



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

1. 2 – DO OBJETO

Contratação de empresa para a prestação continuada de serviço especializado de suporte técnico de Tecnologia da Informação - TI, por meio de Unidades de Serviço Técnico – USTs, em primeiro e segundo níveis, aos usuários do Tribunal Regional Eleitoral de Alagoas - TRE/AL, conforme especificações constantes do Termo de Referência e as condições estabelecidas.

TERMO DE REFERÊNCIA

1 Do Objeto

1.1 Contratação de empresa para a prestação continuada de serviço especializado de suporte técnico de Tecnologia da Informação - TI, por meio de Unidades de Serviço Técnico – USTs, em primeiro e segundo níveis, aos usuários do Tribunal Regional Eleitoral de Alagoas - TRE/AL –, conforme as especificações contidas no presente Termo de Referência.

2 Justificativa

2.1 A Secretaria de Tecnologia da Informação – STI – é área técnica dentro do Tribunal Regional Eleitoral de Alagoas - TRE/AL – responsável pela gestão, controle e manutenção de todos os processos de trabalho relacionados a Tecnologia da Informação, bem como do setor de atendimento ao usuário que apoia a instituição na resolução de problemas e necessidades referentes a equipamentos e sistemas utilizados pelo TRE/AL.

2.2 No que tange à forma de contratação, adotou-se, como unidade de pagamento, a Unidade de Serviço Técnico – UST –, unidade de medida criada para mensurar o custo de execução de uma atividade, por um técnico capacitado, baseando-se no tempo gasto e na complexidade para realização da atividade.



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

2.3 A escolha dessa unidade de medida teve como fundamentos: a aplicação das melhores práticas de mercado, a garantia da transparência na contratação e na execução das atividades, e o foco na produtividade e na qualidade dos serviços prestados. A adoção dessa métrica também teve como objetivo, em termos práticos, a contratação de prestação de serviços que fossem pagos de acordo com as necessidades do Tribunal.

2.4 A escolha da métrica supracitada reforçou-se, ainda, pelo teor do Acórdão 2.471/2008 – Plenário TCU, que orienta sobre a Terceirização de Tecnologia da Informação na Administração Pública Federal, ressaltando que a contratação do tipo de objeto pretendido não pode ser caracterizada exclusivamente como fornecimento de mão de obra, devendo ser considerada unicamente a prestação de serviços.

2.5 Ainda para a contratação, como forma de quantificar o número de USTs que se pretendia contratar, a STI, com base no trabalho de mapeamento de processos conduzido pelo órgão e boas práticas adotadas em outros Órgãos da Administração Pública Federal, estabeleceu lista de serviços, cujo detalhamento levou à obtenção do número estimado de unidades necessárias para cumprimento do objetivo proposto por esta contratação. Inicialmente, para a implantação do serviço, estimou-se o quantitativo em 7.724 USTs para realização dos atendimentos aos chamados, dos atendimentos às Sessões do Plenário do TRE/AL e solicitações de serviço que a equipe técnica da STI determinasse como necessárias para acelerar a implantação ou bom funcionamento de outros serviços.

2.6 Neste contexto, tomou-se por referência a execução de serviços similares do Contrato TSE nº 16/2015 – Infraestrutura, no recorte Alagoas, até que haja tempo para o amadurecimento dos trabalhos desenvolvidos pela unidade, com consequente aprimoramento de processos, padrões de trabalho e políticas internas.

2.7 Dos Serviços

2.7.1 O objeto pretendido consiste na contratação de prestação continuada de serviço de suporte técnico especializado de TI ao usuário do TRE/AL mediante o uso de



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

Unidade de Serviço Técnico – UST – como métrica de aferição e faturamento dos serviços prestados, gerando contrato com empenho estimativo a ser consumido mediante demanda.

2.7.2 O serviço será realizado mediante a abertura de Ordens de Serviço faturadas mensalmente, vide Anexo VII.

2.7.3 O SERVIÇO é composto de TAREFAS de suporte técnico que compõem as rotinas do Serviço de Atendimento ao Usuário.

2.7.4 Cada TAREFA, por sua vez, possui um custo medido em UST, sendo aplicado para cada um dos tipos de tarefas de suporte de 1º e 2º níveis, conforme os valores estipulados por cada tarefa listadas abaixo:

	Tarefa	Quantidade de USTs
Preposto	Coordenar, acompanhar e orientar a atividade dos recursos humanos destinados pela Empresa para execução das USTs em conformidade com o contrato	85 mensais
Registro	Registro e classificação de chamados	1
Requisição de Serviço	Atendimento de requisição de serviço de prioridade normal	2
	Atendimento de requisição de serviço de prioridade alta	4
Problema ou Incidente	Resolução de incidente de prioridade baixa	2
	Resolução de incidente de prioridade média	3
	Resolução de incidente de prioridade alta	4
Evento	Assistência a evento de duração de até meio período	4
	Assistência a evento de duração em período integral	8
	Assistência a Sessão Plenária do TRE/AL	8

2.7.5 Para os fins de entendimento do item anterior, evento de até meio-período são aqueles com duração não superior a 04 (quatro) horas; eventos de duração em período integral são eventos com duração de até 10 (dez) horas, já contabilizado o horário dedicado ao intervalo intrajornada.



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

2. Dos Papéis

- 2.7.6 **Gestor do Contrato:** (art. 3º, IV, da Resolução TRE/AL nº 15.787/2017): servidor designado para coordenar e comandar o processo da fiscalização da execução contratual. Na forma do Art. 17 da mesma Resolução, o gestor do contrato responsabiliza-se pela condução da gestão e fiscalização do contrato, nos termos do Art. 67, da Lei nº 8.666/93;
- 2.7.7 **Preposto:** representante da CONTRATADA perante o TRE/AL, com indicação formal, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões legais e administrativas referentes ao andamento contratual, além de atender as recomendações do Gestor na execução do contrato;
- 2.7.8 **Fiscal do Contrato:** (art. 3º, VI, da Resolução TRE/AL nº 15.787/2017): servidor designado para auxiliar o gestor do contrato quanto à fiscalização do objeto do contrato. Neste sentido, indicado pela respectiva autoridade competente para fiscalizar o Contrato quanto aos aspectos técnicos da solução;
- 2.7.9 **Usuários:** São todas as pessoas que trabalham no Tribunal e todo cidadão que solicitar um apoio para um serviço disponibilizado no Catálogo de Serviços ou informar falha, incidente ou problema em um serviço ou equipamento administrado pela STI;
- 2.7.10 **Usuários Preferenciais:** São os usuários que requerem maior atenção no tempo de respostas as requisições de serviço, incidentes e problemas. São eles:
- 2.7.10.1 Presidente, Vice-Presidente e Corregedor;
 - 2.7.10.2 Membros do Pleno;
 - 2.7.10.3 Diretor-Geral;
 - 2.7.10.4 Secretários.

2.8 Das Equipes de Suporte Técnico

- 2.8.1 A CONTRATADA deverá dispor de Equipes de Suporte Técnico capacitadas a atender as demandas e atividades previstas pelos processos de: Gerenciamento de Incidentes, Gerenciamento de Problemas, Cumprimento de Requisições e Gerenciamento de Configuração de Ativos e Serviços.
- 2.8.2 As equipes de suporte deverão ser categorizadas da seguinte forma:



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

2.8.2.1 Equipe de Suporte de 1º Nível

2.8.2.1.1 Responsável direto pelo recebimento de demandas por meio dos canais de atendimento e primeiro nível de suporte ao usuário de TI do TRE/AL. Caso necessário, estes profissionais poderão realizar atividades de atendimento a requisições e resolução de incidentes e problemas, independentemente de sua complexidade, desde que suportadas por roteiros/scripts contidos na base de conhecimento.

2.8.2.1.2 Dada a complexidade da atividade, o profissional atuando nesta equipe deve ter experiência mínima de 01 (um) ano de atuação na área de atendimento a usuários de TIC, na atividade de “Help Desk de TI” ou de “suporte técnico de TI” ou função com nomenclatura similar; Ensino Médio, com a comprovação adicional de cursos em tecnologia da informação que guardem identidade com o Catálogo de Serviços, a exemplo de: microinformática, redes, suporte/manutenção/instalação de periféricos, etc.

2.8.2.2 Equipe de Suporte de 2º Nível

2.8.2.2.1 Responsável direta por atuar como segundo nível de suporte ao usuário de TI do TRE/AL, sendo capaz de realizar atividades de maior complexidade. Deverá estar apta a dar suporte a todos os itens do Catálogo de Serviços, sendo capaz de atender presencialmente tanto o usuário comum quanto o usuário preferencial do TRE/AL, demonstrando proficiência técnica e habilidades de comunicação oral e escrita em língua portuguesa.

2.8.2.2.2 Dada a maior complexidade da atividade, o profissional atuando nesta equipe deve ter experiência mínima de 01 (um) ano de atuação na área de atendimento aos usuários de TIC, ou na atividade de “suporte técnico de TI”, ou função com nomenclatura similar; Ensino Superior completo em Tecnologia da Informação, Computação, Engenharia de Software, Análise de Sistemas ou cursos superiores correlatos..

2.8.2.2.3 Os profissionais destinados ao Suporte de 2º Nível devem ter certificação ou participação em treinamentos com carga horária mínima de 20h,



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

para comprovação de adequação técnica de cursos em tecnologia da informação que guardem identidade com Anexo II, a exemplo de: Veeam backup, Vmware vCenter, Windows Server. Serão igualmente aceitas declarações de pessoas jurídicas que atestem serviços de suporte que guardem identidade com o Anexo II.

2.9 Da Abertura de Chamados Técnicos e Requisição de Serviços

2.9.1 A abertura de chamados técnicos relativos aos serviços a serem prestados deverá ser realizada através dos seguintes **Canais de Comunicação**:

2.9.1.1 Contato telefônico, por meio de números a serem disponibilizados pelo TRE/AL (ramais, telefones fixo e/ou telefones móveis corporativos);

2.9.1.2 Aplicativo de Mensagens (WhatsApp, Telegram ou similares, a ser definido pelo CONTRATANTE);

2.9.1.3 Abertura de requisições e aviso de incidentes e problemas por meio de Sistema de Chamados já em produção no TRE/AL;

2.9.1.4 Através do e-mail institucional disponibilizado;

2.9.1.5 Para fins de previsibilidade da demanda de força de trabalho a ser alocada, mensalmente, haverá abertura de Ordem de Serviço estimativa para o período mensal próximo vindouro, via Formulário de Requisição de Serviços, conforme modelo disponibilizado no Anexo VII.

