (setenta e cinco por cento), individuais e nominativos, nos cursos homologados pelo CONTRATANTE.

1.18.9. Os cursos deverão ser ministrados nas instalações do CONTRATANTE, na sede do deste ou em um de seus anexos, localizados na cidade de Belo Horizonte.

1.18.10. Os instrutores designados deverão ter qualificações suficientes para ministrar os cursos solicitados, de preferência certificações ITIL Foundations (ou superior) e na ferramenta de Service Desk – ITSM.

1.19. REQUISITOS DE MANUTENÇÃO

1.19.1. Nos serviços de manutenção de equipamentos, em caso de necessidade de reposição de componentes, materiais ou peças, caberá ao CONTRATANTE providenciar o fornecimento do respectivo componente, material ou peça.

1.19.2. Nos casos de manutenção em que haja a necessidade de substituição de componentes ou formatação de HD’s que não seja possível realizar nos ambientes de produção, os equipamentos deverão ser direcionados ao setor de manutenção de equipamentos de TIC do CONTRATANTE para a efetiva prestação dos serviços.

1.19.3. No caso do atendimento às unidades remotas (Cartórios Eleitorais e Centrais de Atendimento ao Eleitor do interior), os equipamentos defeituosos que necessitarem de manutenção deverão ser enviados à seção de manutenção de equipamentos do CONTRATANTE, não havendo necessidade de deslocamento do técnico da CONTRATADA para efetuar manutenção no local;

exceto em situações específicas, caso em que deverá ser observado o item 16 do Anexo II deste Contrato.

1.20. REQUISITOS TEMPORAIS

1.20.1. O início da vigência do contrato deverá estar alinhado ao término do contrato atual para que o serviço não fique indisponível até os acertos formais estarem finalizados, ou seja, de preferência 30 dias antes do término do contrato atual.

1.20.2. A reunião inicial de contrato (plano de inserção) deverá ser realizada em até 03 (três) dias úteis após o início da vigência do contrato.

1.20.3. As emissões das ordens de serviço para o início da prestação dos serviços relativos às TAREFAS DE SUPORTE e de SUSTENTAÇÃO serão feitas em 1 (um) dia útil após a realização da reunião inicial. Em cada ordem de serviço, estará indicada a data de início da prestação do serviço. O período compreendido entre a data de emissão da ordem de serviço e a data do início da prestação do serviço será, preferencialmente, 20 (vinte) dias.

1.20.4. A entrega do plano de transição dos serviços deverá ocorrer em até 03 (três) dias úteis após a emissão da ordem de serviço.

1.20.5. A validação, pela fiscalização do contrato, do plano de transição dos serviços deverá ocorrer em 02 (dois) dias úteis após a entrega do mesmo e deverá atender às etapas estabelecidas no Anexo II deste Contrato.

1.20.6. As emissões das ordens de serviço subsequentes e a respectiva prestação do serviço devem ocorrer de acordo com as rotinas de execução do contrato (Anexo II deste Contrato).

1.21. REQUISITOS DE SEGURANÇA

1.21.1. Tratar como "confidenciais" quaisquer informações a que a CONTRATADA tenha acesso para execução do objeto, não podendo revelá-los ou facilitar sua revelação a terceiros. A obrigação permanecerá válida durante o período de vigência contratual e nos doze meses subsequentes ao seu término, e o seu descumprimento implicará em sanções administrativas e judiciais contra a CONTRATADA. A CONTRATADA deverá assinar os Termos de Compromisso e de Ciência, conforme Anexo IV deste Contrato.

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

1.21.3. 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.

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

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

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

1.21.7. Em caso de desligamento de qualquer empregado da CONTRATADA, este deverá ter imediatamente todos os seus acessos aos sistemas cancelados. Os empregados que estiverem de férias ou afastados, por qualquer motivo, deverão ter todos os seus acessos aos sistemas suspensos, até o retorno às atividades.

1.22. REQUISITOS DE EVOLUÇÃO TECNOLÓGICA

1.22.1. Deve a CONTRATADA garantir a atualização tecnológica de sua equipe para a prestação dos serviços.

1.22.2. A capacitação dos novos profissionais é parte integrante do processo seletivo de responsabilidade da CONTRATADA, sendo realizado após o recrutamento e seleção, e deverá ser aplicada de acordo com perfis definidos a todos os profissionais alocados nos serviços de suporte de 1º, 2º e 3º Nível de operação. A carga horária dos treinamentos é variável, devendo satisfazer os conteúdos relativos a cada atividade, tendo como referência a carga horária mínima de 04 horas por profissional. Todos os custos relacionados aos treinamentos dos novos profissionais da CONTRATADA que vierem a prestar serviços ao CONTRATANTE serão de responsabilidade da CONTRATADA, sem nenhum ônus adicional ao CONTRATANTE, devendo tais

treinamentos ser realizados nas dependências da própria CONTRATADA ou onde for de sua conveniência.

1.22.3. Os novos profissionais da CONTRATADA que vierem a prestar serviços à CONTRATANTE deverão apresentar, ao fiscal demandante, certificado comprovando esta capacitação, até dois dias úteis antes do início das atividades.

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

a) estrutura organizacional do CONTRATANTE;

b) técnicas de atendimento;

c) regras de comportamento e disciplina;

d) normas operacionais e de segurança da informação no CONTRATANTE;

e) sigilo profissional;

f) topologia da rede de dados;

g) base de conhecimento, scripts e outros documentos inerentes ao processo de atendimento (primeiro e segundo nível);

h) fundamentos dos serviços, aplicativos, utilitários, arquivos, sistemas, sítios e periféricos em uso no CONTRATANTE;

i) Solução ITSM e de Gerenciamento do Service Desk.

