



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE MINAS GERAIS  
AV. PRUDENTE DE MORAIS, 100 - Bairro CIDADE JARDIM - CEP 30380000 - Belo Horizonte - MG

## **EDITAL**

**PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS COM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE MÃO DE OBRA**

**AMPLA CONCORRÊNCIA**

**SEI Nº 0011769-89.2023.6.13.8000**

**PREGÃO ELETRÔNICO: 90038/2025**

**DATA DA SESSÃO PÚBLICA: Dia 17/07/2025 às 14h (horário de Brasília)**

**CRITÉRIO DE JULGAMENTO: Menor preço global**

**MODO DE DISPUTA: Aberto e fechado**

**REGIME DE EXECUÇÃO: empreitada por preço global**

**VALOR TOTAL MÁXIMO DA CONTRATAÇÃO: R\$28.404.351,62 (vinte e oito milhões quatrocentos e quatro mil trezentos e cinquenta e um reais e sessenta e dois centavos) - valor relativo a 5 anos de vigência da contratação.**

Torna-se público que a UNIÃO, por intermédio do **TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE MINAS GERAIS**, UASG 070014 com sede na Av. Prudente de Moraes, nº 100, Bairro Cidade Jardim, Belo Horizonte, inscrito no CNPJ sob o n.º 05.940.740/0001-21, realizará licitação, na modalidade PREGÃO, na forma ELETRÔNICA, nos termos da [Lei nº 14.133, de 2021](#), e legislação aplicável e, ainda, de acordo com as condições estabelecidas neste Edital.

**1. DO OBJETO**

1.1. O objeto da presente licitação é a prestação do serviço de **suporte de 1º, 2º e 3º níveis de TIC (Tecnologia da Informação e Comunicação), para apoiar os serviços prestados pela Secretaria de Tecnologia da Informação (STI) através da Central de Serviços (Service Desk) do TRE-MG**, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos.

1.2. A licitação será realizada em único item.

## 2. **DA PARTICIPAÇÃO NA LICITAÇÃO**

2.1. Poderão participar deste Pregão os interessados que estiverem previamente credenciados no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF e no Sistema de Compras do Governo Federal ([www.gov.br/compras](http://www.gov.br/compras)), por meio de Certificado Digital conferido pela Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira - ICP - Brasil.

2.2. Os interessados deverão atender às condições exigidas no cadastramento no Sicafe até o terceiro dia útil anterior à data prevista para recebimento das propostas.

2.3. O licitante responsabiliza-se exclusiva e formalmente pelas transações efetuadas em seu nome, assume como firmes e verdadeiras suas propostas e seus lances, inclusive os atos praticados diretamente ou por seu representante, excluída a responsabilidade do provedor do sistema ou do órgão ou entidade promotora da licitação por eventuais danos decorrentes de uso indevido das credenciais de acesso, ainda que por terceiros.

2.4. É de responsabilidade do cadastrado conferir a exatidão dos seus dados cadastrais nos Sistemas relacionados no subitem anterior e mantê-los atualizados junto aos órgãos responsáveis pela informação, devendo proceder, imediatamente, à correção ou à alteração dos registros tão logo identifique incorreção ou aqueles se tornem desatualizados.

2.5. A não observância do disposto no subitem anterior poderá ensejar a inabilitação na fase correspondente no momento da habilitação.

### 2.6. **Não poderão disputar esta licitação:**

2.6.1. aquele que não atenda às condições deste Edital e seu(s) anexo(s);

2.6.2. pessoa física ou jurídica que se encontre, ao tempo da licitação, impossibilitada de participar da licitação em decorrência de sanção que lhe foi imposta;

2.6.3. aquele que mantenha vínculo de natureza técnica, comercial, econômica, financeira, trabalhista ou civil com dirigente do órgão ou entidade contratante ou com agente público que desempenhe função na licitação ou atue na fiscalização ou na gestão do contrato, ou que deles seja cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau;

2.6.4. empresas controladoras, controladas ou coligadas, nos termos da Lei nº 6.404, de 15 de dezembro de 1976, concorrendo entre si;

2.6.5. pessoa física ou jurídica que, nos 5 (cinco) anos anteriores à divulgação do edital, tenha sido condenada judicialmente, com trânsito em julgado, por exploração de trabalho infantil, por submissão de trabalhadores a condições análogas às de escravo ou por contratação de adolescentes nos casos vedados pela legislação trabalhista;

2.6.6. organizações da Sociedade Civil de Interesse Público - OSCIP, atuando nessa condição;

2.6.7. agente público do órgão ou entidade contratante, devendo ser observadas as situações que possam configurar conflito de interesses no exercício ou após o exercício do cargo ou emprego, nos termos da legislação que disciplina a matéria, conforme §

[1º do art. 9º da Lei nº 14.133, de 2021;](#)

2.6.8. 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 do Trabalho - MPT e a Advocacia Geral da União - AGU (processo 01082-2002.020.10.00.0), em 06/06/2003, homologado judicialmente na 20ª Vara do Trabalho no Distrito Federal, que veda 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. Referido Termo de Conciliação, com o advento da Lei nº 14.133/2021, teve sua validade referendada por meio do Comunicado nº 04/2023 da Secretaria de Gestão e Inovação.

2.6.9. microempreendedor individual (MEI), tendo em vista tratar-se o certame de modalidade de cessão de mão de obra nos termos do art. 112, *caput* e §§ 1º ao 4º da Resolução CGSN nº 140, de 2018.

2.7. O impedimento de que trata o subitem 2.6.2 será também aplicado ao licitante que atue em substituição a outra pessoa, física ou jurídica, com o intuito de burlar a efetividade da sanção a ela aplicada, inclusive a sua controladora, controlada ou coligada, desde que devidamente comprovado o ilícito ou a utilização fraudulenta da personalidade jurídica do licitante.

2.8. A vedação de que trata o subitem 2.6.7 estende-se a terceiro que auxilie a condução da contratação na qualidade de integrante de equipe de apoio, profissional especializado ou funcionário ou representante de empresa que preste assessoria técnica.

### 3. **DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA**

3.1. **Na presente licitação, a fase de habilitação sucederá as fases de apresentação de propostas e lances e de julgamento.**

3.2. Os licitantes encaminharão, exclusivamente por meio do sistema eletrônico, a proposta com o preço, conforme o critério de julgamento adotado neste Edital, até a data e o horário estabelecidos para abertura da sessão pública.

3.3. **No cadastramento da proposta inicial, o licitante declarará, em campo próprio do sistema, que:**

3.3.1. está ciente e concorda com as condições contidas no edital e seus anexos, bem como de que a proposta apresentada compreende a integralidade dos custos para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de sua entrega em definitivo e que cumpre plenamente os requisitos de habilitação definidos no instrumento convocatório;

3.3.2. não emprega menor de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 anos, salvo menor, a partir de 14 anos, na condição de aprendiz, nos termos do [artigo 7º, XXXIII, da Constituição](#);

3.3.3. não possui empregados executando trabalho degradante ou forçado, observando o disposto nos [incisos III e IV do art. 1º e no inciso III do art. 5º da Constituição Federal](#);

3.3.4. cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, previstas em lei e em outras normas específicas.

- 3.4. A falsidade da declaração de que tratam o subitem 3.3 sujeitará os licitantes às sanções previstas na Lei nº 14.133/2021 e neste edital.
- 3.5. Os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta até a abertura da sessão pública.
- 3.6. Não haverá ordem de classificação na etapa de apresentação da proposta e dos documentos de habilitação pelo licitante, o que ocorrerá somente após os procedimentos de abertura da sessão pública e da fase de envio de lances.
- 3.7. Serão disponibilizados para acesso público os documentos que compõem a proposta dos licitantes convocados para apresentação de propostas, após a fase de envio de lances.
- 3.8. **Desde que disponibilizada a funcionalidade no sistema, o licitante poderá parametrizar o seu valor final mínimo** quando do cadastramento da proposta e obedecerá às seguintes regras:
- 3.8.1. a aplicação do intervalo mínimo de diferença de valores entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação ao lance que cobrir a melhor oferta; e
- 3.8.2. os lances serão de envio automático pelo sistema, respeitado o valor final mínimo, caso estabelecido, e o intervalo de que trata o subitem acima.
- 3.9. O valor final mínimo parametrizado no sistema poderá ser alterado pelo licitante durante a fase de disputa, sendo vedado valor superior a lance já registrado pelo fornecedor no sistema, quando adotado o critério de julgamento por menor preço; e
- 3.10. O valor final mínimo parametrizado na forma do subitem anterior possuirá caráter sigiloso para os demais licitantes e para o órgão ou entidade promotora da licitação, podendo ser disponibilizado estrita e permanentemente aos órgãos de controle externo e interno.
- 3.11. Caberá ao licitante interessado em participar da licitação acompanhar as operações no sistema eletrônico durante o processo licitatório e se responsabilizar pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de mensagens emitidas pela Administração ou de sua desconexão.
- 3.12. O licitante deverá comunicar imediatamente ao provedor do sistema qualquer acontecimento que possa comprometer o sigilo ou a segurança, para imediato bloqueio de acesso.
- 3.13. 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 pelas licitantes, e, caso necessário, a critério do(a) Pregoeiro(a) encaminhada através da opção **"Enviar/Anexo" do site [www.compras.gov.br](http://www.compras.gov.br), ressalvado o disposto nos subitens 12.13, 12.13.1 e 12.14.**

#### 4. **DO PREENCHIMENTO DA PROPOSTA**

- 4.1. O licitante deverá enviar sua proposta mediante o preenchimento, no sistema eletrônico, contendo as seguintes informações:
- 4.1.1. 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 quantitativo de postos de trabalho (subitem 5.2 do Termo de

Referência – Anexo I deste Edital) e o período total de contratação (60 meses). **Deverão estar incluídas as horas-extras e diárias indicadas no Termo de Referência (subitem 3.5.1.3).**

- 4.1.2. Descrição do objeto, contendo as informações de acordo com os parâmetros estabelecidos no Termo de Referência.
- 4.2. Todas as especificações do objeto contidas na proposta vinculam o licitante.
- 4.3. Nos valores propostos estarão inclusos todos os custos operacionais, encargos previdenciários, trabalhistas, tributários, comerciais e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente na execução do objeto.
- 4.4. Os preços ofertados, tanto na proposta inicial, quanto na etapa de lances, serão de exclusiva responsabilidade do licitante, não lhe assistindo o direito de pleitear qualquer alteração, sob alegação de erro, omissão ou qualquer outro pretexto.
- 4.5. Se o regime tributário da empresa implicar o recolhimento de tributos em percentuais variáveis, a cotação adequada será a que corresponde à média dos efetivos recolhimentos da empresa nos últimos doze meses.
- 4.6. Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, no pagamento serão retidos na fonte os percentuais estabelecidos na legislação vigente.
- 4.7. A apresentação das propostas implica obrigatoriedade do cumprimento das disposições nelas contidas, em conformidade com o que dispõe o Termo de Referência, assumindo o proponente o compromisso de executar o objeto licitado nos seus termos.
- 4.8. O prazo de validade da proposta não será inferior a **60 (sessenta) dias**, a contar da data de sua apresentação. 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. Os licitantes devem respeitar os preços máximos estabelecidos nas normas de regência de contratações públicas federais, quando participarem de licitações públicas.
- 4.10. O descumprimento das regras contidas neste título, por parte dos licitantes, poderá ensejar a responsabilização pelo Tribunal de Contas da União e, após o devido processo legal, gerar as seguintes consequências: assinatura de prazo para a adoção das medidas necessárias ao exato cumprimento da lei, nos termos do [art. 71, inciso IX, da Constituição](#), e pagamento dos prejuízos ao erário, caso verificada a ocorrência de superfaturamento por sobrepreço na execução do contrato.

## 5. **DA ABERTURA DA SESSÃO, CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS E FORMULAÇÃO DE LANCES**

- 5.1. A abertura da presente licitação dar-se-á automaticamente em sessão pública, por meio de sistema eletrônico, na data, horário e local indicados neste Edital.
- 5.2. Os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta anteriormente inseridos no sistema, até a abertura da sessão pública.
  - 5.2.1. Será desclassificada a proposta que identifique o licitante.
  - 5.2.2. A desclassificação será sempre fundamentada e registrada no sistema, com acompanhamento em tempo real por todos os participantes.
- 5.3. O sistema ordenará automaticamente as propostas classificadas, sendo que somente estas participarão da fase de lances.

- 5.4. O sistema disponibilizará campo próprio para troca de mensagens entre o Pregoeiro e os licitantes.
- 5.5. Iniciada a etapa competitiva, os licitantes deverão encaminhar lances exclusivamente por meio de sistema eletrônico, sendo imediatamente informados do seu recebimento e do valor consignado no registro.
- 5.6. O lance deverá ser ofertado pelo valor total do item.
- 5.7. Os licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observando o horário fixado para abertura da sessão e as regras estabelecidas no Edital.
- 5.8. O licitante somente poderá oferecer lance de valor inferior ao último por ele ofertado e registrado pelo sistema.
- 5.9. O intervalo mínimo de diferença de valores entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação à proposta que cobrir a melhor oferta deverá ser de R\$0,01 (um centavo).
- 5.10. O licitante poderá, uma única vez, excluir seu último lance ofertado, no intervalo de quinze segundos após o registro no sistema, na hipótese de lance inconsistente ou inexecutável.
- 5.11. Será adotado para o envio de lances no pregão eletrônico **o modo de disputa "aberto e fechado"**, no qual os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com lance final e fechado.
- 5.11.1. 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 até dez minutos, aleatoriamente determinado, findo o qual será automaticamente encerrada a recepção de lances.
- 5.11.2. Encerrado o prazo previsto no subitem anterior, o sistema abrirá oportunidade para que o autor da oferta de valor mais baixo e os das ofertas com preços até 10% (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.
- 5.11.3. No procedimento de que trata o subitem supra, o licitante poderá optar por manter o seu último lance da etapa aberta, ou por ofertar melhor lance.
- 5.11.4. Não havendo pelo menos três ofertas nas condições definidas neste subitem, poderão os autores dos melhores lances subsequentes, 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.
- 5.11.5. Após o término dos prazos estabelecidos nos itens anteriores, o sistema ordenará e divulgará os lances segundo a ordem crescente de valores.
- 5.12. Definida a melhor proposta, se a diferença em relação à proposta classificada em segundo lugar for de pelo menos 5% (cinco por cento), o pregoeiro, auxiliado pela equipe de apoio, poderá admitir o reinício da disputa aberta, para a definição das demais colocações.
- 5.12.1. Após o reinício previsto no subitem supra, os licitantes serão convocados para apresentar lances intermediários.
- 5.13. Após o término dos prazos estabelecidos nos subitens anteriores, o sistema ordenará e divulgará os lances segundo a ordem crescente de valores.

- 5.14. Não serão aceitos dois ou mais lances de mesmo valor, prevalecendo aquele que for recebido e registrado em primeiro lugar.
- 5.15. Durante o transcurso da sessão pública, os licitantes serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado, vedada a identificação do licitante.
- 5.16. No caso de desconexão com o Pregoeiro, no decorrer da etapa competitiva do Pregão, o sistema eletrônico poderá permanecer acessível aos licitantes para a recepção dos lances.
- 5.17. Quando **a desconexão do sistema eletrônico para o pregoeiro persistir por tempo superior a dez minutos, a sessão pública será suspensa e reiniciada somente após decorridas vinte e quatro horas da comunicação do fato pelo Pregoeiro aos participantes**, no compras.gov.br.
- 5.18. Caso o licitante não apresente lances, concorrerá com o valor de sua proposta.
- 5.19. Só poderá haver empate entre propostas iguais (não seguidas de lances), ou entre lances finais da fase fechada do modo de disputa aberto e fechado.
- 5.19.1. Havendo eventual empate entre propostas ou lances, o critério de desempate será aquele previsto no [art. 60 da Lei nº 14.133, de 2021](#);
- 5.20. Encerrada a etapa de envio de lances da sessão pública, na hipótese da proposta do primeiro colocado permanecer acima do preço máximo para a contratação, o pregoeiro poderá negociar condições mais vantajosas, após definido o resultado do julgamento.
- 5.20.1. A negociação poderá ser feita com os demais licitantes, segundo a ordem de classificação inicialmente estabelecida, quando o primeiro colocado, mesmo após a negociação, for desclassificado em razão de sua proposta permanecer acima do preço máximo definido pela Administração.
- 5.20.2. A negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelos demais licitantes.
- 5.20.3. O resultado da negociação será divulgado a todos os licitantes e anexado aos autos do processo licitatório.
- 5.20.4. O(A) Pregoeiro(a) solicitará ao licitante melhor classificado que, **no prazo de 2 (duas) horas, envie a proposta reformulada assinada**, adequada ao último lance ofertado após a negociação realizada, acompanhada dos documentos abaixo, por meio da opção "Enviar/Anexo" do site [www.gov.br/compras/pt-br](http://www.gov.br/compras/pt-br).
- a. declaração informando o enquadramento sindical da empresa, a atividade econômica preponderante e a justificativa para adoção do instrumento coletivo do trabalho em que se baseia sua proposta;
  - b. cópia da carta ou registro sindical do sindicato a qual ele declara ser enquadrado, em razão do regramento do enquadramento sindical previsto na CLT ou por força de decisão judicial.

Parágrafo Primeiro - Em caso de ocorrência de erro no enquadramento sindical, ou fraude pela utilização de instrumento coletivo incompatível com o enquadramento sindical declarado ou no qual a empresa não tenha sido representada por órgão de classe de sua categoria, que daí tenha resultado vantagem indevida na fase de julgamento das propostas, a licitante sujeitar-se-á às sanções previstas no art. 156, incisos III e IV, da Lei 14.133/2021.

Parágrafo Segundo - A licitante é exclusivamente responsável pelo cometimento de erro ou fraude no enquadramento sindical e pelo eventual ônus financeiro decorrente, por repactuação ou por força de decisão judicial, em razão da necessidade de se proceder ao pagamento de diferenças salariais e de outras vantagens, ou ainda por intercorrências na execução dos serviços contratados, resultante da adoção de instrumento coletivo do trabalho inadequado.

Parágrafo Terceiro - Fica estabelecida a aderência à convenção coletiva do trabalho à qual a proposta da empresa esteja vinculada para fins de atendimento à eventual necessidade de repactuação dos valores decorrentes da mão de obra, consignados na planilha de custos e formação de preços do contrato, em observância ao disposto no inc. II do art. 135 da Lei 14.133/2021.

Parágrafo Quarto - Constitui motivo para extinção do contrato, nos termos do art. 137, inc. I, da Lei 14.133/2021, com a consequente realização de novo processo licitatório, a situação que se impõe à contratada a alteração da convenção coletiva de trabalho em que se baseia a planilha de custos e formação de preços, em razão de erro ou fraude no enquadramento sindical de que resulta a necessidade de repactuação ou imposição de ônus financeiro para a Administração Pública, em cumprimento de decisão judicial.

5.20.5. A proposta reformulada deverá conter as informações abaixo:

- a. 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. especificação do(s) serviço(s) ofertado(s), incluindo todas as suas características;
- c. os prazos exigidos no Termo de Referência;
- d. valor unitário e total do(s) serviço(s), em algarismos e por extenso, prevalecendo o último em caso de divergência;
- e. **planilha(s) de formação de preços**, com os respectivos valores readequados ao preço/lance vencedor, conforme modelo(s) constante(s) no Anexo II 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 subitem 12.13 deste edital;
- f. **planilha(s) de formação de preços**, conforme modelo constante no subitem 3.5.1.3 do Termo de Referência;
- g. prazo de validade da proposta, nos termos do subitem 4.9.

Parágrafo primeiro: A proposta que omitir os prazos mencionados acima não será desclassificada, mas considerada de acordo com os mesmos.

Parágrafo segundo: É facultado ao(à) Pregoeiro(a) prorrogar o prazo estabelecido no subitem **5.20.4**, a partir de solicitação fundamentada feita no chat pelo licitante, antes de findo o prazo.

5.21. O licitante deverá atentar para que, no momento da aceitação da proposta, caso o(s) valor(es) unitário(s) que originou(aram) o preço total proposto contenha(m) mais de duas casas após a vírgula, AS CASAS DECIMAIS EXCEDENTES SERÃO DESCONSIDERADAS PELO(A) PREGOEIRO(A), AINDA QUE SEJA REDUZIDO O PREÇO TOTAL DO ITEM, sendo esta alteração considerada uma negociação.

- 5.22. Após a negociação do preço, o Pregoeiro iniciará a fase de aceitação e julgamento da proposta.
- 5.23. O(a) Pregoeiro(a) poderá, no julgamento das propostas, sanar erros ou falhas que não alterem a sua substância e sua validade jurídica, atribuindo-lhes eficácia para fins de classificação, observado o disposto no art. 55 da Lei nº 9.784, de 29 de janeiro de 1999.

## 6. DA FASE DE JULGAMENTO DAS PROPOSTAS

6.1. Encerrada a etapa de negociação, o pregoeiro verificará se o licitante provisoriamente classificado em primeiro lugar atende às condições de participação no certame, conforme previsto no [art. 14 da Lei nº 14.133/2021](#), legislação correlata e no subitem 2.7 do edital, especialmente quanto à existência de sanção que impeça a participação no certame ou a futura contratação, mediante a consulta aos seguintes cadastros:

6.1.1. SICAF;

6.1.2. Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas - CEIS, mantido pela Controladoria-Geral da União (<https://portaldatransparencia.gov.br/sancoes/consulta?cadastro=1&ordenarPor=nomeSancionado&direcao=asc>);

6.1.3. Cadastro Nacional de Empresas Punidas - CNEP, mantido pela Controladoria-Geral da União (<https://www.portaltransparencia.gov.br/sancoes/cnep>);

6.1.4. Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Atos de Improbidade Administrativa, mantido pelo Conselho Nacional de Justiça ([https://www.cnj.jus.br/improbidade\\_adm/consultar\\_requerido.php](https://www.cnj.jus.br/improbidade_adm/consultar_requerido.php));

6.1.5. Lista de Inidôneos, mantida pelo Tribunal de Contas da União - TCU (<https://contas.tcu.gov.br/ords/f?p=704144:3:109279835110804::NO:3,4,6::>);

6.2. A consulta aos cadastros será realizada em nome da empresa licitante e também de seu sócio majoritário, em obediência ao [artigo 12 da Lei nº 8.429, de 1992](#).

6.3. Caso conste na Consulta de Situação do licitante a existência de Ocorrências Impeditivas Indiretas, o Pregoeiro diligenciará para verificar se houve fraude por parte das empresas apontadas no Relatório de Ocorrências Impeditivas Indiretas.

6.3.1. A tentativa de burla será verificada por meio dos vínculos societários, linhas de fornecimento similares, dentre outros.

6.3.2. O licitante será convocado para manifestação previamente a uma eventual desclassificação.

6.3.3. Constatada a existência de sanção, o licitante será reputado inabilitado, por falta de condição de participação.

6.4. Caso atendidas as condições de participação, será iniciado o procedimento de habilitação.

6.5. Verificadas as condições de participação, 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 [artigo 29 a 35 da IN SEGES nº 73, de 30 de setembro de 2022](#).

6.6. **Será desclassificada a proposta vencedora que:**

- 6.6.1. conter vícios insanáveis;
  - 6.6.2. não obedecer às especificações técnicas contidas no Termo de Referência;
  - 6.6.3. apresentar preços inexequíveis ou permanecerem acima do preço máximo definido para a contratação;
  - 6.6.4. não tiverem sua exequibilidade demonstrada, quando exigido pela Administração;
  - 6.6.5. apresentar desconformidade com quaisquer outras exigências deste Edital ou seus anexos, desde que insanável.
- 6.7. São indícios de inexequibilidade das propostas valores inferiores a 50% (cinquenta por cento) do valor orçado pela Administração.
- 6.7.1. A inexequibilidade só será considerada após diligência do pregoeiro, que comprovem:
    - 6.8.1.1. que o custo do licitante ultrapassa o valor da proposta; e
    - 6.8.1.2. inexistirem custos de oportunidade capazes de justificar o vulto da oferta.
- 6.8. Caso o custo global estimado do objeto licitado tenha sido decomposto em seus respectivos custos unitários por meio de Planilha de Custos e Formação de Preços elaborada pela Administração, o licitante classificado em primeiro lugar será convocado para apresentar Planilha por ele elaborada, com os respectivos valores adequados ao valor final da sua proposta, sob pena de não aceitação da proposta.
- 6.9. Erros no preenchimento da planilha não constituem motivo para a desclassificação da proposta. A planilha poderá ser ajustada pelo fornecedor, no prazo indicado pelo sistema, desde que não haja majoração do preço e que se comprove que este é o bastante para arcar com todos os custos da contratação;
- 6.9.1. O ajuste de que trata este dispositivo se limita a sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas;
  - 6.9.2. Considera-se erro no preenchimento da planilha passível de correção, dentre outros, a indicação de recolhimento de impostos e contribuições na forma do Simples Nacional, quando não cabível esse regime.
- 6.10. Para fins de análise da proposta quanto ao cumprimento das especificações do objeto, poderá ser colhida a manifestação escrita do setor requisitante do serviço ou da área especializada no objeto.

## 7. DA FASE DE HABILITAÇÃO

### 7.1. Habilitação jurídica

7.1.1. **Sociedade empresária, sociedade limitada unipessoal – SLU:** inscrição do ato constitutivo, estatuto ou contrato social no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

7.1.2. **Sociedade empresária estrangeira:** portaria de autorização de funcionamento no Brasil, publicada no Diário Oficial da União e arquivada na Junta Comercial da unidade federativa onde se localizar a filial, agência, sucursal ou estabelecimento, a qual será considerada como sua sede, conforme [Instrução Normativa DREI/ME n.º 77, de 18 de março de 2020](#);

7.1.3. **Sociedade simples:** inscrição do ato constitutivo no Registro Civil de Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

7.1.4. **Filial, sucursal ou agência de sociedade simples ou empresária:** inscrição do ato constitutivo da filial, sucursal ou agência da sociedade simples ou empresária, respectivamente, no Registro Civil das Pessoas Jurídicas ou no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz.

7.1.5. Os documentos apresentados deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.

## 7.2. **Habilitação fiscal, social e trabalhista**

7.2.1. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas;

7.2.2. Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante 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, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da Portaria Conjunta nº 1.751, de 02 de outubro de 2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional;

7.2.3. Prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);

7.2.4. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943.

## 7.3. **Qualificação Econômico-Financeira**

7.3.1. Certidão negativa de insolvência civil expedida pelo distribuidor do domicílio ou sede do licitante, caso se trate de pessoa física ou de sociedade simples;

7.3.2. Certidão Negativa de Falência, expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica.

- No caso de certidão positiva de recuperação judicial ou extrajudicial, a licitante deverá apresentar a comprovação de que o respectivo plano de recuperação foi acolhido judicialmente, na forma do art. 58, da Lei nº 11.101, de 09 de fevereiro de 2005, sob pena de inabilitação, devendo, ainda, comprovar todos os demais requisitos de habilitação.

7.3.3. balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais, comprovando;

- índices de Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC), e Solvência Geral (SG) superiores a 1 (um);
- 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 referente ao período de 12 (doze) meses da contratação;

- patrimônio líquido de 10% (dez por cento) do valor referente ao período de 12 (doze) meses da contratação.

7.3.4. As empresas criadas no exercício financeiro da licitação deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura, nas mesmas condições formais exigidas (assinaturas, registro, etc.). Para habilitação, tais empresas deverão comprovar o capital social mínimo correspondente a 10% (dez por cento) do valor referente ao período de 12 (doze) meses da contratação.

7.3.5. Os documentos referidos acima limitar-se-ão ao último exercício no caso de a pessoa jurídica ter sido constituída há menos de 2 (dois) anos.

7.3.6. Declaração do licitante, acompanhada da relação de compromissos assumidos, de que um doze avos dos contratos firmados com a Administração Pública e/ou com a iniciativa privada vigentes na data apresentação da proposta não é superior ao patrimônio líquido do licitante, observados os seguintes requisitos:

- a declaração deve ser acompanhada da Demonstração do Resultado do Exercício (DRE), relativa ao último exercício social; e
- caso a diferença entre a declaração e a receita bruta discriminada na Demonstração do Resultado do Exercício (DRE) apresentada seja superior a 10% (dez por cento), para mais ou para menos, o licitante deverá apresentar justificativas;
- As empresas criadas no exercício financeiro da licitação deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura.
- O atendimento dos índices econômicos previstos neste item deverá ser atestado mediante declaração assinada por profissional habilitado da área contábil, apresentada pelo fornecedor.

7.3.7. Caso a empresa esteja cadastrada no Sistema Público de Escrituração Digital - SPED, deverá apresentar a seguinte documentação:

- Termos de Abertura e Encerramento do Livro Digital;
- Balanço Patrimonial "Escrituração Contábil Digital – ECD", nos termos do art. 5º da Instrução Normativa da Receita Federal do Brasil n.º 2.003, de 18 de janeiro de 2021;
- Demonstrativo de Resultado do Exercício;
- Termo de Autenticação do Livro Digital.

7.3.8. 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.

#### 7.4. **Qualificação Técnica**

7.4.1. 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**.

- A licitante deverá comprovar que tenha executado contrato(s) em número de postos equivalentes ao da contratação;

7.4.2. **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 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 à ambiente de rede de dados local (cabeadas 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 da ITIL:
  - f.1. Função *Service Desk* (Central de Serviços);
  - f.2. Processo de Gerenciamento de Incidentes;
  - f.3. Processo de Gerenciamento de Problemas;
  - f.4. Processo de Cumprimento de Requisições;
  - f.5. Processo de Gerenciamento de Mudanças;
  - f.6. Processo de Gerenciamento de Liberação e Implantação;
  - f.7. Processo de 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*).

7.4.3. **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 camadas 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*, *antivírus/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 antivírus 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.

7.4.4. **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 a mitigação de riscos;

7.4.5. **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

7.4.6. Será admitida, para fins de comprovação de quantitativo mínimo, a apresentação e o somatório de diferentes atestados executados de forma concomitante.

- 7.4.7. A título de diligência, poderá ser requerida a apresentação dos contratos que originaram os atestados bem como quaisquer informações necessárias a esclarecer ou complementar a instrução do processo.
- 7.5. No caso de participação de empresas estrangeiras que não funcionem no País, as exigências de habilitação serão atendidas mediante documentos equivalentes, inicialmente apresentados em tradução livre.
- 7.5.1. Na hipótese de o licitante vencedor ser empresa estrangeira que não funcione no País, para fins de assinatura do contrato, os documentos exigidos para a habilitação serão traduzidos por tradutor juramentado no País e apostilados nos termos do disposto no [Decreto nº 8.660, de 29 de janeiro de 2016](#), ou de outro que venha a substituí-lo, ou consularizados pelos respectivos consulados ou embaixadas.
- 7.6. No caso de participação de consórcio de empresas, a habilitação técnica, quando exigida, será feita por meio do somatório dos quantitativos de cada consorciado e, para efeito de habilitação econômico-financeira, quando exigida, será observado o somatório dos valores de cada consorciado.
- 7.6.1. Se o consórcio não for formado integralmente por microempresas ou empresas de pequeno porte e o termo de referência exigir requisitos de habilitação econômico-financeira, haverá um acréscimo de 10%(dez por cento) para o consórcio em relação ao valor exigido para os licitantes individuais.
- 7.7. Os documentos apresentados pelos licitantes poderão, se necessário, ser apresentados em original ou cópia simples.
- 7.8. Será verificado se o licitante apresentou declaração de que atende aos requisitos de habilitação, e o declarante responderá pela veracidade das informações prestadas, na forma da lei.
- 7.9. Será verificado se o licitante apresentou no sistema, sob pena de inabilitação, a declaração de que cumpre as exigências de reserva de cargos para pessoa com deficiência e para reabilitado da Previdência Social, previstas em lei e em outras normas específicas.
- 7.10. **O licitante deverá apresentar, sob pena de desclassificação, declaração de que suas propostas econômicas compreendem a integralidade dos custos** para atendimento dos direitos trabalhistas assegurados na Constituição Federal, nas leis trabalhistas, nas normas infralegais, nas convenções coletivas de trabalho e nos termos de ajustamento de conduta vigentes na data de entrega das propostas.
- 7.11. A avaliação prévia do local de execução dos serviços e detalhes do parque tecnológico é **facultativa** caso o licitante deseje ter um pleno conhecimento das condições e peculiaridades do objeto a ser contratado, sendo assegurado ao interessado o direito de realização de **vistoria prévia**, acompanhado por servidor designado para esse fim, de segunda à sexta-feira, das 08 horas às 18 horas, mediante agendamento, conforme subitem 4.4 do Termo de Referência.
- 7.11.1. Caso o licitante não manifeste interesse em efetuar vistoria técnica, ficará subentendido que ele tem ciência das condições locais para execução do Objeto e entrega dos serviços, não podendo a falta da vistoria embasar posteriores alegações de desconhecimento das instalações, dúvidas ou esquecimentos de quaisquer detalhes dos locais da prestação dos serviços.
- 7.11.2. No caso do licitante efetuar vistoria técnica, o TRE-MG fornecerá um **Atestado de Vistoria Técnica**.
- 7.12. A habilitação será verificada por meio do Sicafe, nos documentos por ele abrangidos.
- 7.12.1. Somente haverá a necessidade de comprovação do preenchimento de requisitos mediante apresentação dos documentos originais não-digitais quando houver dúvida em relação à integridade do documento digital ou quando a lei

expressamente o exigir.

7.13. É de responsabilidade do licitante conferir a exatidão dos seus dados cadastrais no Sicaf e mantê-los atualizados junto aos órgãos responsáveis pela informação, devendo proceder, imediatamente, à correção ou à alteração dos registros tão logo identifique incorreção ou aqueles se tornem desatualizados.

7.13.1. A não observância do disposto no subitem anterior poderá ensejar desclassificação no momento da habilitação.

7.14. A verificação pelo pregoeiro, em sítios eletrônicos oficiais de órgãos e entidades emissores de certidões constitui meio legal de prova, para fins de habilitação.

7.14.1. **Os documentos exigidos para habilitação que não estejam contemplados no Sicaf serão enviados por meio do sistema, em formato digital, no prazo de 02 (duas) horas, prorrogável por igual período, contado da solicitação do(a) pregoeiro(a).**

7.15. A verificação no Sicaf ou a exigência dos documentos nele não contidos somente será feita em relação ao licitante vencedor.