2.9.2 Quantos aos meios de comunicação descritos nos itens 2.9.1.1, 2.9.1.2 e 2.9.1.4, deverá haver o posterior registro no Sistema de Chamados, para efeito de contabilização e acompanhamento;

2.9.3 O CONTRATANTE disponibilizará o cadastro dos profissionais designados pela CONTRATADA no Sistema de Chamados;

2.9.4 O Registro do Chamado contém no mínimo as seguintes informações:

2.9.4.1.1 Número de referência único;

2.9.4.1.2 Solicitante, setor do solicitante, e-mail e/ou mecanismo de contato com o solicitante;



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

- 2.9.4.1.3 **Classificação do Problema, em correlação com os problemas catalogados no Sistema de Chamados**
 - 2.9.4.1.4 **Criticidade: Normal, Urgente ou Crítico;**
 - 2.9.4.1.5 **Tipo: Dúvida, requisição de serviço ou incidente;**
 - 2.9.4.1.6 **Dia e hora de registro;**
 - 2.9.4.1.7 **Identificação da pessoa ou equipe de suporte técnico que realizou a requisição;**
 - 2.9.4.1.8 Descrição da requisição;
 - 2.9.4.1.9 Pessoa ou equipe de suporte técnico para o qual a requisição foi alocada;
 - 2.9.4.1.10 Registro das atividades realizadas para atender a requisição e quando ocorreram;
 - 2.9.4.1.11 Data e hora da conclusão (a ser preenchido posteriormente);
 - 2.9.4.1.12 Data e hora de encerramento (a ser preenchido posteriormente).
- 2.9.5 **A CONTRATANTE** será responsável por adaptações, evoluções, atualizações, integrações com outras bases, sistemas e aplicativos, e demais necessidades técnicas, identificadas pela CONTRATADA ou pelo CONTRATANTE, quando e se necessário, com vistas a manter a adequação do Sistema de Chamados e de seus respectivos plugins ou módulos para viabilizar fluentemente as atividades da CONTRATADA.
- 2.9.6 A CONTRATADA deverá obrigatoriamente realizar as seguintes atividades em relação aos serviços:
- 2.9.6.1** Receber todas as demandas de usuários e da equipe de TI do CONTRATANTE;
 - 2.9.6.2** Registrar de forma detalhada todos os incidentes e requisições de serviços oriundos dos usuários, pelos meios de comunicação suportados TRE/AL;
 - 2.9.6.3** Realizar a categorização e priorização das requisições, incidentes e problemas adequadamente, de acordo os padrões estabelecido pelo TRE/AL;



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

- 2.9.6.4** Envidar esforços para resolver incidentes e requisições de serviços no primeiro contato com o usuário e de maneira eficiente, ou seja, no menor tempo possível, identificando com tempestividade a necessidade de escalção do atendimento para outra equipe de suporte técnica mais bem capacitada;
- 2.9.6.5** Realizar, quando necessário, a escalção de incidentes e requisições de serviços para as equipes de suporte adequadas;
- 2.9.6.6** Manter os usuários informados sobre o progresso do atendimento das solicitações, registrando adequadamente o andamento dos chamados na ferramenta de gerenciamento de serviços de TI, ou seja, documentando as informações solicitadas e registrando as informações fornecidas, e retornando ligação ao usuário, quando exigido ou necessário, para informar sobre o atendimento da requisição ou resolução do problema ou incidente, conforme procedimentos a serem definidos pelo TRE/AL;
- 2.9.6.7** Realizar o fechamento de todos os incidentes resolvidos, requisições de serviços e outros chamados;
- 2.9.6.8** Por questões relacionadas à Segurança da Informação e temas afins, não haverá liberação de acesso à rede interna do CONTRATANTE por meio de VPN ou meios de comunicação similares;
- 2.9.6.9** Todo o acesso ao Sistema de Chamados e demais necessidades relacionadas à prestação dos serviços contratados será exclusivamente através de acesso local.

2.10 Dos Cumprimentos de Requisição

2.10.1 A equipe técnica da CONTRATADA deverá:

- 2.10.1.1** Disponibilizar aos usuários informações sobre todos os serviços que estão em atendimento, mantendo atualizado os andamentos dos mesmos;
- 2.10.1.2** Realizar todas as requisições de serviço de acordo com os processos definidos pelo CONTRATANTE, prevendo:
 - 2.10.1.2.1** Todas as requisições sejam registradas, controladas, coordena-



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

das;

2.10.1.2.2 Realizar a análise dos meses anteriores das requisições de serviço para que se tenha uma estimativa mais precisa para que o CONTRATANTE possa realizar a ordem de serviço das tarefas que serão autorizadas previamente;

2.10.1.2.3 Realizar o rastreamento de uma requisição através do seu status;

2.10.1.2.4 Utilizar os critérios previamente definidos e acordados com o CONTRATANTE na determinação das suas prioridades;

2.10.1.2.5 Possibilitar que os usuários possam realizar requisições de serviços predefinidos através de quaisquer dos canais de comunicação definidos, para posterior registro definitivo via Sistema de Chamados do TRE/AL.

2.10.1.3 Desenvolver Modelo de Formulário de Requisição de Atendimento ou abertura de Chamado compatível com o Sistema de Chamados, para situações de indisponibilidade do Sistema, a ser submetido e aprovado pelo CONTRATANTE;

2.10.1.4 Utilizar, em todas as atividades inerentes a uma requisição, o Catálogo de Serviços;

2.10.1.5 Utilizar de forma adequada o SLA definido pelo CONTRATANTE para atender uma requisição. Ambos, CONTRATANTE e CONTRATADA, poderão solicitar a revisão dos requisitos, das tarefas e dos prazos para o cumprimento de uma requisição, caso algum dos eventos a seguir venha a ocorrer:

2.10.1.5.1 Aumento ou redução dos Itens de Configuração associados aos serviços de TI envolvidos na requisição;

2.10.1.5.2 Inserção, alteração ou remoção de alguma tecnologia utilizada pelos serviços de TI envolvidos na requisição.

2.10.1.6 Todos os serviços solicitados e que não estejam previamente contidos no Catálogo de Serviços deverão ser submetidos ao Processo de Mudança para devida adequação do Catálogo.



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

2.11 Do Gerenciamento de Incidentes

- 2.11.1 A CONTRATADA deverá envidar esforços para que, no caso da ocorrência de um Incidente, os serviços possam ser restabelecidos a sua operação normal o mais rápido possível, minimizando o impacto ao negócio e garantindo que os Acordos de Níveis de Serviço (ANS) sejam mantidos.
- 2.11.2 A CONTRATADA deverá realizar a priorização de Incidentes de forma que esteja alinhada com as necessidades de negócio, que devem ser previamente apontadas pelo CONTRATANTE.
- 2.11.3 A CONTRATADA deverá registrar todos os incidentes, independentemente do meio pelo qual este foi detectado ou registrado.
- 2.11.4 A CONTRATADA deverá garantir a capacitação adequada das Equipes Técnicas de Suporte para que estas possam, através de atividades proativas e sempre que possível, identificar, informar e registrar incidentes antes mesmo que estes sejam percebidos pelos usuários.
- 2.11.5 A CONTRATADA deverá prover mecanismo no processo de Gerenciamento de Incidentes de forma que seja possível, a critério do CONTRATANTE, determinar quais serão as pessoas notificadas na ocorrência de determinados tipos de incidentes.
- 2.11.6 A CONTRATADA deverá garantir que todo o processamento e manipulação de Incidentes esteja alinhado com os critérios de urgência e disponibilidade definidos no Catálogo de Serviços.
- 2.11.7 Garantir que todos os incidentes sejam armazenados e gerenciados por meio do Sistema de Chamados.
- 2.11.8 Utilizar modelo padronizado de classificação de incidentes que seja consistente e de fácil entendimento com a tabela de Classificação de prioridade do Incidentes e o Catálogo de Serviço, a ser definido em conjunto com o CONTRATANTE.
- 2.11.9 Garantir que todos os incidentes sejam classificados de acordo com os critérios de priorização e escalção definidos no Catálogo de Serviços.
- 2.11.9.1** Identificar quaisquer outros eventos que possam estar relacionados ou



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

eventualmente contribuindo para a ocorrência do incidente;

2.11.9.2 Possibilitar a associação do Incidente com Problema, caso seja necessário.

2.11.10 Enviar todos os incidentes não resolvidos à Equipe de Suporte Técnico da CONTRATADA, que envidará todos os esforços a fim de atender a demanda do usuário através do telefone. Caso o incidente necessite ser escalado para outra equipe, o usuário deverá ser devidamente informado desta operação.

2.11.11 Realizar a escalção de Incidentes, a ser realizado através das equipes, de forma que não ultrapasse o SLA definido pelo CONTRATANTE;

2.11.12 Garantir o registro histórico de todas as ações realizadas em quaisquer níveis do processo de investigação e diagnóstico de um incidente;

2.11.13 Garantir que todos os incidentes sejam submetidos para avaliação de satisfação do usuário no seu encerramento;

2.11.14 Garantir que todos os incidentes resolvidos, mas que não tiveram sua causa raiz identificada, sejam encaminhados para o conhecimento da Contratada por meio dos fiscais da contratação.

2.12 Do Gerenciamento de Problemas

2.12.1 A equipe técnica da CONTRATADA deverá:

2.12.1.1 Buscar formas de prevenir a ocorrência de problemas que possam gerar incidentes.

2.12.1.2 Envidar esforços para eliminar a recorrência de incidentes.

2.12.1.3 Buscar a minimização do impacto de incidentes que não possam ser evitados.

2.12.1.4 Agir preferencialmente de forma proativa na identificação e na solução de problemas, idealmente antes que outros incidentes relacionados a estes possam ocorrer novamente.

2.12.1.5 Revisar incidentes categorizados com prioridade alta, a fim de identi-



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

ficar sua causa raiz e definir as ações necessárias para que eles não ocorram novamente.

- 2.12.1.6** Realizar periodicamente a revisão dos registros de incidentes e operações de manutenção, buscando a identificação de atividades, comportamentos e tendências que possam identificar a existência de um problema.
- 2.12.1.7** Garantir que atividades reativas e proativas busquem a identificação da causa raiz dos problemas, associando-a às prováveis causas de incidentes para que estes não se tornem recorrentes.
- 2.12.1.8** Garantir que todos os problemas tratados sejam detalhadamente durante o trâmite do chamado técnico.



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

2.13 Do Atendimento a Sessões e Eventos do Tribunal

2.13.1 A CONTRATADA deverá realizar todo o atendimento aos eventos e às sessões ordinárias e extraordinárias do Tribunal, nas quais realizará o apoio a todos os membros, servidores, membros auxiliares e colaboradores que estão participando do evento ou da sessão, quanto a:

2.13.1.1 Para fins de previsibilidade o calendário de sessões do pleno é disponibilizado via endereço eletrônico, sendo o atual: <https://www.tre-al.jus.br/servicos-judiciais/sessoes-de-julgamento/sessoes-do-pleno> – podendo haver ajustes quanto ao endereço de disponibilização;

2.13.1.2 Informações e Dúvidas: de sistemas, softwares instalados nos microcomputadores e notebooks, multifuncionais, rede *wireless* e cabeada.

2.13.1.3 Instalação de equipamentos de TI para uso no plenário;

2.13.1.4 Troca ou ajustes de microcomputadores, notebook, impressoras, estabilizadores e no-breaks de pequeno porte por defeito ou falha;

2.13.1.5 Ajuda aos usuários para realizarem atividades em softwares e sistemas disponibilizados pelo Tribunal ou de uso corriqueiro;

2.13.1.5.1 As listas de *softwares* e aplicativos estão nos anexos II e III;

2.13.1.6 Apoio na realização da transmissão da sessão via internet, quando houver.

2.13.2 A equipe que atenderá aos eventos e às sessões deverá permanecer em tempo integral no recinto em que as atividades estão ocorrendo, durante todo o período de realização das sessões ou eventos;

2.13.3 Os registros dos atendimentos durante as sessões e ou eventos não deverão constar na lista de atendimentos para faturamentos, uma vez que a atividade da sessão cobrirá todos os atendimentos a ela associados.

2.13.4 As sessões ou eventos poderão ser realizadas nos períodos matutino, vespertino e noturno;

2.13.5 As sessões ordinárias são realizadas pelo menos quatro vezes ao mês, no período



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

eleitoral, de julho a dezembro de ano de eleições oficiais o número de sessões pode duplicar;

2.13.6 As sessões extraordinárias podem ser marcadas de uma sessão para o próximo período do dia ou para o dia seguinte, dependendo da necessidade do Tribunal.

2.14 Do Acordo de Níveis de Serviços (ANS ou SLA)

2.14.1 A medição da qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA será feita por meio da tabela dos Indicadores de Níveis de Serviço do Processo de Atendimento a Chamados, cujo resultado comporá o valor mensal a ser pago no período de prestação dos serviços.