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

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

1.22.7. O CONTRATANTE deve monitorar o atendimento de alguns atendentes e, sempre que houver necessidade (indicador),

poderá solicitar que a CONTRATADA treine algum atendente nos processos ou em determinada área.

1.23. REQUISITOS DE GESTÃO DE PROCESSOS E AUTOMATIZAÇÃO

1.23.1. A CONTRATADA, uma vez que irá fornecer ferramenta de Service Desk - ITSM, deverá também, sob demanda da CONTRATANTE, apoiar a CONTRATANTE, nos termos dos itens a seguir, quanto aos seguintes processos ITIL, no mínimo:

1.23.1.1. Gerenciamento de Incidente;

1.23.1.2. Gerenciamento de Problema;

1.23.1.3. Cumprimento de Requisição;

1.23.1.4. Gerenciamento de Mudança;

1.23.1.5. Gerenciamento de Liberação e Implantação;

1.23.1.6. Gerenciamento do Conhecimento;

1.23.1.7. Gerenciamento do Catálogo de Serviço;

1.23.1.8. Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviço;

1.23.1.9. Gerenciamento do Nível de Serviço.

1.23.2. Quando da implantação de processos ITIL através da ferramenta de Service Desk - ITSM, a CONTRATANTE, em conjunto com a CONTRATADA, deverá apresentar projeto com cronograma dividido por fases de entrega contemplando todas as atividades necessárias para deixar habilitado e pronto para uso na ferramenta de Service Desk - ITSM o respectivo processo.

1.23.2.1. Tal projeto deve seguir a metodologia de gerenciamento de projetos da CONTRATANTE, tendo como premissa a conclusão de todo o escopo durante a vigência do contrato.

1.23.3. Os serviços para disponibilização dos processos ITIL na ferramenta de Service Desk - ITSM devem contemplar a elaboração ou atualização da documentação no mínimo dos nove processos citados no subitem 1.23.1 deste Anexo com a participação da equipe da CONTRATANTE.

1.23.4. A documentação referente aos processos implantados deve seguir os padrões e metodologia de gestão de processos do

CONTRATANTE e ser disponibilizada no repositório de processos do Tribunal.

1.23.5. Sempre que possível, a CONTRATADA deve propor e, se autorizado, implementar rotinas automatizadas na ferramenta de Service Desk – ITSM, de forma a explorar ao máximo as capacidades da ferramenta ou de seus suplementos, sem prejuízo da SLA acordada.

1.24. REQUISITOS DO SOFTWARE DE GERENCIAMENTO DE SERVIÇOS DE TIC – ITSM

1.24.1. A ferramenta de Gerenciamento de Serviços de TIC / Service Desk (ITSM) para registro e acompanhamento dos chamados deverá ser fornecida pela CONTRATADA, que disponibilizará acessos/senhas aos usuários da CONTRATANTE e membros da equipe da referida central. Devem ser disponibilizados acessos/senhas suficientes para que o pessoal da CONTRATADA e da CONTRATANTE executem as tarefas definidas de gestão de serviços de TIC conforme processos a serem estabelecidos (subitem 1.23 deste Anexo).

1.24.1.1. As equipes de suporte de TIC, 1º, 2º e 3º nível, não ultrapassarão 70 profissionais.

1.24.1.2. Deverá ser possível a qualquer usuário de TIC da CONTRATANTE abrir chamado na ferramenta de Service Desk.

1.24.1.3. Deverá ser possível a criação de painéis de gestão à vista com os resultados e informações dos registros da ferramenta para os diversos públicos definidos pela CONTRATANTE.

1.24.2. A solução de Gerenciamento de Serviços de TIC / ferramenta de Service Desk (ITSM) fornecida, deverá estar disponível para aquisição no mercado nacional, podendo ser adquirida a qualquer momento pela CONTRATANTE.

1.24.3. A solução de Gerenciamento de Serviços de TIC (ITSM) ofertada deve oferecer o acesso a todas as disciplinas ITIL relacionadas no subitem 1.23.1 deste Anexo, no mínimo.

1.24.4. A ferramenta deve ter, no mínimo, 11 processos ITIL certificados pela Pink Elephant (através da certificação PinkVerify toolset).

1.24.5. As especificações técnicas mínimas do software de gerenciamento de serviços de TIC estão detalhadas no Anexo X do Termo de Referência.

1.24.6. A ferramenta deve ser instalada no ambiente do CONTRATANTE, que fornecerá os recursos necessários (servidor de aplicação, serviços de banco de dados, etc) conforme especificações da CONTRATADA.

1.24.7. A CONTRATADA deverá qualificar a CONTRATANTE sobre a utilização da Solução ITSM e Gerenciamento de Service Desk implementada, devendo assumir a tarefa de replicar para os seus colaboradores, novos profissionais contratados, e novos funcionários da STI, sempre que demandada pelo CONTRATANTE, o conhecimento sobre esta ferramenta.

1.24.8. As ferramentas poderão ser alteradas, a qualquer tempo, por interesse da CONTRATANTE, caso em que, a CONTRATADA deverá providenciar a migração das bases de dados e treinamento dos seus prestadores de serviço.

1.24.9. A CONTRATADA se compromete a ceder à CONTRATANTE todas as informações e dados do CMDB (banco de dados de configuração) da solução de Service Desk ITSM, caso não venha a prestar mais os serviços, seja por qualquer motivo.

1.24.10. A CONTRATADA se compromete, sempre que necessário, a repassar à CONTRATANTE todas as informações sobre a solução de Service Desk ITSM, ajudando-a, inclusive, a construir documentos para uma possível aquisição no mercado nacional.

1.24.11. A CONTRATADA deverá apresentar as funcionalidades da ferramenta de Service Desk ITSM, conforme Anexo X do Termo de Referência, em até 10 (dez) dias úteis a partir do início da vigência do contrato.