7.16. A critério do(a) Pregoeiro(a) e desde que tenha sido requerido pela licitante, o prazo do subitem anterior poderá ser prorrogado por igual período.

7.17. A não regularização da documentação, no prazo previsto no subitem anterior, implicará a inabilitação da licitante, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital.

7.17.1. Os documentos relativos à regularidade fiscal somente serão exigidos, em qualquer caso, em momento posterior ao julgamento das propostas, e apenas do licitante mais bem classificado.

7.18. **Após a entrega dos documentos para habilitação, não será permitida a substituição ou a apresentação de novos documentos, salvo em sede de diligência, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, após solicitação do pregoeiro, para:**

7.18.1. complementação de informações acerca dos documentos já apresentados pelos licitantes e desde que necessária para apurar fatos existentes à época da abertura do certame; e

7.18.2. atualização de documentos cuja validade tenha expirado após a data de recebimento das propostas;

Parágrafo Único: O(a) pregoeiro(a) poderá, em sede de diligência, solicitar a inclusão de documento ausente, comprobatório de condição atendida pela licitante quando apresentou sua proposta e não foi juntado com os demais comprovantes de habilitação e da proposta, por equívoco ou falha.

7.19. Na análise dos documentos de habilitação, a comissão de contratação poderá sanar erros ou falhas, que não alterem a substância dos documentos e sua validade jurídica, mediante decisão fundamentada, registrada em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes eficácia para fins de habilitação e classificação.

7.20. Na hipótese de o licitante não atender às exigências para habilitação, o pregoeiro examinará a proposta subsequente e assim sucessivamente, na ordem de classificação, até a apuração de uma proposta que atenda ao presente edital, observado o prazo disposto no subitem 7.14.1.

7.21. Somente serão disponibilizados para acesso público os documentos de habilitação do licitante cuja proposta atenda ao edital de licitação, após concluídos os procedimentos de que trata o subitem anterior.

## 8. **DOS RECURSOS**

8.1. Qualquer licitante poderá, no prazo mínimo de 10 (dez) minutos, de forma imediata após o término do julgamento das propostas e do ato de habilitação ou inabilitação, em campo próprio do sistema, manifestar sua intenção de recorrer, sob pena de preclusão, ficando, findo o prazo, a autoridade superior autorizada a adjudicar o objeto à licitante vencedora.

8.2. A apresentação das razões pela recorrente será realizada exclusivamente no âmbito do sistema eletrônico, em campo próprio, no prazo de 3 (três) dias úteis, contados a partir da data de intimação ou de lavratura da ata de habilitação ou inabilitação, sendo-lhes assegurada vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa dos seus interesses.

8.3. A apresentação de eventuais contrarrazões pelos demais licitantes será realizada exclusivamente no âmbito do sistema eletrônico, em campo próprio, no prazo de 3 (três) dias úteis da data de intimação pessoal ou de divulgação da interposição do recurso, sendo-lhes assegurada vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa dos seus interesses.

8.4. Os recursos serão apreciados em fase única, conforme disposto no §1º, inciso II, do art. 165 da Lei nº 14.133/2021.

8.5. O acolhimento do recurso importará na invalidação apenas dos atos que não possam ser aproveitados.

8.6. Após decididos os recursos e constatada a regularidade dos atos praticados, o processo licitatório será enviado à autoridade competente do Tribunal Regional Eleitoral de Minas Gerais para adjudicar o objeto e homologar o procedimento licitatório, observado o disposto no art. 71 da Lei nº 14.133/2021.

8.7. Os autos do procedimento permanecerão com vista franqueada aos interessados. Para tanto, as empresas interessadas deverão entrar em contato com a Seção de licitações - SELIC, nos dias úteis, de segunda a sexta-feira, pelos telefones (31) 3307-1288, (31)3307-1925 ou (31) 3307-1130.

8.8. O recurso terá efeito suspensivo do ato ou da decisão recorrida até que sobrevenha decisão final da autoridade competente.

## 9. **DAS INFRAÇÕES ADMINISTRATIVAS E SANÇÕES**

9.1. Comete infração administrativa, nos termos da lei, o licitante que:

9.1.1. deixar de encaminhar a documentação solicitada pelo Pregoeiro, exigida no instrumento convocatório, no prazo nele fixado;

9.1.2. Salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado, não mantiver a proposta em especial quando:

9.1.2.1. deixar de encaminhar a proposta reformulada solicitada pelo Pregoeiro, no prazo fixado no instrumento convocatório;

9.1.2.2. solicitar a desclassificação da proposta.

- 9.1.3. recusar-se, sem justificativa, a assinar o contrato ou documento equivalente ou, ainda, não entregar a documentação exigida para a contratação no prazo de 05(cinco) dias úteis, a contar da solicitação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta.
- 9.1.4. apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa em qualquer etapa do processo de contratação.
- 9.1.5. fraudar a licitação.
- 9.1.6. comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza, em especial quando:
  - 9.1.6.1. agir em conluio ou em desconformidade com a lei;
  - 9.1.6.2. induzir deliberadamente a erro no julgamento;
- 9.1.7. praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação.
- 9.1.8. praticar ato lesivo previsto no [art. 5º da Lei n.º 12.846, de 2013](#).
- 9.2. A Administração poderá, garantida a prévia defesa, aplicar aos licitantes e/ou adjudicatários as seguintes sanções, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal:
  - 9.2.1. multa;
  - 9.2.2. impedimento de licitar e contratar e
  - 9.2.3. declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida sua reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade.
- 9.3. Na aplicação das sanções serão considerados:
  - 9.3.1. a natureza e a gravidade da infração cometida.
  - 9.3.2. as peculiaridades do caso concreto.
  - 9.3.3. as circunstâncias agravantes ou atenuantes.
  - 9.3.4. os danos que dela provierem para a Administração Pública.
  - 9.3.5. a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.
  - 9.3.6. O custo/benefício da instrução do processo em relação à sanção a ser aplicada.
- 9.4. A multa será recolhida em percentual de 0,5% a 30% incidente sobre o valor do contrato licitado, no prazo máximo de **10 (dez) dias úteis**, a contar da comunicação oficial.
  - 9.4.1. Para a infração prevista no subitem, 9.1.1 a multa será de 0,5% a 1% do valor do contrato licitado;
  - 9.4.2. Para a infração prevista no subitem, 9.1.2 a multa será de 0,5% a 2,0% do valor do contrato licitado;
  - 9.4.3. Para a infração prevista no subitem, 9.1.3 a multa será de 10% do valor do contrato licitado;

- 9.4.4. Para a infração prevista no subitem, 9.1.4 a multa será de 15% do valor do contrato licitado;
- 9.4.5. Para a infração prevista no subitem, 9.1.5 a multa será de 20% do valor do contrato licitado;
- 9.4.6. Para a infração prevista no subitem, 9.1.6 a multa será de 20% do valor do contrato licitado;
- 9.4.7. Para a infração prevista no subitem, 9.1.7 a multa será de 20% do valor do contrato licitado;
- 9.4.8. Para a infração prevista no subitem, 9.1.8 a multa será de 10% do valor do contrato licitado.

9.5. As sanções de impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar poderão ser aplicadas, cumulativamente ou não, à penalidade de multa.

9.6. Na aplicação da sanção de multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação.

9.7. A sanção de impedimento de licitar e contratar será aplicada ao responsável em decorrência das infrações administrativas relacionadas nos subitens 9.1.1, 9.1.2 e 9.1.3, quando não se justificar a imposição de penalidade mais grave, e impedirá o responsável de licitar e contratar no âmbito da União, pelo prazo máximo de 3 (três) anos.

9.8. Poderá ser aplicada ao responsável a sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar, em decorrência da prática das infrações dispostas nos subitens 9.1.4, 9.1.5, 9.1.6, 9.1.7 e 9.1.8, bem como pelas infrações administrativas previstas nos subitens 9.1.1, 9.1.2 e 9.1.3 que justifiquem a imposição de penalidade mais grave que a sanção de impedimento de licitar e contratar, cuja duração observará o prazo previsto no [art. 156, §5º, da Lei n.º 14.133/2021](#).

9.9. A recusa injustificada do adjudicatário em assinar o contrato no prazo estabelecido pela Administração, descrita no subitem 9.1.3, caracterizará o descumprimento total da obrigação assumida e o sujeitará às penalidades e à imediata perda da garantia de proposta, caso prevista, nos termos do §5º do art. 90 da Lei 14.133/2021.

9.10. A apuração de responsabilidade relacionadas às sanções de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar demandará a instauração de processo de responsabilização a ser conduzido por comissão composta por 2 (dois) ou mais servidores estáveis, que avaliará fatos e circunstâncias conhecidos e intimará o licitante ou o adjudicatário para, no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação, apresentar defesa escrita e especificar as provas que pretenda produzir.

9.11. Caberá recurso no prazo de 15 (quinze) dias úteis da aplicação das sanções de multa e impedimento de licitar e contratar, contado da data da intimação, o qual será dirigido à autoridade que tiver proferido a decisão recorrida, que, se não a reconsiderar no prazo de 5 (cinco) dias úteis, encaminhará o recurso com sua motivação à autoridade superior, que deverá proferir sua decisão no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, contado do recebimento dos autos.

9.12. Caberá a apresentação de pedido de reconsideração da aplicação da sanção de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data da intimação, e decidido no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, contado do seu recebimento.

9.13. O recurso e o pedido de reconsideração terão efeito suspensivo do ato ou da decisão recorrida até que sobrevenha decisão final da autoridade competente.

- 9.14. A aplicação das sanções previstas neste edital não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral dos danos causados.
- 9.15. Deverão ser observadas, ainda, as penalidades descritas na Cláusula Quinze do Contrato.
- 9.16. O valor da multa poderá ser descontado dos créditos do licitante ou contratado porventura existentes em razão de quaisquer contratos firmados, ou da garantia depositada, caso prevista, após regular procedimento administrativo, podendo haver a retenção cautelar até o limite do valor da multa abstratamente cominada.

## 10. **DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO**

10.1. Qualquer pessoa é parte legítima para impugnar este Edital por irregularidade na aplicação da [Lei nº 14.133, de 2021](#) ou solicitar esclarecimentos sobre os seus termos, devendo fazê-lo exclusivamente por meio eletrônico, pelo e-mail: [licitar@tre-mg.jus.br](mailto:licitar@tre-mg.jus.br), até 3 (três) dias úteis antes da data da abertura do certame.

10.2. As impugnações e os pedidos de esclarecimento, bem como as respectivas respostas, serão divulgadas em sítio eletrônico oficial no Portal de Compras do Governo Federal no prazo de até 3 (três) dias úteis, limitado ao último dia útil anterior à data da abertura do certame.

10.3. As impugnações e pedidos de esclarecimentos não suspendem os prazos previstos no certame.

10.3.1. A concessão de efeito suspensivo à impugnação é medida excepcional e deverá ser motivada pelo(a) Pregoeiro(a), nos autos do processo de licitação.

10.4. Acolhida a impugnação, será definida e publicada nova data para a realização do certame.

10.5. Os pedidos de esclarecimento ou impugnação encaminhados via e-mail **deverão ter seu recebimento confirmado pelos telefones** (31) 3307-1288, (31)3307-1925 ou (31) 3307-1130.

## 11. **DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

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

- 11.1.1. ELEMENTO: 3390.40.10 – Suporte a Usuários de TIC
- 11.1.2. U.O.: 14.113
- 11.1.3. PTRES.: 167711
- 11.1.4. PROGRAMA DE TRABALHO: 02.122.0033.20GP.0031
- 11.1.5. LEI:15.121/2025

## 12. **DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

- 12.1. Será divulgada ata da sessão pública no sistema eletrônico.
- 12.2. Não havendo expediente ou ocorrendo qualquer fato superveniente que impeça a realização do certame na data marcada, a sessão será automaticamente transferida para o primeiro dia útil subsequente, no mesmo horário anteriormente estabelecido, desde que não haja comunicação em contrário, pelo Pregoeiro.
- 12.3. Todas as referências de tempo no Edital, no aviso e durante a sessão pública observarão o horário de Brasília - DF.
- 12.4. As normas disciplinadoras da licitação serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados, desde que não comprometam o interesse da Administração, o princípio da isonomia, a finalidade e a segurança da contratação.
- 12.5. Os licitantes assumem todos os custos de preparação e apresentação de suas propostas e a Administração não será, em qualquer caso, responsável por esses custos, independentemente da condução ou do resultado do processo licitatório.
- 12.6. Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital e seus Anexos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento. Só se iniciam e vencem os prazos em dias de expediente na Administração.
- 12.7. O desatendimento de exigências formais não essenciais não importará o afastamento do licitante, desde que seja possível o aproveitamento do ato, observados os princípios da isonomia e do interesse público.
- 12.8. O resultado da presente licitação será publicado na página do TRE/MG na internet, no seguinte endereço: <http://www.tre-mg.jus.br>.
- 12.9. O Edital e seus anexos estão disponíveis, na íntegra, no Portal Nacional de Contratações Públicas (PNCP) e no endereço eletrônico <https://www.tre-mg.jus.br/transparencia-e-prestacao-de-contas/licitacoes/licitacoes-1>.
- 12.10. Nos termos do art. 7º, V, da Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais), para fins de execução do objeto licitado, o TRE/MG poderá proceder ao tratamento dos dados pessoais dos representantes legais/preposto(a) da licitante vencedora, inclusive para publicação nos portais acima referidos, bem como para fins de assinatura eletrônica do instrumento contratual.
- 12.11. Nos termos do art. 2º, V, parágrafo único, da Resolução nº 1236/2022-TREMG, a licitante vencedora deverá instruir seus profissionais acerca da ciência e responsabilidade em relação ao código de ética instituído.
- 12.12. Integram este Edital, para todos os fins e efeitos, os seguintes anexos:
- 12.12.1. ANEXO I - Termo de Referência e seu(s) anexo(s);
- 12.12.2. ANEXO II – Modelo de Planilha de Formação de Preços;
- 12.12.3. ANEXO III - Minuta de Contrato e seu(s) anexo(s).
- 12.13. Para fins de estimativa, foi utilizada a Convenção Coletiva firmada entre o Sindicato dos Empregados das Empresas de Processamento de Dados Serviços de Informática e Similares do estado de Minas Gerais - SINDADOS e o Sindicato da Indústria de Software e da Tecnologia da Informação do estado de Minas Gerais - SINDINFOR, em vigor até 31/08/2025.
- 12.13.1. 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 as

licitantes, ressalvando-se à licitante vencedora a faculdade de solicitar a repactuação do valor do contrato, quando da assinatura do instrumento contratual.

12.14. 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:

Ref.	PERFIL PROFISSIONAL (MÃO DE OBRA TÉCNICA)	Salário Individual (R\$)
a	Técnico de Suporte e Manutenção de Infraestrutura de TIC Sênior (1º Nível)	2.900,56
b	Analista de Suporte e Infraestrutura de TIC Sênior (2º Nível)	7.120,05
c	Especialista de Infraestrutura de TIC Sênior (3º Nível)	12.146,14
d	Supervisor de Serviços de Suporte e Infraestrutura de TIC 1º, 2º e 3º Nível	8.086,53
e	Gerente Técnico e Administrativo de Serviços de Suporte e Infraestrutura de TIC	12.569,58

12.15. Por força do disposto no inciso I do art. 109 da Constituição Federal o foro da Seção Judiciária de Minas Gerais será o competente para dirimir questões resultantes da presente licitação.

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

Belo Horizonte, 02 de julho de 2025

**RODOLFO FRANCISCO CASTRO PACHECO**  
**Secretário de Gestão Administrativa**

**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.**

**SUMÁRIO:**

**1. DO OBJETO**

1.1. DEFINIÇÃO DO OBJETO:

**2. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO (JUSTIFICATIVA)**

**3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO**

3.3. RELAÇÃO ENTRE A DEMANDA PREVISTA E A SOLUÇÃO DE TIC A SER CONTRATADA

3.4. JUSTIFICATIVA DA SOLUÇÃO DE TIC ESCOLHIDA:

3.5. DA PROPOSTA DE PREÇO:

**4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO**

4.1. SUSTENTABILIDADE:

4.2. SUBCONTRATAÇÃO

4.3. GARANTIA DA CONTRATAÇÃO

4.4. VISTORIA

4.5. CONSIDERAÇÕES GERAIS:

4.6. REQUISITOS FUNCIONAIS OBRIGATÓRIOS DA SOLUÇÃO:

4.7. REQUISITOS DE NEGÓCIO:

4.8. REQUISITOS DE MANUTENÇÃO:

4.9. REQUISITOS TEMPORAIS:

4.10. REQUISITOS DE SEGURANÇA:

4.11. REQUISITOS DE EVOLUÇÃO TECNOLÓGICA:

4.12. REQUISITOS DE GARANTIA:

4.13. REQUISITOS DE TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO:

4.14. REQUISITOS DE PROPRIEDADE INTELECTUAL:

**5. MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO:**

**6. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO**

**7. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E DE PAGAMENTO**

7.1. INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DO RESULTADO - IMR

7.2. RETENÇÕES E GLOSAS:

7.3. FORMA DE PAGAMENTO

7.4. DEFINIÇÃO DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE:

7.5. DEFINIÇÃO DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA:

**8. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR**

COMPROVAÇÃO DA CAPACIDADE TÉCNICA

**9. ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO**

**10. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

**11. PENALIDADES**

**12. LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS - LGPD**

**13. MODELOS DE TERMOS RELATIVOS À SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO:**

**14. 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 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 (NMS) E INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS (IMR):

ANEXO 08 - DADOS DO AMBIENTE DE TIC DA CONTRATANTE:

ANEXO 09 - CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO:

ANEXO 10 – DECLARAÇÃO CESSÃO DE DIREITOS PATRIMONIAIS/AUTORAIS;

ANEXO 11 - TERMO DE COMPROMISSO:

ANEXO 12 - TERMO DE CIÊNCIA:

## DO OBJETO

### 1.1. DEFINIÇÃO DO OBJETO:

1.1.1. Contratação de serviços de suporte de 1º, 2º e 3º níveis de TIC (Tecnologia da Informação e Comunicação), para apoiar os serviços prestados pela Secretaria de Tecnologia da Informação (STI) através da Central de Serviços (Service Desk) do TRE-MG.

Importante ressaltar que tratam-se de atividades auxiliares e secundárias de suporte de TIC, cuja gestão é de responsabilidade da STI.

1.1.2. O prazo de vigência da contratação é de 5 anos, prorrogável por até 10 anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133/2021.

1.1.3. No que toca ao prazo de vigência inicial da contratação por 05 (cinco) anos, prorrogáveis, até o limite de 10 (dez) anos, cumpre tecer as considerações que se seguem. As contratações que versam sobre cessão de mão de obra têm como base para o valor da contratação a convenção coletiva de trabalho - CCT da categoria. Assim, entende-se ser desnecessária a consulta ao mercado para comprovação da vantajosidade da contratação plurianual, pois que os valores serão balizados pela respectiva CCT da categoria.

Quando do procedimento licitatório, a Administração já seleciona a proposta mais vantajosa, que será passível de repactuação e reajuste de itens pelo índice previsto em contrato.

Neste tocante, importante trazer a previsão constante do Anexo IX da IN 05/17, item 7, alíneas "a" e "b", cuja interpretação analógica ampara os argumentos trazidos:

A vantajosidade econômica para prorrogação dos contratos com mão de obra exclusiva estará assegurada, sendo dispensada a realização de pesquisa de mercado, nas seguintes hipóteses:

a) quando o contrato contiver previsões de que os reajustes dos itens envolvendo a folha de salários serão efetuados com base em Acordo, Convenção, Dissídio Coletivo de Trabalho ou em decorrência de lei;

b) quando o contrato contiver previsões de que os reajustes dos itens envolvendo insumos (exceto quanto a obrigações decorrentes de Acordo, Convenção, Dissídio Coletivo de Trabalho e de lei) e materiais serão efetuados com base em índices oficiais, previamente definidos no contrato, que guardem a maior correlação possível com o segmento econômico em que estejam inseridos tais insumos ou materiais ou, na falta de qualquer índice setorial, o Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA/IBGE);

Nada obstante, convém salientar que os custos operacionais e a maior atratividade de uma contratação plurianual, que por conseguinte aumentará a concorrência, tendem a fazer com que a contratação com prazo de vigência inicial de 05 (cinco) anos seja mais vantajosa economicamente que uma contratação anual.

No caso em apreço, portanto, entende-se que a vantagem econômica, preconizada pela art. 106, I, da Lei nº 14.133/2021 da contratação plurianual em relação à contratação anual, reside exatamente nas justificativas abaixo:

1.1.3.1 Melhor Relação de Custo/Benefício do Contrato: o contrato de 60 (sessenta) meses concede à administração maior tranquilidade e prazo para os procedimentos atinentes a eventual prorrogação (caso haja vantagem para a administração) e/ou proposição de nova contratação. Ao revés, o contrato de 12 (doze) meses traz subjacentes transtornos à administração, pois os procedimentos de verificação de vantagem de prorrogação de vigência se iniciariam com menos de 06 (seis) meses de contrato, pois uma nova contratação, em caso de impossibilidade de prorrogação, demandaria extenso prazo, dada a complexidade dos procedimentos licitatórios;

- 1.1.3.2 Economia Operacional: o contrato de 12 (doze) meses implica custo operacional maior - custos com materiais e movimentação do setor que acompanha e fiscaliza o contrato para acionar procedimentos de prorrogação, dos setores de análise e decisão sobre a manutenção do contrato e, por fim, dos setores de confecção e de análise da minuta de termo aditivo que veicula a prorrogação, publicação da contratação – por até 04 (quatro) vezes, ao passo que esse custo operacional no contrato de 60 (sessenta) meses será despendido pela administração por apenas mais 01 (uma) vez. Por óbvio, a economia operacional afeta a relação custo/benefício;
- 1.1.3.3 Eficiência da Contratação: o contrato com prazo de 60 (sessenta) meses proporciona segurança e confiança na relação CONTRATANTE/contratado e, por conseguinte, maior eficiência da contratação, não só em relação à correta estimativa de quantitativos e à prestação dos serviços contratados, com a adequação e otimização de rotinas, mas também em relação aos procedimentos de faturamento, ateste e pagamento dos serviços;
- 1.1.3.4 Aumento da concorrência na contratação: com o conseqüente aumento da possibilidade de melhores propostas; em princípio, o contrato com prazo de vigência de 60 (sessenta) meses é mais interessante às empresas do que o de 12 (doze) meses, pois há que se considerar a mobilização e os custos de instalação de equipamentos e operacionais da empresa; Em síntese, a contratação com vigência inicial de 60 (sessenta) meses gera maior atratividade da contratação, com aumento de concorrência, diminuindo, pois, a probabilidade de fracasso ou deserção de licitação;
- 51.1.3. Desoneração dos setores que integram a cadeia de contratação de bens e serviços: a contratação por 60 (sessenta) meses desonera os setores integrantes envolvidos na contratação de bens e serviços da obrigação anual de verificar o cumprimento de todos os requisitos legais para a prorrogação. Sobreleva salientar que são críticos os procedimentos para a prorrogação de contratos, sobretudo se considerarmos o risco de a empresa simplesmente não querer prorrogar o contrato o que acarretaria a necessidade de nova contratação dos serviços. Assim a contratação por 60 (sessenta) meses se revela essencial para o bom funcionamento da administração, sobretudo em anos eleitorais, nos quais as unidades do Tribunal devem estar voltadas às contratações para as Eleições, e não oneradas com prorrogações de contratos de vigília.

1.1.4. O serviço é caracterizado como comum e de natureza contínua.

## **2. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO (JUSTIFICATIVA)**

- 2.1. 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. No cenário atual, a Informação e Tecnologia (I&T) tem se tornado cruciais no suporte, sustentabilidade e crescimento das organizações.
- 2.2. 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.
- 2.3. Estas necessidades ocasionam a sobrecarga dos servidores da área de TIC do quadro do TRE-MG, que tem que se preocupar com as atividades secundárias 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, NBR ISO 20000, NBR ISO 27001 e COBIT. Acrescentamos a

isso que o principal objetivo hoje é de criação de valor para o negócio das organizações, retorno de negócio e entrega de valor, sempre! Temos que entregar mais benefícios para as partes interessadas (*Stakeholders*), otimizando-se os riscos, reduzindo-os, melhorando e tratando os mesmos de uma forma otimizada e automatizada.

- 2.4. O TRE-MG possui um parque tecnológico bastante diversificado, em termos de *hardware* e *software*, contando com mais de 2.712 (dois mil setecentos e doze) 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 e transformação digital e tecnológica, exige disponibilidade permanente de serviços técnicos dedicados e especializados.
- 2.5. 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.
- 2.6. O quadro atual da Secretaria de Tecnologia da Informação dispõe de 59 servidores de apoio especializado – Analistas e Técnicos de TIC, além de 40 servidores do quadro que atuam na área de TIC, totalizando 99 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 secundárias existentes nesta área. Corroborando ainda o fato do Decreto Lei nº 200/67 que estabelece em seu art. 10 §7º “para melhor se desincumbir das tarefas de planejamento, coordenação, supervisão e controle e com o objetivo de impedir o crescimento desmesurado da máquina administrativa, a Administração procurará desobrigar-se da realização material de tarefas executivas, recorrendo, sempre que possível, à execução indireta, mediante contrato, desde que exista, na área, iniciativa privada suficientemente desenvolvida e capacitada a desempenhar os encargos de execução”. A STI conta, ainda, com 31 funcionários terceirizados na área de TIC, totalizando 130 profissionais, equipe esta, fundamental para complementar os serviços de suporte de TIC.
- 2.7. Atualmente o Serviço de Suporte e Sustentação de Infraestrutura de Tecnologia é complementado e suprido por profissionais terceirizados, através do Contrato TREMG nº 011/2020. O objeto deste contrato visa atender, através de suporte técnico de 1º, 2º e 3º Níveis de Serviço, remoto e presencial, a todos os incidentes, problemas, requisições de serviço e prestação de serviços de apoio à sustentação de infraestrutura de tecnologia do TRE-MG, incluindo consultoria N2 e N3 em soluções de infraestrutura de TIC. Com a perda da força de trabalho terceirizada, os serviços de TIC do TRE-MG poderiam ficar gravemente comprometidos.
- 2.8. 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 habilitados 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 TIC de gestão, inteligência, planejamento e estratégicas para o negócio do Tribunal e da Justiça Eleitoral, bem como se provê o TRE-MG, de uma equipe especializada e cuja dimensão possa atender e apoiar às necessidades do Tribunal quanto ao suporte de infraestrutura de tecnologia.
- 2.9. Os serviços prestados abrangem atendimento de *Service Desk* 1º Nível (N1), relativo a atendimento inicial dos usuários internos do TRE-MG, onde alguns serviços são resolvidos e outros escalonados para o 2º (N2) e 3º (N3) níveis de acordo com os procedimentos. O 2º Nível abrange serviços de rede, *hardware* e *software*, atendendo ao usuário de forma presencial ou remota, atendendo os usuários internos do TRE-MG. O 3º Nível é voltado para execução de serviços especializados e resolução de problemas de rede, segurança e infraestrutura, e requer um perfil de profissionais conhecedores de determinadas tecnologias, sendo as principais: Gestão e suporte de Infraestrutura, rede de comunicação de dados, equipamentos servidores, ambiente virtualizado VMWare/VUL, 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, salvaguarda e restauração de dados (Backup/Restore), dentre outros serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação. Devido à 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.

- 2.10. Com o objetivo de atender as atuais e crescentes demandas de TIC com celeridade, qualidade e efetividade (eficácia + 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 às 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.
- 2.11. 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 NBR ISO 20000, que tratam do gerenciamento de serviços de TIC. Conhecimento e aderência operacional a estes modelos, em conformidade as diretrizes estratégicas do TRE-MG e de órgãos governantes superiores e de controle externo (TSE, CNJ, TCU), é requisito para a contratação.
- 2.12. A experiência e o conhecimento dos profissionais de TIC terceirizados, altamente qualificados, também contribui para que o TRE-MG possa adotar o modelo ITIL (*information technology infrastructure library*) como referência para a implementação de processos de Gerenciamento de Serviços de TIC, *Compliance* com as recomendações do Índice de Governança, Gestão e Infraestrutura de TIC do Poder Judiciário – iGovTIC-JUD. *Compliance* diz respeito à adoção de procedimentos internos por meio de um programa cuidadosamente estruturado e que tem como objetivo fazer com que a organização esteja em conformidade com leis, normas e regulamentos vigentes, incluindo regulamentos internos. Adoção de políticas organizacionais voltadas para a detecção e mitigação de riscos inerentes às atividades desenvolvidas no TRE-MG, sobretudo no que diz respeito à relação com clientes, colaboradores, parceiros, fornecedores. Exemplos: Lei Anticorrupção, Lei Geral de Proteção de Dados, Leis de Licitações Públicas, etc.
- 2.13. Desta forma pretende-se, em consonância com a legislação vigente, manter grande parte dos servidores do quadro efetivo do TRE-MG 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.

Em suma:

I – A atividade objeto de contratação indireta não se encontra inserida na estrutura interna deste Tribunal, tal como se verifica a partir do Anexo da Resolução TSE n. 20.761/2000;

II – Amolda-se, portanto, aos termos do inciso IV, art. 3º, do Decreto 9.507/2018, que veda a execução indireta que seja inerente às categorias funcionais abrangidas pelo plano de cargo do TRE-MG, além de se alinhar à vedação do inciso II, do art. 7º, do mesmo Decreto, que veda a caracterização do objeto como fornecimento de mão de obra;

III – Aliado a isso, a contratação em exame harmoniza-se com o imperativo da eficiência insculpido no artigo 37, caput, CRFB.

IV – Justifica-se, também, por aprimorar tarefas ligadas ao suporte técnico de infraestrutura, uma vez que desafoga os serviços de TIC de 1º, 2º e 3º nível, ao mesmo tempo em que permite que os servidores se dediquem

prioritariamente nas atividades de gestão, inteligência e estratégicas do negócio - em atendimento às recomendações do Índice de Governança, Gestão e Infraestrutura de TIC do Poder Judiciário - iGovTIC-JUD.

V – A execução indireta, portanto, contribui para melhorar a qualidade na prestação dos serviços de suporte de TIC e denota alinhamento com os princípios da Licitação Pública (art. 37, caput, CRFB c/c art. 5, Lei 14.133/2021) - nomeadamente o da eficiência, do planejamento, da segregação de funções e desenvolvimento nacional sustentável.

### 3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO

3.1. Contratação de serviços que utiliza o mecanismo de posto de trabalho aliado ao atingimento de parâmetros de níveis mínimos de serviços – NMS. Tal solução trará maior qualidade na execução dos serviços de atendimento. Espera-se que através deste modelo de contratação, 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 por unidade de serviço técnico (UST), na medida em que a CONTRATADA receberá para manter o ambiente sob controle e o máximo de tempo disponível sem problemas, atendendo assim aos interesses da instituição. 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.

3.2. Em conformidade com o processo de contratação de TIC instituído no TRE-MG através da IN03/2023, 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 processo SEI número 0011943-69.2021.6.13.8000, e no *MS-Teams* – Equipe “Contratação de *Service Desk*”.

#### 3.3. RELAÇÃO ENTRE A DEMANDA PREVISTA E A SOLUÇÃO DE TIC A SER CONTRATADA

3.3.1. A demanda estimada de chamados a serem atendidos durante o período contratual encontra-se resumida na seguinte tabela:

Item	Serviço	Estimativa de Chamados para 60 meses (5 anos)	Forma de Estimativa
1	TAREFAS DE SUPORTE – Serviços de Suporte de 1º e 2º Nível	393.124	Estimativa feita tomando-se por base a volumetria de chamados abertos para o 1º e 2º Nível no período de 2023, acrescido de 10% e multiplicado por 5 (anos).
2	TAREFAS DE SUSTENTAÇÃO E CONSULTORIA DE INFRAESTRUTURA DE TIC – Serviços especializados de Infraestrutura de TIC 3º Nível	3.086	Estimativa feita tomando-se por base a volumetria de chamados abertos para o 3º Nível no período de 2023, acrescido de 10% e multiplicado por 5 (anos).

3.3.2. A solução de TIC a ser CONTRATADA deve atender à demanda prevista na tabela acima, e para tal, está sendo solicitado um quantitativo inicial de 31 profissionais devidamente qualificados.

3.3.3. Os profissionais iniciais devem ser disponibilizados conforme perfis especificados no Anexo 06.

3.3.4. Excepcionalmente, no decorrer do contrato, a CONTRATANTE poderá alterar as exigências dos perfis relacionados no Anexo 06, desde que seja exequível, justificável, e em comum acordo com a CONTRATADA, considerando as necessidades advindas da Instituição em função da evolução tecnológica e consequente oferta de profissionais de TIC no mercado nacional.

3.3.5. Os serviços de Tarefas de Suporte e de Demanda são de natureza contínua, sujeitos aos prazos limites contratuais estabelecidos em lei.

#### 3.4. JUSTIFICATIVA DA SOLUÇÃO DE TIC ESCOLHIDA:

3.4.1. O modelo de contratação de serviços que utiliza o mecanismo de posto de trabalho aliado ao atingimento de parâmetros de níveis mínimos de serviços – NMS, trará maior qualidade, segurança, credibilidade e agilidade na execução dos serviços de atendimento. Espera-se que através deste modelo de contratação, ocorra a redução da quantidade de incidentes e problemas, na medida em que o contratado será recompensado pela sua efetividade (eficácia + eficiência), pois ao manter o ambiente do TRE-MG livre de incidentes e problemas, seu lucro tende a ser maior. Destacam-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 da fiscalização contratual, melhoria contínua dos serviços prestados e, ainda que, para os serviços extraordinários (extra jornada), o pagamento em hora extra é mais rentável que o pagamento em UST, uma vez que a hora extra é paga no tempo exato e real da prestação do serviço, inclusive se for realizado em frações de hora, sendo que, o valor da UST/hora dos serviços tipo N1 e N2, maioria da prestação dos serviços de suporte, é superior à hora extra desses profissionais.

3.4.2. 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 Hora Extra para a parcela de serviços extraordinários (extra jornada).

3.4.3. Flexibilidade para requisições de serviços extraordinárias (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 Hora extra mostra-se mais adequado, uma vez que remunera de forma exata o tempo que o colaborador de fato gastou na realização do serviço, inclusive se for utilizada frações de hora, além do que, há economia de pagamento em hora extra, principalmente para as demandas que requerem serviços N1 e N2, maioria absoluta das requisições desta modalidade.