2.14.2 As situações abrangidas pelo Acordo de Nível de Serviços – ANS se referem a fatos cotidianos da execução do contrato, não isentando a CONTRATADA das demais responsabilidades ou sanções legalmente previstas.

2.14.3 Em acordo entre as partes, os procedimentos de metodologia de avaliação durante a execução contratual poderão ser alterados, desde que o novo sistema se mostre mais eficiente que o anterior, não implique em prejuízos para a CONTRATADA e reflita a maturidade do ambiente computacional do CONTRATANTE e atenda a orientação do Egrégio Tribunal de Contas da União em seu Acórdão nº 717/2010-Plenário, item 9.3.5), abaixo:

2.14.3.1 *“determinação ao Ministério do Trabalho e Emprego para que, em atenção ao “caput” dos arts. 3º e 41, e art. 54, §1º, da Lei nº 8.666/1993, referente ao princípio da isonomia e à vinculação do contrato ao instrumento convocatório, abstenha-se de prever no edital a adoção de novos Acordos de Nível de Serviço durante a execução contratual, sendo possível, entretanto, a alteração ou a renegociação para ajuste fino dos níveis de serviços pré-estabelecidos nos editais, desde que essa alteração ou renegociação: a) esteja prevista no edital e no contrato; b) seja tecnicamente justificada; c) não implique acréscimo ou redução do valor contratual do serviço além dos limites de 25% permitidos pelo art. 65, § 1º,*



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

da Lei nº 8.666/1993; d) não configure descaracterização do objeto licitado.”

Acórdão nº 717/2010-Plenário

2.14.4 Procedimentos relativos a ANS:

2.14.4.1 O corpo técnico, responsável pela fiscalização do Contrato designado pelo CONTRATANTE acompanhará a execução dos serviços prestados, atuando junto ao preposto indicado pela CONTRATADA;

2.14.4.2 Mensalmente, a CONTRATADA, na pessoa do seu preposto, apresentará a medição dos serviços no período apurado, conforme o processo de emissão e recebimento dos serviços prestados.

Indicadores de Níveis de Serviço do Processo de Atendimento a Chamados								
	Nome	Descrição	Medição	Métrica	Perfil de Atendimento	Periodicidade de	Medidas Corretivas	Instrumento de Medição



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

Classificação de Chamado	INS1 – Tempo de classificação de Chamado	Mede o tempo entre a abertura e a classificação do chamado	Tempo decorrido com o chamado no estado em “Aberto”	95% dos chamados classificados em até 15 minutos	Atendimento 1º nível	Mensal	Glosa correspondente à diferença entre o percentual mínimo previsto na métrica de atendimento e o percentual efetivamente atendido pela contratada, caso este seja inferior ao mínimo exigido. Exemplo: Se o percentual mínimo for de 95% e o percentual atendido for de 93,5%, então a glosa será de 1,5%, que corresponde ao cálculo de 95% - 93,5% .	Solução de Gestão de chamados
--------------------------	--	--	---	--	----------------------	--------	---	-------------------------------



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

Requisição de Serviços	INS2 - Tempo de Solução de Demandas a “Requisição de Serviços de prioridade normal”	Mede o tempo entre a classificação da demanda “Requisição de Serviço de prioridade normal” e seu fechamento	Tempo decorrido na transição da demanda do estado “Processado ou em atendimento” para o estado “Resolvido”	95% das requisições resolvidas em até 4 horas	Atendimento de 1º e 2º níveis	Mensal	Glosa corresponde à diferença entre o percentual mínimo previsto na métrica de atendimento e o percentual efetivamente atendido pela contratada, caso este seja inferior ao mínimo exigido. Exemplo: Se o percentual mínimo for de 95% e o percentual atendido for de 93,5%, então a glosa será de 1,5%, que corresponde ao cálculo de 95% - 93,5% .	Solução de Gestão de chamados
------------------------	---	---	--	---	-------------------------------	--------	--	-------------------------------

Página 18 de 65



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

Incidentes	INS4 – Tempo de Solução da Demanda “Incidentes” categorizados com “prioridade alta”	Mede o tempo após a classificação da demanda “Incidentes e prioridade alta” até sua resolução	Tempo decorrido na transição da demanda do estado “Processado ou em atendimento” para o estado “Resolvido”	95% das demandas de prioridade alta resolvidos em até 1 hora	Atendimento de 1º e 2º níveis	Mensal	Glosa corresponde à diferença entre o percentual mínimo previsto na métrica de atendimento e o percentual efetivamente atendido pela contratada, caso este seja inferior ao mínimo exigido. Exemplo: Se o percentual mínimo for de 95% e o percentual atendido for de 93,5%, então a glosa será de 1,5%, que corresponde ao cálculo de 95% - 93,5% .	Solução de Gestão de chamados
------------	---	---	--	--	-------------------------------	--------	--	-------------------------------



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

	INS5 – Tempo de Solução da Demanda “Incidentes” categorizados com “prioridade média”	Mede o tempo após a classificação da demanda “Incidentes e prioridade média” até sua resolução”	Tempo decorrido na transição da demanda do estado “Processado ou em atendimento” para o estado “Resolvido”	95% das demandas de prioridade média resolvidos em até 2 horas	Atendimento de 1º e 2º níveis	Mensal	Glosa corresponde à diferença entre o percentual mínimo previsto na métrica de atendimento e o percentual efetivamente atendido pela contratada, caso este seja inferior ao mínimo exigido. Exemplo: Se o percentual mínimo for de 95% e o percentual atendido for de 93,5%, então a glosa será de 1,5%, que corresponde ao cálculo de 95% - 93,5% .	Solução de Gestão de chamados
--	--	---	--	--	-------------------------------	--------	--	-------------------------------



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

	INS6 – Tempo de Solução da Demanda “Incidentes” categorizados com “prioridade baixa”	Mede o tempo após a classificação da demanda “Incidentes” e prioridade baixa” até sua resolução	Tempo decorrido na transição da demanda do estado “Processado” ou em atendimento para o estado “Resolvido”	95% das demandas de prioridade baixa resolvidos em até 3 horas	Atendimento de 1º e 2º níveis	Mensal	Glosa corresponde à diferença entre o percentual mínimo previsto na métrica de atendimento e o percentual efetivamente atendido pela contratada, caso este seja inferior ao mínimo exigido. Exemplo: Se o percentual mínimo for de 95% e o percentual atendido for de 93,5%, então a glosa será de 1,5%, que corresponde ao cálculo de 95% - 93,5% .	Solução de Gestão de chamados
	INS 7 – Índice de Satisfação do Usuário Final	Mede o índice de satisfação com o atendimento ao usuário final dos serviços	Percentual de respostas entre “Ótimo” e “Bom” em pesquisa de satisfação respondida	90% das opiniões entre “Ótimo” e “Bom”	Atendimento de 1º e 2º níveis	Mensal	Glosa corresponde à diferença entre o percentual mínimo previsto na métrica de atendimento	Pesquisa de satisfação da Ferramenta de Service Desk.



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

			por cada atendiment o realizado ao usuário				e o percentual efetivamente atendido pela contratada, caso este seja inferior ao mínimo exigido. Exemplo: Se o percentual mínimo for de 95% e o percentual atendido for de 93,5%, então a glosa será de 1,5%, que corresponde ao cálculo de 95% - 93,5% .	
--	--	--	---	--	--	--	--	--

2.14.4.3 Os valores de glosa estão limitados a 20% do valor da fatura do mês de referência, sem, contudo, isentar ou limitar quaisquer outros valores cobrados a título de sanções administrativas.

2.15 Dos Critérios para a Classificação da Prioridade

- 2.15.1 A CONTRATADA e o CONTRATANTE deverão obrigatoriamente classificar todos os Incidentes de acordo o que está definido no Catálogo de Serviços (ANEXO I).
- 2.15.2 A execução das atividades (processos) definidos pelo CONTRATANTE deverão ser seguidos e caso for constatado algum problema com o processo a CONTRATADA deverá informar a CONTRATANTE para verificar a necessidade de alteração do processo.



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

2.16 Demais condições gerais

2.16.1 A Contratada deverá:

2.16.1.1 Realizar a comunicação com todas as Equipes envolvidas para que possam ter suas atividades supervisionadas e gerenciadas por gestores e fiscais técnicos devidamente capacitados a exercer esta função;

2.16.1.2 Garantir que o gestor técnico (preposto) execute as seguintes atividades:

2.16.1.2.1 Coordenar as atividades de sua equipe;

2.16.1.2.2 Ter ciência de todos os problemas e incidentes que sejam relevantes para o negócio do CONTRATANTE;

2.16.1.2.3 Agir de forma proativa na sugestão de melhorias que otimizem a prestação de serviços ao CONTRATANTE;

2.16.1.2.4 Garantir a integração entre as equipes de suporte;

2.16.1.2.5 Ser a interface de comunicação entre a equipe técnica do CONTRATANTE e as equipes técnicas da CONTRATADA;

2.16.1.2.6 Estar atento ao cumprimento dos Acordos de Níveis de Serviço (ANS) pela CONTRATADA;

2.16.1.3 Garantir que os Chamados e as Requisições de Serviços sejam tratadas através de processo exclusivo para este fim, com os devidos registros no Sistema de Chamados instituído;

2.16.1.4 Garantir que as equipes técnicas estejam permanentemente capacitadas nas tecnologias adotadas pelo CONTRATANTE, para que estas estejam aptas a identificar e resolver rapidamente um incidente ou problema.

2.16.1.5 Garantir que todas as equipes estejam cientes dos impactos associados à imagem e aos serviços prestados para o CONTRATANTE, quando estiverem trabalhando na solução de um incidente ou problema.

2.16.1.6 Informar ao CONTRATANTE a necessidade de quaisquer insumos necessários para:



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

- 2.16.1.6.1 Resolver incidentes;
- 2.16.1.6.2 Resolver problemas;
- 2.16.1.6.3 Prover soluções de contorno.

2.16.1.7 Informar ao CONTRATANTE sempre que a solução de contorno ou definitiva de um Incidente esteja dependendo do fornecimento de algum insumo que não seja responsabilidade exclusiva da CONTRATADA, a fim de se resguardar contra eventuais quebras do Acordo de Nível de Serviço, como por exemplo:

- 2.16.1.7.1 Serviços de fornecedores externos;
- 2.16.1.7.2 Fornecedor de equipamentos de hardware;
- 2.16.1.7.3 Fornecedor de software;
- 2.16.1.7.4 Fornecedor de energia elétrica.



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

3 Plano de inserção da contratada

3.1.1 Conceitua-se a “inserção” como sendo o processo em que o CONTRATANTE repassa à CONTRATADA as informações e as atividades, conforme os padrões de execução até então realizados, para que não haja quebra de continuidade dos serviços. Finalizado este processo, a CONTRATADA assume o início da execução dos serviços e passa a ser a responsável pelos resultados obtidos, ressalvados os ajustes de acordo de nível de serviços.

3.1.2 Os primeiros 90 (noventa) dias após o início da execução dos serviços serão considerados como período de inserção da CONTRATADA, período reservado para que a CONTRATADA realize as seguintes atividades:

3.1.2.1 Conhecer, analisar e entender o ambiente computacional e sua dinâmica atual, procedimentos, diretrizes, políticas, normas, planos e programas, dentre outros que deverão ser considerados na execução contratual;

3.1.2.2 [Apresentar Modelo de Formulário de Requisição de Atendimento ou abertura de Chamado compatível com o Sistema de Chamados do Item 2.10.1.3 até o 20º dia útil após o início da vigência do contrato;](#)

3.1.2.3 Indicar seu PREPOSTO e substituto, até o 10º dia útil após o início da vigência do contrato;

3.1.2.4 Apresentar da equipe de operação devidamente capacitada;

3.1.2.5 Implantar processo de atendimento, em conformidade com o disposto neste Termo de Referência.

3.1.2.6 Definir as rotinas de serviços e demais atividades necessárias à execução do objeto, e consequente ajuste dos níveis de serviços acordados, em comum acordo com o CONTRATANTE.