1.24.11.1. A apresentação das funcionalidades deve obedecer ao roteiro mínimo estabelecido no item 17 do Anexo II deste Contrato denominado "Teste de Conformidade".

1.24.11.2. Caso a demonstração de usabilidade da ferramenta seja reprovada pela CONTRATANTE no Teste de Conformidade, a CONTRATADA terá mais 10 (dez) dias úteis para reapresentar as funcionalidades, caso seja novamente reprovada, o CONTRATANTE iniciará os procedimentos legais para encerramento do contrato.

1.24.12. Durante a vigência do contrato, a CONTRATADA deverá garantir a atualização de versão e release da ferramenta, aplicando todas as correções (patch), conforme processo de liberação junto à CONTRATANTE, sempre que disponibilizados pelo fornecedor/fabricante.

1.24.12.1. A ferramenta ITSM não é de propriedade da CONTRATANTE, cujo software e licenças poderão permanecer de posse da CONTRATADA após a vigência do contrato.

1.25. REQUISITOS DA TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO

1.25.1. Além dos treinamentos para a implantação dos serviços, processos e ferramenta de que trata o subitem 1.18 deste Anexo, o Fornecedor deverá detalhar e repassar, conforme orientação do CONTRATANTE, todo o conhecimento técnico utilizado na execução e implementação dos serviços, sem prejuízo da devida atualização da base de conhecimento ao longo de toda a execução contratual.

1.25.2. A transferência de conhecimento para o CONTRATANTE, no uso das soluções desenvolvidas pela CONTRATADA, deverá ser viabilizada, sem ônus adicionais para a CONTRATANTE, em eventos específicos de transferência de conhecimento, e baseado em documentos técnicos e manuais específicos da solução desenvolvida.

1.25.3. A CONTRATADA deverá descrever a metodologia que será utilizada para transferir conhecimento aos técnicos do CONTRATANTE, os quais poderão ser multiplicadores a outros técnicos ou a usuários finais. A metodologia, os cronogramas e os prazos deverão constar de um documento formal, um Plano de Transferência do Conhecimento, a ser previamente aprovado pela equipe gestora do CONTRATANTE.

1.25.4. Caso ocorra nova licitação, com mudança de fornecedor dos serviços, a CONTRATADA signatária do contrato em fase de expiração, assim considerado o período dos últimos três meses de vigência, deverá repassar para a vencedora do novo certame, por intermédio de eventos formais, os documentos, procedimentos e conhecimentos necessários à continuidade da prestação dos serviços, incluindo a base de conhecimentos, bem como esclarecer dúvidas a respeito de procedimentos no relacionamento entre o CONTRATANTE e a nova CONTRATADA.

1.25.5. Caso necessário, a qualquer momento, sob demanda da CONTRATANTE e mediante planejamento previamente aprovado entre a partes, a CONTRATADA deverá ter condições

de migrar as bases de dados da ferramenta ITSM para uma nova base de dados/ferramenta indicada pela CONTRATANTE, treinar sua equipe técnica e passar a trabalhar com a nova ferramenta ITSM.

1.26. REQUISITOS DA BASE DE CONHECIMENTO

1.26.1. Será estruturada pela empresa CONTRATADA, com auxílio, supervisão e aprovação do CONTRATANTE.

1.26.2. Deverá estar integrada na ferramenta de que trata o subitem 1.24 deste Anexo.

1.26.3. Deverá manter o histórico de todos os registros, problemas e soluções encontradas, para pesquisas posteriores.

1.26.4. Deverá conter scripts para suporte às equipes de atendimento (1° e 2° níveis), os quais poderão ser acessados simultaneamente por várias pessoas (multiusuário). Com a evolução do ambiente computacional, novos equipamentos, novos produtos e novas versões de produtos serão incorporados à plataforma durante o prazo de vigência do contrato.

1.26.5. Inicialmente, no mínimo, os seguintes recursos terão scripts previamente preparados:

I. Sistemas operacionais de desktop existentes no ambiente tecnológico da CONTRATANTE.

II. Suíte de escritório Microsoft existentes no ambiente tecnológico da CONTRATANTE.

1.26.6. Procedimentos básicos sobre equipamentos (stand alone ou ligados em rede):

I. Microcomputadores.

II. Notebooks, tablets e demais dispositivos móveis.

III. Impressoras laser e jato de tinta.

IV. Equipamentos de rede.

1.26.7. A base de conhecimento, bem como a documentação utilizada no seu desenvolvimento, deverá estar sempre acessível de forma on-line à equipe da CONTRATANTE, integrada às outras bases da ferramenta, tais como ativos e chamados (incidentes, requisições, mudanças).

1.26.8. A CONTRATADA manterá atualizada a documentação da estrutura de dados da base e fornecerá cópia atualizada, sempre que requerido, dos esquemas e das descrições à CONTRATANTE.

1.26.9. A seu critério, a CONTRATANTE poderá solicitar à CONTRATADA a migração de todos os objetos contidos na base de conhecimento para equipamentos integrantes de sua rede, indicando os padrões de conversão necessários à adaptação da base ao seu ambiente computacional, sem ônus adicional à CONTRATANTE.

1.26.10. Os custos da criação, povoamento, eventual migração e atualização contínua da base de conhecimento deverão estar inclusos no preço dos serviços.

1.27. REQUISITOS DE SUSTENTABILIDADE DA SOLUÇÃO

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

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

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

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

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

programas de sustentabilidade da CONTRATANTE, observando e propagando princípios de TI Verde, dentre outros.

1.27.6. A CONTRATADA deve observar, nos termos do art. 93 da Lei 9.133/91, caso possua mais de 100 empregados, a obrigatoriedade de preenchimento de 2% (dois por cento) a 5% (cinco por cento) dos seus cargos com beneficiários reabilitados ou pessoas portadoras de deficiência, habilitadas.