3.4.4. O Modelo de contratação dos serviços por postos de trabalho, sem a adoção de instrumento de medição de resultados, normalmente é mais utilizado em contratações que não exigem e possuem um caráter exclusivamente técnico e que exige alta qualidade, celeridade e eficiência, como os serviços prestados pela área de Tecnologia da Informação.

3.4.5. O Modelo de execução dos serviços utilizando-se 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.

3.4.6. 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 efetividade (eficácia + eficiência) na prestação dos serviços. Desta forma, teoricamente, quanto menos serviços de qualidade a empresa prestar, maior o número de incidentes futuros; e, conseqüentemente, maior a possibilidade de aumento de demanda de suporte e de UST a ser faturada. Por outro lado, nos Estudos Técnicos Preliminares ficou demonstrado que o pagamento de serviços em horários fora do expediente, principalmente nas demandas tipo N1 (1º nível) e N2 (2º nível), maioria absoluta das requisições, fica mais oneroso se for por UST, que por horário extraordinário.

3.4.7. 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 e problemas 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 e a efetividade 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, sendo que a segurança pode ficar comprometida caso os profissionais remotos terceirizados não tenham o cuidado necessário com este quesito.
- e) Os serviços deverão ser prestados, prioritariamente, nas instalações do TRE-MG e com a utilização de recursos internos da rede computacional da instituição, podendo ser prestados de forma remota, exclusivamente se de interesse do Tribunal e mediante sua autorização.

3.4.8. Portanto, devido às razões apresentadas, foi escolhido o modelo que utiliza o mecanismo de posto de trabalho aliado ao atingimento de parâmetros de níveis mínimos de serviços – NMS, 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.

### 3.5. DA PROPOSTA DE PREÇO:

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

- 3.5.1.1. 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 3.5.4. Os documentos que embasaram os valores dos salários estão juntados aos Estudos Técnicos Preliminares – ETP.

3.5.1.2. Valores salariais de referência para a contratação:

TABELA “VALORES/SALÁRIOS DE REFERÊNCIA PARA A CONTRATAÇÃO”:

Ref.	PERFIL PROFISSIONAL (MÃO DE OBRA TÉCNICA)	Salário Individual (R\$)
a	Técnico de Suporte e Manutenção de Infraestrutura de TIC Sênior (1º Nível)	2.900,56
b	Analista de Suporte e Infraestrutura de TIC Sênior (2º Nível)	7.120,05
c	Especialista de Infraestrutura de TIC Sênior (3º Nível)	12.146,14
d	Supervisor de Serviços de Suporte e Infraestrutura de TIC 1º, 2º e 3º Nível	8.086,53
e	Gerente Técnico e Administrativo de Serviços de Suporte e Infraestrutura de TIC	12.569,58

3.5.1.3. Planilha de Formação de Preços:

Ref.	PERFIL PROFISSIONAL (MÃO DE OBRA TÉCNICA)	Salário Individual (R\$)	Qtd	Valor Mensal = Salário x Qtd x Fator k	Valor Anual = Valor Mensal x 12	Valor Global = Valor Anual x 5 (60 meses)
a	Técnico de Suporte e Manutenção de Infraestrutura de TIC Sênior (1º Nível)	2.900,56	12			
b	Analista de Suporte e Infraestrutura de TIC Sênior (2º Nível)	7.120,05	12			
c	Especialista de Infraestrutura de TIC Sênior (3º Nível)	12.146,14	5			
d	Supervisor de Serviços de Suporte e Infraestrutura de TIC 1º, 2º e 3º Nível	8.086,53	1			
e	Gerente Técnico e Administrativo de Serviços de Suporte e Infraestrutura de TIC	12.569,58	1			
	<b>Sub Total 1 (Custo - Pessoal)</b>		31			

Ref.	HORÁRIO EXTRAORDINÁRIO	Qtd HE/mês (2ª a 6ª)	Qtd HE/mês (Sábados,	HE Valor Mensal	HE Valor Anual	HE Valor Global (60 meses)
------	------------------------	----------------------	----------------------	-----------------	----------------	----------------------------

			Domingos, Feriados)			
F	Técnico de Suporte e Manutenção de Infraestrutura de TIC Sênior (1º Nível)	0,00	176			
g	Analista de Suporte e Infraestrutura de TIC Sênior (2º Nível)	0,00	32			
h	Especialista de Infraestrutura de TIC Sênior (3º Nível)	0,00	17			
l	Supervisor de Serviços de Suporte e Infraestrutura de TIC 1º, 2º e 3º Nível	0,00	1			
j	Gerente Técnico e Administrativo de Serviços de Suporte e Infraestrutura de TIC	0,00	1			
	<b>Sub Total 2 (Custo - Hora Extra)</b>					

Ref.	DIÁRIA	Valor Unitário (R\$)	Diária Qtd/mês	Diária Valor Mensal	Diária Valor Anual	Diária Valor Global (60 meses)
k	<b>Sub Total 3 (Custo - Diária)</b>	380,00	2	R\$ 760,00	R\$ 9.120,00	R\$ 45.600,00

<b>TOTAL (Sub Total 1 + 2 + 3) :</b>						
--------------------------------------	--	--	--	--	--	--

3.5.1.4. Planilha de Formação de Preços: O quantitativo de horas extras refere-se a todos os postos previstos no Termo de Referência.

3.5.1.5. As horas extras (13.860) previstas no Termo de Referência para o período contratual (5 anos), serão exauridas em aproximadamente 500 sábados e dias de semana e 310 domingos e feriados. Cada posto de trabalho poderá realizar horas extras em até, no máximo, 52 semanas (sábados ou domingos) por ano.

3.5.2. A proposta deverá conter, obrigatoriamente, os seguintes elementos:

3.5.2.1. 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;

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

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

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

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

3.5.2.6. 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;

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

### 3.5.3. Orientação aos licitantes sobre vales-transportes

Diante das justificativas apresentadas no SEI 0002484-09.2022.6.13.8000, Documento n. 2584349, de que houve, na série histórica de contratações deste Tribunal em regime de dedicação exclusiva de mão de obra, prejuízo a esta Administração e às CONTRATADAS pelo inadequado dimensionamento do quantitativo de vales-transportes, orienta-se que as licitantes cotem, **quando necessário**, ao menos, 4 (quatro) vales-transportes por posto de trabalho, considerando o deslocamento da residência/CONTRATANTE (trajeto de ida) e CONTRATANTE/residência (trajeto de volta), por meio de linhas de ônibus que deslocam do bairro ao centro de Belo Horizonte e do centro de Belo Horizonte às localidades de prestação dos serviços do CONTRATANTE.

Essa orientação visa alertar aos licitantes de que o inadequado dimensionamento do quantitativo de vale-transporte já impactou financeiramente contratos firmados no passado, ocasionando rescisões contratuais e penalidades aos contratados. Por essa razão, faz-se necessário atentar para os custos de fornecimento de vale-transporte durante o preenchimento da planilha de formação de preços.

### 3.5.4. Fundamentação Jurídica

3.5.4.1. “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);

3.5.4.2. “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);

3.5.4.3. “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);

3.5.4.4. “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);

3.5.4.5. “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);

3.5.4.6. “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);

3.5.4.7. “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);

### 3.6. O OBJETO A SER CONTRATADO COMPREENDE OS SEGUINTE SERVIÇOS:

#### 3.6.1. Tarefas de Suporte:

3.6.1.1. 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 da ITIL fornecido pela CONTRATANTE;

3.6.1.2. 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 da ITIL fornecido pela CONTRATANTE;

3.6.1.3. Tarefas de Sustentação e Consultoria de Infraestrutura de TIC de 3º Nível para suporte e evolução da infraestrutura tecnológica, atendimento local e remoto, 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 da ITIL fornecido pela CONTRATANTE.

#### 3.6.2. Tarefas de Demanda:

3.6.2.1. Serviço extraordinário de 1º nível, implementado presencialmente em regime de 8h em sábados, domingos e feriados, compreendendo todas as atividades necessárias ao atendimento das demandas geradas por problemas técnicos e plantões no período.

3.6.2.2. 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, eleições 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 solicitado e autorizado pela CONTRATANTE.

3.6.2.3. 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.

3.6.3. O Anexo 7 – INDICADORES DE NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (NMS), descreve os indicadores que atestarão o atendimento aos níveis mínimos de serviços determinados para esta contratação.

- 3.6.4. No Anexo 8 – Dados do Ambiente de TI da CONTRATANTE e no Anexo 9 – Catálogo de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação, estão contidas as descrições do ambiente e dos serviços atuais do TRE-MG.
- 3.6.5. Os Anexos 1, 2 e 3 detalham as TAREFAS DE SUPORTE.
- 3.6.6. O Anexo 4 detalha as TAREFAS DE SUSTENTAÇÃO E CONSULTORIA DE INFRAESTRUTURA DE TIC – SERVIÇOS ROTINEIROS E ESPECIALIZADOS DE INFRAESTRUTURA DE TIC 3º NÍVEL.
- 3.6.7. 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.
- 3.6.8. Para as TAREFAS DE DEMANDA deverá ser estabelecido um quantitativo determinado na respectiva ordem de serviço, por meio da utilização de horário extraordinário de nível 1, 2 ou 3.
- 3.6.9. O Anexo 5 detalha as TAREFAS DE DEMANDA: SERVIÇOS EXTRAORDINÁRIOS DE SUPORTE E SUSTENTAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE TIC DE 1º, 2º E 3º NÍVEL.
- 3.6.10. 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:
- 3.6.10.1. Local de realização do evento;
  - 3.6.10.2. Data, hora de início e previsão de término do evento;
  - 3.6.10.3. Nível do serviço a ser prestado (N1, N2, N3) e quantitativo de horário extraordinário a ser solicitado.
- 3.6.11. 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 judiciais 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 Moraes 320. Os serviços poderão ser prestados remotamente, desde que solicitados ou autorizados pela CONTRATANTE.
- 3.6.12. O atendimento aos municípios onde se encontram as Zonas Eleitorais deverá ser prestado prioritariamente de forma remota, adotando-se a diretriz interna de substituição de equipamentos quando for o caso de manutenção de *hardware*. Eventualmente podem ser programadas viagens e deslocamentos aos municípios do interior.
- 3.6.13. 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.
- 3.6.14. A CONTRATANTE disponibilizará espaço físico, mobiliário e computadores, a serem utilizados pelas equipes dos serviços da CONTRATADA. Todos os demais equipamentos de trabalho necessários à prestação dos serviços deverão ser providos pela CONTRATADA.

- 3.6.14.1. Devido à natureza técnica dos serviços, a CONTRATANTE deverá disponibilizar espaço físico para pelo menos 70% dos profissionais da CONTRATADA no mesmo prédio onde se encontra lotada a Secretaria de Tecnologia da Informação e o principal parque tecnológico que sustenta a infraestrutura de rede e data-center do Tribunal (Sala-Cofre).
- 3.6.15. Em razão da dinâmica natural institucional da CONTRATANTE, novas tarefas, atividades, produtos e tecnologias suportadas poderão ser criadas, extintas ou alteradas para os serviços relativos às Tarefas de Suporte, Sustentação e de Demanda, mantendo-se as métricas estabelecidas neste termo de referência.
- 3.6.16. 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.
- 3.6.17. Os serviços deverão ser prestados por profissionais com uma carga de trabalho de 8 horas por dia, de segunda a sexta-feira, perfazendo um total de 40 horas semanais.

## **4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO**

### **4.1. SUSTENTABILIDADE:**

4.1.1. Devem ser atendidos os seguintes critérios de sustentabilidade, a CONTRATADA deverá:

- 4.1.1.1. Respeitar a legislação trabalhista vigente e a norma coletiva da categoria, observando-se que não será estabelecido qualquer vínculo empregatício ou de responsabilidade entre os profissionais que empregar, para a execução dos serviços contratados e à CONTRATANTE.
- 4.1.1.2. Respeitar o direito de livre associação e negociação coletiva de seus empregados.
- 4.1.1.3. Respeitar e promover a diversidade, abstendo-se de todas as formas de preconceito e discriminação, de modo que nenhum empregado ou potencial empregado receba tratamento discriminatório em função de sua raça, cor de pele, origem étnica, nacionalidade, posição social, idade, religião, gênero, orientação sexual, estética pessoal, condição física, mental ou psíquica, estado civil, opinião, convicção política, ou qualquer outro fator de diferenciação.
- 4.1.1.4. Coibir o assédio sexual e moral em sua força de trabalho.
- 4.1.1.5. Elaborar e manter um programa interno de treinamento sobre responsabilidade socioambiental de seus funcionários para redução de consumo de energia elétrica, de água e redução de produção de resíduos sólidos, observadas as normas ambientais vigentes.
- 4.1.1.6. Orientar seus empregados para, durante serviços noturnos, acender apenas as luzes das áreas que estiverem sendo ocupadas.
- 4.1.1.7. Orientar seus empregados sobre o recolhimento correto dos resíduos sólidos, conforme Programa de Coleta Seletiva implantada pelo CONTRATANTE.
- 4.1.1.8. Orientar seus empregados a manterem normas de higiene e medidas de segurança de saúde indicadas pelos Órgãos de Saúde.
- 4.1.1.9. Observar, nos termos do art. 93 Lei 8.213/91, 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.

4.1.1.10. **Quanto à contratação de egressos do Sistema Prisional**, opta-se pela não contratação, considerando a particularidade dos serviços prestados pela Justiça Eleitoral, que incluem bases de dados e informações relacionadas ao eleitor, candidatos e magistrados, que requerem um cuidado especial com relação à segurança das informações. (art. 5º, incisos I e II, da LGPD), sendo este escopo mais especificamente tratado na Resolução CNJ n. 363/2021, que estabelece medidas para o processo de adequação à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.

4.1.1.11. O plano de sustentação da solução ora CONTRATADA também prevê requisitos de transferência de conhecimento, de propriedade intelectual e de continuidade, durante e após o término do contrato.

4.1.1.12. A CONTRATANTE deverá dispor de ambiente seguro, com referência às normas regulamentadoras do ministério do trabalho, nos locais e ambientes onde a equipe técnica CONTRATADA trabalhará.

## 4.2. SUBCONTRATAÇÃO

4.2.1. Não é permitido à empresa vencedora do certame, a subcontratação total ou parcial de outras empresas para a prestação dos serviços, devendo contar com quadro próprio de profissionais.

## 4.3. GARANTIA DA CONTRATAÇÃO

4.3.1. Não haverá exigência da garantia da contratação, nos termos dos [arts. 96 e seguintes da Lei nº 14.133/2021](#), pelas razões constantes do Estudo Técnico Preliminar e expostas no SEI nº 0001251-40.2023.6.13.8000, documento nº 3931446.

## 4.4. VISTORIA

4.4.1. A avaliação prévia do local de execução dos serviços e detalhes do parque tecnológico é facultativa caso o licitante deseje ter um pleno conhecimento das condições e peculiaridades do objeto a ser contratado, sendo assegurado ao interessado o direito de realização de vistoria prévia, acompanhado por servidor designado para esse fim, de segunda à sexta-feira, das 08 horas às 18 horas.

a. Caso haja interesse do licitante em efetuar uma vistoria prévia, este deverá agendar com o TRE-MG uma data para tal.

b. Caso o licitante não manifeste interesse em efetuar vistoria técnica, ficará subentendido que ele tem ciência das condições locais para execução do Objeto e entrega dos serviços, não podendo a falta da vistoria embasar posteriores alegações de desconhecimento das instalações, dúvidas ou esquecimentos de quaisquer detalhes dos locais da prestação dos serviços.

c. No caso do licitante efetuar vistoria técnica, o TRE-MG fornecerá um Atestado de Vistoria Técnica.

### 4.4.2. Do Atestado de Vistoria Técnica:

4.4.2.1. A critério do licitante, caso seja necessário levantar, in loco, subsídios para formulação de suas propostas, este poderá realizar vistoria técnica nas instalações do TRE-MG;

4.4.2.2. O agendamento da vistoria deverá ser previamente efetuado com a Secretaria de Tecnologia da Informação através do telefone (31)3307-1331, onde deverá ser mencionada as informações de contato da Empresa (razão social, CNPJ, endereço e telefone) e de seu representante (nome completo e

telefone), o qual efetuará a vistoria na Av. Prudente de Moraes 320, CEP: 30.380-000, Belo Horizonte - MG;

4.4.2.3. A vistoria deverá ser agendada e realizada até, no máximo, 04 (quatro) dias úteis antes da abertura do pregão eletrônico;

4.4.2.4. Durante a vistoria, será dado acesso às dependências do TRE-MG, devidamente acompanhado por um responsável;

4.4.2.5. Quando da vistoria, a licitante deverá se inteirar de todos os aspectos referentes à execução, natureza e escopo dos serviços, não se admitindo, posteriormente, qualquer alegação de desconhecimento desses aspectos e elementos de contratação;

4.4.2.6. Durante a vistoria técnica, o TRE-MG fornecerá dados técnicos de seu parque tecnológico, conforme apropriado.

#### 4.5. CONSIDERAÇÕES GERAIS:

4.5.1. Atualmente parte dos serviços de 1º, 2º e 3º Níveis são prestados através do Contrato TRE-MG nº 11/2020. Os serviços prestados são atendidos pelo seguinte quantitativo de pessoal que trabalha em regime de 8 horas por dia, 40 horas semanais:

<b>Serviço</b>	<b>Quantidade de profissionais atualmente em atividade</b>
Atendente / Técnico de Serviços de Suporte 1º/2º Nível	12
Analista de Serviços de Suporte 2º/3º Nível	12
Analista / Especialista de Serviço de Sustentação de Infraestrutura de TIC 3º Nível	05
Supervisor Técnico/Administrativo	01
Gerente Geral Técnico/Administrativo	01

31

4.5.2. O TRE-MG conta com um 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.

Diante da crescente informatização de processos, rotinas de trabalho e procedimentos da Justiça Eleitoral mineira, visando a prestar um serviço mais célere, qualificado e efetivo (eficaz + 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* - ITSM) é implementada por meio de um sistema de atendimento de chamados próprio (SOS) e outro sistema ITSM. Através desses sistemas, os chamados são distribuídos pelos diversos setores da STI e/ou repassados aos terceiros para atendimento.

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

#### 4.6. REQUISITOS FUNCIONAIS OBRIGATÓRIOS DA SOLUÇÃO:

4.6.1. Os requisitos funcionais obrigatórios da solução, 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 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 (NMS).

#### 4.7. REQUISITOS DE NEGÓCIO:

4.7.1. Tarefas de Suporte de:

- 1º Nível (N1)** para a Central de Atendimento nas dependências da CONTRATANTE ou de forma híbrida (parte presencial, parte remota) a critério da CONTRATANTE, para o atendimento aos usuários de TIC do TRE-MG, utilizando o Sistema de *Service Desk*, baseado nas boas práticas da ITIL fornecido, pela CONTRATANTE;
- 2º Nível (N2)** implementado nas dependências da CONTRATANTE ou de forma híbrida (parte presencial, parte remota) a critério da CONTRATANTE, com possibilidade de registro e acompanhamento das ocorrências de 2º Nível utilizando o Sistema de Gestão de Serviços de TIC, baseado nas boas práticas da ITIL fornecido pela CONTRATANTE;
- 3º Nível (N3)** para suporte e sustentação da infraestrutura tecnológica, implementado nas dependências da CONTRATANTE ou de forma híbrida (parte presencial, parte remota) a critério da CONTRATANTE, com possibilidade de registro e acompanhamento das ocorrências de 3º Nível utilizando o Sistema de Gestão de Serviços de TIC, baseado nas boas práticas da ITIL fornecido pela CONTRATANTE.

4.7.2. As tarefas de suporte especializado de 1º, 2º e 3º Nível, abrangem a prestação de serviços rotineiros e não rotineiros de baixa, média ou alta complexidade, compreendendo todas as atividades necessárias ao atendimento das demandas durante e fora do expediente do Tribunal; tais como: paradas programadas, plantões de suporte à rede de comunicação de dados e infraestrutura de TIC, atividades de eleição, manutenção e suporte aos serviços essenciais de TIC, manutenção preventiva e corretiva dos ambientes de infraestrutura de TIC, eventos aleatórios como eleições extemporâneas e tratamento de incidentes e

problemas de segurança da informação, bem como pelas diversas outras ações e projetos da Justiça Eleitoral que ensejem atuação de forma presencial ou remota pela CONTRATADA, desde que formalmente autorizado pela CONTRATANTE.

4.7.3. Para todas as Tarefas dos níveis (N1, N2 e N3): atendimento a indicadores de Níveis Mínimos de Serviço, como forma de garantia da qualidade.

4.7.4. Serviços de apoio à Coordenação: as equipes de serviço que prestarão os serviços de suporte 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.

4.7.5. Adequar a força de trabalho terceirizada à demanda de serviços de suporte de TIC hoje existente.

4.7.6. Requisitos funcionais, tais como descrição detalhada do que constitui 1º, 2º e 3º nível, fluxos de processos e lista de atividades, bem como os perfis e qualificações profissionais exigidos, serão especificados em anexos a serem incorporados ao Termo de Referência.

4.7.7. O serviço, conforme documento SAPEO/CGT nº 4453464, é de natureza comum e contínua.

#### 4.8. REQUISITOS DE MANUTENÇÃO:

4.8.1. 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.

4.8.2. 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.

4.8.3. No caso do atendimento às unidades remotas (Cartórios Eleitorais e Centrais de Atendimento ao Eleitor do interior), os equipamentos defeituosos que necessitem 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, cabendo ao TRE-MG assumir os custos de deslocamento conforme termos contratuais.

#### 4.9. REQUISITOS TEMPORAIS:

4.9.1. As emissões das ordens de serviço para o início da prestação dos serviços, relativas às tarefas de suporte, deverão ser realizadas em até 15 (quinze) dias úteis antes do início de sua realização. Em cada ordem de serviço, deverá ser indicado o período da prestação do serviço.

4.9.2. As emissões das ordens de serviço subsequentes e a respectiva prestação do serviço, devem ocorrer de acordo com as rotinas de execução do contrato.

#### 4.10. REQUISITOS DE SEGURANÇA:

4.10.1. Tratar como “confidenciais” quaisquer informações a que a CONTRATADA tenha acesso para execução do objeto, não podendo revelá-las 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.

- 4.10.2. 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.
- 4.10.3. 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.
- 4.10.4. 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.
- 4.10.5. Submeter seus recursos técnicos aos regulamentos de segurança e disciplina instituídos pela CONTRATANTE, durante o tempo de permanência nas suas dependências.
- 4.10.6. A CONTRATADA deverá garantir a segurança e autenticação de seus empregados através da identificação individual de profissionais técnicos, supervisores e gerentes.
- 4.10.7. Em caso de desligamento de qualquer empregado da CONTRATADA, este deverá ter imediatamente todos os seus acessos aos sistemas cancelados.

#### 4.11. REQUISITOS DE EVOLUÇÃO TECNOLÓGICA:

- 4.11.1. A CONTRATADA deve garantir a atualização da capacitação tecnológica de sua equipe, para a prestação dos serviços.
- 4.11.2. A capacitação dos novos profissionais, quando necessária, especificada e requerida pelo CONTRATANTE, é parte integrante do processo seletivo de responsabilidade da CONTRATADA, sendo realizado após o recrutamento e seleção, e deverá ser aplicada de acordo com os perfis definidos a todos os profissionais alocados nos serviços de suporte de 1º, 2º e 3º Níveis de operação. A carga horária dos treinamentos é variável, devendo satisfazer os conteúdos relativos a cada atividade e capacitação. 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 serem realizados nas dependências da própria CONTRATADA ou onde for de sua conveniência. Casos excepcionais, deverão ser acordados com a anuência da CONTRATANTE.
- 4.11.3. Os novos profissionais da CONTRATADA que vierem a prestar serviços à CONTRATANTE deverão apresentar ao fiscal demandante, certificado comprovando a capacitação requerida, até dois dias úteis antes do início das atividades.
- 4.11.4. Para todos os treinamentos deverão ser abordados, pelo menos, os seguintes tópicos, além daqueles inerentes a cada atividade em particular:
  - 4.11.4.1. Estrutura organizacional do TRE-MG;
  - 4.11.4.2. Técnicas de atendimento;
  - 4.11.4.3. Regras de comportamento e disciplina;
  - 4.11.4.4. Normas operacionais e de segurança da informação do TRE-MG;

4.11.4.5. Sigilo profissional;

4.11.4.6. Topologia da rede de dados;

4.11.4.7. Base de conhecimento, *scripts* e outros documentos inerentes ao processo de atendimento (primeiro e segundo nível);

4.11.4.8. Fundamentos dos serviços, aplicativos, utilitários, arquivos, sistemas, sítios e periféricos em uso no TRE-MG;

4.11.4.9. Solução de *Service Desk*.

4.11.5. 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 de sua equipe, com foco em aspectos técnicos, comportamentais, inteligência emocional, motivacionais e de relacionamento com usuários.

4.11.6. 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 esses técnicos quando da inclusão e atualização de produtos (tanto *hardware* quanto *software*) no ambiente de TIC do TRE-MG que exigirem novas capacitações.

4.11.7. Sempre que houver necessidade de atualização de conhecimento e capacitação em determinada área técnica, principalmente devido à evolução da tecnologia, a CONTRATANTE poderá solicitar que a CONTRATADA treine seus profissionais; ou, se necessário, substitua-os por outros de competência e capacitação atualizadas.

#### 4.12. REQUISITOS DE GARANTIA:

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

4.12.2. 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.

4.12.3. 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.

#### 4.13. REQUISITOS DE TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO:

4.13.1. A CONTRATADA 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. 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. Em caso de mudança de fornecedor, o conhecimento, incluindo-se a base de conhecimento, devem ser repassados ao novo contratado.

#### 4.14. REQUISITOS DE PROPRIEDADE INTELECTUAL:

4.14.1. A CONTRATADA cederá 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 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.

## 5. MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO:

### 5.1. Condições de Execução

5.1.1. O início da execução dos serviços deverá coincidir com o início do contrato.

5.1.2. 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 e às melhores práticas de atendimento
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 04 – TAREFAS DE SUSTENTAÇÃO E CONSULTORIA DE SOLUÇÕES DE INFRAESTRUTURA DE TIC – Serviços rotineiros e especializados de infraestrutura de TIC de 3º Nível	

5.1.2.1. Para a execução dos serviços descritos no 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, pela CONTRATANTE, estará associado ao alcance de metas e indicadores estabelecidos para a prestação do serviço.

5.1.2.2. A natureza dos serviços associados às TAREFAS DE SUPORTE e de SUSTENTAÇÃO requer o atendimento tempestivo às 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 prestados.

### **5.1.3. ETAPA INICIAL:**

#### **5.1.3.1. Fase de Ajustamento:**

- 5.1.3.1.1. Devem participar efetivamente da Fase de Ajustamento, no mínimo, os Fiscais do Contrato, o Preposto e Supervisores da CONTRATADA;
- 5.1.3.1.2. Definição das necessidades de recursos, da sistemática de relacionamento e dos formatos dos documentos necessários para a execução dos serviços e gestão do Contrato;
- 5.1.3.1.3. Estabelecimento, pela CONTRATANTE e pela CONTRATADA, das atividades, etapas e prazos a serem realizadas durante o período de Transição de Serviços;
- 5.1.3.1.4. Contratação, instalação e ajustes de recursos dos ambientes computacionais da CONTRATANTE e da CONTRATADA;
- 5.1.3.1.5. Detalhamento da sistemática de gestão dos serviços;
- 5.1.3.1.6. Apresentação detalhada, da CONTRATADA, sobre seus processos e sua equipe de profissionais;
- 5.1.3.1.7. Entrega de documentação dos profissionais para cadastramento e permissão de acesso;
- 5.1.3.1.8. Apresentação detalhada, pela CONTRATANTE, dos seus processos / serviços / atividades;
- 5.1.3.1.9. Entrega, pela CONTRATANTE, da documentação dos processos / serviços / atividades, por acaso existente;
- 5.1.3.1.11. Duração: 15 dias a partir do início do contrato;
  - 5.1.3.1.11.1. Os níveis mínimos de serviços não serão aplicados nesta fase.

### **5.1.4. ETAPA DE TRANSIÇÃO:**

#### **5.1.4.1. Fase de Validação:**

- 5.1.4.1.1. Participação: todos os envolvidos da CONTRATANTE e da CONTRATADA;
- 5.1.4.1.2. Permitir a adaptação da CONTRATADA ao ambiente da CONTRATANTE;
- 5.1.4.1.3. Validar as rotinas e procedimentos estabelecidos em conformidade com os processos definidos;
- 5.1.4.1.4. Validar os controles internos para a gestão do contrato;
- 5.1.4.1.5. Validar as estimativas de volume e dimensionamento inicial da força de trabalho;
- 5.1.4.1.6. Validar desempenho, configuração e funcionamento da ferramenta de gestão de serviços utilizada pelo Tribunal;
- 5.1.4.1.7. Tratar riscos e desvios observados na operação assistida;
- 5.1.4.1.8. Duração: 15 dias após a Fase de Ajustamento;
  - 5.1.4.1.8.1. Os níveis mínimos de serviços não serão aplicados nesta fase.

#### **5.1.5. ETAPA DE OPERAÇÃO:**

##### **5.1.5.1. Fase de Operação:**

- 5.1.5.1.1. Participação: todos os envolvidos da CONTRATANTE e da CONTRATADA;
- 5.1.5.1.2. Objetivo: início da prestação dos serviços conforme condições contratuais;
- 5.1.5.1.3. Remuneração: conforme condições contratuais;
- 5.1.5.1.4. Duração: todo o período contratual, com início após a Fase de Validação;
  - 5.1.5.1.4.1. Os níveis mínimos de serviço serão integralmente aplicados para todas as tarefas;

5.1.5.2. Na impossibilidade de execução de serviço no prazo avençado, caberá à empresa, antes do seu término, solicitar prorrogação, juntando documentos que comprovem a superveniência de fato excepcional ou imprevisível, estranho à vontade das partes, que altere fundamentalmente as condições de execução do contrato.

5.1.5.2.1 O pedido será encaminhado à autoridade competente do contratante, para apreciação e decisão.

5.2. Quanto ao dimensionamento da quantidade de profissionais a serem alocados inicialmente na prestação dos serviços das TAREFAS DE SUPORTE E SUSTENTAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE TIC, 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 os 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 abaixo o quantitativo mínimo de profissionais estimados para a execução dos serviços de suporte e sustentação:

Serviço	Quantidade de profissionais para o início dos serviços
Técnico de Suporte e Infraestrutura de TIC Sênior 1º/2º Nível	12
Analista de Suporte e Infraestrutura de TIC Sênior 2º/3º Nível	12
Especialista de Infraestrutura de TIC Sênior 3º Nível	5
Supervisor de Serviço de Suporte e Infraestrutura de TIC 1º, 2º e 3º Nível	1
Gerente Técnico e Administrativo de Serviços de Suporte e Infraestrutura de TIC	1

31

5.2.1. Os 12 (doze) Analistas de Suporte e Infraestrutura de TIC Sênior 2º/3º Nível **iniciais**, deverão estar assim distribuídos (*conforme perfis descritos no Anexo 06*):

QTD	ANALISTAS
2	Analista de Suporte e Manutenção de TIC
1	Analista de Infraestrutura de TIC
1	Analista de Redes e Comunicação de Dados
1	Analista de Processos - Gerenciamento ITIL/ITSM
1	Analista da Qualidade
1	Analistas de Logística
1	Analista de Backup (Veeam)
1	Analista de Rede e Monitoramento (Zabbix)
1	Analista de Projetos
2	Analista de Sistemas

5.2.2. Os 05 (cinco) Especialistas de Infraestrutura de TIC Sênior 3º Nível **iniciais**, deverão estar assim distribuídos (*conforme perfis descritos no Anexo 06*):

QTD	ESPECIALISTAS
1	Especialista de Redes e Infraestrutura de TIC
1	Administrador de Dados
1	Administrador de Banco de Dados
1	Especialista em Sistemas Operacionais e Soluções Microsoft
1	Especialista em Sistemas Operacionais Linux

- 5.2.3. Poderá haver alteração das especificidades dos profissionais descritos nas tabelas dos itens 5.2.1 e 5.2.2, desde que seja de interesse da CONTRATANTE e em comum acordo com a CONTRATADA na data de início da prestação dos serviços.
- 5.2.4. 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.
- 5.2.5. Qualquer alteração nos quantitativos só poderá ocorrer após o período de estabilização da implantação dos serviços.
- 5.2.6. 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.
- 5.2.7. 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.
- 5.2.8. Deverá haver um acompanhamento detalhado dos relatórios gerenciais, por profissional da CONTRATADA exclusivo e certificado da área de Qualidade, onde este deverá avaliar e sugerir melhorias contínuas no processo de prestação dos serviços, conforme melhores práticas preconizadas pela ITIL, ISO 9000, e similares no mercado nacional e internacional.
- 5.2.9. O princípio utilizado para a medição mensal dos serviços prestados será o índice alcançado nos indicadores de nível de serviço (NMS) ou instrumento de medição do resultado (IMR). Sendo assim, o faturamento mensal da CONTRATADA, dependerá fundamentalmente do desempenho das estruturas dos serviços referentes às Tarefas de Suporte, Sustentação, de Demanda e Treinamento. A forma de medição está detalhada nas especificações técnicas e ANEXO 07.
- 5.2.10. Toda a execução deverá estar de acordo com os critérios estabelecidos nos itens deste Termo de Referência.
- 5.2.11. Toda oficialização de demanda dos serviços deverá ocorrer através da emissão de “Ordem de Serviço – OS”:

- 5.2.10.1. A execução das TAREFAS DE SUPORTE e HORÁRIO EXTRAORDINÁRIO 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, prazo para a execução do serviço, período para a execução do serviço, local da prestação do serviço, especificações técnicas do serviço esperadas, outras informações julgadas necessárias;
  - 5.2.10.2. A “Ordem de Serviço – OS” deverá ser autorizada pelo Fiscal do Contrato ou Gestor do Contrato;
  - 5.2.10.3. Toda “Ordem de Serviço – OS” deverá ser validada pelo Preposto, ou seu substituto eventual, representante da CONTRATADA perante o TRE-MG, prestando 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;
  - 5.2.10.4. Os serviços deverão estar sempre de acordo com as especificações constantes nas “Ordens de Serviços – OS”;
  - 5.2.10.5. 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 ateste dos mesmos pelos fiscais contratuais responsáveis do TRE-MG;
  - 5.2.10.6. Todos os serviços de HORÁRIO EXTRAORDINÁRIO prestados pela CONTRATADA, deverão ser documentados (passo a passo), e registrados nas Ordens de Serviço respectivas;
  - 5.2.10.7. 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.
- 5.2.12. Considerando-se a necessidade de eventuais deslocamentos e viagens de técnicos de suporte para os Cartórios Eleitorais, foram definidas as seguintes diretrizes:
- 5.2.11.1. O TRE-MG emitirá uma AUTORIZAÇÃO DE VIAGEM, informando quando a CONTRATADA deverá adotar as providências para o deslocamento dos seus profissionais.
  - 5.2.11.2. A CONTRATADA deverá arcar com as despesas de hospedagens, alimentação e demais insumos para seus funcionários, excetuando-se o deslocamento, cujo transporte será fornecido pela CONTRATANTE, e diárias, a serem pagas pela CONTRATANTE à CONTRATADA conforme valores estabelecidos em contrato.
  - 5.2.11.3. A CONTRATADA deverá comprovar os deslocamentos apresentando, para cada viagem realizada, os seguintes documentos:
  - 5.2.11.4. Formulário de Autorização de Viagem aprovado;
  - 5.2.11.5. Relatório de Viagem com as atividades realizadas no período de deslocamento e aprovado pela fiscalização técnica;
  - 5.2.11.6. Os documentos apresentados para fins de ressarcimento, não poderão conter rasuras ou estarem ilegíveis;

- 5.2.11.7. O valor da diária contempla hospedagem, alimentação e demais insumos, excetuando-se os deslocamentos para o município da prestação dos serviços, caso em que a CONTRATANTE deverá prover os meios de transporte;
- 5.2.11.8. A CONTRATADA deverá considerar o valor de R\$ 380,00 para efeito de pagamento de uma diária;
- 5.2.11.9. Deve-se considerar, para fins de apresentação de proposta, uma estimativa de 24 (vinte e quatro) diárias por ano. Na execução contratual, só serão pagas à CONTRATADA as diárias efetivamente utilizadas;
- 5.2.11.10. No caso de deslocamento, a realização de horas extras custeadas pela CONTRATANTE, só será possível em casos excepcionais e com expressa autorização desta.