3.1.3 O Plano de Projeto da Inserção deve ser elaborado pela CONTRATADA, e entregue ao CONTRATANTE para validação até o 15º dia útil após o início da vigência do contrato, contemplando as seguintes premissas/atividades para o prazo de 120 dias:

3.1.3.1 Validar ou atualizar, caso necessário, o Catálogo de Serviços do CONTRATANTE.

3.1.3.2 Apresentar e adequar a ferramenta ou processo de Gestão da CON-



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

TRATADA.

3.1.3.3 Treinar os servidores do CONTRATANTE em todos os módulos da ferramenta para efeitos de utilização, acompanhamento, aferição e fiscalização dos serviços, se for necessário.

3.1.3.4 Apresentar Plano para início dos atendimentos dos chamados de suporte técnicos aos usuários do CONTRATANTE.

4 Vistoria

- 4.1 As empresas interessadas em participar do certame poderão realizar vistoria nas dependências da sede do Tribunal Regional Eleitoral de Alagoas para verificar as condições de prestação dos serviços, tomar conhecimento de peculiaridades relacionadas ao fornecimento e avaliar o grau de complexidade das tarefas a serem desenvolvidas.
- 4.2 A vistoria poderá ser realizada até 24 (vinte e quatro) horas antes da data prevista para a abertura da licitação, não sendo admitida, em hipótese alguma, qualquer alegação de desconhecimento, total ou parcial, dos serviços a serem prestados, suas peculiaridades e complexidade, após a licitação.
- 4.3 A Declaração de Vistoria deverá estar devidamente assinada, tanto pelo representante do Tribunal Regional Eleitoral de Alagoas, como pelo Responsável Técnico da empresa;
- 4.4 A licitante poderá agendar a vistoria junto ao TRE/AL por meio do telefone (0XX82) 2122-7753 das 13h00 às 17h00, junto à Coordenadoria de Infraestrutura de TI;
- 4.5 Na vistoria a licitante poderá efetuar medições para subsidiar a elaboração de suas propostas e eliminar possíveis omissões, falhas ou incompatibilidade das especificações constantes do edital;
- 4.6 Se, por qualquer motivo, a referida declaração de vistoria não estiver junto com a documentação, será considerada, se houver, a segunda via em poder da Comissão Permanente de Licitação, para fins de habilitação;
- 4.7 Caso a licitante opte por não realizar a vistoria, deverá apresentar, junto com a docu-



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

mentação de habilitação, declaração de que tem conhecimento da complexidade, dos aspectos relativos aos serviços e demais informações necessárias para a execução do objeto da licitação responsabilizando-se pela ocorrência de eventuais prejuízos em virtude de sua omissão na verificação dos locais de instalação.

5 Local e horário de execução dos serviços

5.1 O serviço deverá ser prestado, de acordo com a demanda apresentada, em qualquer unidade da Justiça Eleitoral no Estado de Alagoas (Sede, Fórum Eleitoral de Arapiraca, Fórum Eleitoral de Maceió, Cartórios Eleitorais e demais escritórios remotos da Justiça Eleitoral em Alagoas), .

5.2 O horário de funcionamento para os atendimentos de 1º e 2º níveis será na janela compreendida das 08h às 19h, de segunda a sexta-feira.

5.2.1 O atendimento de 2º nível poderá se estender, de forma excepcional, até as 20h, sem ônus adicionais para o CONTRATANTE, nas seguintes hipóteses:

5.2.1.1 Necessidade de Atendimento às Sessões Plenárias ou Eventos do TRE/AL;

5.2.1.2 Necessidade de finalização de cumprimentos de requisição ou de resolução de incidentes para usuários preferenciais.

6 Controle e execução

6.1 Dos Recebimentos dos Serviços

6.1.1 Deve ser iniciado no 1º dia útil posterior a data de encerramento dos serviços.

6.1.2 Como entradas desse processo, temos:

6.1.2.1.1 Requisições de Serviços emitidas;

6.1.2.1.2 Acordo de Nível de Serviços (ANS) vigente;

6.1.2.1.3 Relatório Mensal de Atividades (RMA), composto por:

6.1.2.1.3.1 Registro dos serviços executados;

6.1.2.1.3.2 Relatório resumo de despesas com deslocamento para atendi-



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

mento às localidades externas de esforço adicional para demandas de atendimento à localidade externa. De observar que por ocasião do deslocamento do colaborador, sempre limitado ao Estado de Alagoas, o TRE/AL proverá o transporte. Sendo assim, as despesas a que se refere este item dizem respeito às diárias, auxílios e congêneres, para fins de ressarcimento posterior ao pagamento e sua comprovação, tendo por base os valores estipulados em Convenção Coletiva de Trabalho (CCT), instrumento contratual ou equivalente aplicável ao caso concreto.

6.1.2.1.4 **Relatórios de desempenho e cumprimento de ANS (RDCNS).**

6.1.3 Como saídas do processo temos:

6.1.3.1 Relatório de Nível de Serviço (RNS);

6.1.3.2 Termo de Aceite dos Serviços (TAS).

6.1.4 Na tabela apresentada a seguir é feito o detalhamento das tarefas que compõem o processo:

Tarefa	Objetivo	Responsável	Entrada	Saída	Descrição
Emitir relatórios: RMA e RDCNS	Gerar relatórios que apresentem o volume de serviços executados, em termos de UST's e os níveis de serviços alcançados	Preposto do Contrato	Dados obtidos da solução de Gestão	Relatórios Mensal de Atividades e Relatório de Desempenho, Cumprimento de Nível de Serviço e Satisfação do usuário	O preposto levantará os volumes de serviços executados no período e elaborará relatórios discriminando as atividades e respectivos volumes de UST's
Validar volumes de UST's consumidas	Verificar se os quantitativos de UST's apresentados no RMA estão em conformidade com o solicitado e com os serviços	Equipe de fiscalização do contrato	Ordens de serviço e RMA	RMA validado	Os fiscais do contrato confrontarão os volumes de UST's consumidas com o volume estimado nas respectivas ordens de serviços. Também verificarão, por meio



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

	efetivamente entregues pela Contratada				de solução de gestão e por meio de inspeção por amostragem, a efetiva execução das atividades relacionadas no RMA. Encontrando inconsistências, solicitarão esclarecimentos ou retificação à Contratada.
Avaliar cumprimento de nível de serviço	Verificar se os níveis de serviço acordados foram alcançados	Equipe de fiscalização do contrato	Acordo de Nível de serviço RDCNS	Relatório de Nível de Serviço RMA	O fiscal do contrato confrontará os níveis de qualidade e disponibilidade de serviços reportados pela Contratada com Acordo de Nível de Serviço. Poderá analisar também por amostragem. A partir dos dados obtidos gerará o RNS, apresentando a pontuação e respectivas glosas por quebra de ANS.
Avaliar RNS	Permitir a Contratada tomar conhecimento das quebras de ANS e respectivas glosas apuradas, e apresentar defesa.	Preposto do Contrato	RNS	Defesa e solicitação de revisão do RNS, quando aplicável	O preposto avaliará as quebras de ANS e respectivas glosas apontadas e apresentará as defesas cabíveis que eventualmente impliquem na reconsideração do apurado, e encaminhará a solicitação de revisão do RNS para apreciação da equipe de fiscalização.



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

Emitir Termo de Aceite Dos Serviços	Gerar termo de aceite dos serviços executados no período	Proposto do Contrato	RNS aprovado	Termo de Aceite dos Serviços emitido	Tomando por base as versões finais do RMA e do RNS, o preposto da Contratada irá emitir o Termo de Aceite dos Serviços, contemplando resumo de UST's entregues em cada grupo de serviços, bem como eventuais glosas aplicadas a cada grupo, e submeter à aprovação do Contratante
Emitir autorização de faturamento	Formalizar o aceite dos serviços executados pela Contratada no período e pagamento	Equipe de fiscalização	Termo de Aceite dos Serviços	Autorização de Faturamento	Uma vez aprovado o termo de aceite de serviços, a equipe de fiscalização autorizará a contratada a emissão de faturas.

6.1.5 O processo de recebimento de serviços, será apresentado para a validação do volume de UST's consumidos e avaliação do cumprimento de nível de serviço, conforme abaixo:

6.1.5.1 Serviços:

6.1.5.1.1 Compõem os serviços executados, relacionados abaixo:

- 6.1.5.1.1.1 Registro e classificação de chamados;
- 6.1.5.1.1.2 Atendimento de requisição de serviço de prioridade normal;
- 6.1.5.1.1.3 Atendimento de requisição de serviço de prioridade alta
- 6.1.5.1.1.4 Resolução de incidente de prioridade baixa;
- 6.1.5.1.1.5 Resolução de incidente de prioridade média;
- 6.1.5.1.1.6 Resolução de incidente de prioridade alta;
- 6.1.5.1.1.7 Assistência a evento de duração de até meio período;



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

6.1.5.1.1.8 Assistência a evento de duração em período integral;

6.1.5.1.1.9 Assistência a Sessão Plenária do TRE/AL.

6.1.5.2 O RMA, emitido pela CONTRATADA, apresentará o quantitativo de cada um dos serviços executados, relacionados acima, extraído da ferramenta de gerenciamento de serviços de TI.

6.1.5.3 O RDCNS apresentará os níveis de qualidade estabelecidos como indicadores para os grupos de atividades, conforme Acordo de Nível de Serviços.

6.1.5.4 Para viabilizar as atividades de fiscalização, tanto de volume de serviços reportado no RMA, quanto para níveis de qualidade reportado no RDCNS, a CONTRATADA deverá disponibilizar acesso à solução de gestão ao CONTRATANTE, que fará uso dessa solução para a validação dos quantitativos apresentados, bem como para aferição do nível de serviço prestado.

6.1.6 A aprovação do RMA e avaliação do RDCNS deverá ocorrer em até 3 (três) dias úteis, contados da data de seu recebimento pelo CONTRATANTE. No mesmo prazo, o CONTRATANTE deverá emitir o RNS para validação da CONTRATADA.

6.1.7 Na hipótese de potencial inconsistência nos relatórios apresentados pela CONTRATADA, o CONTRATANTE solicitará a CONTRATADA o ajuste e/ou correção necessária. A CONTRATADA deverá efetuar as correções em até 03 (três) dias úteis ou ainda, neste período, apresentar motivos e justificativa para os procedimentos adotados.

6.1.8 Emitido o RNS pelo CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá analisar as quebras de ANS e respectivas glosas, apresentando os motivos e as justificativas que julgar pertinentes em até 2 (dois) dias úteis. O CONTRATANTE julgará as razões da CONTRATADA em até 2 (dois) dias úteis, a partir do qual apresentará o RNS definitivo à empresa CONTRATADA para emissão do Termo de Aceito de Serviços (TAS).

6.1.9 Concluídos os processos de validação de RMA, RDCNS e RNS, a CONTRATADA emitirá o TAS, submetendo-o à assinatura do CONTRATANTE, que deverá fazê-lo em até 2 (dois) dias úteis, contados do recebimento do documento, para devolvê-lo assinado e autorizar a emissão das faturas.

6.1.10 A CONTRATADA apresentará a fatura, em até 2 (dois) dias úteis após a autorização



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

de emissão das faturas ou decisão do CONTRATANTE, no caso de ter impetrado justificativa, para a emissão e apresentação das faturas, já descontadas as glosas apresentadas no RNS.