1.27.7. O plano de sustentação da solução ora contratada também prevê requisitos de transferência de conhecimento, de propriedade intelectual e de continuidade após o término do contrato, conforme disposto nos subitens, 1.21, 1.24.2, 1.24.8, 1.24.9, 1.25 e 1.26 deste Anexo.

ANEXO II DO CONTRATO

FIXAÇÃO DAS ROTINAS DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

1. METODOLOGIA DE TRABALHO OU MODELO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

ID	Bem/Serviço/Item	Forma de Execução/Fornecimento	Justificativa
1	TAREFAS DE SUPORTE – Serviços de Suporte de 1º e 2º Nível e Central de Serviços	Conforme especificado no Anexo I do Termo de Referência – Central de Atendimento e Serviço de Coordenação, no Anexo XI do Termo de Referência TAREFAS DE SUPORTE – Serviço de Suporte de 1º Nível – e no Anexo III do Termo de Referência - TAREFAS DE SUPORTE – Serviço de Suporte de 2º Nível	A metodologia de trabalho adotada é a mais praticada no mercado e, também, a que melhor se adequa às necessidades do CONTRATANTE
2	TAREFAS DE SUSTENTAÇÃO E CONSULTORIA DE SOLUÇÕES DE INFRAESTRUTURA DE TIC – Serviços rotineiros e especializados de Infraestrutura de TIC 3º Nível	Conforme especificado no Anexo IV do Termo de Referência – TAREFAS DE SUSTENTAÇÃO E CONSULTORIA DE SOLUÇÕES DE INFRAESTRUTURA DE TIC – Serviços rotineiros e especializados de infraestrutura de TIC de 3º Nível	
3	TAREFAS DE DEMANDA – Serviços extraordinários de Suporte em 1º, 2º e 3º Nível	Conforme especificado no Anexo V do Termo de Referência – TAREFAS DE DEMANDA – Serviços extraordinários de suporte e sustentação de infraestrutura de TIC de 1º, 2º e 3º Nível	
4	TREINAMENTO – Serviços de Treinamento em aplicativo de Service Desk – ITSM e boas práticas	Conforme especificado em 1.18 do Anexo I deste Contrato	

1.1. Para a execução do contrato, será implementado método de trabalho em que a CONTRATANTE figura como responsável pela gestão do contrato e pela atestação da aderência aos padrões de qualidade exigidos dos produtos e serviços entregues, e a CONTRATADA como responsável pela execução dos serviços e gestão dos recursos humanos e físicos necessários. Nesse contexto,

o valor mensal a ser pago estará associado ao alcance de metas estabelecidas para a prestação do serviço.

1.2. A natureza dos serviços associados às TAREFAS DE SUPORTE e de SUSTENTAÇÃO requer o atendimento tempestivo a demandas dos usuários, as quais não podem ser previamente planejadas por decorrerem de falhas ou dúvidas quanto ao funcionamento das soluções de TIC do CONTRATANTE. Por esse motivo, será exigida da CONTRATADA a disponibilidade permanente de equipes qualificadas e dimensionadas de forma compatível com a demanda esperada. Com isso, configura-se um modelo no qual a remuneração máxima é estabelecida com base na disponibilidade esperada do serviço, porém os valores efetivamente pagos são calculados em função do cumprimento de metas de desempenho e qualidade associadas aos serviços.

1.3. Já para as TAREFAS DE DEMANDA e TREINAMENTO, será utilizado o modelo de remuneração de acordo com os serviços efetivamente entregues, calculados com base em unidades de serviço técnico (UST) ou horas-aula, conforme descrito anteriormente neste termo de referência.

2. **Etapa de Transição Inicial**

A Etapa de Transição Inicial de serviços obedecerá às seguintes fases:

a) Fase de Ajustamento:

1. devem participar efetivamente da Fase de Ajustamento, no mínimo, os Fiscais do Contrato e o Preposto da CONTRATADA;

2. objetivos:

2.1. definição das necessidades de recursos, da sistemática de relacionamento e dos formatos dos documentos necessários para a execução dos serviços e gestão do Contrato;

2.2. estabelecimento, pelo CONTRATANTE e a CONTRATADA, das atividades, etapas e prazos a serem realizadas durante o período de Transição de Serviços;

2.3. contratação, instalação e ajustes de recursos dos ambientes computacionais do CONTRATANTE e a CONTRATADA;

2.4. detalhamento da sistemática de gestão dos serviços;

2.5. apresentação detalhada, da CONTRATADA, sobre seus processos e sua equipe de profissionais;

2.6. entrega de documentação dos profissionais para cadastramento e permissão de acesso;

2.7. apresentação detalhada, pelo CONTRATANTE, dos seus processos / serviços / atividades;

2.8. entrega, pelo CONTRATANTE, da documentação dos processos / serviços / atividades, por acaso existente;

3. remuneração: não haverá remuneração para a CONTRATADA durante esta fase;

4. os níveis mínimos de serviços não serão aplicados nesta fase;

5. duração: início em 30 (trinta) dias antes do início da prestação dos serviços das Tarefas de Suporte, com duração de até 20 (vinte) dias corridos.

b) Fase de Absorção

1. participarão da fase de absorção todos os envolvidos da CONTRATANTE e da CONTRATADA;

2. objetivos:

1.1. realização de oficinas para absorção de conhecimentos, pela CONTRATADA, inerentes aos serviços contratados, a partir da documentação fornecida e de esclarecimentos fornecidos pelo CONTRATANTE;

1.2. revisão da documentação dos processos/serviços/ atividades;

1.3. remuneração: não haverá remuneração para a CONTRATADA durante esta fase;

1.4. não serão aplicados os níveis mínimos de serviços nesta fase;

1.5. duração: início em 10 (dez) dias antes do início da prestação dos serviços das Tarefas de Suporte, com duração de até 10 (dez) dias corridos.