#### 5.2.12. RECEBIMENTO DO SERVIÇO:

- 5.2.12.1. A frequência de aferição e avaliação dos níveis de serviços será mensal, devendo a CONTRATADA elaborar um Relatório Gerencial de Serviços, apresentando-o à CONTRATANTE, até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao da prestação dos serviços;
- 5.2.12.2. Devem constar desse relatório, dentre outras informações, os indicadores/metras de níveis de serviços definidos e alcançados, recomendações técnicas, administrativas, qualidade e gerenciais para o próximo período e demais informações relevantes para a gestão contratual;
- 5.2.12.3. O conteúdo detalhado e a forma do Relatório Gerencial de Serviços serão definidos pelas partes, na Etapa de Transição para implantação do objeto deste contrato;
- 5.2.12.4. Para aceite do recebimento e posterior encaminhamento ao pagamento, deverão ser apresentados os seguintes documentos em conjunto com o Relatório Gerencial de Serviços:
  - 5.2.12.4.1. Ordem de Serviço, emitida e assinada e demais Documentos Técnicos pertinentes e comprobatórios de execução do serviço;
- 5.2.12.5. Os serviços estarão passíveis de recusa quando:
  - 5.2.12.5.1. Apresentarem especificações técnicas diferentes das estabelecidas neste Termo e nos seus anexos;
  - 5.2.12.5.2. 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, salvo na ocorrência de atividades críticas, que poderão demandar um tempo maior, mas em comum acordo entre as partes ;
- 5.2.12.6. 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.

#### 5.2.13. DOS PRAZOS E ENTREGAS:

5.2.13.1. 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;

5.2.13.2. Todos os serviços contemplados pelo Objeto, deverão estar disponíveis para demanda do TRE-MG via emissão de Ordem de Serviço – OS. A data do início da prestação dos serviços deverá estar 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.

#### 5.2.14. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES:

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

## 6. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

6.1. O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei nº 14.133/2021, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.

6.2. Formalizado o contrato a CONTRATANTE deverá designar formalmente o Gestor do Contrato, o Fiscal Requisitante, o Fiscal Técnico e o Fiscal Administrativo, bem como os respectivos suplentes, para o acompanhamento e fiscalização do contrato.

6.2.1. Na ausência do Gestor do Contrato e/ou dos Fiscais, a qualquer título, as providências de sua alçada, bem como as responsabilidades a eles afetas ficarão a cargo dos suplentes e, na falta destes, das respectivas chefias imediatas;

6.2.2. As funções de Gestor do Contrato, Fiscal Requisitante e Fiscal Técnico poderão ser desempenhadas por um único servidor.

6.3. A CONTRATADA deverá manter preposto aceito pela Administração para representá-la na execução do contrato.

6.3.1. A indicação ou a manutenção do preposto da CONTRATADA poderá ser recusada pela Fiscalização da CONTRATANTE, desde que devidamente justificada, devendo a empresa designar outro para o exercício da atividade.

6.4. Após a assinatura do contrato ou instrumento equivalente, a Fiscalização da CONTRATANTE deverá convocar o representante da CONTRATADA para reunião inicial para apresentação do plano de fiscalização, que conterà informações acerca das obrigações contratuais, dos mecanismos de fiscalização, das estratégias para execução do objeto, do plano complementar de execução da CONTRATADA, quando houver, do método de aferição dos resultados e das sanções aplicáveis, dentre outros.

6.5. As comunicações entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim.

- 6.6. A Fiscalização da CONTRATANTE sempre que entender necessário poderá convocar representante da CONTRATADA para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.
- 6.7. Caberá ao Fiscal Requisitante, sempre com o auxílio do Fiscal Técnico, quando a especificidade e complexidade da contratação assim o exigirem, acompanhar a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração; competindo-lhe, especialmente:
- 6.7.1. contatar a CONTRATADA para esclarecer dúvidas, prestar informações, emitir ordem de início de serviço e outras providências, de acordo com as exigências contratuais;
  - 6.7.2. atestar a efetiva prestação dos serviços, conforme o IMR (NMS) estabelecido no contrato;
  - 6.7.3. identificada qualquer inexecução ou irregularidade, emitir notificações à CONTRATADA para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção;
  - 6.7.4. comunicar ao Fiscal Administrativo a ocorrência de falhas, atrasos ou fatos relevantes que possam inviabilizar o cumprimento dos prazos estabelecidos, ou que acarretem a necessidade de prorrogação de prazos de execução/entrega ou de vigência contratual;
  - 6.7.5. encaminhar solicitação de alteração qualitativa, acréscimo ou supressão ao objeto do contrato, com as justificativas pertinentes, permitindo sua efetivação somente após a formalização do respectivo Termo Aditivo;
  - 6.7.6. informar à autoridade superior, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caso;
  - 6.7.7. anotar no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados;
- 6.8. Em caso de impedimento, ordem de paralisação ou suspensão do contrato, em virtude de determinação legal ou por ordem e/ou interesse da Administração, o cronograma de execução será prorrogado automaticamente pelo tempo correspondente, anotadas tais circunstâncias mediante simples apostila, pelo Fiscal Requisitante.
- 6.9. O Fiscal Administrativo do contrato verificará a manutenção das condições de habilitação da CONTRATADA, acompanhará o empenho, o pagamento, as garantias, as glosas e a formalização de apostilamento e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário.
- 6.9.1. Caso ocorram descumprimento das obrigações contratuais, competirá ao Fiscal Administrativo instruir o processo de aplicação de penalidade à CONTRATADA, a partir do relato dos descumprimentos contratuais pelo Fiscal Requisitante, ressalvada a possibilidade de o processo ser instaurado pelo próprio Fiscal Administrativo do contrato, quanto aos inadimplementos por ele detectados em matéria de sua competência;
  - 6.9.2. O Fiscal Administrativo da CONTRATANTE comunicará ao Gestor do Contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à tempestiva renovação ou prorrogação contratual.
- 6.10. O Gestor do Contrato coordenará a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato contendo todos os registros formais da execução no histórico de gerenciamento do contrato, a exemplo da ordem de serviço, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, elaborando relatório com vistas à verificação da necessidade de adequações do contrato para fins de atendimento da finalidade da administração.

- 6.10.1. O Gestor do Contrato anotará os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais;
- 6.10.2. O Gestor do Contrato acompanhará os registros realizados pelos fiscais do contrato, de todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas, informando, se for o caso, à autoridade superior àquelas que ultrapassarem a sua competência.
- 6.10.3. O Gestor do Contrato tomará providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções, quanto aos inadimplementos por ele detectados em matéria de sua competência.

6.11. O Gestor do Contrato deverá elaborar relatório final com informações sobre a consecução dos objetivos que tenham justificado a contratação e eventuais condutas a serem adotadas para o aprimoramento das atividades da Administração.

## **7. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E DE PAGAMENTO**

### **7.1. INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DO RESULTADO - IMR**

7.1.1. A avaliação da execução do objeto utilizará o Instrumento de Medição de Resultados (IMR), por meio do qual a fiscalização técnica dos contratos deverá avaliar a execução do objeto conforme o NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇO (NMS), ANEXO 07, na aferição da qualidade da prestação dos serviços.

7.1.2. O valor devido à CONTRATADA, a título de pagamento, poderá eventualmente sofrer descontos em função da pontuação por ela obtida por ocasião da avaliação de qualidade, sem prejuízo da aplicação das sanções cabíveis.

7.1.3. A medição será feita pelo fiscal designado.

7.1.4. A utilização do IMR não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para controle da prestação dos serviços.

### **7.2. RETENÇÕES E GLOSAS:**

7.2.1. 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;

### **7.3. FORMA DE PAGAMENTO**

7.3.1. O pagamento será mensal e efetuado até o 10º (décimo) dia do mês subsequente à prestação de serviços, após atestada a plena execução do objeto pela fiscalização do contrato, observadas as disposições contidas nos instrumentos convocatório e contratual, podendo haver o redimensionamento no pagamento com base nos indicadores estabelecidos, conforme disposto no ANEXO 07 deste Termo de Referência;

7.3.1.1. A CONTRATADA deverá emitir uma nota fiscal/fatura a partir do primeiro dia útil do mês subsequente ao da prestação dos serviços.

7.3.2. Condiciona-se o pagamento a:

7.3.2.1. Apresentação da nota fiscal/fatura discriminativa da execução do objeto contratado;

7.3.2.2. Apresentação de documentos que comprovem que os salários e benefícios dos contratados estão sendo pagos em dia e em conformidade com a convenção coletiva adotada;

7.3.2.3. Declaração da fiscalização do contrato de que a execução se deu conforme pactuado.

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

7.3.3.1. 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;

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

7.3.3.2.1. A estrutura e o conteúdo do Relatório Gerencial de Serviços serão definidos durante a Etapa de Transição.

7.3.3.3. 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).

7.3.3.4. Solicitação de Pagamento dos Serviços:

7.3.3.4.1. 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;

7.3.3.4.2. 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 (NMS).

7.3.3.5. 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;

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

7.3.3.7. 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.

#### 7.4. DEFINIÇÃO DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE:

7.4.1. 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 as que se referem à identificação, trajes, trânsito e permanência em suas dependências;

- 7.4.2. 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;
- 7.4.3. Fornecer à CONTRATADA, todo tipo de informação interna essencial à prestação dos serviços;
- 7.4.4. Disponibilizar, sempre que necessário, espaço físico seguro, mobiliário e computador, a serem utilizados pelas equipes dos serviços em 1º, 2º e 3º Nível, na forma Presencial, da CONTRATADA;
- 7.4.5. Disponibilizar cópia da norma de segurança da informação e das demais normas pertinentes à execução dos serviços, bem como as suas atualizações;

## 7.5. DEFINIÇÃO DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA:

- 7.5.1. 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;
- 7.5.2. 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;
- 7.5.3. 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;
- 7.5.4. Somente desativar *hardware*, *software* e qualquer outro recurso computacional relacionado à execução do objeto, mediante prévia autorização do TRE-MG;
- 7.5.5. 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;
- 7.5.6. Elaborar e apresentar documentação técnica dos procedimentos e serviços executados nas datas aprezadas, visando sua homologação pelo TRE-MG;
- 7.5.7. Alocar profissionais devidamente capacitados e habilitados para os serviços contratados, conforme qualificação técnica exigida neste Termo de Referência e nas Ordens de Serviços;
- 7.5.8. Manter as atualizações na documentação comprobatória da qualificação técnica dos profissionais alocados na execução dos serviços e disponibilizar essa documentação à CONTRATANTE, sempre que solicitada;
- 7.5.9. 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 e SUSTENTAÇÃO por períodos temporários, mantendo-se todas as demais exigências de qualificação

técnica;

- 7.5.10. 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;
- 7.5.11. 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 Vídeo conferência/web conferência;
- 7.5.12. 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 ANEXO 06, bem como da comprovação de seu vínculo empregatício com a CONTRATADA;
- 7.5.13. Elaborar e apresentar ao TRE-MG, mensalmente, Relatório Gerencial de 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;
- 7.5.14. Manter os seus profissionais devidamente identificados por meio de crachá, quando em trabalho nas dependências do TRE-MG;
- 7.5.15. 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;
- 7.5.16. 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;
- 7.5.17. 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;
- 7.5.18. 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;
- 7.5.19. 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;
- 7.5.20. Atender a todas as normas de segurança vigentes pela legislação trabalhista;

- 7.5.21. 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;
- 7.5.22. 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;
- 7.5.23. Planejar, desenvolver, implantar, executar e manter os serviços objeto do contrato de acordo com os níveis de serviço estabelecidos nas especificações técnicas;
- 7.5.24. 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;
- 7.5.25. Reportar ao TRE-MG imediatamente qualquer anormalidade, erro ou irregularidades que possam comprometer a execução dos serviços e o bom andamento das atividades do Tribunal;
- 7.5.26. 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;
- 7.5.27. 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;
- 7.5.28. 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
- 7.5.29. 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;
- 7.5.30. Abster-se de contratar, para atuar no âmbito da presente contratação, 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;
- 7.5.31. 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;
- 7.5.32. Possuir pessoal técnico especializado, adequado e disponível, na data de assinatura do CONTRATO, para a realização do objeto da licitação e inerente à Etapa Inicial, conforme especificações técnicas, descritas neste Termo de Referência e demais anexos.
- 7.5.33. 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:

7.5.33.1. A CONTRATADA deverá comprovar no início da prestação dos serviços, que pelo menos 70% (setenta por cento) dos profissionais alocados possuem as qualificações exigidas, e para os 30% restantes, em até três meses após a finalização do período de estabilização dos serviços, que corresponde aos primeiros 180 (cento e oitenta) dias da contratação.

## 8. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

8.1. O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de LICITAÇÃO, na modalidade PREGÃO, sob a forma ELETRÔNICA.

8.2. As exigências de habilitação jurídica, fiscal, social, trabalhista e econômico-financeira são expressas no Edital de licitação.

8.3. O licitante deverá comprovar os seguintes requisitos de Qualificação Técnica:

### COMPROVAÇÃO DA CAPACIDADE TÉCNICA

8.3.1. Dos Atestados de Capacidade Técnica:

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

8.3.1.2. 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:

8.3.1.3. 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:

- 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 à 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 da ITIL:
  - f.1. Função *Service Desk* (Central de Serviços);
  - f.2. Processo de Gerenciamento de Incidentes;

- f.3. Processo de Gerenciamento de Problemas;
- f.4. Processo de Cumprimento de Requisições;
- f.5. Processo de Gerenciamento de Mudanças;
- f.6. Processo de Gerenciamento de Liberação e Implantação;
- f.7. Processo de 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*).

8.3.1.4. 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:

- 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 camadas 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*, *antivírus/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 antivírus 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.

8.3.1.5. 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 a mitigação de riscos;

8.3.1.6. 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:

a *Softwares* controladores de dispositivos de biometria;

b Coletores digitais.

8.3.1.7. 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;

8.3.1.8. 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;

8.3.1.9. A licitante deverá apresentar 1 (um) ou mais atestado (s) de capacidade técnica, emitido (s) em seu nome, por pessoa jurídica de direito público ou privado, preferencialmente em papel timbrado, constando endereço de localização para permitir diligência, comprovando que já executou, de forma satisfatória, serviços de gestão de mão de obra, por período não inferior a 3 (três) anos.

8.3.1.10. Será admitida, para fins de comprovação de quantitativo mínimo, a apresentação e o somatório de diferentes atestados executados de forma concomitante.

8.3.1.11. A título de diligência, poderá ser requerida a apresentação dos contratos que originaram os atestados bem como quaisquer informações necessárias a esclarecer ou complementar a instrução do processo.

8.3.1.12. Os profissionais indicados pela licitante vencedora para a prestação dos serviços deverão possuir a qualificação mínima, experiências e aptidões específicas, conforme descrito no ANEXO 06.

## **9. ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO**

9.1. O custo estimado da contratação está previsto no edital de licitação.

## **10. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

10.1. A contratação objeto destes autos encontra adequação orçamentária, uma vez que o Plano de Contratações Anual é elaborado em alinhamento com a proposta de Lei Orçamentária Anual.

## **11. PENALIDADES**

11.1. O descumprimento das disposições deste termo de referência sujeitará a CONTRATADA às sanções previstas no art. 156 da Lei 14.133/2021.

## **12. LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS - LGPD**

12.1. É dever da CONTRATADA observar e cumprir as regras impostas pela Lei Federal nº 13.709/18 (LGPD), suas alterações e regulamentações posteriores, devendo ser observadas, no tratamento de dados, no âmbito do CONTRATANTE, a respectiva finalidade específica, a consonância ao interesse público e a competência administrativa aplicável.

12.2. É vedada à CONTRATADA a utilização de dados pessoais repassados em decorrência da contratação para finalidade distinta daquela do objeto do Contrato, sob pena de responsabilização administrativa, civil e criminal.

12.3. A CONTRATADA deverá adotar e manter medidas de segurança, técnicas e administrativas aptas a proteger os dados pessoais armazenados, processados ou transmitidos em decorrência do Contrato contra acessos não autorizados e situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, vazamento ou qualquer forma de tratamento inadequado ou ilícito.

12.4. Caberá à CONTRATADA implantar política de proteção a dados pessoais, com ênfase na prevenção ao vazamento dos dados, comprometendo-se a manter o sigilo e a confidencialidade de todas as informações repassadas em decorrência da execução contratual.

12.5. A CONTRATADA compromete-se ao correto processamento e armazenamento dos dados pessoais a ela atribuídos em razão de eventuais relações trabalhistas e/ou contratuais havidas em decorrência da contratação por este CONTRATANTE.

12.6. A CONTRATADA deverá adotar as medidas de segurança e proteção dos dados pessoais porventura recebidos durante e após o encerramento da vigência do pacto administrativo celebrado com o CONTRATANTE, com vistas, principalmente, a dar cumprimento às obrigações legais ou regulamentárias do controlador, respeitando os prazos legais trabalhistas, previdenciários e fiscais para a guarda de tais dados, nos termos do art. 16, inciso I, da Lei Federal nº. 13.709/18.

12.7. A CONTRATADA deverá comunicar, em até 24h (vinte e quatro horas) à CONTRATANTE, titular dos dados, e à Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) a ocorrência de incidente de segurança que possa acarretar risco ou dano relevante ao titular dos dados, em consonância com as providências dispostas no art. 48 da Lei Federal nº. 13.709/18.

12.8. Para a execução do objeto do Contrato, em observância ao disposto na Lei Federal nº. 13.709/18 (LGPD), na Lei Complementar nº. 101/2000 (Lei de Responsabilidade Fiscal), na Lei Federal nº. 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação) e ao princípio da transparência, a CONTRATADA e seu(s) representante(s) fica(m) ciente(s) do acesso e da divulgação, por este CONTRATANTE, de seus dados pessoais, tais como número do CPF, RG, estado civil, endereço comercial, endereço residencial e endereço eletrônico.

## **13. MODELOS DE TERMOS RELATIVOS À SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO:**

13.1. A CONTRATADA deverá ceder ao TRE-MG 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;

- 13.2. 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 10 – DECLARAÇÃO CESSÃO DE DIREITOS PATRIMONIAIS/AUTORAIS;
- 13.3. 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;
- 13.4. 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;
- 13.5. 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 12 – 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.

## **14. LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO - LAI**

14.1. Não há necessidade de classificação deste Termo de Referência quanto ao grau de sigilo, nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, considerando que a contratação é pública, o que garante o amplo acesso aos interessados.

## **15. ANEXOS:**

### **ANEXO 01 - 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 - TAREFAS DE SUPORTE: SERVIÇO DE SUPORTE DE 1º NÍVEL.

## **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 serviços) 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 resolvidores 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 resolvidor 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 junto aos 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. 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 (conforme regras de *compliance* do mesmo). 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;
- 2.13. 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;
- 2.14. Os serviços de coordenação compreendem:
  - 2.14.1. Supervisão da central de atendimento e suporte 1º, 2º e 3º nível, em todo o período, das 7h às 20h.
  - 2.14.2. Gerenciamento Técnico/Administrativo, no período das 10h 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.
- 2.15. 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;
- 2.16. 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;
- 2.17. 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, o desempenho e o acompanhamento dos serviços prestados;
- 2.18. 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;
- 2.19. 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, o desempenho, a efetividade e o acompanhamento dos serviços prestados;
- 2.20. 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 Técnico/Administrativo – 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, desempenho 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 dos serviços;
- 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 neste TR;
- 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, desempenho, 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/Administrativo e à 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 Exigidas;
- 3.32. Participar, junto com o setor da qualidade, do acompanhamento e solução das reclamações de usuários, oriundos das pesquisas de satisfação e/ou outras fontes de entrada;

- 3.33. Fazer cumprir o regulamento interno da CONTRATADA e do TRE-MG, junto aos atendentes;
- 3.34. Fazer cumprir as regras de segurança e organização, junto aos atendentes;
- 3.35. Comprometer-se a disseminar a cultura da qualidade junto aos atendentes.

#### **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, desempenho 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 problemas 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 e metas, motivação e de capacitação profissional dos atendentes, visando o constante desenvolvimento e aperfeiçoamento da equipe;
- 4.8. Garantir 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, conforme definido neste TR;
- 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 nos serviços 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 à CONTRATANTE, sempre que um serviço for rejeitado;
- 4.20. Elaborar relatórios de serviços executados;
- 4.21. Providenciar treinamentos à 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 Exigidas;
- 4.23. Participar de reuniões que envolvam mudanças em processos críticos, projetos, planos de ações em que a empresa contratada seja impactada e envolvida;

#### **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.

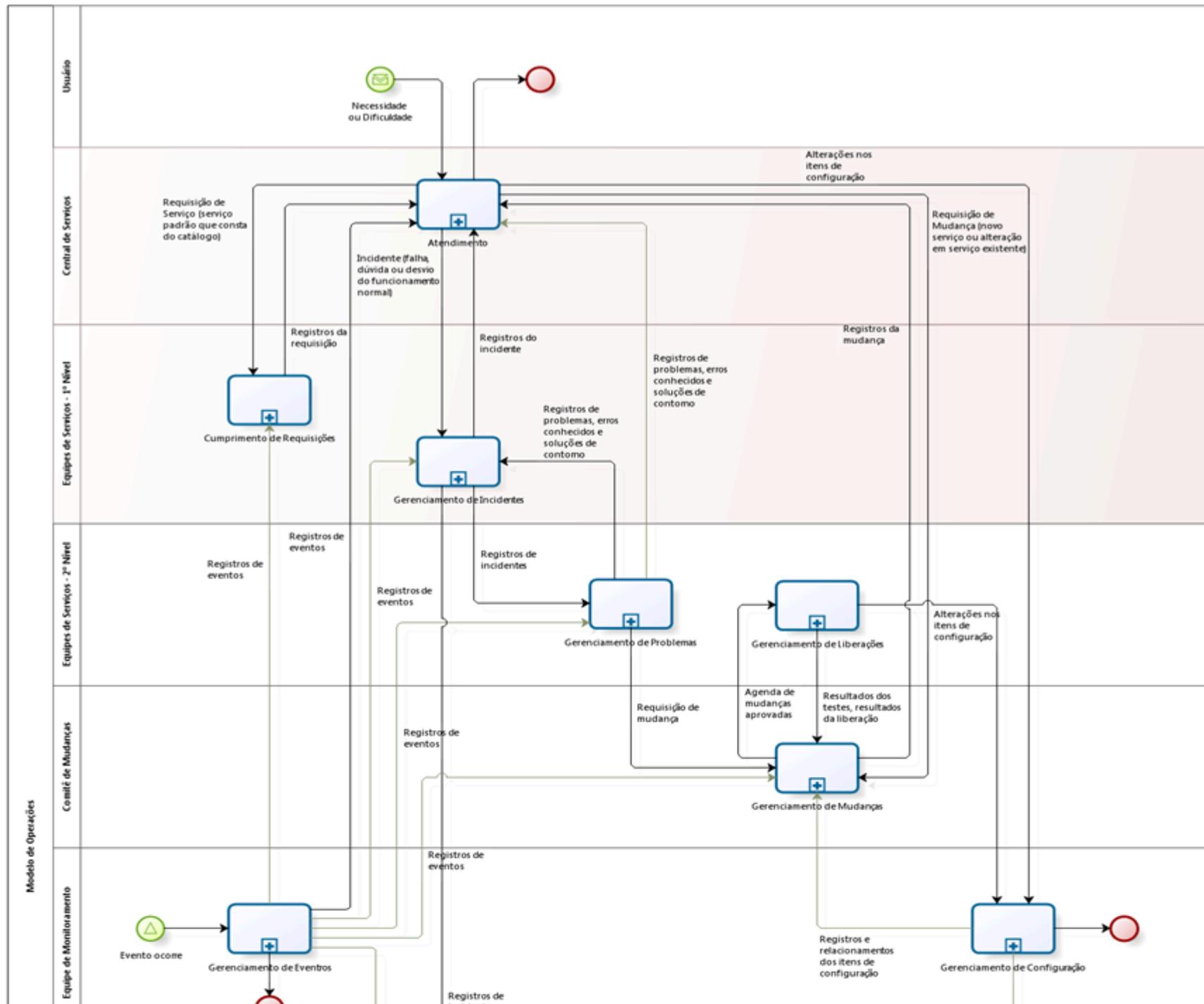
Com este modelo de operações, espera-se que a STI e o TRE-MG, obtenham os seguintes resultados:

- 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 da 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:



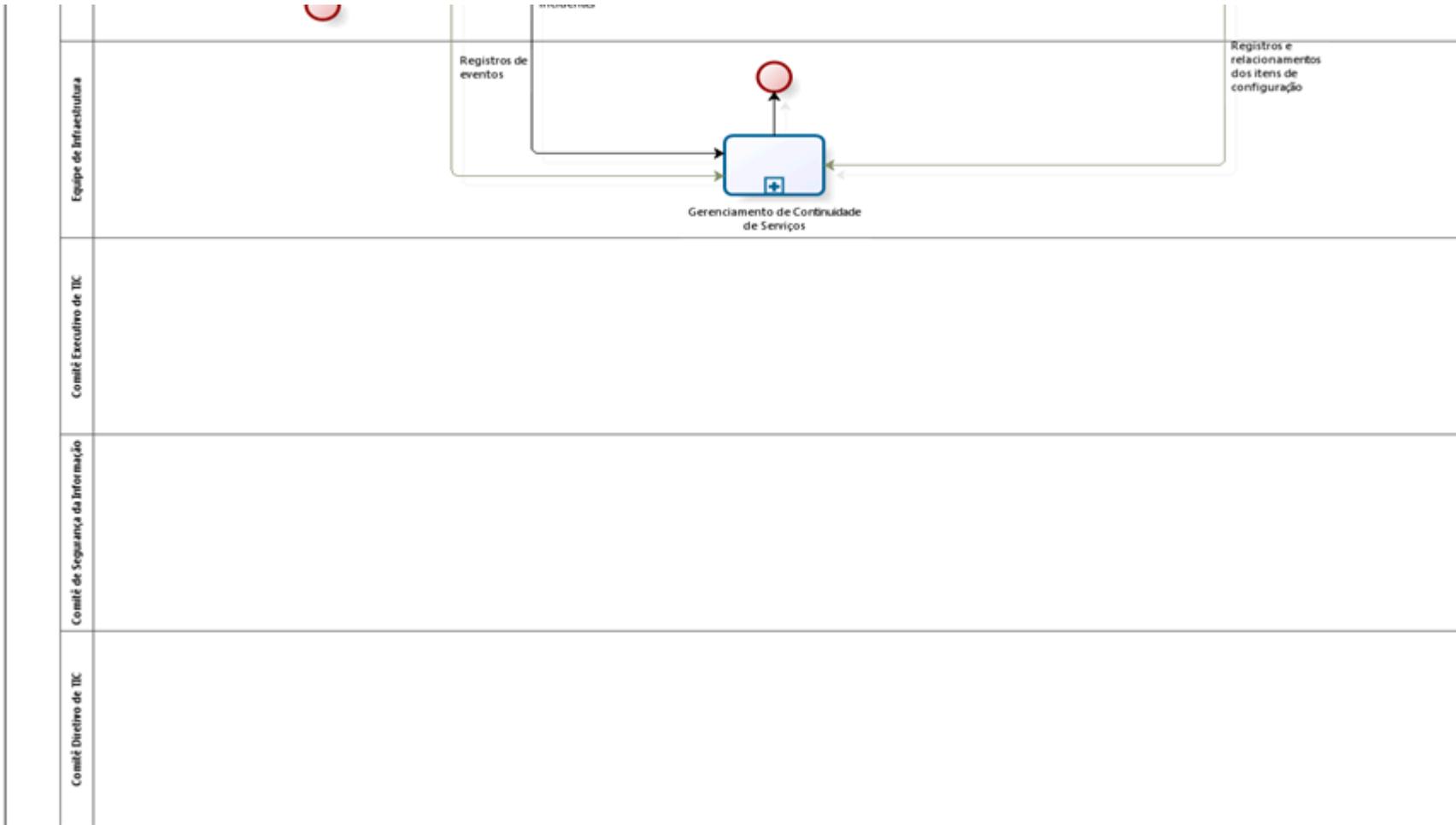


Figura 1 – Modelo de Gestão de Operações





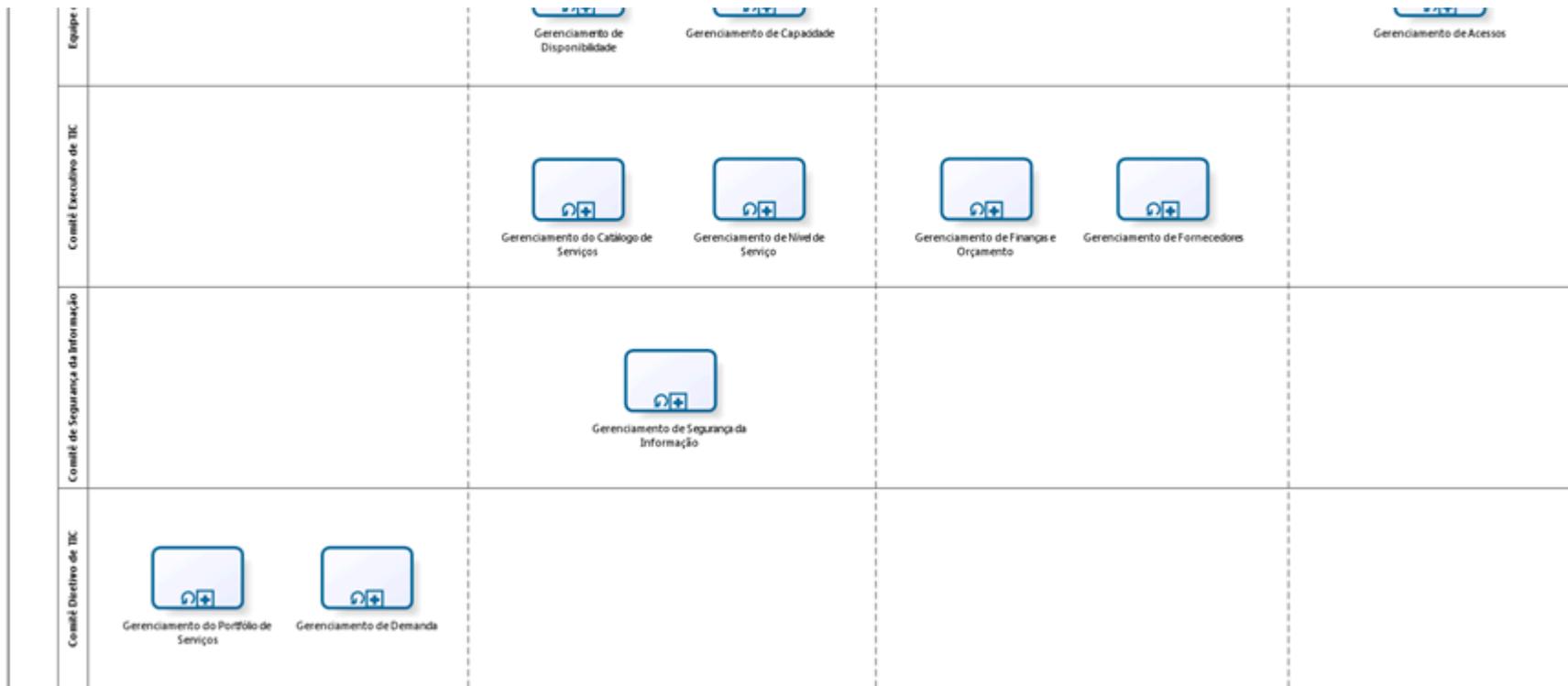


Figura 2 – Modelo de Gestão de Operações

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”.

### 5.3. Descrição de Processos:

#### 5.3.1. Atendimento:

A biblioteca 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. Além do descrito anteriormente, o *Service Desk* fornece outros atendimentos, tais como, não se restringindo a eles:

- 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, experiência e satisfação dos clientes/usuários com os serviços prestados;
- Melhora na qualidade e agilidade no tratamento de requisições dos usuários, incidentes, reduzindo possíveis impactos no negócio e na produtividade dos servidores do TRE;
- Melhora no uso e otimização 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 – Processo de Atendimento 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.