- 6.1.11 O pagamento das ordens de serviço se resumirá ao montante equivalente às UST's efetivamente executadas e não ao seu valor global ou parcial previsto nas OS's.

6.2 Do Modelo de Gestão do Contrato

- 6.2.1 Nos termos do art. 67 da Lei nº 8.666, de 1993 e da Resolução TRE/AL nº 15.787/2017, serão designados representantes para acompanhar e fiscalizar a realização dos serviços da contratação, coordenados pelo Gestor do Contrato que deverá anotar em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução e determinando o que for necessário à regularização de falhas ou defeitos observados;
- 6.2.2 As decisões e providências que ultrapassem a competência do Gestor do Contrato serão encaminhadas à autoridade competente do CONTRATANTE para adoção das medidas convenientes, consoante disposto no § 2º, do art. 67, da Lei nº. 8.666/93;
- 6.2.3 O contrato assinado ou a ordem de serviço acompanhada da Nota de Empenho constituirão documentos de autorização para a execução dos serviços;
- 6.2.4 O representante da Administração anotará em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução do contrato, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos funcionários eventualmente envolvidos, determinando o que for necessário à regularização das falhas ou defeitos observados e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis;
- 6.2.5 Cabe à CONTRATADA atender, dentro dos prazos estipulados em contrato, quaisquer exigências do Gestor de Contrato, ou de seu substituto, inerentes ao objeto do contrato, sem que disso decorra qualquer ônus extra para o CONTRATANTE, não implicando a atividade de acompanhamento e fiscalização qualquer exclusão ou redução da responsabilidade da CONTRATADA, que diz respeito aos danos diretos causados ao CONTRATANTE, em relação ao serviço fornecido, inclusive perante terceiros, respondendo a mesma por qualquer falta, falha, problema, irregularidade ou desconformidade observada na execução do contra-



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

to;



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

7 Garantia Contratual

- 7.1 O adjudicatário, no prazo de 10 (dez) dias úteis após a assinatura do Termo de Contrato, prestará garantia no valor correspondente a 5% (cinco por cento) do valor do Contrato, que será liberada de acordo com as condições previstas neste termo de referência, cabendo-lhe optar dentre as modalidades: caução em dinheiro, títulos de dívida pública, seguro-garantia ou fiança bancária, conforme disposto no art. 56 da Lei nº 8.666, de 1993, desde que cumpridas as obrigações contratuais.
- 7.1.1 A inobservância do prazo fixado para apresentação da garantia acarretará a aplicação de multa de 0,08% (oito centésimos por cento) do valor do contrato por dia de atraso, até o máximo de 2% (dois por cento).
- 7.1.2 O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza a Administração a promover a rescisão do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõem os incisos I e II do art. 78 da Lei nº 8.666, de 1993;
- 7.2 A validade da garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, deverá abranger um período de mais 1 (um) mês após o término da vigência contratual.
- 7.3 A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:
- 7.3.1 Prejuízo advindo do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;
- 7.3.2 Prejuízos causados à Contratante ou a terceiro, decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;
- 7.3.3 Multas moratórias e punitivas aplicadas pelo CONTRATANTE à CONTRATADA;
- 7.3.4 Obrigações trabalhistas, fiscais e previdenciárias de qualquer natureza, não adimplidas pela contratada;
- 7.4 A garantia em dinheiro deverá ser efetuada na Caixa Econômica Federal em conta específica com correção monetária, em favor do CONTRATANTE;



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

- 7.5 A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados acima;
- 7.6 No caso de alteração do valor do contrato, ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser readequada ou renovada nas mesmas condições.
- 7.7 Se o valor da garantia for utilizado total ou parcialmente em pagamento de qualquer obrigação, a CONTRATADA obriga-se a fazer a respectiva reposição no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contados da data em que for notificada.
- 7.8 O CONTRATANTE não executará a garantia na ocorrência de uma ou mais das seguintes hipóteses:
- 7.8.1 Caso fortuito ou força maior;
 - 7.8.2 Alteração, sem prévia anuência da seguradora ou do fiador, das obrigações contratuais;
 - 7.8.3 Descumprimento das obrigações pela CONTRATADA decorrentes de atos ou fatos praticados pelo CONTRATANTE;
 - 7.8.4 Atos ilícitos dolosos praticados por servidores do CONTRATANTE.
- 7.9 Não serão aceitas garantias que incluam outras isenções de responsabilidade que não as previstas neste item.
- 7.10 Será considerada extinta a garantia:
- 7.10.1 Com a devolução da apólice, carta fiança ou autorização para o levantamento de importâncias depositadas em dinheiro a título de garantia, acompanhada de declaração do CONTRATANTE, mediante termo circunstanciado, de que a CONTRATADA cumpriu todas as cláusulas do contrato;
 - 7.10.2 no prazo de um mês após o término da vigência, caso o CONTRATANTE não comunique a ocorrência de sinistros.



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

8 Da vigência do contrato e do reajuste

- 8.1 O período de vigência do Contrato de Prestação de Serviço deverá ser de 12 (doze) meses, contados a partir de sua assinatura, podendo ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos até o limite de 60 (sessenta) meses, conforme art. 57, inciso II da Lei 8.666/1993.
- 8.2 O contrato poderá ser reajustado, visando à adequação aos novos preços de mercado e à variação efetiva dos insumos e materiais aplicados na prestação dos serviços, observado o interregno mínimo de 12 (doze) meses, a contar da data de apresentação da proposta ou do orçamento a que essa proposta se referir, ou da data do último reajuste, aplicando-se o Índice de Custos de Tecnologia da Informação (ICTI) calculado pelo Instituto Pesquisa Econômica Aplicada (IPEA) ou, na insubsistência deste, por outro índice que vier a substituí-lo.
- 8.3 Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial para reajustamento do contrato.
- 8.4 A contratada poderá exercer seu direito ao reajuste dos preços até a data da prorrogação contratual subsequente.

9 Adequação Orçamentária

- 9.1 Os recursos dessa contratação estão consignados Plano de Contratações de Soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação/2022 – Item 01: Serviços Técnicos Profissionais de TI, Proposta orçamentária de 2021, Apoio técnico e operacional de TIC Código de classificação da fonte de recurso: 3390.40.21.



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

10 Do pagamento

- 10.1 O CONTRATANTE pagará à CONTRATADA, pelos serviços efetivamente executados, em até 10 dias úteis, contados a partir da data final do período de adimplemento de cada parcela, **caso não exista outra pendência que impeça o pagamento.**
- 10.2 **Caso a CONTRATADA seja optante pelo “SIMPLES” (Lei nº 9.317/96), será obrigada a informar no corpo da nota fiscal e apresentar declaração, na forma do Anexo IV da Instrução Normativa SRF nº 1.234, de 11/01/2012, em duas vias, assinadas pelo seu representante legal.**
- 10.3 O pagamento será feito por meio de depósito na conta-corrente da CONTRATADA, através de Ordem Bancária, mediante apresentação da respectiva fatura ou nota fiscal do fornecimento, acompanhada do atesto do Fiscal do Contrato.
- 10.4 Para execução do pagamento de que trata a presente Cláusula, a CONTRATADA deverá apresentar nota fiscal, até o dia 25 de cada mês, emitida em nome do Tribunal Regional Eleitoral de Alagoas, com descrição completa dos serviços executados, indicação do número do contrato e da nota de empenho correspondente, além de indicação dos seus dados bancários, além de necessária juntada do Relatório Mensal de Atividades.
- 10.5 Sobre o valor da Nota Fiscal, o CONTRATANTE fará as retenções devidas ao INSS e as dos impostos e contribuições previstas na Instrução Normativa SRF nº 1.234, de 11/01/2012.
- 10.6 A CONTRATADA deverá, ainda, junto com a Nota Fiscal/Fatura, apresentar os documentos comprobatórios de regularidade fiscal e trabalhista, exigidos no Edital de Licitação.
- 10.7 Nenhum pagamento será efetuado à CONTRATADA, enquanto pendente de liquidação qualquer obrigação financeira que lhe for imposta, em virtude de penalidade ou inadimplência contratual, sem que isso gere direito a acréscimos de qualquer natureza.
- 10.8 Ao CONTRATANTE fica reservado o direito de não efetuar o pagamento se, no mo-



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

mento da aceitação, os serviços prestados não estiverem em perfeitas condições e em conformidade com as especificações estipuladas.

11 Das Obrigações do Contratante

- 11.1 Proporcionar as facilidades indispensáveis à boa execução das obrigações contratuais;
- 11.2 Receber o objeto no prazo e condições estabelecidas no Edital e seus anexos;
- 11.3 Verificar minuciosamente, no prazo fixado, a conformidade dos serviços realizados provisoriamente com as especificações constantes do Edital e da proposta, para fins de aceitação e recebimentos;
- 11.4 Comunicar à CONTRATADA, por escrito, sobre imperfeições, falhas ou irregularidades verificadas no serviço realizado, fixando prazo para que seja substituído, reparado ou corrigido;
- 11.5 Efetuar o pagamento à CONTRATADA no valor correspondente ao serviço, no prazo e forma estabelecidos;
- 11.6 Aplicar as sanções, conforme previsto no termo de referência e/ou outros instrumentos adequados, como edital e contrato;
- 11.7 Prestar todas as informações e esclarecimentos pertinentes ao serviço contratado que venham a ser solicitadas pelos técnicos da CONTRATADA;
- 11.8 Exigir, uma vez comprovada a necessidade, o imediato afastamento do ambiente do CONTRATANTE, de qualquer profissional ou preposto da CONTRATADA que, por justas razões, vier a desmerecer a confiança, embarçar a fiscalização ou, ainda, que venha a se conduzir de modo inconveniente ou incompatível com o exercício das funções que lhe forem delegadas;
- 11.9 Anotar em registro próprio e notificar à CONTRATADA, por escrito, a ocorrência de eventuais imperfeições no curso de execução do serviço, fixando prazo para a sua correção.



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

12 Das Obrigações da Contratada

- 12.1 A CONTRATADA deve cumprir todas as obrigações constantes no Termo de Referência e sua proposta, assumindo como exclusivamente seus os riscos e as despesas decorrentes da boa e perfeita execução do objeto;
- 12.2 Realizar o serviço em perfeitas condições, conforme especificações, prazo e local constantes no Termo de Referência, acompanhado da respectiva nota fiscal.
- 12.3 A CONTRATADA deve relacionar-se com o CONTRATANTE, exclusivamente, por meio do gestor do contrato e, preferencialmente, por escrito;
- 12.4 A CONTRATADA deverá prestar esclarecimentos ao TRE/AL e sujeitar-se às orientações do gestor do contrato;
- 12.5 Relatar ao CONTRATANTE, no prazo máximo de 2 dias úteis, irregularidades ocorridas que impeçam, alterem ou retardem a execução do contrato/objeto, efetuando o registro da ocorrência com todos os dados e circunstâncias necessárias a seu esclarecimento, sem prejuízo da análise da administração e das sanções previstas;
- 12.6 Manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações por ele assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação (Art. 55, XVIII Lei 8.666/93);
- 12.7 A CONTRATADA é responsável pelos danos causados diretamente à Administração ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do contrato (Art. 70 Lei 8.666/93);
- 12.8 A CONTRATADA é responsável pelos encargos trabalhista, previdenciário, fiscal e comercial, pelos seguros de acidente e quaisquer outros encargos resultantes da prestação do serviço, sendo que não existirá para o TRE/AL qualquer solidariedade quanto ao cumprimento dessas obrigações;
- 12.9 A CONTRATADA é obrigada a disponibilizar e manter atualizados conta de e-mail,



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

endereço e telefones comerciais para fins de comunicação formal entre as partes;

- 12.10 É vedado à CONTRATADA caucionar ou utilizar o contrato para quaisquer operações financeiras;
- 12.11 É vedado à CONTRATADA utilizar o nome do CONTRATANTE, ou sua qualidade de CONTRATADA, em quaisquer atividades de divulgação empresarial, como, por exemplo, em cartões de visita, anúncios e impressos;
- 12.12 É vedado à CONTRATADA reproduzir, divulgar ou utilizar, em benefício próprio ou de terceiros, quaisquer informações de que tenha tomado ciência em razão da execução dos serviços sem o consentimento prévio e por escrito do CONTRATANTE;
- 12.13 Ter pleno conhecimento de todas as condições e peculiaridades inerentes ao serviço a ser executado, não podendo invocar posteriormente desconhecimento para cobrança de serviços extras, desde que previstos na proposta comercial da CONTRATADA;
- 12.14 Indicar o preposto no prazo de 10 (dias) dias úteis, contados a partir da assinatura do contrato, para garantir, em todas as questões relativas ao cumprimento das obrigações legais e administrativas da CONTRATADA, a presteza e a agilidade necessária ao processo decisório. O Preposto deverá reportar-se ao CONTRATANTE, quando solicitado por essa, indicando e-mail, endereço, número de telefone comercial e celular corporativo, caso disponível.
- 12.15 Apresentar Termo de Confidencialidade por parte de seus prestadores de serviço envolvidos diretamente na execução dos serviços contratados.