3. Após a Etapa de Transição Inicial, haverá a **Etapa de Transição Operacional**, em que os níveis mínimos de serviço serão progressivamente aplicados:

3.1. participação: todos os envolvidos da CONTRATANTE e da CONTRATADA;

3.2. objetivos:

3.2.1. permitir a adaptação da CONTRATADA ao ambiente da CONTRATANTE;

3.2.2. validar as rotinas e procedimentos estabelecidos em conformidade com os processos definidos;

3.2.3. validar os controles internos para a gestão do contrato;

3.2.4. validar as estimativas de volumes e dimensionamento inicial da força de trabalho;

3.2.5. validar desempenho e correta instalação / configuração / funcionamento da ferramenta de gestão de serviços – ITSM;

3.2.6. tratar riscos e desvios observados na operação assistida;

3.2.7. remuneração: conforme condições contratuais;

3.2.8. os níveis mínimos de serviço serão aplicados em valores proporcionais, crescendo 25% (vinte e cinco por cento) a cada mês. Assim, no primeiro mês será considerado apenas 25% dos valores de níveis mínimos de serviço (desconto de 75%), no segundo mês será considerado 50% dos valores de níveis mínimos de serviço (desconto de 50%) e no terceiro mês será considerado 75% dos valores de níveis mínimos de serviço (desconto de 25%).

3.2.9. duração: início em torno de 30 (trinta) dias após a vigência do contrato. Esta data é a referência para o início da prestação dos serviços das Tarefas de Suporte e Sustentação. Tem duração de 3 (três) meses.

4. Após a Etapa de Transição Operacional, haverá a **Etapa de Operação Normal do Contrato**:

4.1. participação: todos os envolvidos da CONTRATANTE e da CONTRATADA;

4.2. objetivo: prestação dos serviços conforme condições contratuais;

4.3. remuneração: conforme condições contratuais;

4.4. os níveis mínimos de serviço serão integralmente aplicados para todas as tarefas;

4.5. duração: início após o término da Etapa de Transição Operacional (em torno de 4 (quatro) meses após o início da vigência do contrato), com duração de 20 (vinte) meses, podendo ser renovado nos termos da lei.

5. Quanto ao dimensionamento da quantidade de profissionais a serem alocados inicialmente na prestação dos serviços das TAREFAS DE SUPORTE, DE SUSTENTAÇÃO e DE DEMANDA, para assegurar um resultado que atenda a expectativa de extrair deste processo o menor valor possível e com isso atender ao Princípio da Economicidade e ao Princípio da Isonomia quando da apresentação das propostas comerciais, há exigência de que todos as licitantes ofereçam seus preços com base nos mesmos parâmetros quantitativos e qualitativos de pessoal, razão pela qual, para fins de equalização das propostas, é apresentado o quantitativo mínimo de profissionais estimados para a execução dos serviços de sustentação, conforme abaixo:

Serviço	**Quantidade de profissionais para o início dos serviços**
Atendente de Serviço de Suporte e Técnico de Serviço em 1º e 2º Nível	10
Analista de Serviço de Sustentação em 3º Nível	9
Especialista de Serviço de Sustentação e Consultor de Soluções em 3º Nível	4
Supervisor de Serviço de Suporte em 1º, 2º e 3º Nível	1
Gerente Geral	1

5.1. Os 09 (nove) Analistas de Serviço de Sustentação em 3º nível iniciais, deverão assim estar distribuídos (conforme perfis descritos no Anexo VI do Termo de Referência):

- 04 Analistas de Suporte;

- 01 Analista de Infraestrutura de TIC;

- 01 Analista de Comunicação de Dados;

- 01 Analista de Middleware;

- 01 Analista de Logística;

- 01 Analista de Segurança da Informação;

5.2. Os 04 (quatro) Especialistas de Serviço de Sustentação e Consultor de Soluções em 3º Nível iniciais deverão assim estar distribuídos (conforme perfis descritos no Anexo VI do Termo de Referência):

- 01 Administrador de Dados ou de Banco de Dados;

- 01 Especialista em Sistemas Operacionais, Servidores de Aplicação e Virtualização – Perfil 1 – Especialista em Redes;

- 01 Especialista em Sistemas Operacionais, Servidores de Aplicação e Virtualização – Perfil 2 – Especialista em Soluções Microsoft;

- 01 Especialista em Sistemas Operacionais, Servidores de Aplicação e Virtualização – Perfil 3 – Especialista em Soluções Linux;

5.3. Poderá haver alteração das especificidades dos profissionais de 3º nível iniciais, desde que de comum acordo entre CONTRATANTE e CONTRATADA;

6. A quantidade de profissionais estimada para início do contrato deve ser entendida como o quantitativo mínimo definido pelo órgão para a execução dos serviços durante a Etapa de Transição Operacional, conforme item 3 deste Anexo

7. Qualquer alteração nos quantitativos só poderá ocorrer após o período de estabilização da implantação dos serviços, de 03 (três) meses, conforme disposto no item 3 deste Anexo (correspondente à Etapa de Transição Operacional).

8. Para os profissionais alocados para a prestação dos serviços referentes às TAREFAS DE SUPORTE e DE SUSTENTAÇÃO a CONTRATADA só poderá alterar os respectivos quantitativos, observados os itens 7, 9 deste Anexo e subitem 2.4.5 do Termo de Referência.

9. Para fins de comprovação de que é possível atender às metas estabelecidas pelos indicadores de níveis mínimos de serviço constante no Anexo VII do Termo de Referência, a CONTRATADA deverá apresentar tabelas estatísticas utilizadas para o dimensionamento das equipes, a escala proposta para distribuição dos profissionais em turnos, e os tempos previstos para atendimento das demandas.