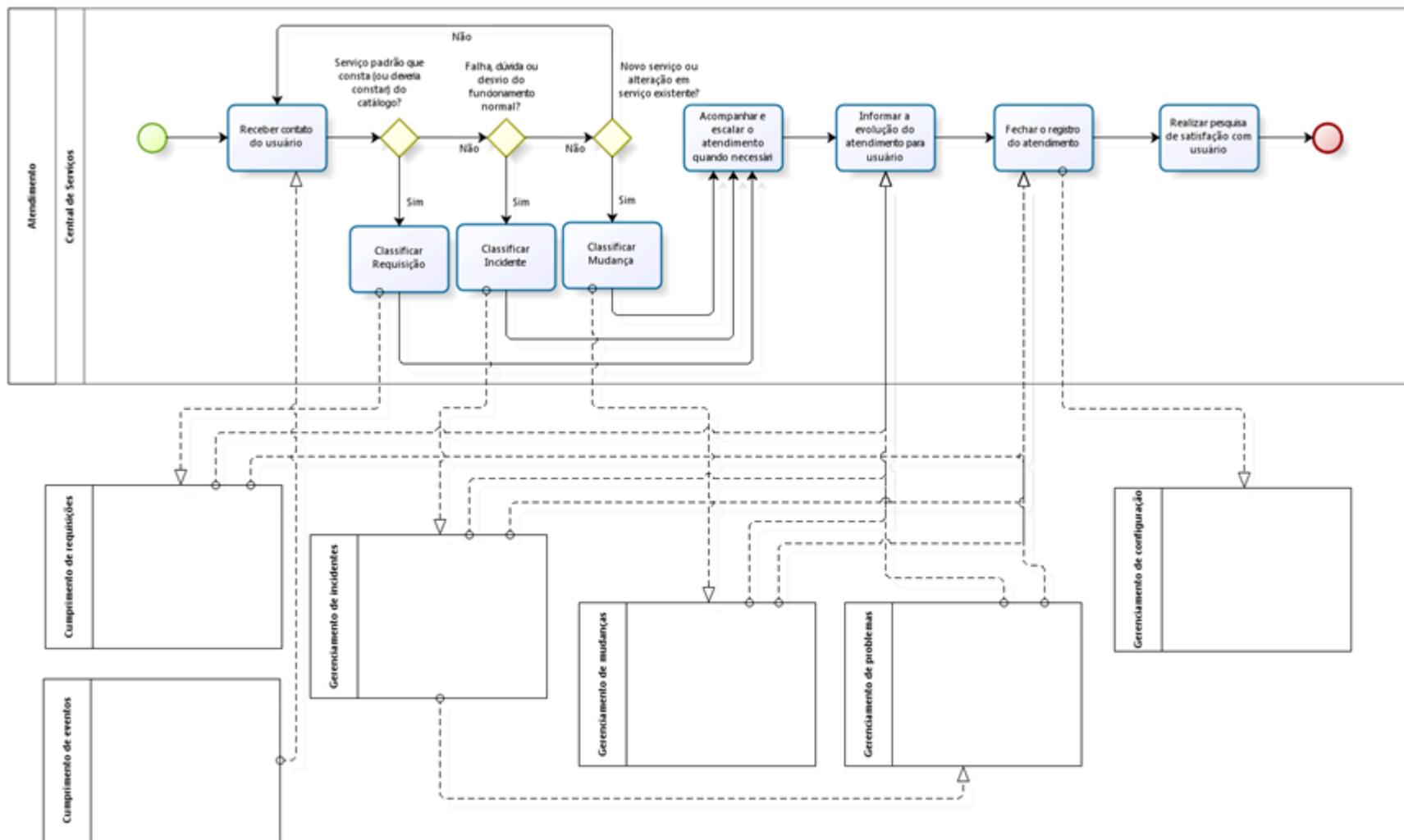


Figura 3 – Processo de Atendimento

### 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 TIC.

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.

### **CLASSIFICAR REQUISIÇÕES DE SERVIÇOS, 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.

### **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.

### **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.

### **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.

### **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.

### **REQUISITOS DESEJÁVEIS 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 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.

#### **INDICADORES DE DESEMPENHO SUGERIDOS<sup>1</sup>:**

- 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, EMPATIA 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:**  $(\text{Total de horas paradas} / \text{Total de horas do mês}) \times 100$ ;
- 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 possa causar perturbação a um serviço.

Um Gerenciamento de Incidentes efetivo deve permitir a agregação de valor ao negócio do TRE-MG:

- garantindo que os incidentes sejam rapidamente detectados e tratados;
- garantindo que o incidente chegue rapidamente à equipe capaz de tratá-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 de Gerenciamento de Incidentes. Tais atividades são detalhadas na sequência.

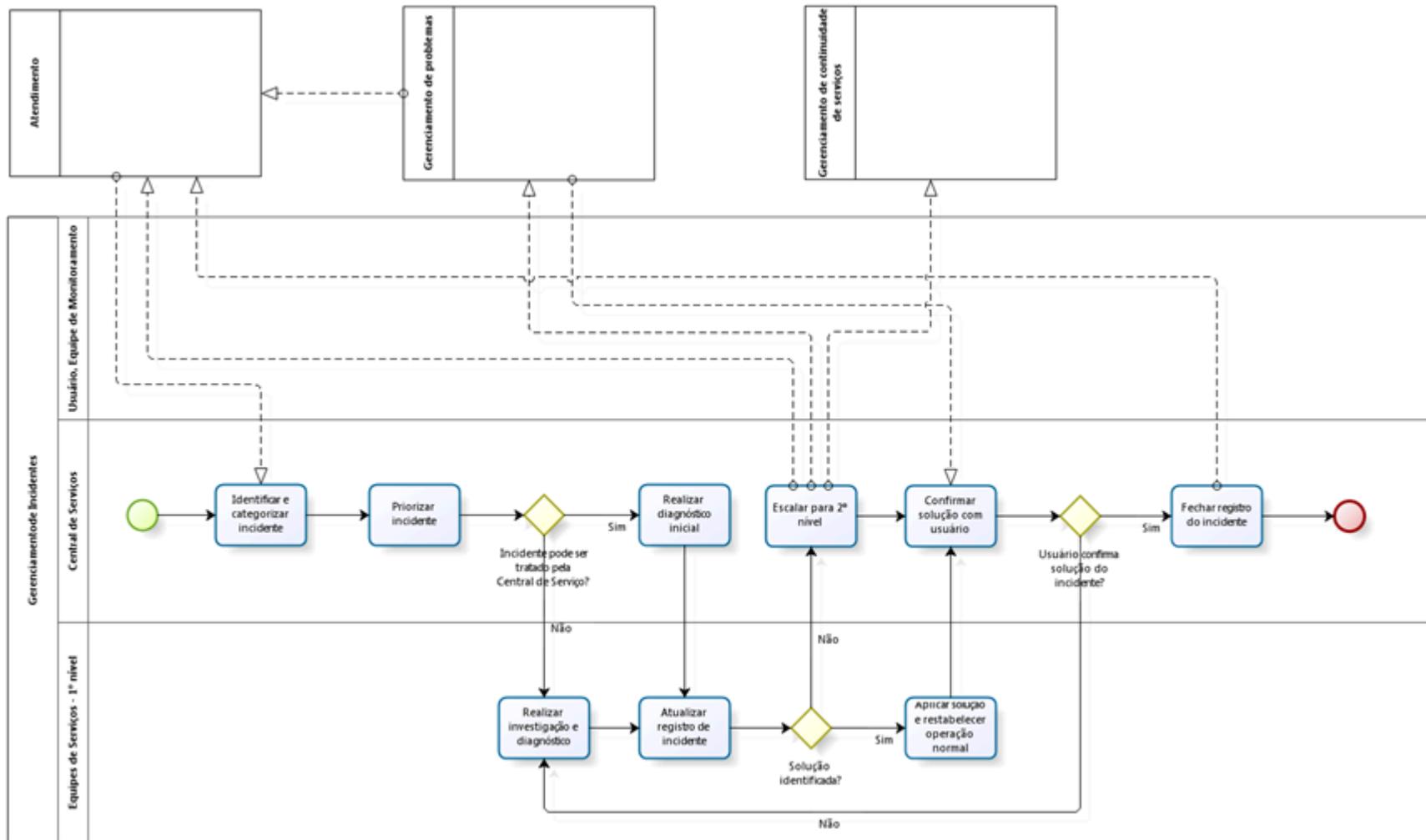


Figura 4 – Processo de Gerenciamento de Incidentes

### IDENTIFICAR E CATEGORIZAR UM 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 mesmo. 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 mesmo 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.

#### **PRIORIZAR UM 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 disponíveis no momento. 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 1 a seguir:

Nível de Impacto	Nome	Significado
1	Alto	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Todos os usuários do serviço foram afetados ou serviço crítico afetado;</li> <li>• Potenciais danos para a imagem da organização;</li> <li>• Potenciais impactos em leis e regulamentos.</li> </ul>
2	Médio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vários usuários afetados ou serviço crítico afetado;</li> <li>• Sem danos para a imagem da organização;</li> <li>• Sem impacto em leis e regulamentos.</li> </ul>
3	Baixo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Um único usuário afetado ou serviço não crítico;</li> <li>• Sem danos para a imagem da organização;</li> <li>• Sem impactos em leis e regulamentos;</li> </ul>
4	Nenhum	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sem impacto imediato nos usuários;</li> <li>• Falha em um componente tecnológico que possui redundância.</li> </ul>

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. Ver tabela 2 a seguir:

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:

<b>Impacto</b>
----------------

		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 ao telefone. Tais incidentes também recebem o código de priorização, para fins estatísticos e para análises posteriores.

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 mesmo.

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-se 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.

## 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 causa raiz da 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 suficientes, claras e concretas 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 2º 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.

### **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).

### **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 e/ou setor;
- Fechado:** O usuário e/ou setor concorda que o incidente foi resolvido e o funcionamento normal foi restabelecido.

### **APLICAR SOLUÇÃO E RESTABELECEM 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 ao usuário 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.

### **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 se 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...	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Gestor da Central de Serviços</li> <li>•Chefe da Seção</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Gestor da Central de Serviços</li> <li>•Chefe da Seção</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Gestor da Central de Serviços</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Gestor da Central de Serviços</li> <li>•Gestor do Contrato</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Gestor da Central de Serviços</li> <li>•Gestor do Contrato</li> <li>•Chefe da Seção</li> </ul>
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...	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Coordenador</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Coordenador</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Chefe da Seção</li> <li>•Coordenador</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Chefe da Seção</li> <li>•Coordenador</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Coordenador</li> </ul>
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...	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Secretário STI</li> <li>•Gestor do Contrato</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Secretário STI</li> <li>•Gestor do Contrato</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Secretário STI</li> <li>•Gestor do Contrato</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Secretário STI</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Secretário STI</li> </ul>

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, ambíguas, ou até mesmo incorretas, prejudicando ainda mais o tratamento do incidente. Após o fechamento do incidente grave, é feita uma reunião de análise crítica com os envolvidos, para avaliar a forma como o incidente foi tratado, a eficácia do tratamento, ações corretivas que devem ser tomadas, etc.

### **CONFIRMAR SOLUÇÃO COM O 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.

### **FECHAR REGISTRO DO INCIDENTE:**

A Central de Serviços é responsável por fechar formalmente todos os registros de incidentes.

#### **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 corretivas.

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 problemas que precisam ser endereçados por meio de soluções estruturais ou ações corretivas.

### **INDICADORES DE DESEMPENHO SUGERIDOS<sup>1</sup>:**

- **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”);
- 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 Serviços:**

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.

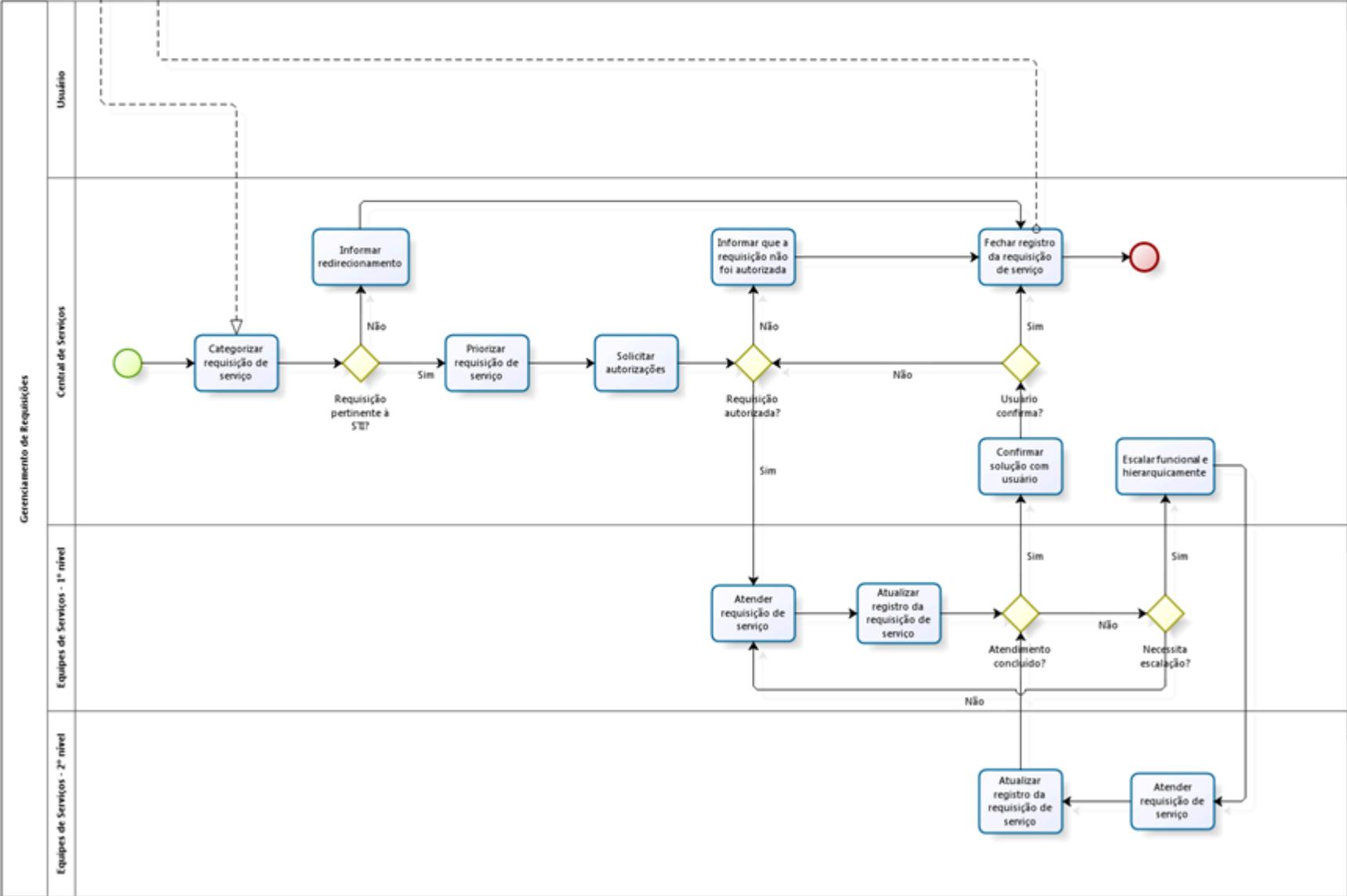


Figura 5 – Processo de Cumprimento de Requisições de Serviço

## 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 serviços, um para cada caso.

Caso o usuário não faça esta distinção e registre duas ou mais requisições de serviços 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 único 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 os 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 serviços disponíveis, e restringir o acesso a tais requisições, de acordo com o perfil de cada tipo de usuário.

### 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.

### PRIORIZAÇÃO DA 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 6 a seguir.

Nível de Impacto	Nome	Significado
1	Alto	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Todos os usuários do serviço serão envolvidos ou serviço crítico envolvido;</li> <li>• Potenciais danos para a imagem da organização caso a requisição não seja atendida;</li> <li>• Potenciais impactos em leis e regulamentos caso a requisição não seja atendida.</li> </ul>
2	Médio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vários usuários envolvidos ou serviço crítico envolvido;</li> <li>• Sem danos para a imagem da organização caso a requisição não seja atendida;</li> <li>• Sem impacto em leis e regulamentos caso a requisição não seja atendida.</li> </ul>
3	Baixo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Um único usuário envolvido ou serviço não crítico envolvido;</li> <li>• Sem danos para a imagem da organização;</li> <li>• Sem impactos em leis e regulamentos.</li> </ul>
4	Nenhum	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sem envolvimento imediato nos usuários;</li> <li>• Requisição que pode ser atendida assim que os recursos estiverem disponíveis.</li> </ul>

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	A 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;	1 hora

		Os procedimentos de plantão devem ser ativados e o suporte de fornecedores externos deve ser invocado.	
2	Alto	A equipe técnica deve responder imediatamente, avaliar a situação, podendo interromper e solicitar a 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 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 ao 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).

### 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.

### 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.

### **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 ao usuário sobre seu *status*.

### **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.

### **ESCALAR FUNCIONALMENTE 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-MG 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
2º Nível de Escalada	em...	15 minutos	4 horas úteis	8 horas úteis	7 dias úteis	72 horas
	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

<b>3º Nível de Escalada</b>	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

### CONFIRMAR DA SOLUÇÃO COM O 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.

### FECHAR O 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.

### INDICADORES DE DESEMPENHO SUGERIDOS<sup>1</sup>:

- 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 TIC 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.

Deve ser criado preferencialmente um painel de controle (*dashboard*) com os principais indicadores a serem consultados de forma 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.

#### **INDICADORES DE DESEMPENHO SUGERIDOS<sup>1</sup>:**

- 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, efetiva e profissional, e que tais serviços atendem e agreguem valor 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;
- 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.

#### **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 a capacidade de atendimento, para a Central de Atendimento, considerando-se o 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 da ITIL nas versões 2011, v3 ou superior.

## **ANEXO 02 - 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 23h:59min., 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 horário extraordinário, ele poderá ser solicitado como TAREFA DE DEMANDA, caso em que seguirá as definições do anexo 5, sendo remunerado por hora extra. 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*;

1.2.2. Por Telefone da Central de Atendimento;

1.2.3. Por e-mail;

1.2.4. Por *Chat* ou *chatbot*;

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. A Central de Serviços deverá estar localizada nas dependências da CONTRATANTE; exceto nos casos em que for expressamente autorizado por esta, para prestação dos serviços em outra localidade ou de forma remota;

1.3.2. A acomodação do Serviço de Suporte de 1º Nível nas dependências da CONTRATANTE, visa prestar atendimento célere, efetivo e adequado às diversas unidades judiciais e administrativas;

1.3.3. A CONTRATANTE disponibilizará sistemas, 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 urgência 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 Serviços, encaminhar o chamado e acompanhar sua resolução, monitorando os níveis de serviços prestados. Os prazos de atendimento dos terceiros (incluindo equipes 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 retro citado, 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, quanto aos atendimentos das ligações realizadas pelos usuários de TIC da CONTRATANTE;
- 2.8. A CONTRATADA deverá garantir um *call-back* 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 Serviços, 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 serviços de 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. 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 observando-se 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 no item 4.1 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 03 - 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 23h:59min., 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 horário extraordinário, ele poderá ser solicitado como TAREFA DE DEMANDA, caso em que seguirá as definições do anexo 5, sendo remunerado por hora extra. 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 deverá estar localizada nas dependências da CONTRATANTE, podendo, a seu critério e desde que seja expressamente autorizado, prestar os serviços de forma remota ou híbrida;
- 1.3.2.Os serviços de suporte de 2º nível a serem prestados presencialmente ou remotamente, deverão ser realizados na região de Belo Horizonte, Grande BH, cartórios eleitorais e localidades do interior, com transporte fornecido pela CONTRATANTE;
  - 1.3.2.1. Eventualmente os serviços poderão ser prestados presencialmente nos cartórios e localidades do interior, desde que previstos com no mínimo de 48h de antecedência. 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, efetivo e adequado às diversas unidades judiciais 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*, 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 e/ou problemas referentes aos serviços de TIC do TRE-MG;

- 2.1.10. Correlacionar incidentes e problemas, 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-se 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 no 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 *lapse* 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, acondicioná-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 a 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 o 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 (Itens de Configuração);
- 2.2.12. Auxiliar na implantação de novas tecnologias: Auxiliar a CONTRATANTE em pesquisas, implantações e documentações de novas tecnologias;
- 2.2.13. Auxiliar em elaboração técnica de Termo de Referência: Auxiliar a CONTRATANTE na elaboração e verificação de documentos de TR e de ETP (Estudo Técnico Preliminar) para contratação de serviços ou compras de equipamentos.
- 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.
- 2.5. Os deslocamentos necessários, 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 quando 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;
- 2.6. 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 no item 4.1 do termo de referência;
- 3.2. Os profissionais deverão utilizar a Solução de Gerenciamento de *Service Desk*, inclusive para prestar atendimento remoto;
- 3.3. A CONTRATADA deverá utilizar o instrumental de trabalho fornecido pela CONTRATANTE, para a execução de suas atividades;
- 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 na ferramenta de *Service Desk* e em conformidade com as boas práticas;
- 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 04 - TAREFAS DE SUSTENTAÇÃO E CONSULTORIA DE INFRAESTRUTURA DE TIC – SERVIÇOS ROTINEIROS E ESPECIALIZADOS DE INFRAESTRUTURA DE TIC 3º NÍVEL:**

### **1. TAREFAS DE SUSTENTAÇÃO E CONSULTORIA 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 23h:59min., 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 INFRAESTRUTURA DE TIC em 3º Nível deverá ficar sediada nas dependências da CONTRATANTE, podendo atuar de forma remota ou híbrida, desde que expressamente autorizada por esta;
- 1.3.2.A acomodação do SERVIÇO DE SUSTENTAÇÃO E CONSULTORIA DE INFRAESTRUTURA DE TIC de 3º Nível nas dependências da CONTRATANTE, deve ocorrer quando houver necessidade de atuação local e/ou interação presencial desses profissionais com os técnicos e servidores do TRE-MG;
- 1.3.3.Excepcionalmente, os serviços poderão ser prestados presencialmente nos cartórios e localidades do interior, incitando viagens, conforme disposto no item 5.1.11 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 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 E CONSULTORIA DE INFRAESTRUTURA DE 3º NÍVEL:

- 2.1. O serviço de SUSTENTAÇÃO E CONSULTORIA 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 e consultoria 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. O catálogo de serviços de TIC do TRE-MG (Anexo 09), 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;
- 2.4. 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;
- 2.5. O controle da quantidade de tarefas de SUSTENTAÇÃO E CONSULTORIA 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 de *Service Desk*, devendo ser discriminadas de forma resumida, nos referidos registros, as ações e procedimentos executados ao longo do dia;
- 2.6. O SERVIÇO DE SUSTENTAÇÃO E CONSULTORIA DE INFRAESTRUTURA DE TIC em 3º Nível, incluindo rotinas operacionais e monitoramentos, estará sujeito aos acordos mínimos de serviço (NMS) estabelecidos para este grupo de tarefas, conforme anexo 07;
- 2.7. Em razão da dinâmica natural institucional da CONTRATANTE, novas tarefas, 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.
- 2.8. A CONTRATADA deverá obedecer ao especificado em todas as normas, padrões, processos e procedimentos da CONTRATANTE.
  - 2.8.1. 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;
  - 2.8.2. 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;
  - 2.8.3. A não aderência ao processo estabelecido pode gerar glosas ou advertências, conforme indicadores do anexo 07.
- 2.9. 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.
- 2.10. A CONTRATADA deverá dispor de serviços de coordenação do atendimento de 3º Nível remoto e presencial, conforme disposto no anexo 01;
- 2.11. Qualificações Técnicas exigidas para o SERVIÇO DE SUSTENTAÇÃO E CONSULTORIA 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;
- 2.12. Os profissionais da equipe de SUSTENTAÇÃO E CONSULTORIA 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 no item 4.1 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*, inclusive para prestar atendimento remoto;
- 3.3. A CONTRATADA deverá prover, para o SERVIÇO DE SUSTENTAÇÃO E CONSULTORIA DE INFRAESTRUTURA DE TIC de 3º Nível, todo o instrumental de trabalho, devidamente certificado pelos respectivos órgãos reguladores, necessários 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 na ferramenta de *Service Desk* e em conformidade com as boas práticas;
- 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 05 - 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 23h:59min., 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 Serviços (OS), 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 Serviços, 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 de 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, efetivo e adequado às diversas unidades judiciais 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, o 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:**

- 2.2. 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;
- 2.3. 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;
- 2.4. 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;
- 2.5. 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. A oficialização da demanda dos serviços será feita por meio da emissão de “Ordem de Serviço – OS”, conforme disposto no item 5.2.10 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. 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;
- 2.10. 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.

## **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.

- 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*, inclusive para prestar atendimento remoto;
- 3.3. A CONTRATADA deverá, quando necessário, utilizar o instrumental do TRE-MG para o Serviço de Demanda de 1º, 2º e 3º Nível;
- 3.4. A CONTRATADA deve executar as atividades de acordo com os processos definidos na ferramenta de *Service Desk* e em conformidade com as boas práticas;
- 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 06 - PERFIS E QUALIFICAÇÕES PROFISSIONAIS EXIGIDAS:**

### **1. PERFIS E QUALIFICAÇÕES PROFISSIONAIS EXIGIDAS PARA O 1º, 2º E 3º NÍVEL:**

- 1.1. 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 do item 7.5.33 do Termo de Referência. Estas qualificações deverão ser mantidas ao longo do contrato, podendo ser verificadas, a qualquer tempo, pelo TRE-MG;
- 1.2. A empresa CONTRATADA se obriga a selecionar, designar e manter profissionais, cuja qualificação esteja em conformidade com os tipos de serviços contratados, observando-se as certificações em linguagens, ferramentas ou tecnologias, sempre que a atividade a ser executada exigir ou o TRE-MG venha a solicitar.
- 1.3. 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;
- 1.4. 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;
- 1.5. A CONTRATANTE poderá solicitar a substituição de profissional que não estejam atendendo satisfatoriamente à produtividade média dos serviços relacionados à sua competência, ou aos procedimentos técnicos, administrativos, de segurança e comportamentais exigidos pelo TRE-MG.
  - 1.5.1. Caso haja solicitação pela CONTRATANTE de substituição de profissional, a CONTRATADA terá até 90 (noventa) dias para apresentar o substituto;
- 1.6. 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;
- 1.7. Será de responsabilidade da CONTRATADA, a manutenção da atualização tecnológica e/ou de processos da equipe, alocada na prestação dos serviços contratados;
- 1.8. Relação de perfis profissionais:
  - a. Gerente Geral Técnico/Administrativo;

- b. Supervisor de Serviços de Suporte em 1º, 2º e 3º Nível;
- c. Técnico de Suporte Sênior;
- d. Analista de Infraestrutura de TIC;
- e. Analista de Suporte e Manutenção de TIC;
- f. Analista de Sistemas;
- g. Analista de Logística;
- h. Analista de Redes e Comunicação de Dados;
- i. Analista de Processos de Gerenciamento *ITIL/ITSM*;
- j. Analista da Qualidade;
- k. Analista de *Backup (Veeam; Exagrid)*;
- l. Analista de Monitoramento (*Zabbix*);
- m. Analista/Gerente de Projetos (*MS-Project/Sharepoint*);
- n. Especialista de Redes;
- o. Especialista de Soluções *Microsoft*;
- p. Especialista de Soluções *Linux*;
- q. Especialista de Virtualização e Hiperconvergência (*VMware; Nutanix*);
- r. Especialista *DevOps*;
- s. Especialista de *Cloud Computing (Microsoft Azure, Google GCP, AWS e/ou OpenStack)*;
- t. Administrador de Dados;
- u. Engenheiro de Dados;
- v. Administrador de Banco de Dados;
- w. Consultor Master em Infraestrutura de TIC e Redes;
- x. Consultor Master em Cibersegurança ou Segurança Cibernética.

### **GERENTE GERAL TÉCNICO/ADMINISTRATIVO**

#### **ESCOLARIDADE:**

- Comprovar, através de apresentação de certificado/diploma de conclusão, possuir, pelo menos, Ensino Superior 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, consultoria 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 de ferramenta de Gerenciamento de Serviços;
- DESEJÁVEL: Treinamento ITIL *Intermediate Operational Support and Analysis (OSA)* e/ou Treinamento ITIL *Intermediate Release Control and Validation (RCV)*; Certificação em Gerenciamento de Projetos (PMP, CAPM, PMI-ACP, PMI-PBA, PMI-SP, PMI-RMP, PgMP, PfMP e/ou Prince2) e Certificação COBIT 5 *Foundation*.

### **SUPERVISOR DE SERVIÇO DE SUPORTE EM 1º, 2º e 3º NÍVEL**

#### **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 ou logística e gestão de processos;
- 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* ou *Certificado de curso de liderança de pessoas*;
- 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)*. Certificação em Gerenciamento de Projetos (PMP ou CAPM).

### **TÉCNICO DE SUPORTE**

#### **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 TIC;

- 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 *Sistema Operacional*, com carga horária mínima de 20 horas, podendo ser apresentada certificação oficial;
- Comprovar, através da apresentação de certificado de participação e conclusão, curso de redes de computadores com carga horária mínima de 20 horas.

### **ANALISTA DE INFRAESTRUTURA DE TIC**

#### ESCOLARIDADE:

- Comprovar, através de apresentação de certificado/diploma de conclusão, possuir, pelo menos, curso Superior ou Técnico Reconhecido pelo MEC 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: 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 SUPORTE E MANUTENÇÃO DE TIC**

#### 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 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: Manutenção de *Hardware* de Computadores, Periféricos, Equipamentos de Biometria Digitais, Cabeamento Estruturado e Manutenção em circuitos eletrônicos.

#### CERTIFICAÇÕES/CURSOS/TREINAMENTOS:

- Curso (20+ horas) de *hardware* de computadores;
- Curso (40+ horas) de manutenção em impressoras;
- DESEJÁVEL: Conhecimento em informática, redes de computadores, cabeamento estruturado.

### **ANALISTA DE SISTEMAS**

#### 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, PHP, Python;
- 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**

#### ESCOLARIDADE:

- Comprovar, através de apresentação de certificado/diploma de conclusão, possuir, pelo menos, curso superior completo na área de Logística ou Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), OU, Ensino Médio Completo e um mínimo de 360h em cursos profissionalizantes na área de Logística e/ou 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, Controle da 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 (20+ horas) *MS-Project*;
- Curso (30+ horas) *Hardware* de Microcomputadores e/ou Infraestrutura Básica de TI;
- Curso (60+ horas) Sistema Operacional ou Administração Windows e/ou Unix/Linux;
- Curso (10+ horas) Segurança da Informação;
- Curso (10+ horas) Sistema de Logística e Suprimentos;
- Curso (20+ horas) Técnica e Testes de Sistemas;
- 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 TIC. Curso em Planejamento e Controle da Produção focado na área de TIC.

### **ANALISTA DE REDES E COMUNICAÇÃO DE DADOS**

#### 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, a configuração de roteadores e switches gerenciáveis, segmentação de redes, configuração de VPNs, configuração de redes wireless corporativas.

#### 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* Palo Alto, operação de ambiente virtualizado em plataforma *VMware*, *Zabbix*; Solução de gerência de rede HP IMC ou semelhante; Operação de servidores *Linux*;

### **ANALISTA DE PROCESSOS DE GERENCIAMENTO ITIL/ITSM**

#### ESCOLARIDADE:

- Comprovar, através de apresentação de certificado/diploma de conclusão, possuir, pelo menos, curso Superior ou Técnico Reconhecido pelo MEC 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: Projeto, Construção, Entrega, Operação e Controle de Serviços de Tecnologia da Informação, bem como experiência no gerenciamento de Incidentes, Problemas, Capacidade, Mudanças, NMS (SLA), Conhecimento, Segurança, etc. Experiência na aplicação das 4 dimensões do Gerenciamento de Serviço: Organização e Pessoas, Informação e Tecnologia, Parceiros e Fornecedores e Fluxos de Valor e Processos, Sistema de Valor de Serviço e Cadeia de Valor de Serviço, com a cultura de Flexibilidade e Cocriação;
- Experiência comprovada de 3 anos em projetos para a aplicação, implementação e gerenciamento das boas práticas do *framework ITIL (Information Technology Infrastructure Library)* e *ITSM (Information Technology Service Management)*, alinhando os serviços com as necessidades do negócio da empresa, através da agregação de valor;
- Habilidade de tratativas com os clientes;
- Habilidades Interpessoais, Gestão de Conflitos e Tomada de decisões.

#### CERTIFICAÇÕES/CURSOS/TREINAMENTOS:

- Certificação Oficial *ITIL Foundation V3* ou superior, ou Curso *ITIL 4 Foundation* (16+ horas);
- Curso (40+ horas) *ITSM (Information Technology Service Management)*;
- Certificação *Scrum Master* e/ou Tecnologias Ágeis aplicáveis;
- DESEJÁVEL: Curso de Gerenciamento de Projetos. Curso de *MS-Project*.

### **ANALISTA DA QUALIDADE**

#### ESCOLARIDADE:

- Comprovar, através de apresentação de certificado/diploma de conclusão, possuir, pelo menos, curso Superior ou Técnico Reconhecido pelo MEC 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 e 120h em cursos ligados à área da Qualidade.

#### 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 área da qualidade e liderança de equipes.
- Experiência de no mínimo, 3 anos em Monitorias da Qualidade;
- Experiência em administrar treinamentos na área da qualidade e elaboração de materiais de treinamento;
- Definição, Análise, Implementação e Monitoramento de Indicadores de desempenho e qualidade, relacionados ao contrato do cliente;
- Padronização de processos;
- Gerenciamento de não conformidades, geração de planos de ações, tratativa de reclamações de clientes;
- Habilidade de tratativas com os clientes;

- Habilidades de Gestão e Interpessoais, Gestão de Conflitos e Tomada de decisões;
- Proatividade e facilidade de adaptabilidade a novas demandas e inovações;
- Elaboração de documentos, relatórios estatísticos e gerenciais, com foco nas boas práticas de gestão;
- Controle de documentação e registros;
- Interpretação e aplicações de Normas ABNT, tais como: NBR ISO 9001 e ABNT NBR ISO/IEC 27001.

#### CERTIFICAÇÕES/CURSOS/TREINAMENTOS:

- Certificação Oficial *ITIL Foundation V3* ou superior, ou Curso *ITIL 4 Foundation* (16+ horas);
- Curso de Interpretação das Normas ABNT NBR ISO/IEC 27001, ABNT NBR ISO/IEC 27002 e NBR ISO 9001;
- Curso (40+ horas) na área da Qualidade;
- Curso (10+ horas) Pacote *Office*;
- Curso (10+ horas) *Power BI*;
- DESEJÁVEL: *ITIL 4 Overview - ITSM Best Practices Introduction*, Governança Corporativa, Governança e Gestão de TI, Auditor Líder da Qualidade, Curso de Gerenciamento de projetos e *frameworks* ágeis (*Agile Scrum Foundation*), *MS-Project Server*, Curso (60+ horas) *ITSM (Information Technology Service Management)*, Curso interpretação das normas ABNT NBR ISO/IEC 20000, ABNT NBR ISO 31000, ABNT NBR ISO 19011.