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

13 Critérios de Qualificação Técnica Exigidos para a CONTRATADA

13.1 Atestado (s) de Capacidade Técnica expedido (s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, comprovando que o licitante executa ou executou a prestação de serviços técnicos de Suporte Remoto e Presencial, de 1º e 2º Níveis, aos Usuários de Tecnologia da Informação (TI):

13.1.1 Capacidade técnica de prestação de serviço em um período ininterrupto de um ano, de atendimento remoto e suporte técnico, na modalidade presencial num ambiente de pelo menos 200 (duzentas) estações de trabalho, com no mínimo 200 (duzentos) usuários de TIC.

13.1.2 Capacidade técnica de suporte, em um período ininterrupto de um ano, ao Sistema Operacional Microsoft Windows 10, Suites de Escritório e Soluções de Videoconferência.

13.1.3 Capacidade de gerenciamento de atendimento, em um período ininterrupto de um ano, utilizando software de gerenciamento de acesso remoto e solução de “Base de Conhecimento”, com quantidade de registros/eventos igual ou superior a 500 (quinhentos) por mês.

13.2 No(s) atestado(s) devem estar explícitos: a empresa que está fornecendo o atestado, o responsável pelo setor encarregado do objeto em questão, inclusive telefones de contato, e a especificação dos serviços executados.

13.3 Para a comprovação do período mínimo, será admitido o somatório de atestados (mas os períodos concomitantes serão computados uma única vez).

13.4 Somente será aceito atestado expedido após a conclusão do contrato, ou se decorrido, no mínimo, um ano do início de sua execução, exceto se houver sido firmado para ser executado em prazo inferior.

13.5 Os atestados apresentados deverão referir-se a serviços prestados no âmbito da atividade econômica principal ou secundária especificadas no contrato social vigente da licitante.



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

13.6 O licitante deverá disponibilizar todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados solicitados, apresentando, dentre outros documentos, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foram prestados os serviços.

13.7 A comprovação do vínculo de trabalho dos profissionais indicados com a licitante deverá ser efetuada quando da assinatura do contrato com o TRE/AL.

14 Das Sanções Administrativas

14.1 Disposições Gerais

14.1.1 A CONTRATADA ficará sujeita às penalidades previstas nas Leis nº 10.520/2002 e 8.666/93 em caso de descumprimento de quaisquer das cláusulas ou condições do presente contrato;

14.1.2 Conforme o disposto no art. 7º da Lei 10.520/2002, na hipótese de a CONTRATADA, dentro do prazo de validade de sua proposta, deixar de entregar a documentação exigida para o certame ou apresentar documentação falsa, ensejar o retardamento da execução do objeto da presente contratação, não mantiver a proposta, falhar ou fraudar na execução deste contrato/objeto, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal, ficará impedida de licitar e contratar com a União e, se for o caso, será descredenciada no SICAF, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, sem prejuízo das multas previstas neste contrato, e no Edital e das demais cominações legais;

14.1.3 Uma vez iniciados os serviços contratados, a execução incompleta ou em desconformidade com as condições avençadas, poderão ser aplicadas as seguintes penalidades, resguardados os procedimentos legais pertinentes, sem prejuízo do disposto nos parágrafos anteriores dessa seção:

14.1.3.1 Advertência;

14.1.3.2 Multa nas seguintes hipóteses e nas demais previstas na seção de penalidades deste Termo de Referência:



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

- 14.1.3.2.1 Multa moratória de 0,5% sobre o valor total da contratação, por dia de atraso injustificado, limitada sua aplicação até o máximo de 10 dias, situação que poderá caracterizar inexecução parcial do contrato;
- 14.1.3.2.2 Pela caracterização de inexecução parcial do objeto contratado, será aplicada multa de até 20% do valor global do contrato;
- 14.1.3.2.3 Após o 20º dia de atraso, os serviços poderão, a critério do CONTRATANTE, não mais ser aceitos, configurando-se a inexecução total do Contrato, com as consequências previstas em lei e neste instrumento;
- 14.1.3.2.4 Pela caracterização de inexecução total do objeto contratado, será aplicada multa de até 30% do valor global do contrato;
- 14.1.3.3** Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com o TRE/AL, por até 02 (dois) anos;
- 14.1.3.4** Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a licitante vencedora ressarcir a Administração pelos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da sanção aplicada com base na alínea anterior;
- 14.1.4 No caso de não-recolhimento do valor da multa, dentro de 5 (cinco) dias úteis a contar da data da intimação para o pagamento, a importância será descontada da garantia prestada ou dos pagamentos a que fizer jus a CONTRATADA ou ajuizada a dívida, consoante o § 3º do art. 86 e § 1º do art. 87 da Lei n.º 8.666/93, acrescida de juros moratórios de 1,0% (um por cento) ao mês;
- 14.1.5 Os atos administrativos de aplicação das sanções previstas nos incisos III e IV, do art. 87, da Lei n.º 8.666/93 e a constantes do art. 7º da Lei nº 10.520/02, bem como a rescisão contratual, serão publicados resumidamente no Diário Oficial da União;
- 14.1.6 De acordo com o artigo 88, da Lei nº 8.666/93, serão aplicadas as sanções previstas nos incisos III e IV do artigo 87 da referida lei, à CONTRATADA ou aos



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

profissionais que, em razão dos contratos regidos pela citada lei:

14.1.6.1 Tenham sofrido condenação definitiva por praticarem, por meios dolosos, fraudes fiscais no recolhimento de quaisquer tributos;

14.1.6.2 Tenham praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação;

14.1.6.3 Demonstrem não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos praticados;

14.1.7 Da aplicação das penas definidas no caput e no § 1º do art. 87, da Lei n.º 8.666/93, exceto para aquela definida no inciso IV, caberá recurso no prazo de 05(cinco) dias úteis da data de intimação do ato;

14.1.8 No caso de declaração de inidoneidade, prevista no inciso IV, do art. 87, da Lei n.º 8.666/93, caberá pedido de reconsideração ao Exmo. Sr. Presidente do Tribunal Regional Eleitoral de Alagoas, no prazo de 10 (dez) dias úteis a contar da data de intimação do ato, podendo a reabilitação ser requerida após 2 (dois) anos de sua aplicação;

14.1.9 Na comunicação da aplicação da penalidade de que trata o item anterior, serão informados o nome e a lotação da autoridade que aplicou a sanção, bem como daquela competente para decidir sobre o recurso;

14.1.10 O recurso e o pedido de reconsideração deverão ser entregues, mediante recibo, no setor de protocolo do CONTRATANTE, localizado no edifício sede, situado na Av. Aristeu de Andrade, 377 – Farol, Maceió/AL;

14.1.11 As penalidades previstas neste Termo de Referência são independentes entre si, podendo ser aplicadas isoladas ou, no caso de multa, cumulativamente, sem prejuízo de outras medidas cabíveis, garantida prévia defesa (art. 87, § 2º da Lei 8.666/93).

14.2 Tabela de Penalidades

14.2.1 A advertência não é pressuposto para aplicação das outras penalidades, se as



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

circunstâncias exigirem punição mais rigorosa. A advertência será aplicada de maneira preventiva e pedagógica nas infrações de menor ofensividade e leves, conforme ilustrado na tabela 2 de níveis de gravidade. Essas infrações possuem as seguintes características:

- 14.2.1.1** Não causam prejuízo à Administração;
- 14.2.1.2** A CONTRATADA após a notificação, diligência para resolver o problema, fornecer o produto ou executar o serviço; e
- 14.2.1.3** Nas hipóteses onde há elementos que sugerem que a CONTRATADA corrigirá seu procedimento.

14.2.2 A suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com o TRE/AL poderá ser aplicada nas hipóteses previstas no Art. 88 da Lei nº 8.666/93 e nas seguintes:

- 14.2.2.1** Descumprimento reiterado de obrigações fiscais; e
- 14.2.2.2** Cometimento de infrações graves, muito graves e gravíssimas, considerando os prejuízos causados ao CONTRATANTE e as circunstâncias no caso concreto.
- 14.2.2.3** Na ocorrência de infrações contratuais não especificadas na tabela 3, o fiscal/gestor do contrato utilizará como critérios o prejuízo causado ao contratante e a diligência da contratada para solucionar o problema ao enquadrá-lo em um dos níveis de criticidade especificados na tabela 2.

14.2.3 A multa poderá ser acumulada com quaisquer outras sanções e será aplicada na seguinte forma:

Tabela 1: Percentual máximo para as infrações

Infração	Multa (% sobre o valor global do contrato)
1) apresentação de documentação falsa	Até 30% (trinta por cento)



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

2) fraude na execução contratual	
3) comportamento inidôneo	
4) fraude fiscal	
5) inexecução total do contrato	
6) inexecução parcial	Até 20% (vinte por cento)
7) descumprimento de obrigação contratual	

14.2.4 Além dessas, serão aplicadas multas por meio da combinação de níveis de gravidade relacionados na Tabela 2 às infrações descritas na Tabela 3, sendo o número de multas por níveis de gravidade computados para a configuração de inexecução parcial e/ou total do contrato;

14.2.5 Todas as ocorrências contratuais serão registradas pelo CONTRATANTE, que notificará a CONTRATADA dos registros. Serão atribuídos níveis para as ocorrências, conforme tabela 3;

14.2.6 Na ocorrência de infrações contratuais não especificadas na tabela 3, o fiscal/gestor do contrato utilizará como critérios o prejuízo causado ao contratante e a diligência da CONTRATADA para solucionar o problema ao enquadrá-lo em um dos níveis de criticidade especificados na tabela 2;

14.2.7 Em caso de registro de infração na qual a CONTRATADA apresente justificativa razoável e aceita pelo fiscal do contrato, o nível da infração poderá ser desconsiderado ou inserido em uma categoria de menor gravidade;

Tabela 2: Níveis de Gravidade

Nível	de Correspondência (por ocorrência sobre o	Ocorrências
-------	---	-------------