10. Para as TAREFAS DE DEMANDA, o quantitativo de tarefas será demandado através de Ordem de Serviço, baseada em unidades de referências, ou unidades de serviço técnico (USTs). Para o início da prestação dos serviços relativos às TAREFAS DE DEMANDA, os quantitativos estimados serão indicados na Ordem de Serviço.

11. Para o TREINAMENTO, o quantitativo será demandado através de Ordem de Serviço, baseada em horas-aula, conforme estimativas em 3.2.3. Para o início da prestação dos serviços relativos ao TREINAMENTO, os quantitativos estimados serão indicados na Ordem de Serviço.

12. A execução dos serviços será gerenciada pela CONTRATADA, que fará o acompanhamento diário da qualidade e dos níveis de serviço alcançados com

vistas a efetuar eventuais ajustes e correções de rumo. Os dados relativos ao registro e atendimento de demandas de usuários deverão ser mantidos atualizados no sistema disponibilizado pela CONTRATADA para a CONTRATANTE, o qual será utilizado para obter informações para a emissão dos relatórios gerenciais mensais e para a fiscalização do cumprimento das obrigações contratuais. Quaisquer problemas que venham a comprometer o bom andamento dos serviços, ou o alcance dos níveis de serviço estabelecidos, devem ser imediatamente comunicados à CONTRATANTE.

13. O princípio utilizado para a medição mensal dos serviços prestados será o índice alcançado nos indicadores de nível de serviço. Sendo assim, o faturamento mensal da CONTRATADA dependerá fundamentalmente do desempenho das estruturas dos serviços referentes às Tarefas de Suporte, de Sustentação, de Demanda e Treinamento. A forma de medição está detalhada nas especificações técnicas.

14. Toda a execução deverá estar de acordo com os critérios estabelecidos nos itens no Termo de Referência.

15. Oficialização da demanda dos serviços por meio da emissão de "Ordem de Serviço – OS":

    15.1. A execução das TAREFAS DE DEMANDA e de TREINAMENTO será sempre precedida da emissão pelo CONTRANTE da competente "Ordem de Serviço – OS", contendo no mínimo: identificação do serviço, descrição do serviço, quantitativo em unidades de referência para os serviços das Tarefas de Demanda e horas-aula para Treinamento, prazo para a execução do serviço, período para a execução do serviço, local da execução do serviço, especificações técnicas do serviço esperados, outras informações julgadas necessárias;

    15.2. A "Ordem de Serviço – OS" será emitida, assinada e autorizada pelo Fiscal do Contrato e pelo Gestor do Contrato;

    15.3. Toda "Ordem de Serviço – OS" deverá ser assinada pelo Preposto, representante da CONTRATADA perante o CONTRATANTE, declarando a ciência por parte da CONTRATADA dos serviços solicitados e das atividades descritas na "Ordem de Serviço – OS", de acordo com as especificações estabelecidas pelo CONTRATANTE;

    15.4. Os serviços deverão estar sempre de acordo com as especificações constantes nas "Ordens de Serviços – OS";

    15.5. O controle da execução dos serviços se dará em 03 (três) momentos, a saber: no início da execução – quando a "Ordem de Serviço – OS" é emitida pelo CONTRATANTE, durante a execução – com o acompanhamento e supervisão de responsáveis do

CONTRATANTE, e ao término da execução – com o fornecimento de "Relatório de Serviços" pela Contratada e atesto dos mesmos por responsáveis do CONTRATANTE;

15.6. Todos os serviços de DEMANDA prestados pela Contratada deverão ser necessariamente documentados (passo-a-passo), registrados na Solução de Gerenciamento de Service Desk;

15.7. Quando da alteração da lista de atividades em uma ordem de serviço em execução, a CONTRATADA e a CONTRATANTE devem negociar prazos e alterar a ordem de serviço em execução.

16. Considerando-se a necessidade de eventuais deslocamentos de técnicos de suporte para os Cartórios Eleitorais, foram definidas as seguintes diretrizes:

16.1. O CONTRATANTE emitirá uma AUTORIZAÇÃO DE VIAGEM, informando quando a contratada deverá adotar as providências para o deslocamento dos seus profissionais.

16.2. A CONTRATADA deverá arcar com as despesas de hospedagens, alimentação e demais insumos para seus funcionários, excetuando o deslocamento, cujo transporte será fornecido pela CONTRATANTE, e diárias, a serem pagas pela CONTRATANTE à CONTRATADA conforme valores estabelecidos em contrato.

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

c) Formulário de Autorização de Viagem aprovado;
d) Relatório de viagem com as atividades realizadas no período de deslocamento e aprovado pela fiscalização técnica.

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

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

16.6. O valor da diária contempla hospedagem, alimentação e demais insumos, excetuando os deslocamentos para o município da prestação dos serviços, caso em que a CONTRATANTE deverá prover os meios de transporte.

16.7. A CONTRATADA deverá considerar o valor de R$ 212,40 para efeito de pagamento de diárias.

16.8. Deve-se considerar, para fins de apresentação de proposta, uma estimativa de 75 (setenta e cinco) diárias por ano. Na execução

contratual só serão pagas à Contratada as diárias efetivamente utilizadas.

16.9. No caso de deslocamento, a realização de horas extras custeadas pela CONTRATANTE só será possível em casos excepcionais e com expressa autorização desta.

17. TESTE DE CONFORMIDADE

17.1. partir do início da vigência do contrato, conforme prazos estabelecidos no item 1.24.11 do Anexo I deste Contrato a CONTRATADA deverá realizar Teste de Conformidade da ferramenta de Service Desk ITSM ofertada, para avaliação técnica de compatibilidade com o solicitado no Termo de Referência (Anexo X).