### **ANALISTA DE BACKUP**

#### ESCOLARIDADE:

- Comprovar, através de apresentação de certificado/diploma de conclusão, possuir, pelo menos, curso Superior ou Técnico Reconhecido pelo MEC na área 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 e ferramenta de backup Veeam, OU, em atividades na área de TIC que envolvam obrigatoriamente: conhecimento de Veeam, administração e operação de sistemas de *backup* automatizados; gerência em rotinas de *backup*; análise de incidentes e problemas relacionados a *backup*.

#### CERTIFICAÇÕES/CURSOS/TREINAMENTOS:

- Certificação Oficial *ITIL Foundation V3* ou superior, ou Curso *ITIL 4 Foundation* (16+ horas);
- Certificação de curso em centro educacional autorizado pela VEEAM ou equivalente ou Certificado VMCE;
- Curso (20+ horas) Sistema Operacional/Administração *Windows*;
- Curso (20+ horas) Sistema Operacional/Administração *Linux*.

### **ANALISTA DE MONITORAMENTO**

#### ESCOLARIDADE:

- Comprovar, através de apresentação de certificado/diploma de conclusão, possuir, pelo menos, curso Superior ou Técnico Reconhecido pelo MEC na área 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: monitoramento de ambientes de tecnologia, ferramenta de monitoramento de redes Zabbix, *SNMP* e *SNMPTrap*.

#### CERTIFICAÇÕES/CURSOS/TREINAMENTOS:

- Certificação Oficial *ITIL Foundation V3* ou superior, ou Curso *ITIL 4 Foundation* (16+ horas);
- Certificação do curso *Zabbix Certified Specialist* ou equivalente em carga horaria e conteúdo ou Exame *Zabbix Certified Specialist*;
- Curso (20+ horas) Sistema Operacional/Administração *Windows*;
- Curso (20+ horas) Sistema Operacional/Administração *Linux*.

### **ANALISTA/GERENTE DE PROJETOS (MS-PROJECT/SHAREPOINT)**

#### ESCOLARIDADE:

- Comprovar, através de apresentação de certificado/diploma de conclusão, possuir, pelo menos, curso Superior ou Técnico Reconhecido pelo MEC 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 envolva o Gerenciamento de Projetos;
- Tenha a comprovação de gerenciamento de projeto de pelo menos em 2 projetos ligados ao *MS-Project* e *Sharepoint* (organização, programação, execução e monitoramento), com o foco no cumprimento de prazos, orçamentos e de acordo com os requisitos pré-estabelecidos;
- Visão integrada, holística dos processos em uma empresa;
- Capacidade de responder rapidamente às mudanças;
- Habilidade de tratativas com os clientes;
- Habilidades em Gestão, Interpessoais, Gestão de Conflitos e Tomada de decisões;
- Habilidade de gerenciar equipes de projetos;
- Experiência na Plataforma Project Server (configuração e administração);
- Experiência em construção de páginas web no Sharepoint usando Webparts;
- Experiência em construção de aplicações utilizando o Power Apps;
- Experiência em automação de fluxos com Power Automate;
- Experiência em construção de relatórios usando Power BI.

#### CERTIFICAÇÕES/CURSOS/TREINAMENTOS:

- Certificação Oficial *ITIL Foundation V3* ou superior, ou Curso *ITIL 4 Foundation* (16+ horas);
- Curso de Gerenciamento e/ou metodologias de gestão de Projetos de TI;
- Certificação *Scrum Master* e Tecnologias Ágeis aplicáveis;
- DESEJÁVEL: Certificação PMP, *Softwares* de Gestão de Projetos de TI.

## ESPECIALISTA EM INFRAESTRUTURA DE TIC E 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* corporativas e projetos de cabeamento estruturado.

### 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*.

CONHECIMENTO DESEJÁVEL: Segurança em redes, operação de *firewall Palo Alto*, operação de ambiente virtualizado em plataforma *VMware, Zabbix*, Ferramenta de *cloud Nextcloud*, 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/Kubernetes*.

### 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))*);

## ESPECIALISTA 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);
- *Microsoft Certified: Azure Administrator Associate*;
- *Microsoft Certified: Windows Server Hybrid Administrator Associate*;
- Curso de Hiperconvergência *Nutanix* (30+ horas).

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/Kubernetes*, 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 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:

- o Certificação *Linux Professional Institute LPIC-2*;
- o Certificação *Linux Foundation Certified Engineer (LFCE)* + Curso *Linux Foundation Linux Security (LFS416)*;
- o Certificação *Red Hat Certified System Administrator (RHCSA)* + Certificação *Red Hat Certified Specialist in Server Security and Hardening*;
- o 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/Kubernetes*, 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 EM VIRTUALIZAÇÃO E HIPERCONVERGÊNCIA:**

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 operação de ambientes virtualizados com solução *VMware* 6.0 ou superior, ou em infraestrutura hiperconvergente (HCI).

CERTIFICAÇÕES/CURSOS/TREINAMENTOS:

- Certificação Oficial *ITIL Foundation V3* ou superior ou Curso *ITIL 4 Foundation (16+ horas)*;
- Certificação *Linux Professional Institute LPIC-2* ou equivalente;
- Certificado de curso do *Nutanix Enterprise Cloud (35+ horas)* ou Certificação *NCA*; OU
- Certificado de curso *VMware vSphere: Install, Configure, Manage* ou Certificação *VCP*.

CONHECIMENTO DESEJÁVEL: Operação de ambiente virtualizado em plataforma *VMware*, *Zabbix*, 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*, *Docker* e ferramentas de orquestração *Swarm/Kubernetes*;

#### 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*.

#### ESPECIALISTA EM *DEVOPS*:

#### 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:
  - 02 (dois) anos em Implementação de APIs *RESTful* e micros serviços. Conhecimento de *Node.js* e estruturas disponíveis para *Express*. Conhecimento em programação assíncrona, Autenticação e autorização de usuário entre vários sistemas, servidores e ambientes. Integração de várias fontes de dados e bancos de dados em um sistema. Conhecimento proficiente de ferramentas de versão de código, como *Git*. Conhecimento proficiente de integração contínua e *pipeline* de implantação contínua.

#### CERTIFICAÇÕES/CURSOS/TREINAMENTOS:

- Certificação *Linux Professional Institute LPIC-2 ou equivalente*;
- Possuir uma das qualificações abaixo:
  - o *AWS Certified Solutions Architect*;
  - o *Certified Kubernetes Administrator (CKA)*;
  - o *HashiCorp Certified: Terraform Associate*;
  - o *Professional Cloud DevOps Engineer*;
  - o Certificado de curso de *Kubernetes: Orquestração de Ambientes (40+ horas)*, Certificado de curso de *Docker (10+ horas)*, certificado curso *AWX (10+ horas)*, certificado curso *Ansible (15+ horas)*.

CONHECIMENTO DESEJÁVEL: Domínio em Serviços *Cloud*, no serviço de nuvem *Amazon Web Services (AWS)*, Experiência em implementações com *Terraform* e *Terraform Cloud* Domínio de Arquitetura de redes (Princípios básicos e avançados, protocolos e topologias), Amplo conhecimento de Sistemas *Unix (Linux)*, Experiência em gestão e uso de *Source Code Management (SCM / GIT)*, Experiência com sistema de gestão de *containers (Kubernetes / ECS Fargate)*, Conhecimento em políticas de desenvolvimento (*GitFlow / Artefato Único / Continuous Integration / Continuous Delivery / Blue Green Practice*), Experiência em monitoramento de aplicações.

#### 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*.

## ESPECIALISTA EM *CLOUD*:

### 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 Cloud Microsoft Azure, Google GCP, AWS e/ou OpenStack.

### CERTIFICAÇÕES/CURSOS/TREINAMENTOS:

- Certificação Oficial ITIL *Foundation V3* ou superior ou Curso ITIL 4 *Foundation* (16+ horas);
- *Microsoft Certified: Azure Solutions Architect Expert* e *Microsoft 365 Certified: Enterprise Administrator Expert*, OU, *AWS Certified Solutions Architect – Professional* e *AWS Certified SysOps Administrator – Associate*.

CONHECIMENTO DESEJÁVEL: configuração e administração de serviços em nuvem, como EC2, S3, RDS, *AWS Lambda*, *VMs* do Azure. Experiência em *design* e implementação de topologias de rede seguras em ambientes em nuvem. Conhecimento em medidas de segurança em nuvem, incluindo *firewalls*, *IAM*, *VPNs*, entre outros. Experiência em automação, usando ferramentas como *Terraform*, *Ansible* ou *CloudFormation*. Habilidades de resolução de problemas e capacidade de trabalhar em ambientes dinâmicos. Experiência em administração do *Windows Active Directory* com conhecimento avançado em políticas de grupo, integração de serviços e administração de diretórios.

### 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*.

## ADMINISTRADOR DE DADOS:

### 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 (10+ horas).
- Certificação Oficial OCP (Oracle Certified Professional)
- Treinamento em PostgreSQL de no mínimo 40 (quarenta) horas.
- Treinamento em MS SQL Server de no mínimo 40 (quarenta) horas, ou certificação Microsoft específica.
- Treinamento em pelo menos uma das seguintes ferramentas Microsoft Power BI, Qlik Sense ou similares.
- Conhecimento no desenvolvimento de rotinas ETL usando SQL, PL/SQL, Java, Python e ferramentas de data integration como Pentaho Data Integration (PDI), Talend Open Studio for Data Integration ou similares;

## ENGENHEIRO DE DADOS:

### 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 nas seguintes atividades:

#### Gestão de dados:

- Experiência na coleta, organização, limpeza e análise de dados de fontes diversas;
- Experiência na criação e gerenciamento de data lakes e data warehouses;

#### Análise de dados:

- Experiência na criação de relatórios e dashboards;

#### Ciência de dados:

- Experiência na utilização de ferramentas de ciência de dados, como Python, R e Jupyter Notebooks;

### HABILIDADES TÉCNICAS INDISPENSÁVEIS:

- Ferramentas de BI: Power BI, Qlik Sense,

- Desenvolvimento de rotinas ETL usando SQL, PL/SQL, Python e ferramentas de data integration como Pentaho Data Integration (PDI), Hadoop ou similares;
- Bancos de dados: SQL, PostgreSQL, Oracle, MySQL, etc;
- Uso de linguagens de programação para tratamento de dados: Python, R, etc.

#### HABILIDADES COMPORTAMENTAIS:

- Pensamento analítico e crítico: Capacidade de interpretar dados e identificar insights relevantes.
- Comunicação eficaz: Habilidade para comunicar ideias complexas de forma clara e concisa para diferentes públicos.
- Trabalho em equipe: Capacidade de trabalhar de forma colaborativa e interdisciplinar.
- Proatividade e iniciativa: Autonomia para buscar soluções inovadoras e aprimorar processos.
- Orientação a resultados e entregas

#### DESEJÁVEL

- Certificação Oficial ITIL Foundation V4
- Conhecimento de bancos de dados NOSQL.
- Conhecimentos em Elastic Search
- Conhecimento em Machine Learning e Inteligência Artificial
- Experiência na implementação de políticas de governança de dados.
- Conhecimentos de Pentaho BI Server/Dashboard Designer
- Conhecimentos de Metabase

#### **ADMINISTRADOR DE BANCO DE DADOS:**

##### 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 banco de dados.

##### CERTIFICAÇÕES/CURSOS/TREINAMENTOS:

- Certificação Oficial *ITIL Foundation V3* ou superior ou Curso *ITIL 4 Foundation* (16+ horas);
- Para os profissionais que atuarão nos SGBDs:
  - o *Oracle*:
    - Certificação Oficial *OCA (Oracle Certified Associate)*; OU Certificação Oficial *OCP (Oracle Certified Professional)*;
  - o *Mysql / PostgreSQL / MariaDB*:

- Treinamento de, no mínimo, 40 (quarenta) horas acerca do conhecimento necessário;
- o *MSSQL Server*:
- Treinamento de, no mínimo, 40 (quarenta) horas acerca do conhecimento necessário, ou certificação *Microsoft* específica.

## **CONSULTOR EM NETWORK, SERVIDORES, VIRTUALIZAÇÃO E SEGURANÇA**

A categoria de consultor, será dividida em dois perfis:

### **PERFIL 1 - CONSULTOR MASTER EM INFRAESTRUTURA DE TIC E 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:
  - 08 (oito) 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;
  - 06 (seis) 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 V4*;
- *CCNA - Cisco Certified Network Associate Routing and Switching v3 (200-125)* OU *CCNP - Cisco Certified Network Professional*;
- Certificação *LPIC-2* ou superior;
- Certificado *CompTIA Linux+* ou superior;
- Certificado *Furukawa FCP* ou equivalente;
- Certificação de curso de *Nutanix*;
- Certificado *SUSE Certified Linux Professional*.

**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/Kubernet*e, 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 - CONSULTOR MASTER EM CIBERSEGURANÇA OU SEGURANÇA CIBERNÉTICA:**

### 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:
  - 06 (seis) anos em consultoria de cibersegurança ou segurança cibernética.

### 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.

CONHECIMENTO 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 07 - INDICADORES DE NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO (NMS) E INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS (IMR):**

### 1. INTRODUÇÃO:

- 1.1. Neste anexo, constam os indicadores a serem considerados para apuração dos níveis mínimos de serviço, funcionando como instrumento de medição de resultados referente às Tarefas de Suporte, Sustentação e Demanda;
- 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 Serviços 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. 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;
- 1.8. Os indicadores referentes às Tarefas de Sustentação incidirão mensalmente sobre o valor a ser pago para o item: TAREFAS DE SUSTENTAÇÃO E CONSULTORIA DE INFRAESTRUTURA DE TIC – Serviços especializados de Infraestrutura de TIC 3º Nível;
- 1.9. 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 o nível de qualidade, seja qual for a quantidade;
- 1.10. 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;
- 1.11. 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;
- 1.12. Para as TAREFAS DE DEMANDA, os indicadores de NMS serão aplicados ao valor correspondente ao volume de Hora Extras executadas no período;
- 1.13. 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;
- 1.14. Para o período de transição, serão aplicados os redutores, conforme estabelecido no item 5.1.4 (Etapa de Transição) deste termo de referência;

## 2. NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇO (NMS) E INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR) PARA TAREFAS DE SUPORTE:

### 2.1 DOS INDICADORES:

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 vírgula um por cento) para cada décimo percentual abaixo da meta, conforme fórmula abaixo:  Valor da Glosa (%) = $(98 - \text{Valor do Índice alcançado no mês}) * 10 * 0,1$	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 (%) = $10 + (88 - \text{Valor do Índice alcançado no mês}) * 10 * 0,2$	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:		<p><math>(\text{Total de tempo disponível}) / (\text{Total de tempo}) * 100\%</math></p> <p>O total de tempo será a quantidade de horas entre as 7h e as 20h, de segunda-feira à sexta-feira, no período apurado.</p> <p>O total de tempo disponível será a quantidade de horas em que a equipe da Central de Serviço atuou no período.</p>	
Aplica-se a:		<ul style="list-style-type: none"> <li>•TAREFAS DE SUPORTE – Serviços de Suporte de 1º Nível</li> </ul>	

INDO2 - 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 vírgula um por cento) para cada décimo percentual abaixo da meta, conforme fórmula abaixo:  Valor da Glosa (%) = $(90 - \text{Valor do Índice alcançado no mês}) * 10 * 0,1$	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 (%) = $10 + (80 - \text{Valor do Índice alcançado no mês}) * 10 * 0,2$	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:		$\frac{\text{(Total de chamados no período cujo tempo de espera foi até 15 minutos)}}{\text{(Total de chamados abertos que esperaram atendimento no período)}} \times 100$ <p>O Total de chamados no período cujo tempo de espera foi até 15 minutos será a contagem dos chamados do período que tiveram o</p>	

	<p>primeiro retorno da central registrado antes de 15 minutos decorridos do registro de abertura do chamado.</p> <p>Total de chamados abertos que esperaram atendimento no período será a contagem de todos os chamados abertos no período.</p>
Aplica-se a:	<ul style="list-style-type: none"> <li>•TAREFAS DE SUPORTE – Serviços de Suporte de 1º Nível.</li> </ul>

IND03 - 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%	<p>0,1% (zero virgula um por cento) para cada décimo percentual abaixo da meta, conforme fórmula abaixo:</p> <p>Valor da Glosa (%) = <math>(80 - \text{Valor do Índice alcançado no mês}) * 10 * 0,1</math></p>	10,0%
	Abaixo de 70,0% até 65,0%	<p>0,2% (zero vírgula dois por cento) para cada décimo percentual, adicionado a 10% referente ao intervalo anterior.</p> <p>Valor da Glosa (%) = <math>10 + (70 - \text{Valor do Índice alcançado no mês}) * 10 * 0,2</math></p>	20,0%
	Abaixo de 65,0%	<p>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.</p>	20,0%

Forma de cálculo:	<p>(Total de respostas da pesquisa de satisfação que consideraram o atendimento ótimo ou bom) / (Total de respostas da pesquisa de satisfação) x 100%</p> <p>Percentual mínimo mensal de satisfação do usuário com o atendimento com base em pesquisa de satisfação realizada por meio do sistema de <i>help-desk</i> sem considerar o tempo de atendimento e o tempo para solução do problema. Considerar a cordialidade, objetividade e assertividade do atendente.</p>
Aplica-se a:	<ul style="list-style-type: none"> <li>•TAREFAS DE SUPORTE – Serviços de Suporte de 1º e 2º Nível;</li> <li>•TAREFAS DE SUSTENTAÇÃO E CONSULTORIA DE INFRAESTRUTURA DE TIC – Serviços rotineiros e especializados de Infraestrutura de TIC 3º Nível;</li> <li>•TAREFAS DE DEMANDA – Serviços extraordinários de Suporte em 1º, 2º e 3º Nível.</li> </ul>

IND04 - 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%	<p>0,1% (um décimo por cento) para cada décimo percentual ou fração abaixo da meta definida, conforme fórmula abaixo:</p> <p>Valor da Glosa (%) = (80 - Valor do Índice alcançado no mês) * 10 * 0,1</p>	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.	20,0%

		Valor da Glosa (%) = $10 + (70 - \text{Valor do Índice alcançado no mês}) * 10 * 0,2$	
	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:	<p><math>(\text{Total de chamados no período com resolução no 1º nível}) / (\text{Total de chamados abertos no período elegíveis para o 1º nível}) * 100</math></p> <p>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).</p> <p>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).</p>		
Aplica-se a:	•TAREFAS DE SUPORTE – Serviços de Suporte de 1º Nível		

## 2.2

IND05 - 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%	<p>0,1% (um décimo por cento) para cada décimo percentual abaixo da meta, conforme fórmula abaixo:</p> <p>Valor da Glosa (%) = <math>(85 - \text{Valor do Índice alcançado no mês}) * 10 * 0,1</math></p>	10,0%

	<p>Abaixo de 75,0% até 70,0%</p>	<p>0,2% (dois décimos por cento) para cada décimo percentual, adicionado a 10% referente ao intervalo anterior.</p> <p>Valor da Glosa (%) = <math>10 + (75 - \text{Valor do Índice alcançado no mês}) * 10 * 0,2</math></p>	<p>20,0%</p>
	<p>Abaixo de 70,0%</p>	<p>20% (vinte por cento) para PERCENTUAL DE CHAMADOS RESOLVIDOS NO PRAZO abaixo de 70%, não acumulado com os critérios acima.</p>	<p>20,0%</p>
<p>Forma de cálculo:</p>	<p><math display="block">\frac{\text{(Total de chamados resolvidos no período dentro do SLA de prazo estabelecido)}}{\text{(Total de chamados abertos no período)}} \times 100</math></p> <p>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.</p> <p>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.</p>		
<p>Aplica-se a:</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•TAREFAS DE SUPORTE – Serviços de Suporte de 1º e 2º Nível;</li> <li>•TAREFAS DE SUSTENTAÇÃO E CONSULTORIA DE INFRAESTRUTURA DE TIC – Serviços rotineiros e especializados de Infraestrutura de TIC 3º Nível;</li> <li>•TAREFAS DE DEMANDA – Serviços extraordinários de Suporte em 1º, 2º e 3º Nível.</li> </ul>		

IND06 - 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:		<p><math display="block">\frac{\text{(Total de chamados no período com resolução no 2º nível)}}{\text{(Total de chamados abertos no período elegíveis para o 2º nível)}} \times 100</math></p> <p>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).</p> <p>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).</p>	
Aplica-se a:		•TAREFAS DE SUPORTE – Serviços de Suporte de 2º Nível	

IND07 - 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:	<p>(Total de retrabalho) / (Total de chamados abertos no período) x 100</p> <p>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</p>		

	(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:	<ul style="list-style-type: none"> <li>•TAREFAS DE SUPORTE – Serviços de Suporte de 1º e 2º Nível;</li> <li>•TAREFAS DE SUSTENTAÇÃO E CONSULTORIA DE INFRAESTRUTURA DE TIC – Serviços rotineiros e especializados de Infraestrutura de TIC 3º Nível.</li> </ul>

## 5. CONSIDERAÇÕES GERAIS:

5.1. 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 Nível.	IND01, IND02, IND03, IND04, IND05, IND07.
2	TAREFAS DE SUPORTE – Serviços de Suporte de 2º Nível	IND03, IND05, IND06, IND07.
3	TAREFAS DE SUSTENTAÇÃO E CONSULTORIA DE INFRAESTRUTURA DE TIC – Serviços rotineiros e especializados de Infraestrutura de TIC 3º Nível.	IND03, IND05.
4	TAREFAS DE DEMANDA – Serviços extraordinários de Suporte em 1º, 2º e 3º Nível.	IND03, IND05.

5.2. Mensalmente, ou sempre que for solicitado pela CONTRATANTE, a CONTRATADA gerará relatório de prestação de serviços;

5.3. 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;

- 5.4. Durante a Etapa de Transição 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;
- 5.5. A CONTRATADA deverá emitir até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao período analisado, os relatórios gerenciais padronizados acordados com a CONTRATANTE;
- 5.6. Estes relatórios deverão conter, no mínimo, as seguintes informações:
- 5.6.1. Estatísticas apresentando os volumes e as concentrações percentuais do total de chamados, com sumarização pelas seguintes dimensões:
    - 5.6.1.1. Tipo de Tarefa;
    - 5.6.1.2. Tipo de Chamado;
    - 5.6.1.3. Categoria;
    - 5.6.1.4. Unidade Organizacional do Usuário;
    - 5.6.1.5. Nível em que foi solucionado;
    - 5.6.1.6. Grupo Solucionador;
    - 5.6.1.7. Prioridade;
    - 5.6.1.8. Horário, Semana e Dia;
    - 5.6.1.9. Forma de abertura (*site*, telefone, e-mail etc.);
  - 5.6.2. As mesmas estatísticas acima, filtrando apenas o que foi resolvido em cada nível de atendimento;
  - 5.6.3. 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;
  - 5.6.4. Tempos médios de atendimento em 1º, 2º e 3º Nível;
  - 5.6.5. Tempos de solução dos chamados em 3º nível por fornecedores externos;
  - 5.6.6. Tempos de solução dos chamados em 3º nível por áreas internas;
  - 5.6.7. Análise de Tendências;
  - 5.6.8. Resultados das pesquisas de satisfação com os usuários;
  - 5.6.9. Monitoria da Qualidade.
- 5.7. Deverá haver um acompanhamento detalhado dos relatórios gerenciais, por profissional da CONTRATADA exclusivo e certificado da área de Qualidade, onde este deverá avaliar e sugerir melhorias contínuas no processo de prestação dos serviços, conforme melhores práticas preconizadas pela ITIL, ISO 9000, e similares no mercado nacional e internacional.
- 5.8. 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-se como base, os critérios estabelecidos nos indicadores de níveis mínimos de serviço (NMSs) 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;
- 5.9. Os indicadores serão medidos, avaliados e calculados a cada mês de vigência do Contrato, considerando-se as 24 horas diárias e o total de dias em cada mês avaliado;

5.10. 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;

5.11. 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;

5.12. 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 5.1.4 (Etapa de Transição) deste termo de referência.

5.12.1. 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.

<b>Indicador de Desempenho</b>	<b>Descrição da Meta (NMS)</b>	<b>Etapa Inicial</b>	<b>Meta 1º mês</b>	<b>Meta 2º mês</b>	<b>Meta 3º mês</b>	<b>Meta 4º mês e seguintes</b>
IND01 - 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%
IND02 - 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%
IND03 - 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%
IND04 - 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%
IND05 - 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%
IND06 - TAXA DE RESOLUÇÃO DE	%MÍNIMO DE CHAMADOS RESOLVIDOS NO 2º NÍVEL	N/A	17,5%	35,0%	52,5%	70,0%

Indicador de Desempenho	Descrição da Meta (NMS)	Etapa Inicial	Meta 1º mês	Meta 2º mês	Meta 3º mês	Meta 4º mês e seguintes
CHAMADOS TÉCNICOS NO 2º NÍVEL						
IND07 – RETRABALHO	% MÁXIMO DE CHAMADOS CARACTERIZADOS COMO RETRABALHO	N/A	80,0%	40,0%	26,6%	20,0%

**ANEXO 08 - DADOS DO AMBIENTE DE TIC DA CONTRATANTE:**

Documento anexado em volume adicional (arquivo PDF), a ser fornecido sob demanda para participação na licitação.

**ANEXO 09 - CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO:**

Documento anexado em volume adicional (arquivo PDF) a ser fornecido sob demanda para participação na licitação.

**ANEXO 10 - DECLARAÇÃO CESSÃO DE DIREITOS PATRIMONIAIS/AUTORAIS:**

**TERMO DE CESSÃO DE DIREITOS PATRIMONIAIS/AUTORAIS**

[\(Este artefato tem o objetivo de obter o comprometimento formal da CONTRATADA sobre a cessão de direitos autorais sobre os produtos produzidos durante a vigência do contrato\)](#)

A CONTRATADA abaixo assinada cederá à CONTRATANTE, o TRE-MG, nos termos do art. 111, da Lei nº 14.133/2021, 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
<p>_____</p> <p>&lt;Nome&gt;</p> <p>Matrícula: &lt;Matr.&gt;</p>	<p>_____</p> <p>&lt;Nome&gt;</p> <p>&lt;Qualificação&gt;</p>
Testemunha 1	Testemunha 2
<p>_____</p> <p>&lt;Nome&gt;</p> <p>&lt;Qualificação&gt;</p>	<p>_____</p> <p>&lt;Nome&gt;</p> <p>&lt;Qualificação&gt;</p>

### ANEXO 11 - TERMO DE COMPROMISSO:

#### TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO

(Este artefato tem o objetivo de 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 av. Prudente de Moraes, nº100 - Cidade Jardim - Belo Horizonte - MG - 30380-002, CNPJ n.º 05.940.740/0001-21, doravante denominado CONTRATANTE, e, \_\_\_\_\_, de \_\_\_\_\_ outro lado, \_\_\_\_\_ a \_\_\_\_\_ sediada \_\_\_\_\_ em \_\_\_\_\_ CNPJ N.º \_\_\_\_\_, doravante denominada CONTRATADA;

CONSIDERANDO que, em razão do CONTRATO Nº \_\_\_\_\_/20\_\_\_\_\_, doravante denominado CONTRATO PRINCIPAL, a CONTRATADA poderá ter acesso a informações sigilosas do 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 a Lei 12.527/2011 e o Decreto Federal nº 7.845/2012.

#### **Cláusula Segunda – DOS CONCEITOS E DEFINIÇÕES**

Para os efeitos deste TERMO, são estabelecidos os seguintes conceitos e definições:

**Informação:** dados, processados ou não, que podem ser utilizados para produção e transmissão de conhecimento, contidos em qualquer meio, suporte ou formato.

**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:** aquela submetida temporariamente à restrição de acesso público em razão de sua imprescindibilidade para a segurança da sociedade e do Estado.

**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 ordem 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 às partes, na medida do possível, tempo hábil para pleitear medidas de proteção que julgarem 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 irretroatável, 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 aplicação das penalidades previstas no art. 33 da Lei nº 12.527/2011.

#### **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 constatando-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** – 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 serão incorporadas 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;

#### **Cláusula Oitava – DO FORO**

Por força do disposto no art. 109, inciso I, da Constituição Federal e no art. 92, §1º, da Lei nº 14.133/21, 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 o presente instrumento de forma eletrônica, perante duas testemunhas.

DE ACORDO.

CONTRATANTE CONTRATADA

---

Testemunha 1 Testemunha 2

\_\_\_\_\_

Belo Horizonte, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.

DE ACORDO	
CONTRATANTE	CONTRATADA
<p>_____</p> <p>&lt;Nome&gt; Matrícula: &lt;Matr.&gt;</p>	<p>_____</p> <p>&lt;Nome&gt; &lt;Qualificação&gt;</p>
Testemunha 1	Testemunha 2
<p>_____</p> <p>&lt;Nome&gt; &lt;Qualificação&gt;</p>	<p>_____</p> <p>&lt;Nome&gt; &lt;Qualificação&gt;</p>

### **ANEXO 12 - TERMO DE CIÊNCIA:**

#### **TERMO DE CIÊNCIA**

(Este artefato tem o objetivo de 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	
<p>_____</p> <p>&lt;Nome&gt;</p> <p>Matrícula: &lt;Matr.&gt;</p>	<p>_____</p> <p>&lt;Nome&gt;</p> <p>Matrícula: &lt;Matr.&gt;</p>
<p>_____</p> <p>&lt;Nome&gt;</p> <p>Matrícula: &lt;Matr.&gt;</p>	<p>_____</p> <p>&lt;Nome&gt;</p> <p>Matrícula: &lt;Matr.&gt;</p>
<p>_____</p> <p>&lt;Nome&gt;</p> <p>Matrícula: &lt;Matr.&gt;</p>	<p>_____</p> <p>&lt;Nome&gt;</p> <p>Matrícula: &lt;Matr.&gt;</p>
<p>_____</p> <p>&lt;Nome&gt;</p> <p>Matrícula: &lt;Matr.&gt;</p>	<p>_____</p> <p>&lt;Nome&gt;</p> <p>Matrícula: &lt;Matr.&gt;</p>

<hr/> <Nome> Matrícula: <Matr.>	<hr/> <Nome> Matrícula: <Matr.>
------------------------------------	------------------------------------

## **ANEXO II DO EDITAL**

### **MODELO DE PLANILHA DE FORMAÇÃO DE PREÇOS**

**CATEGORIA PROFISSIONAL:** \_\_\_\_\_  
 (identificar)

**MONTANTE "A"**

<b>DISCRIMINAÇÃO</b>	<b>Valor</b>
<b>1. Remuneração (= 1.1. + 1.2. + 1.3.)</b>	
1.1. Salário (valor unitário) *	
1.2. Hora-extra ..... (sábados e dias de semana) *	
1.3. Hora-extra ..... (domingos e feriados) **	

<b>2. Encargos Sociais incidentes sobre o valor da remuneração</b>		
<b>2.1. Grupo "A"</b>	<b>Percentual</b>	<b>Valor</b>
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		
<b>2.2. Grupo "B"</b>	<b>Percentual</b>	<b>Valor</b>
a. Férias		
b. Auxílio-Doença		
c. Licença maternidade/paternidade		
d. Faltas legais		
e. Acidentes de trabalho		
f. Aviso prévio		
g. 13º. Salário		
<b>2.3. Grupo "C"</b>	<b>Percentual</b>	<b>Valor</b>

a. Aviso prévio indenizado		
b. Indenização adicional		
c. FGTS nas rescisões sem justa causa		
<b>2.4. Grupo "D"</b>	<b>Percentual</b>	<b>Valor</b>
a. Incidência dos encargos do Grupo "A" sobre os itens do Grupo "B"		
<b>VALOR TOTAL DOS ENCARGOS SOCIAIS</b>		
<b>VALOR GLOBAL DA MÃO-DE-OBRA</b>		

\* Para o subitem 1.1 deverão ser considerados os valores salariais de referência, conforme exigência do subitem 3.5.1.2 do Termo de Referência (Anexo I do Edital);

\*\* Para os subitens 1.2 e 1.3 deverão ser considerados os valores estimados mensais, conforme exigência do subitem 3.5.1.5 do Termo de Referência (Anexo I do Edital); bem como os percentuais definidos na CCT da categoria.

**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"**

<b>Item</b>	<b>Valor</b>
1. Vale-Transporte	

2. Seguro de vida em grupo	
3. PQM (SE FOR O CASO)	
4. Outros ( <b>especificar</b> )	
<b>TOTAL DO MONTANTE "B"</b>	

\* Orienta-se que as licitantes cotem, quando necessário, ao menos, 4 (quatro) vales-transportes por posto de trabalho, considerando o deslocamento da residência/contratante (trajeto de ida) e contratante/residência (trajeto de volta), por meio de linhas de ônibus que deslocam do bairro ao centro de Belo Horizonte e do centro de Belo Horizonte às localidades de prestação dos serviços do contratante.

**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		
<b>Subtotal (1 + 2)</b>		

Item	Percentual	Valor
3. Tributos indiretos		
3.1. ISS sobre faturamento*		
3.2. COFINS sobre faturamento		
3.3. PIS sobre faturamento		
3.4. Outros Tributos		
<b><u>Soma dos Tributos Indiretos</u></b>		
<b>TOTAL DO MONTANTE "C" (1 + 2 + 3)</b>		

*\*Observação: Alíquota de ISS de acordo com a \_\_\_\_\_ – Legislação aplicável: LC \_\_\_\_/200\_.*

<b>VALOR UNITÁRIO MENSAL ("A" + "B" + "C")</b>	
--	--

**Quantidade Valor**

<b>VALOR TOTAL MENSAL</b>		
---------------------------	--	--

**Meses Valor**

<b>VALOR TOTAL DO CONTRATO</b>		
--------------------------------	--	--

## **INSTRUÇÕES PARA O PREENCHIMENTO DA PLANILHA DE FORMAÇÃO DE PREÇO**

1. Considerando que está prevista a repactuação do contrato, 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. Os percentuais das Despesas Administrativas/Operacionais e do Lucro deverão incidir sobre a soma dos Montantes “A” e “B”.
  