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

Gravidade	valor global do CONTRATO)	Inexecução Parcial	Inexecução Total
1 (menor ofensividade)	0,2%.	7 a 11	12 ou mais
2 (leve)	0,4%.	6 a 10	11 ou mais
3 (médio)	0,8%.	5 a 9	10 ou mais
4 (grave)	1,6%.	4 a 6	7 ou mais
5 (muito grave)	3,2%.	3 a 4	5 ou mais
6 (gravíssimo)	4%.	2	3 ou mais

Tabela 3: Infrações e correspondentes níveis

INFRAÇÃO		
Item	Descrição	Nível
1	Transferir a outrem, no todo ou em parte, o objeto do contrato sem prévia e expresso acordo do CONTRATANTE.	6
2	Caucionar ou utilizar o contrato para quaisquer operações financeiras.	6
3	Reproduzir, divulgar ou utilizar, em benefício próprio ou de terceiros, quaisquer informações de que tenha tomado ciência em razão da execução dos serviços sem o consentimento prévio e por escrito do CONTRATANTE	5
4	Utilizar o nome do CONTRATANTE, ou sua qualidade de CONTRATADA, em quaisquer atividades de divulgação empresarial, como, por exemplo, em cartões de visita, anúncios e impressos.	5
6	Deixar de relacionar-se com o CONTRATANTE, exclusivamente, por meio do fiscal do contrato	3



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

7	Deixar de sujeitar-se à fiscalização do CONTRATANTE, que inclui o atendimento às orientações do fiscal do contrato e a prestação dos esclarecimentos formulados.	4
8	Deixar de responsabilizar-se pelos produtos e materiais utilizados na contratação, assim como substituir imediatamente qualquer material que não atenda aos critérios especificados neste termo.	6
9	Deixar de zelar pelas instalações do CONTRATANTE	3
10	Deixar de responsabilizar-se por quaisquer acidentes de trabalho sofridos pelos seus empregados quando em serviço.	6
11	Deixar de responsabilizar-se pelos encargos trabalhista, fiscal e comercial, pelos seguros de acidente e quaisquer outros encargos resultantes da prestação do serviço.	6
12	Deixar de observar rigorosamente as normas regulamentadoras de segurança do trabalho.	6
13	Deixar de manter nas dependências do CONTRATANTE, os funcionários identificados e uniformizados de maneira condizente com o serviço, observando ainda as normas internas e de segurança.	2
14	Deixar de manter, durante todo o período de vigência contratual, todas as condições de habilitação e qualificação que permitiram sua contratação	6
15	Deixar de disponibilizar e manter atualizados conta de <i>e-mail</i> , endereço e telefones comerciais para fins de comunicação formal entre as partes.	2
16	Deixar de responsabilizar-se pela idoneidade e pelo comportamento de seus prestadores de serviço e por quaisquer prejuízos que sejam causados à CONTRATANTE e a terceiros.	6
17	Deixar de encaminhar documentos fiscais e todas as documentações determinadas pelo fiscal do contrato para efeitos de atestar os serviços e comprovar regularizações.	4
18	Deixar de assumir todas as responsabilidades e tomar as medidas necessárias para o atendimento dos prestadores de serviço acidentados ou com mal súbito.	6
19	Deixar de relatar à CONTRATANTE toda e quaisquer irregularidades ocorridas, que	5



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

	impeça, altere ou retarde a execução do contrato, efetuando o registro da ocorrência com todos os dados e circunstâncias necessárias a seu esclarecimento.	
20	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, a execução do objeto.	5
21	Recusar fornecimento determinado pela fiscalização sem motivo justificado.	3
22	Retirar das dependências do TRE/AL quaisquer equipamentos ou materiais de consumo sem autorização prévia.	3
23	Destruir ou danificar documentos por culpa ou dolo de seus agentes.	6

Em caso de registro de infração na qual a CONTRATADA apresente justificativa razoável e aceita pelo fiscal do contrato, o nível da infração poderá ser desconsiderado ou inserido em uma categoria de menor gravidade.



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

ANEXO I DO TERMO DE REFERÊNCIA - Catálogo de Serviços

(*) para fins de faturamento as tarefas de presente catálogo (Anexo I - Catálogo de Serviços) só podem ser consideradas para quando concluídas integralmente.

(**) deve a contratada, antes de realizar o faturamento, em condição preliminar ao Relatório Mensal de Atividades, enviar informe que estabeleça correlação entre os serviços do presente catálogo e as tarefas previstas no Item 2.7.4 para conferência e atesto preliminar por parte da fiscalização contratual.

Incidentes e Problemas				
Usuário Comum				
Categoria da Atividade	Detalhamento de Atividades Técnicas	Urgência	Impacto	Prioridade
Acesso de rede e dados	Falha, analisar e resolver acesso a rede wireless	Média	Baixo	Baixa
Acesso de rede e dados	Falha, analisar e resolver acesso a dados (arquivos e pasta)	Alta	Médio	Alta
Aplicativos e aplicações	Falha, analisar, resolver evento online em aplicativo de videoconferência	Alta	Alto	Alta
Aplicativos e aplicações	Falha, analisar e resolver antivírus	Média	Alto	Alta
Aplicativos e aplicações	Falha, analisar e resolver execução de sistemas desenvolvidos	Média	Médio	Média
Aplicativos e aplicações	Falha, analisar e resolver aplicativos diversos	Baixa	Baixo	Baixa
Aplicativos e aplicações	Falha, analisar e resolver aplicativos de escritório	Média	Médio	Média
Correio Eletrônico	Falha, analisar e resolver caixas de usuário, listas de distribuição ou caixas de correio compartilhadas	Média	Médio	Média
Estação de trabalho e equipamentos	Falha, analisar e resolver certificados digitais	Alta	Médio	Alta
Estação de trabalho e equipamentos	Falha, analisar e resolver tablets	Baixa	Baixo	Baixa
Estação de trabalho e equipamentos	Falha, analisar e resolver acesso a rede	Alta	Médio	Alta
Estação de trabalho e equipamentos	Falha, analisar e resolver impressora	Média	Baixo	Baixa



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

Estação de trabalho e equipamentos	Falha, analisar e resolver agente de monitoramento	Baixa	Baixo	Baixa
Estação de trabalho e equipamentos	Falha, analisar e resolver scanner	Média	Baixo	Baixa
Estação de trabalho e equipamentos	Falha, analisar e resolver sistemas operacionais	Média	Baixo	Baixa
Usuários e grupos	Falha, analisar e resolver perfil de usuários e grupos no AD	Alta	Baixo	Média

Incidentes e Problemas				
Usuário Preferencial				
Categoria da Atividade	Detalhamento de Atividades Técnicas	Urgência	Impacto	Prioridade
Acesso de rede e dados	Falha, analisar e resolver acesso a rede wireless	Alta	Baixo	Média
Acesso de rede e dados	Falha, analisar e resolver acesso a dados (arquivos e pasta)	Alta	Médio	Alta
Aplicativos e aplicações	Falha, analisar, resolver evento online em aplicativo de videoconferência	Alta	Alto	Alta
Aplicativos e aplicações	Falha, analisar e resolver antivírus	Alta	Alto	Alta
Aplicativos e aplicações	Falha, analisar e resolver execução de sistemas desenvolvidos	Alta	Alto	Alta
Aplicativos e aplicações	Falha, analisar e resolver aplicativos diversos	Alta	Baixo	Média
Aplicativos e aplicações	Falha, analisar e resolver aplicativos de escritório	Alta	Médio	Alta
Correio Eletrônico	Falha, analisar e resolver caixas de usuário, listas de distribuição ou caixas de correio com-partilhadas	Alta	Médio	Alta
Estação de trabalho e equipamen-tos	Falha, analisar e resolver certificados digitais	Alta	Alto	Alta
Estação de trabalho e equipamen-tos	Falha, analisar e resolver tablets	Alta	Baixo	Média
Estação de trabalho e equipamen-tos	Falha, analisar e resolver acesso a rede	Alta	Alto	Alta
Estação de trabalho e equipamen-tos	Falha, analisar e resolver impressora	Alta	Médio	Alta
Estação de trabalho e equipamen-tos	Falha, analisar e resolver agente de monitoramento	Alta	Baixo	Média



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

Estação de trabalho e equipamentos	Falha, analisar e resolver scanner	Alta	Baixo	Média
Estação de trabalho e equipamentos	Falha, analisar e resolver sistemas operacionais	Alta	Médio	Alta
Usuários e grupos	Falha, analisar e resolver perfil de usuários e grupos no AD	Alta	Médio	Alta

Requisições de Serviço			
Categoria da Atividade	Detalhamento de Atividades Técnicas	Prioridade	
		Usuário Co-mum	Usuário Preferencial
Acesso de rede e dados	Configurar e disponibilizar acesso a rede	Normal	Alta
Acesso de rede e dados	Disponibilizar acesso a rede wireless	Normal	Alta
Acesso de rede e dados	Disponibilizar acesso a dados (arquivos e pastas)	Normal	Alta
Acesso de rede e dados	Orientar usuários quanto ao acesso de rede e dados	Normal	Alta
Aplicativos e aplicações	Instalar, configurar e disponibilizar sistemas desenvolvidos	Normal	Alta
Aplicativos e aplicações	Instalar, configurar e disponibilizar aplicativos de escritórios	Normal	Alta
Aplicativos e aplicações	Orientar usuários quanto ao uso de aplicativos e aplicações	Normal	Alta
Aplicativos e aplicações	Instalar, configurar e disponibilizar antivírus	Normal	Alta
Aplicativos e aplicações	Instalar, configurar e disponibilizar aplicativos diversos	Normal	Alta
Correio Eletrônico	Orientar usuários quanto ao uso e funcionalidades do correio eletrônico	Normal	Alta
Correio Eletrônico	Configurar e disponibilizar caixas de usuário, listas de distribuição ou caixas de correio compartilhadas	Normal	Alta
Estação de trabalho e equipamentos	Instalar, configurar e disponibilizar certificados digitais	Normal	Alta
Estação de trabalho e equipamentos	Eliminar dados de estação de trabalho utilizando ferramenta forense	Normal	Alta
Estação de trabalho e equipamentos	Instalar, configurar e disponibilizar estação de trabalho	Normal	Alta



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

Estação de trabalho e equipamentos	Configurar e disponibilizar evento online em aplicativo de videoconferência	Normal	Alta
Estação de trabalho e equipamentos	Instalar, configurar e disponibilizar acesso a rede	Normal	Alta
Estação de trabalho e equipamentos	Instalar, configurar e disponibilizar agente de monitoramento	Normal	Alta
Estação de trabalho e equipamentos	Instalar, configurar e disponibilizar impressora	Normal	Alta
Estação de trabalho e equipamentos	Instalar, configurar e disponibilizar scanner	Normal	Alta
Estação de trabalho e equipamentos	Instalar, configurar e disponibilizar sistemas operacionais	Normal	Alta
Estação de trabalho e equipamentos	Instalar, configurar e disponibilizar tablets	Normal	Alta
Estação de trabalho e equipamentos	Orientar Usuários quanto ao uso dos Equipamentos	Normal	Alta
Estação de trabalho e equipamentos	Remanejar ou remover equipamentos	Normal	Alta
Estação de trabalho e equipamentos	Emitir laudo de equipamento	Normal	Alta
Estação de trabalho e equipamentos	Teste de periférico	Normal	Alta
Estação de trabalho e equipamentos	Acionar garantia de equipamento	Normal	Alta
Usuários e grupos	Orientar Usuários quanto ao uso e funcionalidades de listas de distribuição e perfis	Normal	Alta
Usuários e grupos	Configurar e disponibilizar perfil de usuários e grupos no AD	Normal	Alta
Usuários e grupos	Configurar e disponibilizar senha	Normal	Alta
Assistência proativa	Visita Técnica	Alta	Alta
Backup	Criação de jobs de backup/replicação	Normal	Alta
Backup	Restauração de jobs de backup/replicação	Média	Alta
Backup	Configurações de baixa complexidade na solução de backup	Normal	Alta
Backup	Solução de problemas de baixa complexidade na solução de backup	Alta	Alta
Virtualização	Criação de Virtual Machines - VMs	Normal	Alta
Virtualização	Alteração de configuração de VMs	Normal	Alta
Virtualização	Configurações de baixa complexidade na solução de virtualização	Normal	Alta
Windows/Linux Server	Instalação de servidor	Normal	Alta
Windows/Linux Server	Configuração de serviços/sistemas de baixa complexidade em servidor	Média	Alta



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

Windows/Linux Server	Solução de problemas de baixa complexidade na solução em servidor	Alta	Alta
----------------------	---	------	------

(*) São considerando problemas de baixa complexidade aqueles derivados da necessidade de atualização, revisão de configuração, entre outros que não demandem, a priori, abertura de chamados ou abertura de incidentes junto ao responsável pela distribuição do software/produto.