17.2. O Teste de Conformidade servirá para resguardar que o sistema tem condições para atendimento aos requisitos técnicos.

17.3. Caso a CONTRATADA seja reprovada no Teste de Conformidade, o TRE iniciará os procedimentos para encerramento do contrato.

17.4. Roteiro do Teste de Conformidade:

a. Disposições gerais:

I. O Tribunal designará uma comissão técnica que acompanhará a licitante em todas as etapas do teste.
II. A CONTRATADA deverá prover o ambiente de hardware, o software e demais recursos necessários à realização dos testes, em quantidade e especificação suficientes para a execução de todos os passos.
III. O teste de conformidade deverá ser realizado em Belo Horizonte.
IV. Caso a CONTRATADA opte por utilizar as instalações do CONTRATANTE, o Tribunal oferecerá o ambiente de teste com o hardware especificado e a CONTRATADA proverá todos os recursos adicionais necessários.
V. A execução dos passos descritos no Roteiro Obrigatório, contido no inciso III, alínea "b" do subitem 17.4 do Anexo deste Contrato, será de responsabilidade da CONTRATADA com o acompanhamento e supervisão da comissão técnica do Tribunal.
VI. Os passos cuja execução será avaliada no Teste de Conformidade estão descritos no Roteiro Obrigatório.
VII. O Roteiro é baseado e compatível com as especificações técnicas constantes neste Termo de Referência.
VIII. Poderá ser solicitada, durante a execução do Roteiro Obrigatório, a demonstração de qualquer funcionalidade listada

nas especificações técnicas constantes no Anexo X do Termo de Referência.

b. Locais e horários:

I. O teste será realizado nas dependências indicadas pela CONTRATADA.
II. O teste deverá ser realizado no horário de trabalho do Tribunal (7 ÀS 19H), a ser combinado previamente com a CONTRATADA.
III. Para a realização do Teste de Conformidade, a CONTRATADA vencedora deverá executar todos os passos descritos no Roteiro Obrigatório abaixo e comprovar, de forma prática, clara e inequívoca, a presença da funcionalidade exigida em cada atividade:

Atividade	ROTEIRO OBRIGATÓRIO
1	Criar e publicar um serviço no catálogo de serviços
2	Criar UC´s, OLA´s ou SLA´s associados ao serviço publicado
3	Abrir incidente por parte do usuário final através de página web
4	Definir urgência e prioridade por parte do Service Desk
5	Vincular automaticamente o SLA associado
6	Enviar incidente para o segundo nível
7	Escalar automaticamente um técnico do segundo nível de atendimento
8	Enviar alerta por e-mail ao técnico de segundo nível
9	Alterar automaticamente o "status" do incidente para EM ATENDIMENTO através de resposta do técnico ao e-mail de alerta recebido
10	Encaminhar o incidente para o terceiro nível
11	Enviar alerta por e-mail em virtude do atingimento de 70% do SLA

12	Criar e exibir, sem necessidade de intervenção em código fonte da aplicação, um dashboard que mostre através de gráficos o percentual de incidentes com SLA entre 0 e 70%, entre 70% e 90%, entre 90% e 100% e o percentual dos incidentes com SLA estourado
13	Registrar solução de contorno e encerrar o incidente
14	Enviar pesquisa de satisfação
15	Criar e emitir relatório gerencial com informações do incidente e nível de serviço desta demonstração

17.5. Em relação às atividades 12 e 15, a demonstração deverá ser realizada mesmo que o sistema já possua disponíveis nativamente os dashboards e relatórios solicitados, ou seja, é imprescindível que seja demonstrada a criação de novos dashboards e relatórios.

17.6. Ao final do Teste de Conformidade, deverá ser gerado um relatório com as observações feitas pela comissão técnica do Tribunal, onde deverão ser registrados os resultados obtidos e a indicação, pelo Tribunal, da aprovação ou da reprovação da ferramenta de Service Desk ITSM.

17.7. No caso de reprovação, serão indicadas as funcionalidades não atendidas.

17.8. Será reprovado, também, o aplicativo que:

I. Apresentar problemas de funcionamento durante a análise técnica, que não sejam sanáveis dentro do prazo previsto para análise;
II. Apresentar divergência a menor em relação às especificações técnicas da proposta ou do Anexo X do Termo de Referência.

17.9. MECANISMOS FORMAIS DE COMUNICAÇÃO:

ID	Função de Comunicação	Emissor	Destinatário	Forma de Comunicação	Periodicidade
1	Ordem de Serviço	Contratante	Contratada	Emissão da ordem de serviço.	Quando demandado pela STI.

ID	Função de Comunicação	Emissor	Destinatário	Forma de Comunicação	Periodicidade
2	Nota de empenho	Contratante	Contratada	Emissão da Nota de Empenho.	Quando demandado pela STI.
3	Sistema ITSM	Contratante/ Contratada	Contratada/ Contratante	Abertura de chamados de serviços de suporte técnico e garantia; Quaisquer operações relativas aos processos de gestão de serviços de TIC estabelecidos; Registros e consultas sobre execução dos serviços.	Sempre que necessário.
4	Ata de reunião	Contratante	Contratada	Registro das reuniões realizadas entre a contratante e a contratada.	Sempre que houver reunião entre as partes.
5	Comunicação formal	Contratante	Contratada	Relato de alguma ocorrência contratual através de: Ofício por correspondência/ email.	Sempre que houver falha no atendimento a algum item do contrato ou quando necessário.
6	Troca de informações técnicas necessárias à execução do contrato	Contratada/ Contratante	Contratante/ Contratada	Dirimir dúvidas e prestar esclarecimentos acerca de itens presentes no contrato firmado. Através de telefone, e-mail, presencial, relatórios, documentos de texto, planilhas, slides, e-mail, sítios da	Quando necessário

ID	Função de Comunicação	Emissor	Destinatário	Forma de Comunicação	Periodicidade
				internet, PDF (*Portable Document Format*): documento em formato portável.	