5. 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:

$$\text{Valor do Tributo} = \frac{\mathbf{M} \times \mathbf{T}}{\mathbf{1 - S}}$$

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%

$$\text{Valor do ISS} = \frac{464,17 \times 0,02}{1 - 0,0565} = \frac{9,2834}{0,9435} = 9,84$$

6. Os percentuais dos tributos **COFINS** e **PIS** deverão ser cotados conforme a forma de tributação adotada pela licitante (lucro real ou lucro presumido), nos termos da legislação vigente.

7. Deverão ser observadas as disposições contidas na(s) respectiva(s) Convenção(ões) Coletiva(s) de Trabalho mencionada(s) no subitem 12.13 do edital.

**8. 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**

**SEI nº 0011769-89.2023.6.13.8000**

**Contrato nº ...../.... - TREMG**

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS QUE ENTRE SI CELEBRAM A **UNIÃO**, POR INTERMÉDIO DO **TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE MINAS GERAIS** E .....

.....

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 Moraes, 100, Cidade Jardim, a seguir denominada **CONTRATANTE**, neste ato representado por sua Diretora-Geral, Maria Sandra Cordeiro Azevedo Freire, de acordo com a delegação de competência contida no art. 2º, inciso V, da Portaria nº 126/2024 da Presidência deste Tribunal, publicada no DJE de 17/06/2024, e, a ....., CNPJ nº ....., com sede em ...../MG, na ....., a seguir denominada **CONTRATADA**, neste ato representada por seu ....., 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 **suporte de 1º, 2º e 3º níveis de TIC (Tecnologia da Informação e Comunicação)**, para apoiar os serviços prestados pela **Secretaria de Tecnologia da Informação (STI) através da Central de Serviços (Service Desk) da CONTRATANTE**, com dedicação exclusiva de mão de obra, com observância dos Anexos do presente Instrumento e dos Anexos do Termo de Referência, compreendendo os seguintes serviços:

### **I. Tarefas de Suporte:**

- Serviço de Suporte de 1º Nível através de Central de Atendimento implementado nas dependências da CONTRATANTE, instituindo um PUNTO ÚNICO DE CONTATO para o atendimento aos usuários de TIC da CONTRATANTE, utilizando Sistema de *Service Desk*, baseado nas boas práticas da ITIL fornecido pela CONTRATANTE;
- 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 da ITIL fornecido pela CONTRATANTE;
- Tarefas de Sustentação e Consultoria de Infraestrutura de TIC de 3º Nível para suporte e evolução da infraestrutura tecnológica, atendimento local e remoto, 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 da ITIL fornecido pela CONTRATANTE;

### **II. Tarefas de Demanda:**

- Serviço extraordinário de 1º nível, implementado presencialmente em regime de 8h em sábados, domingos e feriados, compreendendo todas as atividades necessárias ao atendimento das demandas geradas por problemas técnicos e plantões no período;
- 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, eleições 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 solicitado e autorizado pela CONTRATANTE;
- 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 à CONTRATANTE as entregas e demais ocorrências, possibilitando uma gestão otimizada da CONTRATANTE.

**Parágrafo Único:** Os Anexos do Termo de Referência (Anexo I do Edital) fazem parte do presente contrato, independentemente de transcrição, e estão relacionados no subitem 1.1 do Anexo deste instrumento.

## **CLÁUSULA SEGUNDA – DO(S) LOCAL(IS) DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

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 da CONTRATANTE, no prédio Anexo I, localizado à Av. Prudente de Moraes 320, em Belo Horizonte/MG.

**Parágrafo Primeiro:** Os serviços poderão ser prestados remotamente, desde que solicitados ou autorizados pela CONTRATANTE.

**Parágrafo Segundo:** O atendimento aos municípios onde se encontram as Zonas Eleitorais deverá ser prestado prioritariamente de forma remota, adotando-se a diretriz interna de substituição de equipamentos quando for o caso de manutenção de *hardware*. Eventualmente podem ser programadas viagens e deslocamentos aos municípios do interior.

**Parágrafo Terceiro:** A relação dos locais físicos onde o suporte deverá ser prestado, remotamente ou não, encontra-se publicado no Anexo 08 do Termo de Referência. Podem ocorrer alterações dos endereços no decorrer da prestação dos serviços.

## **CLÁUSULA TERCEIRA - DOS QUANTITATIVOS E DOS HORÁRIOS DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

Para a execução dos serviços, a CONTRATADA deverá preencher **31 (trinta e um)** postos de trabalho, conforme perfis profissionais abaixo, de 2ª a 6ª feira, sendo a jornada diária de 8 (oito) horas, totalizando **40 (quarenta) horas semanais**:

Ref.	PERFIL PROFISSIONAL (MÃO DE OBRA TÉCNICA)	Quantidade
a	Técnico de Suporte e Manutenção de Infraestrutura de TIC Sênior (1º Nível)	12
b	Analista de Suporte e Infraestrutura de TIC Sênior (2º Nível)	12
c	Especialista de Infraestrutura de TIC Sênior (3º Nível)	5
d	Supervisor de Serviços de Suporte e Infraestrutura de TIC 1º, 2º e 3º Nível	1
e	Gerente Técnico e Administrativo de Serviços de Suporte e Infraestrutura de TIC	1

**Parágrafo Primeiro:** Os profissionais iniciais devem ser disponibilizados conforme perfis especificados no Anexo 06 do Termo de Referência - anexo do edital. Excepcionalmente, no decorrer do contrato, a CONTRATANTE poderá alterar as exigências dos perfis relacionados no Anexo 06, desde que seja exequível, justificável, e em comum acordo com a CONTRATADA, considerando as necessidades advindas da Instituição em função da evolução tecnológica e consequente oferta de profissionais de TIC no mercado nacional.

**Parágrafo Segundo:** As TAREFAS DE SUPORTE e de SUSTENTAÇÃO E CONSULTORIA DE SOLUÇÕES poderão ser executadas em todas as unidades da CONTRATANTE ou onde a CONTRATANTE determinar, no período de 7h às 20h, em dias úteis.

**Parágrafo Terceiro:** 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 empregados alocados para a prestação dos serviços.

**Parágrafo Quarto:** Os horários de trabalho poderão ser alterados conforme necessidade do serviço aferida pela CONTRATANTE, sem, contudo, ultrapassar o limite da carga horária contratada, salvo o disposto no parágrafo seguinte.

**Parágrafo Quinto:** Poderá haver prestação dos serviços nos finais de semana e feriados, no **quantitativo mensal** estimado disposto na tabela abaixo, **referente a todos os postos de trabalho** previstos nesta contratação:

Ref.	HORÁRIO EXTRAORDINÁRIO	Qtd HE/mês (Sábados, Domingos, Feriados)
a	Técnico de Suporte e Manutenção de Infraestrutura de TIC Sênior (1º Nível)	176
b	Analista de Suporte e Infraestrutura de TIC Sênior (2º Nível)	32
c	Especialista de Infraestrutura de TIC Sênior (3º Nível)	17
d	Supervisor de Serviços de Suporte e Infraestrutura de TIC 1º, 2º e 3º Nível	1
e	Gerente Técnico e Administrativo de Serviços de Suporte e Infraestrutura de TIC	1

**Parágrafo Sexto:** As horas extras (13.860) previstas para o período contratual (5 anos), serão exauridas em aproximadamente 500 sábados e dias de semana e 310 domingos e feriados. Cada posto de trabalho poderá realizar horas extras em até, no máximo, 52 semanas (sábados ou domingos) por ano.

#### **CLÁUSULA QUARTA – 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 I deste Contrato;
- II. 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;

- III. Abster-se, qualquer que seja a hipótese, de veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca das atividades objeto do Contrato, sem prévia autorização da CONTRATANTE;
- IV. Manter sigilo absoluto sobre informações, dados e documentos provenientes da execução do Contrato e também às demais informações internas da CONTRATANTE a que tiver conhecimento;
- V. Somente desativar *hardware*, *software* e qualquer outro recurso computacional relacionado à execução do objeto, mediante prévia autorização da CONTRATANTE;
- VI. Prestar qualquer tipo de informação solicitada pela CONTRATANTE sobre os serviços contratados, bem como, fornecer qualquer documentação julgada necessária ao perfeito entendimento do objeto deste instrumento;
- VII. Elaborar e apresentar documentação técnica dos procedimentos e serviços executados nas datas aprazadas, visando sua homologação pela CONTRATANTE;
- VIII. Alocar profissionais devidamente capacitados e habilitados para os serviços contratados, conforme qualificação técnica exigida neste contrato e nas Ordens de Serviços;
- IX. 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 da CONTRATANTE, o qual fará a convocação dos representantes da empresa e fornecerá previamente a pauta da reunião;
- X. Formalizar a indicação de preposto da CONTRATADA 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 Vídeo conferência/*web* conferência;
- XI. Encaminhar à CONTRATANTE, antes da data de início da realização dos serviços e sempre que houver alteração profissional, relação nominal dos profissionais que atuarão junto à CONTRATANTE, indicando o CPF, área de atuação e apresentando documentação comprobatória da qualificação dos profissionais alocados na execução dos serviços, observando os termos do ANEXO 06 do Termo de Referência, bem como da comprovação de seu vínculo empregatício com a CONTRATADA;
- XII. Elaborar e apresentar à CONTRATANTE, mensalmente, Relatório Gerencial de 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;
- XIII. Manter os seus profissionais devidamente identificados por meio de crachá, quando em trabalho nas dependências da CONTRATANTE;
- XIV. Providenciar e manter qualificação técnica adequada dos profissionais que prestam serviço para a 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 pela CONTRATANTE;
- XV. 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;

- XVI. Solicitar, obrigatoriamente, à CONTRATANTE, a revisão, modificação ou revogação de privilégios de acesso a sistemas, informações e recursos da CONTRATANTE, quando da transferência, remanejamento, promoção ou demissão de profissional sob sua responsabilidade;
- XVII. 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 a CONTRATANTE;
- XVIII. 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 da CONTRATANTE ou a serviço dele;
- XIX. 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;
- XX. Responsabilizar-se pelo cumprimento, por parte de seus empregados, das normas disciplinares determinadas pela CONTRATANTE;
- XXI. Responder por quaisquer danos causados diretamente a bens, tangíveis e intangíveis, de propriedade da CONTRATANTE ou de terceiros, quando tenham sido causados por seus profissionais durante a execução dos serviços;
- XXII. Planejar, desenvolver, implantar, executar e manter os serviços objeto do contrato de acordo com os níveis de serviço estabelecidos nas especificações técnicas;
- XXIII. 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;
- XXIV. Reportar à CONTRATANTE imediatamente qualquer anormalidade, erro ou irregularidades que possam comprometer a execução dos serviços e o bom andamento das atividades da CONTRATANTE;
- XXV. Providenciar cópia, para todos os profissionais alocados na execução dos serviços, da política de segurança da informação e das demais normas disponibilizadas pela CONTRATANTE, bem como zelar pela observância de tais normas;
- XXVI. 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 pela CONTRATANTE;
- XXVII. Transferir à CONTRATANTE, de forma incondicional, todos os direitos referentes à propriedade intelectual sobre procedimentos, roteiros de atendimento e demais documentos produzidos no âmbito do contrato;
- XXVIII. Devolver os crachás fornecidos pela CONTRATANTE quando do desligamento de seus profissionais ou do término do contrato, e ainda ser a CONTRATANTE ressarcido por eventuais extravios ou danos;
- XXIX. Abster-se de contratar, para atuar no âmbito da presente contratação, servidor ativo ou aposentado há menos de cinco anos do quadro da CONTRATANTE ou ocupante de cargo em comissão, assim como de cônjuge, companheiro, parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o 3º grau;
- XXX. Repassar, quando do período de transição e/ou encerramento do contrato, ou quando solicitado pela CONTRATANTE, aos profissionais indicados pela CONTRATANTE, os documentos, procedimentos e demais conhecimentos necessários para continuidade

dos serviços de suporte aos usuários de soluções de TIC;

- XXXI. Possuir pessoal técnico especializado, adequado e disponível, na data de assinatura do CONTRATO, para a realização do objeto do contrato e inerente à Etapa Inicial, conforme especificações técnicas, descritas neste contrato e no Termo de Referência e demais anexos;
- XXXII. comprovar que dispõe de profissionais com capacidade técnica suficiente e necessária ao desempenho dos serviços descritos na ordem de serviço em até 10 (dez) dias antes da data do início da prestação de serviço, definida na respectiva Ordem de Serviço, conforme estabelecido no Anexo 06 do Termo de Referência – Perfis e Qualificações Profissionais, e condições seguintes: pelo menos, 70% (setenta por cento) dos colaboradores deverão possuir as qualificações exigidas; para o restante dos colaboradores, a CONTRATADA deverá apresentar a respectiva comprovação em até três meses após a finalização do período de estabilização dos serviços, que corresponde aos primeiros 180 (cento e oitenta) dias da contratação.
- XXIII. Cumprir as normas de segurança da CONTRATANTE, além dos postulados legais vigentes nos âmbitos Federal, Estadual e Municipal;
- XXIV. Arcar com ônus decorrentes do uso indevido dos telefones, de danos patrimoniais ou pessoais causados por seus empregados, inclusive em relação a terceiros, nas dependências da CONTRATANTE;
- XXXV. 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;
- XXVI. Exercer controle sobre a assiduidade e a pontualidade de seus empregados, devendo cobrir as faltas para que não haja prejuízo do serviço prestado;
- XXVII. Programar, previamente, as substituições de férias e licença, quando possível, por profissionais de mesma qualificação, para que não haja descontinuidade dos serviços;
- XVIII. Fornecer e manter atualizado o seu endereço postal e eletrônico, bem como o número de telefone/e-mail, para que a CONTRATANTE mantenha os contatos necessários;
- XXIX. Providenciar a regularização de pendências e/ou impropriedades ocorridas na prestação dos serviços, apontadas pelos servidores designados para fiscalizar a execução do Contrato, dentro do prazo estipulado pela comunicação escrita da CONTRATANTE;
- XL. Instruir os empregados para a prevenção de incêndio, em todos os locais de prestação de serviços, nas áreas da CONTRATANTE;
- XLI. Manter, durante toda a execução do Contrato, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação;
- XLII. 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;
- XLIII. 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;

- XLIV. Entregar, sempre que solicitado pela CONTRATANTE, a documentação comprobatória da quitação das obrigações trabalhistas, previdenciárias e as relativas ao FGTS, referentes aos empregados;
- XLV. Cumprir, durante todo o período de execução do contrato, a reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência, para reabilitado da Previdência Social ou para aprendiz, bem como as reservas de cargos previstas na legislação;
- XLVI. Comprovar a reserva de cargos a que se refere o inciso anterior, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, com a indicação dos empregados que preencheram as referidas vagas;
- XLVII. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do objeto da contratação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados no [art. 124, II, d, da Lei nº 14.133, de 2021](#);
- XLVIII. Instruir seus profissionais acerca da ciência e responsabilidade em relação ao código de ética instituído pela Resolução 1236/2022-TREMG;
- XLIX. Cumprir as diretrizes da Política Nacional de Incentivo à Participação Feminina no Poder Judiciário, instituída e alterada, respectivamente, pelas Resoluções CNJ nº 255/2018 e 540/2023, no que se refere à participação equânime de homens e mulheres na presente contratação, com perspectiva interseccional de raça e etnia, proporcionando a ocupação de, no mínimo, 50% de mulheres, considerando cada função deste contrato, consoante dispõe o artigo 2º, inciso VI, parágrafos 1º, 2º e 7º da Resolução CNJ nº 540/2023;
  - L. Informar, mensalmente, os dados relativos a participação equânime de homens e mulheres na presente contratação, com perspectiva interseccional de raça e etnia, devendo comprovar tal informação mediante lista de empregados que preenchem tal requisito;
  - LI. Destinar 5%(cinco por cento) das vagas desta contratação exclusivamente para mulheres em condição de especial vulnerabilidade econômico-social, observando-se os critérios descritos na Resolução CNJ nº 497 de 14 de abril de 2023, bem como o acordo de Cooperação efetivado com a Secretaria de Estado de Desenvolvimento Social (SEDESE), mantendo este percentual durante toda a vigência do contrato;
  - LII. Manter em sigilo a condição de vulnerabilidade das trabalhadoras alocadas para a prestação dos serviços;
  - LIII. Observar, na assinatura da Carteira de Trabalho, o prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis previsto no art. 29 da CLT, consignando, no documento, a data efetiva de início da prestação laboral;
  - LIV. Dispor de ambiente seguro, com referência às normas regulamentadoras do ministério do trabalho, nos locais e ambientes onde a equipe técnica CONTRATADA trabalhará;
  - LV. Manter as atualizações na documentação comprobatória da qualificação técnica dos profissionais alocados na execução dos serviços e disponibilizar essa documentação à CONTRATANTE, sempre que solicitada.

**Parágrafo Primeiro:** Para cumprimento do disposto no inciso LI desta Cláusula, deve-se destinar o percentual mínimo de 2,5% para mulheres vítimas de violência no contexto doméstico e familiar e o percentual mínimo de 1% a mulheres trans e travestis, atendendo ao disposto nos incisos II e III do parágrafo 2º do art. 3º da Resolução CNJ nº 497 de 14 de abril de 2023 e à recomendação da Gerência Nacional de Empregabilidade LGBTQIAPN+ do Ministério Público do Trabalho.

**Parágrafo Segundo:** As vagas serão destinadas prioritariamente a mulheres pretas e pardas.

**Parágrafo Terceiro:** A indisponibilidade de mão de obra com a qualificação necessária para atendimento do objeto contratual não caracteriza descumprimento do disposto do inciso LI desta Cláusula, devendo comprovar tal indisponibilidade com certidões da Secretaria de Estado de Desenvolvimento Social (SEDESE) e outras entidades que trabalham com o tema.

**Parágrafo Quarto:** A CONTRATADA autoriza a CONTRATANTE, a partir da assinatura deste instrumento, 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.

**Parágrafo Quinto:** A CONTRATADA autoriza a 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 Sexto:** A CONTRATADA deverá, ao término da vigência deste contrato ou quando da substituição definitiva do seu empregado, apresentar o respectivo termo de rescisão de contrato de trabalho ou declaração da manutenção do vínculo trabalhista com a CONTRATADA.

**Parágrafo Sétimo:** Até que a CONTRATADA comprove o disposto no parágrafo anterior, a CONTRATANTE deverá reter 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 Oitavo:** 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 Nono:** 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 pela CONTRATANTE.

**Parágrafo Dez:** Excepcionalmente e a critério da CONTRATANTE, autorizado formalmente, poderá ser dispensada a exigência de certificações técnicas descritas no inciso LV desta Cláusula para profissionais que prestarão serviços relacionados nas TAREFAS DE SUPORTE e SUSTENTAÇÃO por períodos temporários, mantendo-se todas as demais exigências de qualificação técnica.

## **CLÁUSULA QUINTA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE**

- I. Proporcionar todas as facilidades para a CONTRATADA executar a prestação dos serviços, permitindo o acesso dos profissionais da CONTRATADA às suas dependências;
- II. Comunicar prontamente à CONTRATADA, qualquer anormalidade na execução dos serviços, podendo recusar o recebimento, caso não esteja de acordo com as especificações e condições estabelecidas neste Contrato e no Termo de Referência;
- III. Disponibilizar, sempre que necessário, espaço físico seguro, mobiliário e computador, a serem utilizados pelas equipes dos serviços em 1º, 2º e 3º Nível, na forma Presencial, para pelo menos 70% dos profissionais da CONTRATADA no mesmo prédio onde se encontra lotada a Secretaria de Tecnologia da Informação e o principal parque tecnológico que sustenta a infraestrutura de rede e data-center da CONTRATANTE (Sala-Cofre);
- IV. Disponibilizar cópia da norma de segurança da informação e das demais normas pertinentes à execução dos serviços, bem como as suas atualizações;
- V. Prestar, oficialmente, todas as informações necessárias para que a CONTRATADA possa mobilizar os recursos necessários à prestação dos serviços referentes às TAREFAS DE DEMANDA, incluindo:
  - Local de realização do evento;
  - Data, hora de início e previsão de término do evento;
  - Nível do serviço a ser prestado (N1, N2, N3) e quantitativo de horário extraordinário a ser solicitado;
- VI. Exercer a fiscalização dos serviços por servidores(as) especialmente designados(as), na forma prevista na Lei nº 14.133/2021;
- VII. Fornecer à CONTRATADA todas as informações relacionadas com o objeto deste Contrato;
- VIII. Avisar a CONTRATADA quando o empregado não comparecer para o trabalho, para que seja providenciada a substituição no prazo estabelecido;
- IX. Notificar a CONTRATADA, por escrito, por meio de correio ou e-mail, a respeito de quaisquer irregularidades constatadas na prestação dos serviços, estabelecendo, quando for o caso, prazo para a sua regularização;

- X. Realizar negociação contratual, por ocasião da prorrogação do contrato, para a redução ou exclusão de custos fixos ou variáveis não renováveis que já tenham sido amortizados ou pagos ao longo do primeiro período de vigência da contratação, sob pena de não prorrogação da vigência do contrato;
- XI. Examinar as carteiras profissionais dos empregados colocados a seu serviço, no todo ou em parte, para comprovar o registro de função profissional;
- XII. 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.
- XIII. Emitir decisão sobre todas as solicitações e reclamações relacionadas à execução do presente Contrato, no prazo de até 01(um) mês, a contar da data de protocolo do requerimento, admitida a prorrogação, por igual período, ressalvados os requerimentos manifestamente impertinentes, meramente protelatórios ou de nenhum interesse para a boa execução do ajuste, conforme art. 123 da Lei 14.133/21.
- XIV. Divulgar, no respectivo portal, de forma acessível e pública, a proporcionalidade de gênero, raça e etnia de que trata os incisos XLIX e L da Cláusula Quarta deste Instrumento.

#### **CLÁUSULA SEXTA - DA LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS**

- I. A CONTRATADA obriga-se a observar integralmente a Lei n.º 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD), suas atualizações e demais normativos correlatos, bem como as orientações e instruções emitidas pela Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) e pela CONTRATANTE, no tocante ao tratamento de dados pessoais efetuado em razão da execução deste Contrato;
- II. Para os fins deste Contrato, a CONTRATANTE atuará como Controlador e a CONTRATADA como Operador, cabendo à CONTRATADA tratar dados pessoais apenas sob as instruções documentadas da CONTRATANTE;
- III. A CONTRATADA somente poderá realizar o tratamento de dados pessoais na medida estritamente necessária para atender aos serviços de suporte de 1º, 2º e 3º níveis de TIC previstos neste Contrato, observando a finalidade específica, o interesse público e as competências da CONTRATANTE;
- IV. É vedado à CONTRATADA utilizar ou compartilhar dados pessoais para quaisquer finalidades diversas daquelas expressamente autorizadas pela CONTRATANTE;
- V. A CONTRATADA compromete-se a manter em sigilo absoluto todas as informações, dados e documentos de que venha a ter conhecimento ou acesso em decorrência da execução deste Contrato, não podendo revelá-los ou facilitar sua revelação a terceiros, inclusive após o término de sua vigência;
- VI. Todos os profissionais alocados pela CONTRATADA deverão assinar Termos de Confidencialidade e Sigilo antes do início dos trabalhos, declarando-se cientes das responsabilidades e sanções em caso de descumprimento;
- VII. A CONTRATADA deverá adotar medidas técnicas e organizacionais adequadas para proteger os dados pessoais tratados, em conformidade com o nível de risco envolvido, observando as melhores práticas e normas de segurança da informação aplicáveis;

- VIII. A CONTRATADA deverá capacitar periodicamente seus empregados, inclusive os recém-contratados ou realocados, por meio de treinamentos específicos em privacidade e proteção de dados, arquivando registros que comprovem a realização e conclusão desses treinamentos;
- IX. A CONTRATADA deverá notificar imediatamente a CONTRATANTE, em até 24 (vinte e quatro) horas, caso tenha conhecimento de qualquer incidente de segurança envolvendo dados pessoais tratados no âmbito deste Contrato, independentemente de existir ou não risco ou dano relevante ao titular;
- X. A notificação deverá conter, no mínimo, as informações conhecidas sobre a natureza dos dados afetados, o número de titulares envolvidos (caso identificável), as medidas técnicas e de segurança utilizadas para a proteção dos dados, os riscos relacionados ao incidente e as medidas corretivas adotadas;
- XI. Caso restem comprovados vazamentos de dados ou incidentes de segurança decorrentes de falha ou omissão da CONTRATADA, a CONTRATANTE poderá aplicar as sanções contratuais previstas (multas, advertências, suspensão, extinção contratual), além das medidas cíveis e administrativas pertinentes;
- XII. A CONTRATANTE poderá, a qualquer momento e a seu critério, realizar auditorias e fiscalizações, diretamente ou por meio de terceiros designados, destinadas a avaliar a conformidade da CONTRATADA com este Contrato e com as normas de proteção de dados vigentes;
- XIII. A CONTRATADA obriga-se a prestar todo apoio necessário durante as auditorias, fornecendo as informações, documentos e acessos solicitados, no limite de suas atribuições contratuais;
- XIV. Caso seja imprescindível envolver terceiros no tratamento de dados pessoais (por exemplo, suporte de fabricante ou consultoria especializada), a CONTRATADA será responsável por assegurar que todos também cumpram integralmente a LGPD e as obrigações de confidencialidade e segurança previstas neste Contrato, mantendo registro formal de tal subcontratação, caso autorizada.
- XV. Ao final do Contrato, ou quando solicitado pela CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá devolver ou eliminar de forma segura e irreversível todos os dados pessoais eventualmente armazenados em seus sistemas, bases e arquivos, salvo se houver obrigação legal de retenção;
- XVI. Caso a CONTRATADA seja legalmente obrigada a manter registros de dados pessoais por prazo superior ao término do Contrato, deverá informar formalmente essa obrigação à CONTRATANTE e garantir a devida proteção no período de retenção;
- XVII. A CONTRATADA compromete-se a auxiliar a CONTRATANTE a atender eventuais solicitações de titulares de dados, inclusive na garantia dos direitos de acesso, correção, eliminação ou oposição, fornecendo todas as informações e registros necessários, em prazo compatível com a legislação ou com as exigências da CONTRATANTE;
- XVIII. Caso a CONTRATADA receba diretamente alguma solicitação de titular de dados pessoais tratados no âmbito deste Contrato, deverá informar imediatamente à CONTRATANTE para adoção das providências cabíveis;
- XIX. Sempre que houver alterações na legislação de proteção de dados pessoais ou orientações das autoridades competentes, e estas impactarem as disposições do Contrato, as partes deverão proceder à sua atualização, formalizando alterações necessárias para garantir a devida conformidade.

## CLÁUSULA SÉTIMA – DAS DISPOSIÇÕES ESPECIAIS

- I. A ocorrência de feriado, estabelecido exclusivamente pela CONTRATANTE, não implicará, necessariamente, interrupção dos serviços, reservando-se à CONTRATANTE o direito exclusivo de dispensar a prestação de serviços, mediante comunicação à CONTRATADA;
- II. Na impossibilidade de cumprimento dos prazos estabelecidos neste instrumento, caberá à CONTRATADA, **antes do término desse prazo**, solicitar prorrogação, juntando documentos que comprovem a superveniência de fato excepcional ou imprevisível, estranho à vontade das partes, que altere fundamentalmente as condições de execução do contrato.
- III. O salário mensal a ser pago a cada categoria funcional não poderá ser inferior ao disposto na tabela abaixo:

Ref.	PERFIL PROFISSIONAL (MÃO DE OBRA TÉCNICA)	Salário Individual (R\$)
a	Técnico de Suporte e Manutenção de Infraestrutura de TIC Sênior (1º Nível)	2.900,56
b	Analista de Suporte e Infraestrutura de TIC Sênior (2º Nível)	7.120,05
c	Especialista de Infraestrutura de TIC Sênior (3º Nível)	12.146,14
d	Supervisor de Serviços de Suporte e Infraestrutura de TIC 1º, 2º e 3º Nível	8.086,53
e	Gerente Técnico e Administrativo de Serviços de Suporte e Infraestrutura de TIC	12.569,58

## CLÁUSULA OITAVA – 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, com alterações posteriores, 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 pela 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 pela 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](http://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 da CONTRATANTE.

**Parágrafo Quarto:** Os percentuais das provisões trabalhistas serão os mesmos indicados na tabela abaixo:

<b>PERCENTUAIS PARA CONTINGENCIAMENTO DE ENCARGOS TRABALHISTAS</b>				
<b>Item</b>	<b>Risco Acidente do Trabalho</b>			<b>SIMPLES</b>
	<b>1%</b>	<b>2%</b>	<b>3%</b>	
<b>GRUPO A</b>	<b>34,80</b>	<b>35,80</b>	<b>36,80</b>	<b>28,00</b>
<b>TÍTULO</b>				

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	3,44	3,44	3,44	3,44
<b>A CONTINGENCIAR</b>	<b>29,65</b>	<b>29,84</b>	<b>30,04</b>	<b>28,32</b>

**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 da CONTRATANTE solicitar ao BANCO a abertura da conta-depósito vinculada em nome da CONTRATADA.

**Parágrafo Sétimo:** A CONTRATANTE comunicará à CONTRATADA o cadastramento da conta-depósito vinculada, na forma do Anexo VIII do Acordo de Cooperação Técnica nº 25/2024, firmado entre a CONTRATANTE e o BANCO, encaminhando também àquela o documento do Anexo VI do Termo de Cooperação Técnica nº 25/2024, 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 da 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 da 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 CNJ nº 169/13, desde que comprovado tratar-se dos empregados alocados para prestação dos serviços contratados, após a apresentação e conferência pela 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 CNJ 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 da 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, a 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 da CONTRATANTE, que deverá expedir ofício ao BANCO, conforme modelo constante no Anexo IV, do Acordo de Cooperação Técnica nº 25/2024.

**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, a 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 Dezesesseis:** No caso de o sindicato exigir o pagamento antes da assistência, a CONTRATADA poderá adotar um dos procedimentos indicados no parágrafo onze, devendo apresentar à 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 SÉTIMA – DA VIGÊNCIA**

O prazo de vigência deste Contrato é de **5 (cinco) anos**, iniciando-se em ..... (.....) de ..... de ..... (.....) e encerrando-se em ..... (.....) de ..... de ..... (.....), podendo ser prorrogado nos termos do art. 107 da Lei nº 14.133/2021.

**Parágrafo Primeiro:** Ocorrendo a prorrogação do prazo de vigência do Contrato, esta se fará por meio de Termo Aditivo.

**Parágrafo Segundo:** Nas eventuais prorrogações contratuais, os custos não renováveis já pagos ou amortizados ao longo do primeiro período de vigência da contratação deverão ser reduzidos ou eliminados como condição para a renovação.

**Parágrafo Terceiro:** Em obediência à determinação contida no Acórdão do TCU nº 1.186/2017 Plenário, em caso de prorrogação/reperactuação do contrato, o percentual máximo da parcela de aviso prévio trabalhado será de 0,194%.

## **CLÁUSULA OITAVA – DO VALOR**

O valor total estimado do Contrato é de **R\$..... (.....)**, sendo:

- Valor mensal: R\$.... (.....);
- Valor de horas extras: R\$..... (.....);
- Valor das diárias: R\$..... (.....).

**Parágrafo Único:** 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 NONA – 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 da CONTRATANTE, objetivando a manutenção do equilíbrio econômico-financeiro do Contrato, será permitida a **repactuação**, e o **reajuste**, nos termos dos arts. 6º, LIX, 92, V, §§4º e 6º e 135 da Lei nº 14.133/2021, ou a **revisão**, conforme art. 124, II, do referido diploma legal.

**Parágrafo Primeiro:** Para fins de repactuação dos custos relativos à mão de obra, 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, observado ainda os termos do art. 135 da Lei nº 14.133/2021.

**Parágrafo Segundo:** Na repactuação, os contratantes não se vincularão às disposições contidas em acordos, convenções ou dissídios coletivos de trabalho que tratem de obrigações e direitos que somente se aplicam aos contratos com a Administração Pública, de matéria não trabalhista, de pagamento de participação dos trabalhadores nos lucros ou resultados da CONTRATADA, ou que estabeleçam direitos não previstos em lei, como valores ou índices obrigatórios de encargos sociais ou previdenciários, bem como de preços para os insumos relacionados ao exercício da atividade.

**Parágrafo Terceiro:** O pedido de repactuação deverá ser formulado durante a vigência do contrato e antes de eventual prorrogação ou encerramento contratual, sob pena de preclusão.

**Parágrafo Quarto:** Caso, na data da prorrogação contratual, ainda não tenha sido celebrado o novo acordo, convenção ou dissídio coletivo da categoria, ou ainda não tenha sido possível ao CONTRATANTE ou à CONTRATADA proceder aos cálculos devidos, deverá ser inserida cláusula no termo aditivo de prorrogação para resguardar o direito futuro à repactuação, a ser exercido tão logo se disponha dos valores reajustados, sob pena de preclusão.

**Parágrafo Quinto:** O prazo máximo para resposta ao pedido de repactuação de preços será de **até 60 dias**, contado da data do fornecimento, pela CONTRATADA, da documentação comprobatória completa e necessária da variação dos custos a serem repactuados.

**Parágrafo Sexto:** 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 da CONTRATANTE pactuada inicialmente entre as partes, a CONTRATADA deverá comprovar a configuração da álea econômica extraordinária e extracontratual, nos termos do art. 124, II, "d" da Lei nº 14.133/2021.

**Parágrafo Sétimo:** Para fins do disposto no parágrafo anterior, será devida a revisão dos valores pela CONTRATANTE a partir da data da solicitação formal da CONTRATADA. Todavia, poderá haver a concessão de efeitos retroativos, desde que demonstrado inequivocamente que o motivo que deu ensejo à ruptura do equilíbrio econômico-financeiro contratual teve origem em data pretérita.

**Parágrafo Oitavo:** A CONTRATANTE responderá a eventuais pedidos de restabelecimento do equilíbrio econômico-financeiro feitos pela CONTRATADA no prazo máximo de 02 (dois) meses, contado da solicitação.

## **CLÁUSULA DEZ – 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 pelos(as) servidores(as) designados(as) pela CONTRATANTE.

**Parágrafo Primeiro:** Durante a vigência do Contrato, a Administração adotará o Instrumento de Medição de Resultados (IMR) de acordo com os parâmetros estabelecidos na IN nº 05/2017 do MPOG, conforme Anexo II deste Contrato e no ANEXO 07 do Termo de Referência, para aferição da qualidade da prestação dos serviços, podendo haver o redimensionamento no pagamento com base nos indicadores estabelecidos.