Eventos	
Categoria da Atividade	Tarefa
Apoio a Eventos	Assistência a evento de duração de até meio período
Apoio a Eventos	Assistência a evento de duração em período integral
Apoio a Eventos	Assistência a Sessão Plenária do TRE/AL



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

- 14.2.8 Esse catálogo contém somente as atividades nas quais a CONTRATADA realizará as suas atividades no Serviço de Atendimento ao Usuário. As outras atividades relativas aos outros setores da STI não estão elencadas neste catálogo.
- 14.2.9 As alterações no catálogo de serviço e nos critérios de priorização serão efetivadas mediante apostilamento do contrato.
- 14.2.10 As prioridades das Requisições de Serviço serão dadas a partir do perfil do usuário e do tempo que o chamado está aberto sem resolução.
- 14.2.11 Os critérios de Prioridade refletidos no Catálogo de Serviços são:

		Impacto		
		Alto	Médio	Baixo
Urgência	Alto	Prioridade alta	Prioridade alta	Prioridade média
	Média	Prioridade alta	Prioridade média	Prioridade baixa
	Baixa	Prioridade média	Prioridade baixa	Prioridade baixa

Tabela de Classificação de Prioridade de Incidentes

- 14.2.12 O impacto e a urgência são os dois critérios básicos para a classificação de Incidentes;
- 14.2.13 Impacto – Classifica importância dos efeitos que determinado incidente, problema ou mudança podem vir a surtir no



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

negócio.

14.2.13.1 Alto – Pode afetar significativamente o negócio da instituição.

14.2.13.2 Médio – Pode afetar moderadamente o negócio da instituição.

14.2.13.3 Baixo – Pode afetar minimamente o negócio da instituição.

14.2.14 Urgência – Determina quanto tempo a permanência de determinado incidente, problema ou mudança poder impactar significativamente o negócio.

14.2.14.1 Alta – Sugere a tomada de ação no menor tempo possível para restabelecimento dos serviços.

14.2.14.2 Média – Sugere a tomada de ação de forma programada a fim de garantir que esta não mude seu estado para Alta.

14.2.14.3 Baixa – Pode ser previamente programada ou conforme disponibilidade.



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

ANEXO II

SOFTWARES

LICENÇAS DE VEEAM BACKUP & REPLICATION

PRODUTO	QUANTIDADE
Veeam Backup & Replication versão 10 ou superior	8

LICENÇAS DE VMWARE VSPHERE

PRODUTO	QUANTIDADE
Vmware vCenter Standard	02
Vmware vSphere Enterprise Plus	22

LICENÇAS TREND MICRO (ANTIVIRUS)

PRODUTO	QUANTIDADE
Trend Micro Officescan	500

LICENÇAS DIVERSAS

SOFTWARE	QUANTIDADE DE LICENÇAS
OFFICE 365	50

LICENÇAS WINDOWS

PRODUTO	QUANTIDADE
WINDOWS SERVER DATACENTER	10
WINDOWS CALS	700



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

LINUX

PRODUTO	QUANTIDADE DE VMs
Redhat ou distribuição derivada	20
Ubuntu ou distribuição derivada	20

Anexo III

Lista de Sistema

Nome do Sistema	Informações
SEI – Sistema Eletrônico de Informações	https://sei.tre-al.jus.br
Sistema de Chamados	Sistema Interno de Controle de Chamados



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

ANEXO IV

TERMO DE CONFIDENCIALIDADE

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

1. O objetivo deste Termo de Confidencialidade e Sigilo é prover a necessária e adequada proteção às informações restritas de propriedade exclusiva do Tribunal Regional Eleitoral de Alagoas.
2. A expressão “informação restrita” abrangerá toda informação escrita, oral ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a técnicas, projetos, especificações, desenhos, cópias, diagramas, fórmulas, modelos, amostras, fluxogramas, croquis, fotografias, plantas, programas de computador, discos, disquetes, fitas, contratos, planos de negócios, processos, projetos, conceitos de produto, especificações, amostras de ideia, clientes, nomes de revendedores e/ou distribuidores, preços e custos, definições e informações mercadológicas, invenções e ideias, outras informações técnicas, financeiras ou comerciais, dentre outros.
3. Neste ato comprometo a não reproduzir e/ou dar conhecimento a terceiros, sem a anuência formal e expressa do TRE/AL, das informações restritas reveladas.
4. Estou ciente que as informações reveladas fiquem limitadas ao conhecimento dos diretores, consultores, prestadores de serviços, empregados e/ou prepostos que estejam diretamente envolvidos nas discussões, análises, reuniões e demais atividades relativas à prestação de serviços ao TRE/AL, devendo cientificá-los da existência deste Termo e da natureza confidencial das informações restritas reveladas.
5. Obrigo-me, perante o TRE/AL, informar imediatamente qualquer violação das regras de sigilo estabelecidas neste Termo que tenha ocorrido por sua ação ou omissão, independentemente da existência de dolo.
6. O presente Termo tem natureza irrevogável e irretratável, permanecendo em vigor desde a data da assinatura de contrato entre o Tribunal Regional Eleitoral de Alagoas - TRE/AL e a



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

_____.

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

Maceió, ____ de _____ de 20 ____.

Assinatura: _____



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

ANEXO V
TERMO DE VISTORIA

Tribunal Regional Eleitoral de Alagoas

Declaramos, para fins de participação no pregão TRE/AL nº _____, que a empresa _____, devidamente representada pelo Sr. _____, CPF nº _____, realizou vistoria técnica junto a este Tribunal Regional Eleitor de Alagoas, tomando conhecimento sobre o local onde deverá ser realizados os serviços contratados, como Centro de Processamento de Dados; sobre os subsistemas de controle e operação das salas do CPD que hospedam os sistemas críticos do TRE/AL; os modelos de equipamentos utilizados pelo TRE/AL; a topologia de rede local do TRE/AL; os softwares de monitoramento e controle de ciclo de vida de chamados.

Maceió, ____ de _____ de 20 ____.

Representante da licitante

Representante do TRE/AL



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

ANEXO VI

PLANILHA DE FORMAÇÃO DE PREÇO

AO Tribunal Regional Eleitoral de Alagoas – PREGÃO ELETRÔNICO Nº XX/20YY

Dados da Empresa

Razão Social:

CNPJ:

Endereço Eletrônico (*e-mail*):

Tel/Fax:

Endereço:

Banco: Agência: C/C:

Dados do Representante Legal, responsável pela assinatura do Contrato

Nome:

Função:

CPF:

Telefone/Fax:

Endereço Eletrônico (*e-mail*):

Item	Descrição	Valor Unitário (R\$)	Quantidade	Valor total (R\$)
1	Unidade de Serviço Técnico - UST		7.724	
2	Diárias colaborador nível superior		12	
3	Diárias colaborador nível médio		24	

Obs 1. – Nos preços acima propostos estão inclusas todas as despesas e custos diretos e indiretos, como impostos, taxas, fretes, garantias, serviços de instalação, salários, encargos sociais, fiscais e comerciais, bem como quaisquer outros aplicáveis.

Obs. 2 – Declaramos de que a empresa possui todos os requisitos exigidos no edital e no termo de referência para o cumprimento do objeto contratual.



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

Anexo VII - Formulário de Requisição de Serviços

Ordem de Serviço nº ____/202__

1. Identificação

Unidade	
Gestor da unidade solicitante	
Competência	
Data da abertura da ordem de serviço	

2. Período da execução da ordem de serviço:

De: DD/MM/AAAA a DD/MM/AAAA.

3. Descrição

Tipo	Qtd estimada de USTs e diárias
Suporte à sessões plenárias e eventos	
Suporte de 1º Nível	
Suporte de 2º Nível	
Diárias colaborador nível superior	
Diárias colaborador nível médio	

4. Informações complementares.



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

16 – Das Disposições Finais

1. Trata-se de primeira contratação, desta natureza, própria do TRE/AL, sendo assim não há histórico referencial para a contratação;
2. A execução das USTs em comento, pelo uso de sistema interno de Chamados, pelas restrições de segurança de rede, pelas necessidades de suporte às sessões, além doutros pontos e aspectos, deverá ser prestado de forma presencial.
3. O atendimento será em sua grande maioria no âmbito da sede o Regional, observa-se, sem prejuízo doutros pontos, no Termo de Referência Item 7.2.2.1.3.3 que há possibilidade de deslocamento, limitado ao âmbito do TRE/AL ;
4. Não há, a priori, atendimento em feriados locais (Estado de Alagoas e/ou Município de Maceió) e nacionais. Todavia, quanto ao horário atentar para possibilidade, excepcional, de atendimento nível 2, até às 20hrs, prevista no Termo de Referência, Item 6.2.1. Única exceção é o suporte nível de 1º Nível para acompanhamento das sessões plenárias por ocasião de eleições oficiais, ou seja, em anos pares, primeiro sábado e domingo do mês de outubro – primeiro turno de eleições oficiais e no último sábado e domingo do mês de outubro – segundo turno, este último se houver;
5. O TRE/AL usa ferramenta de Controle de Chamados de desenvolvimento próprio, sem limite de usuários ;
6. Equipamento do TRE/AL: aproximadamente 500 (quinhentos) computadores e no-breaks/estabilizadores; 60 (sessenta) notebooks; 50 (cinquenta) firewalls e roteadores; 80 (oitenta) multifuncionais;
7. Itens de reposição de hardware que de propriedade do TRE/AL são de responsabilidade deste Regional;
8. O TRE/AL fornecerá ambiente e meio de atendimento básico (mesa, computador, telefone/ramal, impressora, bancada para realização de teste);
9. Apenas como paradigma a unidade responsável por todo o atendimento equivalente ao nível 1, deste Regional, SAU/COINF/STI, conta com 04 (quatro) servidores em seus quadros, dentre



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

este o chefe da unidade. Apenas como paradigma unidade responsável por todo o atendimento equivalente ao nível 2 e acumula questões de configurações de segurança, especificação de equipamentos e serviços e outras, SEGI/COINF/STI, conta com 03 (três) servidores, dentre estes o chefe da unidade. Sendo assim, apenas para fins balizadores de propostas, acredita-se que 04 (quatro) colaboradores de suporte de 1º nível, incluso o suporte às sessões plenárias; e 01 (um) colaborador de suporte de 2º nível devam, em momento normal, ser suficientes. **Esta estimativa é apenas para fins de balizamento de propostas e não tem o condão de alterar o objeto contratado que permanece baseado em execução de USTs.**

10. Os endereços de todos os cartórios eleitorais do Estado de Alagoas estão disponíveis na internet, no endereço <https://www.tre-al.jus.br/o-tre/cartorios-eleitorais>, consulta por zona, cujo resultado é descrito como Município Sede.