ANEXO III DO EDITAL

METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE E NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO

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

3. Níveis de serviço são critérios objetivos e mensuráveis estabelecidos pela CONTRATANTE com a finalidade de aferir e avaliar diversos fatores relacionados com os serviços contratados, quais sejam: qualidade, desempenho, disponibilidade, abrangência/cobertura e segurança.

4. Para mensurar esses fatores serão utilizados indicadores relacionados com a natureza e característica dos serviços contratados, para os quais foram estabelecidas metas quantificáveis a serem cumpridas pela CONTRATADA. Esses indicadores são expressos em unidades de medida como, por exemplo: percentuais, tempo medido em horas ou minutos, números que expressam quantidades físicas, dias úteis e dias corridos.

5. A frequência de aferição e avaliação dos níveis de serviço será mensal, devendo a CONTRATADA elaborar relatório gerencial de serviços, apresentando-o ao CONTRATANTE até o 5º dia útil do mês subsequente ao da prestação do serviço, durante a realização da Reunião Mensal de Acompanhamento. Devem constar desse relatório, entre outras informações, os indicadores/metas 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. Os indicadores de desempenho estão estabelecidos no Anexo VII do Termo de Referência – Indicadores de Níveis Mínimos de Serviço. Tais indicadores deverão ser monitorados e servirão de base para a avaliação mensal da Contratada, no "Relatório Gerencial dos Serviços" do Contrato, onde será possível verificar a efetividade do atendimento e permitir a depuração do processo.

7. Os Níveis Mínimos de Serviços devem ser considerados e entendidos pela CONTRATADA como um compromisso de qualidade que assumirá junto à CONTRATANTE.

8. A análise dos resultados destas avaliações, pela CONTRATANTE, resultará em advertências, penalizações e redução na fatura, caso a CONTRATADA não cumpra com os seus compromissos, de qualidade e desempenho.

9. Os primeiros 90 (noventa) dias após o início da execução dos serviços serão considerados como período de estabilização, durante o qual a CONTRATADA deverá proceder a todos os ajustes que se mostrarem necessários no dimensionamento e qualificação das equipes, bem como nos procedimentos

adotados e demais aspectos da prestação dos serviços, de modo a assegurar o alcance das metas estabelecidas. Caso haja prorrogação da vigência contratual, não haverá novo período de estabilização.

10. As metas de nível de serviço serão implementadas gradualmente durante o período de estabilização, de modo a permitir à CONTRATADA realizar a adequação progressiva de seus serviços e alcançar, ao término desse período, o desempenho pleno requerido pelo CONTRATANTE.

11. Para tanto, serão consideradas as metas definidas no subitem 1.27 do Anexo I deste Contrato.

12. Os valores correspondentes às metas a serem atingidas podem ser alterados a qualquer momento, desde que de comum acordo entre CONTRATANTE e CONTRATADA.

ANEXO IV DO EDITAL

MODELOS DE TERMOS RELATIVOS À SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

1. A contratada cederá ao CONTRATANTE, nos termos do art. 111, da Lei Federal N.º 8.666/93, combinado com o art. 4.º, da Lei Federal N.º 9.609/98, o direito patrimonial e a propriedade intelectual em caráter definitivo, os resultados produzidos em consequência dos serviços contratados, entendendo-se por resultados quaisquer estudos, relatórios, artefatos, descrições técnicas, protótipos, dados, esquemas, plantas, desenhos, diagramas, roteiros, tutoriais, fontes dos códigos de programas computacionais em qualquer mídia, páginas de Intranet e Internet e qualquer outra documentação produzida no escopo da presenta contratação, em papel ou em mídia eletrônica, sendo vedada sua cessão, locação ou venda a terceiros;

2. Toda a documentação produzida pela CONTRATADA referente à implantação dos serviços e documentos exigidos no termo de referência passam a ser propriedade de forma perpétua do CONTRATANTE, não precisando este Tribunal de autorização da Contratada para reproduzir, distribuir e publicar em documentos públicos ou fornecer a terceiros quando a administração considerar necessário. Na assinatura do Contrato a Contratada deverá entregar a Declaração de cessão patrimonial/autoral conforme o ANEXO XI do Termo de Referência – DECLARAÇÃO CESSÃO DE DIREITOS PATRIMONIAIS/AUTORAIS.

3. Todas as informações obtidas ou extraídas pela CONTRATADA quando da execução dos serviços deverão ser tratadas como confidenciais, sendo vedada qualquer divulgação a terceiros, devendo a CONTRATADA, zelar por si, por seus sócios, empregados e subcontratados pela manutenção do sigilo absoluto sobre os dados, informações, documentos, especificações técnicas e comerciais de que eventualmente tenham conhecimento ou acesso em razão dos serviços executados, conforme subitem 1.21 do Anexo I deste Contrato;

4. A obrigação assumida de Confidencialidade permanecerá válida durante o período de vigência do contrato principal e por mais um ano e o seu descumprimento implicará em sanções administrativas e judiciais contra a CONTRATADA, previstas no CONTRATO e na legislação pertinente;

5. Para efeito do cumprimento das condições de propriedade e confidencialidade estabelecidas, a CONTRATADA deverá assinar os termos dos anexos XI e XII do Termo de Referência e exigirá de todos os seus empregados que, a qualquer título, venham a integrar a equipe executante do Objeto deste Termo de Referência, a assinatura do ANEXO XII do Termo de Referência – TERMO DE CIÊNCIA onde o signatário e os funcionários que compõem seu quadro funcional declaram-se, sob as penas da lei, ciente das obrigações assumidas e solidário no fiel cumprimento das mesmas.