**Parágrafo Segundo:** A utilização do Instrumento de Medição de Resultados não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços.

**Parágrafo Terceiro:** Havendo controvérsia sobre a execução do objeto quanto à dimensão, qualidade e quantidade, a CONTRATADA será comunicada para emissão de Nota Fiscal no que concerne à parcela incontroversa, conforme [art. 143 da Lei nº 14.133/21](#), para efeito de liquidação e pagamento daquela parcela no prazo previsto no caput desta Cláusula.

**Parágrafo Quarto:** Será observada, para efeito de pagamento, em qualquer caso, a ordem cronológica estabelecida no art. 141, incisos I a IV da Lei nº 14.133/21, podendo ser alterada, excepcionalmente, mediante justificativa, nos casos do parágrafo primeiro, incisos I ao V, daquele dispositivo legal.

**Parágrafo Quinto:** 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 Sexto:** Em cumprimento ao disposto na Instrução Normativa RFB n.º 2110, de 19/10/22, a 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 Sétimo:** Na Reunião Mensal de Acompanhamento, deverá ser entregue à CONTRATANTE o Relatório Gerencial de Serviços, cuja estrutura e conteúdo serão definidos durante a Etapa de Transição, e que será utilizado para aferição do pagamento, correspondente aos serviços prestados.

**Parágrafo Oitavo:** 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 Nono:** Somente serão aceitas Notas Fiscais/Faturas corretamente preenchidas e sem rasuras.

**Parágrafo Dez:** 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 Onze:** 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 Doze:** Considerar-se-á como a data do pagamento o dia da emissão da ordem bancária a favor da CONTRATADA.

**Parágrafo Treze:** 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 Quatorze:** O CNPJ constante da Nota Fiscal/Fatura deverá ser o mesmo indicado na Proposta apresentada pela CONTRATADA e na Nota de Empenho emitida pela CONTRATANTE, sob pena de não ser efetuado o pagamento.

**Parágrafo Quinze:** Quando ocorrerem eventuais atrasos de pagamento provocados exclusivamente pela 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:

$$I = (TX/100) / 365$$

$$EM = I \times N \times VP, \text{ onde:}$$

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 ONZE – DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS**

As despesas decorrentes deste instrumento, no corrente exercício, correrão à conta de dotação orçamentária na seguinte classificação:

.....

**Parágrafo Primeiro:** As despesas de 2026 a 2030 correrão à conta da dotação orçamentária definida em lei específica para aquele(s) exercício(s).

**Parágrafo Segundo:** Será(ão) emitida(s) Nota(s) de Empenho para atender às despesas deste instrumento.

## **CLÁUSULA DOZE – DO FUNDAMENTO LEGAL**

O presente Contrato é celebrado com base na licitação realizada na modalidade Pregão Eletrônico nº ....., **homologado pela Diretoria Geral da CONTRATANTE**, nos autos do Processo nº 0011769-89.2023.6.13.8000, sujeitando-se os contratantes às normas da Lei nº 14.133/21 e do Decreto nº 9.507/2018.

**Parágrafo Único:** Integram o presente Contrato o Termo de Referência e seus anexos, a proposta da CONTRATADA e todos os atos e termos referentes ao processo da contratação.

## **CLÁUSULA TREZE – DA PUBLICAÇÃO**

A CONTRATANTE providenciará a publicação do presente Contrato no Portal Nacional de Contratações Públicas, no prazo de 20 (vinte) dias úteis a contar da assinatura deste instrumento.

## **CLÁUSULA QUATORZE – DAS PENALIDADES**

O descumprimento das cláusulas deste Contrato sujeitará a CONTRATADA às sanções previstas no art. 156 da Lei 14.133/2021, observados os termos dispostos nesta Cláusula.

**Parágrafo Primeiro:** Em caso de descumprimento de qualquer prazo estabelecido em dias neste instrumento, a CONTRATADA ficará sujeita à multa de 0,5% (cinco décimos por cento) sobre o valor **mensal** do Contrato, por dia de atraso injustificado, até o período máximo de 30 (trinta) dias, a partir do qual será cobrada multa no montante de **3% (três por cento)** sobre o valor **anual** do Contrato, sem prejuízo das demais penalidades legais.

**Parágrafo Segundo:** Na hipótese de descumprimento de qualquer prazo estabelecido em horas neste instrumento, a CONTRATADA ficará sujeita à multa de 0,5% (cinco décimos por cento) sobre o valor **mensal** do Contrato, por hora de atraso injustificado, até o limite de **3% (três por cento)** sobre o valor **anual** do Contrato, sem prejuízo das demais penalidades legais.

**Parágrafo Terceiro:** O inadimplemento total do objeto do contrato acarretará à CONTRATADA multa de **5% (cinco por cento)** sobre o **valor do contrato**, sem prejuízo das demais penalidades legais.

**Parágrafo Quarto:** O inadimplemento parcial do objeto do contrato acarretará à CONTRATADA multa de **2% (dois por cento)** sobre o **valor do contrato**, sem prejuízo das demais penalidades legais.

**Parágrafo Quinto:** A desídia na regularização dos serviços poderá ensejar, a critério da CONTRATANTE, a extinção do Contrato, sem prejuízo das demais penalidades legais.

**Parágrafo Sexto:** 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 a **3% (três por cento)** do valor **anual** da contratação.

**Parágrafo Sétimo:** Se o valor da multa for comprovadamente menor do que o prejuízo sofrido com o inadimplemento, poderá ser exigida indenização suplementar.

**Parágrafo Oitavo:** 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, sem prejuízo das demais penalidades legais.

**Parágrafo Nono:** Os débitos da CONTRATADA para com a CONTRATANTE, resultantes de multa administrativa e/ou indenizações, não inscritos em dívida ativa, poderão ser compensados, total ou parcialmente, com os créditos devidos pela CONTRATANTE decorrentes deste mesmo contrato ou de outros contratos administrativos na forma da Instrução [Normativa SEGES/ME nº 26, de 13 de abril de 2022](#).

**Parágrafo Dez:** As multas aplicadas em decorrência do presente instrumento poderão ser descontadas do saldo havido pela CONTRATADA junto à CONTRATANTE, 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 da CONTRATANTE e a terceiros, garantida a defesa prévia.

**Parágrafo Onze:** Quando inviáveis ou insuficientes as compensações previstas 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, nos termos do art. 156, §8º, da Lei 14.133/2021.

**Parágrafo Doze:** O não pagamento da multa poderá ensejar a aplicação de penalidade mais gravosa à CONTRATADA.

**Parágrafo Treze:** O período de atraso será contado em horas e dias corridos, excluindo-se, no último caso, o dia do vencimento do prazo para cumprimento da obrigação e incluindo-se o dia de seu efetivo adimplemento.

**Parágrafo Quatorze:** Será considerado como falta grave, compreendida como falha na execução do contrato, a não assinatura da CTPS ou sua assinatura fora do prazo legalmente estabelecido, ou, ainda, a consignação, no referido documento, de data diversa daquela em que foi iniciada a prestação de serviços, o não recolhimento do FGTS dos empregados e das contribuições sociais previdenciárias, bem

como o não pagamento do salário, do vale-transporte e do auxílio alimentação, que poderá dar ensejo à extinção 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. 156, §4º da Lei 14.133/21.

**Parágrafo Quinze:** A aplicação de penalidades depende de procedimento administrativo, garantindo-se à CONTRATADA o contraditório e a ampla defesa.

**Parágrafo Dezesesseis:** As penalidades aplicadas serão obrigatoriamente registradas no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF.

## **CLÁUSULA QUINZE – DA EXTINÇÃO DO CONTRATO**

A ocorrência de quaisquer das hipóteses previstas no art. 137 da Lei nº 14.133/21, assegurará à CONTRATANTE o direito de instaurar procedimento administrativo com vistas à extinção do Contrato, numa das formas previstas no art. 138 e com as consequências do art. 139 do mesmo diploma legal.

**Parágrafo Primeiro:** O não pagamento dos salários e das verbas trabalhistas, a não assinatura da CTPS ou sua assinatura fora do prazo legalmente estabelecido, ou, ainda, a consignação, no referido documento, de data diversa daquela em que foi iniciada a prestação de serviços, e o não recolhimento das contribuições sociais, previdenciárias e para com o FGTS poderá dar ensejo à extinção do contrato por ato unilateral e escrito da CONTRATANTE e à aplicação das penalidades cabíveis.

**Parágrafo Segundo:** Constitui motivo para extinção do contrato, nos termos do art. 137, inciso I, da Lei 14.133/2021, com a consequente realização de novo processo licitatório, se for o caso, a situação que se impõe à CONTRATADA a alteração da convenção coletiva de trabalho em que se baseia a planilha de custos e formação de preços, em razão de erro ou fraude no enquadramento sindical de que resulta a necessidade de repactuação ou imposição de ônus financeiro para a Administração Pública, em cumprimento de decisão judicial.

**Parágrafo Terceiro:** Outras hipóteses de extinção do contrato estão apontadas nas Cláusulas Sexta, Quatorze e Dezesesseis deste instrumento.

## **CLÁUSULA DEZESSEIS – 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 nº 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 nº 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 à 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, em observância à Resolução CNJ nº 7/2005.
- 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 1º e 2º, da Resolução nº 156, de 8/8/12, do Conselho Nacional de Justiça.
- VI. É vedada a contratação, durante a vigência do contrato, de cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, **de dirigente da CONTRATANTE ou do fiscal ou gestor do contrato**, nos termos do [artigo 48, parágrafo único, da Lei nº 14.133/21](#);
- VII. O modelo de Gestão deste contrato encontra-se no Termo de Referência, parte integrante deste contrato, independentemente de transcrição;
- VIII. Todas as alterações no ato constitutivo da CONTRATADA deverão ser comunicadas imediatamente à CONTRATANTE.
- IX. Todas as ordens de serviço, notificações e entendimentos entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA serão feitos por escrito, nas ocasiões próprias, não sendo aceitos quaisquer entendimentos verbais.
- X. A CONTRATADA se obriga a utilizar de forma privativa e confidencial os documentos fornecidos pela CONTRATANTE para a execução dos serviços.

- XI. É vedada a subcontratação total ou parcial da prestação dos serviços.
- XII. A medição do serviço contratado observará, para efeito de pagamento, o quantitativo de horas trabalhadas, atentando-se para a previsão contida na Cláusula Terceira.
- XIII. Os casos omissos serão decididos pela CONTRATANTE, aplicando-se o que dispõe a Lei nº 14.133/21 e demais preceitos de direito público, outras normas federais aplicáveis e, subsidiariamente, as normas e princípios gerais dos contratos.
- XIV. Observada a limitação do §1º do art. 106 da Lei nº 14.133/21, a CONTRATANTE poderá extinguir o contrato, sem ônus, quando não dispuser de créditos orçamentários para sua continuidade ou quando entender que o contrato não se mostra vantajoso.

## **CLÁUSULA DEZESSETE – DO FORO**

Por força do disposto no art. 109, inciso I, da Constituição Federal e no art. 92, §1º, da Lei nº 14.133/21, 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 de forma eletrônica.

Belo Horizonte,

**TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE MINAS GERAIS**  
**Maria Sandra Cordeiro Azevedo Freire**  
**Diretora-Geral**

**EMPRESA CONTRATADA**

.....

**ANEXO I DO CONTRATO**

# ESPECIFICAÇÕES DOS SERVIÇOS

## 1. DOS ANEXOS:

1.1. Os seguintes documentos, **anexos do Termo de Referência (Anexo I do edital)**, desde já integram este contrato, independentemente de transcrição:

- 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 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 (NMS);
- ANEXO 08 - DADOS DO AMBIENTE DE TIC DA CONTRATANTE;
- ANEXO 09 - CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO;
- ANEXO 10 - DECLARAÇÃO DE CESSÃO DE DIREITOS PATRIMONIAIS/AUTORAIS;
- ANEXO 11 - TERMO DE COMPROMISSO;
- ANEXO 12 - TERMO DE CIÊNCIA.

## 2. DOS SERVIÇOS:

2.1. Tarefas de Suporte de:

- **1º Nível (N1)** para a Central de Atendimento nas dependências da CONTRATANTE ou de forma híbrida (parte presencial, parte remota) a critério da CONTRATANTE, para o atendimento aos seus usuários de TIC, utilizando o Sistema de *Service Desk*, baseado nas boas práticas da ITIL fornecido, pela CONTRATANTE;
- **2º Nível (N2)** implementado nas dependências da CONTRATANTE ou de forma híbrida (parte presencial, parte remota) a critério da CONTRATANTE, com possibilidade de registro e acompanhamento das ocorrências de 2º Nível utilizando o Sistema de Gestão de Serviços de TIC, baseado nas boas práticas da ITIL fornecido pela CONTRATANTE;
- **3º Nível (N3)** para suporte e sustentação da infraestrutura tecnológica, implementado nas dependências da CONTRATANTE ou de forma híbrida (parte presencial, parte remota) a critério da CONTRATANTE, com possibilidade de registro e acompanhamento das ocorrências de 3º Nível utilizando o Sistema de Gestão de Serviços de TIC, baseado nas boas práticas da ITIL fornecido pela CONTRATANTE.

2.2. As tarefas de suporte especializado de 1º, 2º e 3º Nível, abrangem a prestação de serviços rotineiros e não rotineiros de baixa, média ou alta complexidade, compreendendo todas as atividades necessárias ao atendimento das demandas durante e fora do expediente da CONTRATANTE; tais como: paradas programadas, plantões de suporte à rede de comunicação de dados e infraestrutura de TIC, atividades de eleição, manutenção e suporte aos serviços essenciais de TIC, manutenção preventiva e corretiva dos ambientes de infraestrutura de TIC, eventos aleatórios como eleições extemporâneas e tratamento

de incidentes e problemas de segurança da informação, bem como pelas diversas outras ações e projetos da Justiça Eleitoral que ensejem atuação de forma presencial ou remota pela CONTRATADA, desde que formalmente autorizado pela CONTRATANTE.

2.3. Para todas as Tarefas dos níveis (N1, N2 e N3): atendimento a indicadores de Níveis Mínimos de Serviço, como forma de garantia da qualidade.

2.4. Serviços de apoio à Coordenação: as equipes de serviço que prestarão os serviços de suporte devem ser orientadas e controladas por responsáveis pelo resultado do trabalho, por parte da CONTRATADA, que reportarão à CONTRATANTE as entregas e demais ocorrências, possibilitando uma gestão otimizada da CONTRATANTE.

2.5. A descrição detalhada do que constitui 1º, 2º e 3º nível, fluxos de processos e lista de atividades, bem como os perfis e qualificações profissionais exigidos, estão especificados nos anexos do Termo de Referência, mencionados no item 1.

### 3. DA MANUTENÇÃO:

3.1. Nos serviços de manutenção de equipamentos, em caso de necessidade de reposição de componentes, materiais ou peças, caberá à CONTRATANTE providenciar o fornecimento do respectivo componente, material ou peça.

3.2. 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 da CONTRATANTE, para a efetiva prestação dos serviços.

3.3. 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 da CONTRATANTE, não havendo necessidade de deslocamento do técnico da CONTRATADA para efetuar manutenção no local; exceto em situações específicas, cabendo à CONTRATANTE assumir os custos de deslocamento conforme termos contratuais.

### 4. DOS PRAZOS:

4.1. As emissões das ordens de serviço para o início da prestação dos serviços, relativas às tarefas de suporte, deverão ser realizadas em até 15 (quinze) dias úteis antes do início de sua realização. Em cada ordem de serviço, deverá ser indicado o período da prestação do serviço.

4.2. As emissões das ordens de serviço subsequentes e a respectiva prestação do serviço, devem ocorrer de acordo com as rotinas de execução do contrato.

### 5. DA SEGURANÇA:

5.1. Tratar como “confidenciais” quaisquer informações a que a CONTRATADA tenha acesso para execução do objeto, não podendo revelá-las 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 (documentos anexos ao Termo de Referência - Anexo I do edital).**

- 5.2. 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.
- 5.3. 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.
- 5.4. 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.
- 5.5. Submeter seus recursos técnicos aos regulamentos de segurança e disciplina instituídos pela CONTRATANTE, durante o tempo de permanência nas suas dependências.
- 5.6. A CONTRATADA deverá garantir a segurança e autenticação de seus empregados através da identificação individual de profissionais técnicos, supervisores e gerentes.
- 5.7. Em caso de desligamento de qualquer empregado da CONTRATADA, este deverá ter imediatamente todos os seus acessos aos sistemas cancelados.

## 6. DA EVOLUÇÃO TECNOLÓGICA:

- 6.1. A CONTRATADA deve garantir a atualização da capacitação tecnológica de sua equipe, para a prestação dos serviços.
- 6.2. A capacitação dos novos profissionais, quando necessária, especificada e requerida pelo CONTRATANTE, é parte integrante do processo seletivo de responsabilidade da CONTRATADA, sendo realizado após o recrutamento e seleção, e deverá ser aplicada de acordo com os perfis definidos a todos os profissionais alocados nos serviços de suporte de 1º, 2º e 3º Níveis de operação. A carga horária dos treinamentos é variável, devendo satisfazer os conteúdos relativos a cada atividade e capacitação. 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 à CONTRATANTE, devendo tais treinamentos serem realizados nas dependências da própria CONTRATADA ou onde for de sua conveniência. Casos excepcionais, deverão ser acordados com a anuência da CONTRATANTE.
- 6.3. Os novos profissionais da CONTRATADA que vierem a prestar serviços à CONTRATANTE deverão apresentar ao fiscal demandante, certificado comprovando a capacitação requerida, até dois dias úteis antes do início das atividades.
- 6.4. Para todos os treinamentos deverão ser abordados, pelo menos, os seguintes tópicos, além daqueles inerentes a cada atividade em particular:
  - 6.4.1. Estrutura organizacional da CONTRATANTE;
  - 6.4.2. Técnicas de atendimento;
  - 6.4.3. Regras de comportamento e disciplina;
  - 6.4.4. Normas operacionais e de segurança da informação da CONTRATANTE;

6.4.5. Sigilo profissional;

6.4.6. Topologia da rede de dados;

6.4.7. Base de conhecimento, *scripts* e outros documentos inerentes ao processo de atendimento (primeiro e segundo nível);

6.4.8. Fundamentos dos serviços, aplicativos, utilitários, arquivos, sistemas, sítios e periféricos em uso na CONTRATANTE;

6.4.9. Solução de *Service Desk*.

6.5. 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 de sua equipe, com foco em aspectos técnicos, comportamentais, inteligência emocional, motivacionais e de relacionamento com usuários.

6.6. 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 esses técnicos quando da inclusão e atualização de produtos (tanto *hardware* quanto *software*) no ambiente de TIC da CONTRATANTE que exigirem novas capacitações.

6.7. Sempre que houver necessidade de atualização de conhecimento e capacitação em determinada área técnica, principalmente devido à evolução da tecnologia, a CONTRATANTE poderá solicitar que a CONTRATADA treine seus profissionais; ou, se necessário, substitua-os por outros de competência e capacitação atualizadas.

## 7. DA GARANTIA:

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

7.2. 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.

7.3. 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 pela CONTRATANTE.

## 8. DA TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO:

8.1. A CONTRATADA deverá detalhar e repassar, conforme orientação da 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. A CONTRATADA deverá descrever a metodologia que será utilizada para transferir conhecimento aos técnicos da 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 da CONTRATANTE. Em caso de mudança de fornecedor, o conhecimento, incluindo-se a base de conhecimento, devem ser repassados ao novo contratado.

## 9. DA PROPRIEDADE INTELECTUAL:

9.1. A CONTRATADA cederá 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 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 da CONTRATANTE, não precisando a CONTRATANTE de autorização da CONTRATADA para reproduzir, distribuir e publicar em documentos públicos ou fornecer a terceiros quando a administração considerar necessário.

## 10. Das Condições de Execução

10.1. O início da execução dos serviços deverá coincidir com o início do contrato.

10.2. METODOLOGIA DE TRABALHO OU MODELO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO:

ID	Bem/Serviço/Item	Forma de Execução/Fornecimento
1	TAREFAS DE SUPORTE – Serviços de Suporte de 1º e 2º Nível e Central de Serviços	Conforme especificado no Anexo 01 do Termo de Referência (anexo I do edital) – Central de Atendimento e Serviço de Coordenação, no Anexo 02 do Termo de Referência (anexo I do edital) – TAREFAS DE SUPORTE – Serviço de Suporte de 1º Nível – e no Anexo 03 do Termo de Referência (anexo I do edital) – TAREFAS DE SUPORTE – Serviço de Suporte de 2º Nível
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 04 do Termo de Referência (anexo I do edital) – TAREFAS DE SUSTENTAÇÃO E CONSULTORIA DE SOLUÇÕES DE INFRAESTRUTURA DE TIC – Serviços rotineiros e especializados de infraestrutura de TIC de 3º Nível

10.2.1. Para a execução dos serviços descritos no 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, pela CONTRATANTE, estará associado ao alcance de metas e indicadores estabelecidos para a prestação do serviço.

10.2.2. A natureza dos serviços associados às TAREFAS DE SUPORTE e de SUSTENTAÇÃO requer o atendimento tempestivo às demandas dos usuários, as quais não podem ser previamente planejadas por decorrerem de falhas ou dúvidas quanto ao funcionamento das soluções de TIC da 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 prestados.

### **10.3. ETAPA INICIAL:**

#### **10.3.1. Fase de Ajustamento:**

- 10.3.1.1. Devem participar efetivamente da Fase de Ajustamento, no mínimo, os Fiscais do Contrato, o Preposto e Supervisores da CONTRATADA;
- 10.3.1.2. Definição das necessidades de recursos, da sistemática de relacionamento e dos formatos dos documentos necessários para a execução dos serviços e gestão do Contrato;
- 10.3.1.3. Estabelecimento, pela CONTRATANTE e pela CONTRATADA, das atividades, etapas e prazos a serem realizadas durante o período de Transição de Serviços;
- 10.3.1.4. Contratação, instalação e ajustes de recursos dos ambientes computacionais da CONTRATANTE e da CONTRATADA;
- 10.3.1.5. Detalhamento da sistemática de gestão dos serviços;
- 10.3.1.6. Apresentação detalhada, da CONTRATADA, sobre seus processos e sua equipe de profissionais;
- 10.3.1.7. Entrega de documentação dos profissionais para cadastramento e permissão de acesso;
- 10.3.1.8. Apresentação detalhada, pela CONTRATANTE, dos seus processos / serviços / atividades;
- 10.3.1.9. Entrega, pela CONTRATANTE, da documentação dos processos / serviços / atividades, por acaso existente;
- 10.3.1.11. Duração: 15 dias a partir do início do contrato;
  - 10.3.1.11.1. Os níveis mínimos de serviços não serão aplicados nesta fase.

### **10.4. ETAPA DE TRANSIÇÃO:**

#### **10.4.1. Fase de Validação:**

- 10.4.1.1. Participação: todos os envolvidos da CONTRATANTE e da CONTRATADA;
- 10.4.1.2. Permitir a adaptação da CONTRATADA ao ambiente da CONTRATANTE;
- 10.4.1.3. Validar as rotinas e procedimentos estabelecidos em conformidade com os processos definidos;
- 10.4.1.4. Validar os controles internos para a gestão do contrato;

10.4.1.5. Validar as estimativas de volume e dimensionamento inicial da força de trabalho;

10.4.1.6. Validar desempenho, configuração e funcionamento da ferramenta de gestão de serviços utilizada pela CONTRATANTE;

10.4.1.7. Tratar riscos e desvios observados na operação assistida;

10.4.1.8. Duração: 15 dias após a Fase de Ajustamento;

10.4.1.8.1. Os níveis mínimos de serviços não serão aplicados nesta fase.

## **10.5. ETAPA DE OPERAÇÃO:**

### **10.5.1. Fase de Operação:**

10.5.1.1. Participação: todos os envolvidos da CONTRATANTE e da CONTRATADA;

10.5.1.2. Objetivo: início da prestação dos serviços conforme condições contratuais;

10.5.1.3. Remuneração: conforme condições contratuais;

10.5.1.4. Duração: todo o período contratual, com início após a Fase de Validação;

10.5.1.4.1. Os níveis mínimos de serviço serão integralmente aplicados para todas as tarefas;

10.5.2. Na impossibilidade de execução de serviço no prazo avençado, caberá à CONTRATADA, antes do seu término, solicitar prorrogação, juntando documentos que comprovem a superveniência de fato excepcional ou imprevisível, estranho à vontade das partes, que altere fundamentalmente as condições de execução do contrato.

10.5.2.1 O pedido será encaminhado à autoridade competente do contratante, para apreciação e decisão.

10.6. Quanto ao dimensionamento da quantidade de profissionais a serem alocados inicialmente na prestação dos serviços das TAREFAS DE SUPORTE E SUSTENTAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE TIC, o quantitativo mínimo de profissionais estimados para a execução dos serviços de suporte e sustentação está descrito na Cláusula Terceira.

10.6.1. Os 12 (doze) Analistas de Suporte e Infraestrutura de TIC Sênior 2º/3º Nível **iniciais**, deverão estar assim distribuídos (*conforme perfis descritos no Anexo 06 do Termo de Referência - Anexo I do edital*):

<b>QTD</b>	<b>ANALISTAS</b>
2	Analista de Suporte e Manutenção de TIC
1	Analista de Infraestrutura de TIC
1	Analista de Redes e Comunicação de Dados

1	Analista de Processos - Gerenciamento ITIL/ITSM
1	Analista da Qualidade
1	Analistas de Logística
1	Analista de <i>Backup (Veeam)</i>
1	Analista de Rede e Monitoramento ( <i>Zabbix</i> )
1	Analista de Projetos
2	Analista de Sistemas

10.6.2. Os 05 (cinco) Especialistas de Infraestrutura de TIC Sênior 3º Nível **iniciais**, deverão estar assim distribuídos (*conforme perfis descritos no Anexo 06 do Termo de Referência - Anexo I do edital*):

QTD	ESPECIALISTAS
1	Especialista de Redes e Infraestrutura de TIC
1	Administrador de Dados
1	Administrador de Banco de Dados
1	Especialista em Sistemas Operacionais e Soluções Microsoft
1	Especialista em Sistemas Operacionais Linux

10.6.3. Poderá haver alteração das especificidades dos profissionais descritos nas tabelas dos subitens anteriores, desde que seja de interesse da CONTRATANTE e em comum acordo com a CONTRATADA na data de início da prestação dos serviços.

10.6.4. 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.

10.6.5. Qualquer alteração nos quantitativos só poderá ocorrer após o período de estabilização da implantação dos serviços.

10.6.6. Para fins de comprovação de que é possível atender às metas estabelecidas pelos indicadores de níveis mínimos de serviço constante no Anexo 07 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.

10.6.7. 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.

- 10.6.8. Deverá haver um acompanhamento detalhado dos relatórios gerenciais, por profissional da CONTRATADA exclusivo e certificado da área de Qualidade, onde este deverá avaliar e sugerir melhorias contínuas no processo de prestação dos serviços, conforme melhores práticas preconizadas pela ITIL, ISO 9000, e similares no mercado nacional e internacional.
- 10.6.9. O princípio utilizado para a medição mensal dos serviços prestados será o índice alcançado nos indicadores de nível de serviço (NMS) ou instrumento de medição do resultado (IMR). Sendo assim, o faturamento mensal da CONTRATADA, dependerá fundamentalmente do desempenho das estruturas dos serviços referentes às Tarefas de Suporte, Sustentação, de Demanda e Treinamento. A forma de medição está detalhada nas especificações técnicas e ANEXO 07 do Termo de Referência - Anexo I do edital.
- 10.6.10. Toda a execução deverá estar de acordo com os critérios estabelecidos nos itens do Termo de Referência do Termo de Referência - Anexo I do edital.
- 10.6.11. Toda oficialização de demanda dos serviços deverá ocorrer através da emissão de “Ordem de Serviço – OS”:
- 10.6.11.1. A execução das TAREFAS DE SUPORTE e HORÁRIO EXTRAORDINÁRIO será sempre precedida da emissão pela CONTRATANTE da competente “Ordem de Serviço – OS”, contendo no mínimo: identificação do serviço, descrição do serviço, quantitativo em unidades de referência, prazo para a execução do serviço, período para a execução do serviço, local da prestação do serviço, especificações técnicas do serviço esperadas, outras informações julgadas necessárias;
  - 10.6.11.2. A “Ordem de Serviço – OS” deverá ser autorizada pelo Fiscal do Contrato ou Gestor do Contrato;
  - 10.6.11.3. Toda “Ordem de Serviço – OS” deverá ser validada pelo Preposto, ou seu substituto eventual, representante da CONTRATADA perante a CONTRATANTE, prestando ciência por parte da CONTRATADA dos serviços solicitados e das atividades descritas na “Ordem de Serviço – OS”, de acordo com as especificações estabelecidas pela CONTRATANTE;
  - 10.6.11.4. Os serviços deverão estar sempre de acordo com as especificações constantes nas “Ordens de Serviços – OS”;
  - 10.6.11.5. 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 pela CONTRATANTE, durante a execução – com o acompanhamento e supervisão de responsáveis da CONTRATANTE, e ao término da execução – com o fornecimento de “Relatório de Serviços” pela CONTRATADA e ateste dos mesmos pelos fiscais contratuais responsáveis a CONTRATANTE;
  - 10.6.11.6. Todos os serviços de HORÁRIO EXTRAORDINÁRIO prestados pela CONTRATADA, deverão ser documentados (passo a passo), e registrados nas Ordens de Serviço respectivas;
  - 10.6.11.7. 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.
- 10.6.12. Considerando-se a necessidade de eventuais deslocamentos e viagens de técnicos de suporte para os Cartórios Eleitorais, foram definidas as seguintes diretrizes:
- 10.6.12.1. A CONTRATANTE emitirá uma AUTORIZAÇÃO DE VIAGEM, informando quando a CONTRATADA deverá adotar as providências para o deslocamento dos seus profissionais.

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

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

10.6.12.4. Formulário de Autorização de Viagem aprovado;

10.6.12.5. Relatório de Viagem com as atividades realizadas no período de deslocamento e aprovado pela fiscalização técnica;

10.6.12.6. Os documentos apresentados para fins de ressarcimento, não poderão conter rasuras ou estarem ilegíveis;

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

**10.6.12.8. A CONTRATADA deverá considerar o valor de R\$ 380,00 para efeito de pagamento de uma diária;**

10.6.12.9. Só serão pagas à CONTRATADA as diárias efetivamente utilizadas;

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

#### 10.7. RECEBIMENTO DO SERVIÇO:

10.7.1. A frequência de aferição e avaliação dos níveis de serviços será mensal, devendo a CONTRATADA elaborar um Relatório Gerencial de Serviços, apresentando-o à CONTRATANTE, até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao da prestação dos serviços;

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

10.7.3. O conteúdo detalhado e a forma do Relatório Gerencial de Serviços serão definidos pelas partes, na Etapa de Transição para implantação do objeto deste contrato;

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

10.7.4.1. Ordem de Serviço, emitida e assinada e demais Documentos Técnicos pertinentes e comprobatórios de execução do serviço;

10.7.5. Os serviços estarão passíveis de recusa quando:

10.7.5.1. Apresentarem especificações técnicas diferentes das estabelecidas neste instrumento, no Termo de Referência e nos seus anexos;

10.7.5.2. Gerarem indisponibilidade do próprio ou de outros serviços mantidos pela CONTRATANTE. 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 MECANISMOS FORMAIS DE COMUNICAÇÃO, salvo na ocorrência de atividades críticas, que poderão demandar um tempo maior, mas em comum acordo entre as partes;

10.7.6. Os ajustes referentes aos serviços ora autorizados pela CONTRATANTE e executados pela CONTRATADA, deverão ocorrer por conta da mesma, sem gerar qualquer ônus à CONTRATANTE, sem isentar a CONTRATADA de qualquer sanção prevista neste documento.

## 11. DOS PRAZOS E ENTREGAS:

11.1. Os serviços deverão ser executados a partir de notificação para prestação dos serviços a ser emitida pela CONTRATANTE;

11.2. Todos os serviços contemplados pelo Objeto, deverão estar disponíveis para demanda da CONTRATANTE via emissão de Ordem de Serviço – OS. A data do início da prestação dos serviços deverá estar 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.

## 12. DA SUSTENTABILIDADE:

12.1. Devem ser atendidos os seguintes critérios de sustentabilidade; assim, a CONTRATADA deverá:

12.1.1. Respeitar a legislação trabalhista vigente e a norma coletiva da categoria, observando-se que não será estabelecido qualquer vínculo empregatício ou de responsabilidade entre os profissionais que empregar, para a execução dos serviços contratados e à CONTRATANTE.

12.1.2. Respeitar o direito de livre associação e negociação coletiva de seus empregados.

12.1.3. 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.

12.1.4. Coibir o assédio sexual e moral em sua força de trabalho.

12.1.5. Elaborar e manter um programa interno de treinamento sobre responsabilidade socioambiental de seus empregados para redução de consumo de energia elétrica, de água e redução de produção de resíduos sólidos, observadas as normas ambientais vigentes.

12.1.6. Orientar seus empregados para, durante serviços noturnos, acender apenas as luzes das áreas que estiverem sendo ocupadas.

12.1.7. Orientar seus empregados sobre o recolhimento correto dos resíduos sólidos, conforme Programa de Coleta Seletiva implantada pela CONTRATANTE.

12.1.8. Orientar seus empregados a manterem normas de higiene e medidas de segurança de saúde indicadas pelos Órgãos de Saúde.

## **ANEXO II DO CONTRATO**

### **INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS (IMR)**

1. A avaliação da execução do objeto utilizará o Instrumento de Medição de Resultados (IMR), por meio do qual a fiscalização técnica dos contratos deverá avaliar a execução do objeto conforme o NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇO (NMS), ANEXO 07 do Termo de Referência, na aferição da qualidade da prestação dos serviços.
2. O valor devido à CONTRATADA, a título de pagamento, poderá eventualmente sofrer descontos em função da pontuação por ela obtida por ocasião da avaliação de qualidade, sem prejuízo da aplicação das sanções cabíveis.
3. A medição será feita pelo fiscal designado.
4. A utilização do IMR não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para controle da prestação dos serviços.

#### **RETENÇÕES E GLOSAS:**

5. Em caso de não cumprimento dos níveis mínimos de serviço, conforme Anexo 7 do Termo de Referência, 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.