



**PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS**

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 17/2022

PROCESSO Nº: 0006398-24.2021.6.02.8000

Tipo de Licitação: MENOR PREÇO GLOBAL

Modo de Disputa: Aberto e Fechado

Data: 05 de abril de 2022

HORÁRIO DE BRASÍLIA

Horário de Abertura: 14 horas

Local: www.comprasnet.gov.br

O Tribunal Regional Eleitoral de Alagoas – TRE/AL, por intermédio da Seção de Licitações e Contratos, torna público, para quem interessar possa, que realizará licitação na modalidade **PREGÃO ELETRÔNICO**, do tipo **MENOR PREÇO GLOBAL**, conforme descrito neste Edital e seus Anexos, objetivando 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**, tudo de acordo com requisição promovida pela Secretaria de Tecnologia da Informação deste Tribunal.

O certame será regido conjuntamente pela Lei nº 10.520, de 17/07/2002, pelo Decreto nº 10.024/2019, pelo Decreto nº 8.538, de 06/10/2015 e subsidiariamente pela Lei nº 8.666, de 21/06/1993 e com suas posteriores alterações, em consonância com o que faculta o art. 191 da Lei nº 14.133/2021 (Lei de Licitações e Contratos Administrativos), e demais normas pertinentes. Aplica-se ao presente torneio licitatório, ainda, a Lei Complementar nº 123, de 14/12/2006, o Decreto nº 7.174/2010, o Decreto nº 8.184/2014, a Portaria nº 212, de 18/06/2001, da Presidência deste Tribunal, publicada na seção 1 do DOU, edição de 19/06/2001, por meio da qual se adota o SICAF – Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - nas licitações realizadas no âmbito da Secretaria deste Tribunal, bem como, no que couber pela Lei nº 8.078, de 11/09/1990 e demais exigências deste Edital e seus anexos.

1- DO OBJETO E DA VISTORIA

1.1. O presente Pregão tem por objeto 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 descritas no Anexo I deste edital.

1.2. 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.

1.3. 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 algu-



PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

ma, qualquer alegação de desconhecimento, total ou parcial, dos serviços a serem prestados, suas peculiaridades e complexidade, após a licitação.

1.4. A Declaração de Vistoria deverá estar devidamente assinada, tanto pelo representante do Tribunal Regional Eleitoral de Alagoas, como pelo Responsável Técnico da empresa.

1.5. 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.

1.6. 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.

1.7. Caso a licitante opte por não realizar a vistoria, deverá apresentar, junto com a documentação 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.

2 – DA VIGÊNCIA DO CONTRATO E DO REAJUSTE

2.1. 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.

2.2. 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.

2.3. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial para reajustamento do contrato.

2.4. A contratada poderá exercer seu direito ao reajuste dos preços até a data da prorrogação contratual subsequente.

3 – DA PARTICIPAÇÃO

3.1. Poderão participar deste pregão os interessados do ramo pertinente ao objeto licitado, obrigatoriamente, previamente cadastrados no Sistema de Cadastro Unificado de Fornecedores - SICAF, habilitação parcial, que atendam à linha de fornecimento e a todas as demais exigências deste Edital e seus anexos.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

3.1.1. Os licitantes deverão utilizar o certificado digital para acesso ao Sistema.

3.2. Será concedido tratamento favorecido para as microempresas e empresas de pequeno porte, para as sociedades cooperativas mencionadas no artigo 34 da Lei nº 11.488, de 2007, para o agricultor familiar, o produtor rural pessoa física e para o microempreendedor individual - MEI, nos limites previstos da Lei Complementar nº 123, de 2006.

3.3. Não poderão participar desta licitação os interessados:

1. proibidos de participar de licitações e celebrar contratos administrativos, na forma da legislação vigente;
2. que não atendam às condições deste Edital e seu(s) anexo(s);
3. estrangeiros que não tenham representação legal no Brasil com poderes expressos para receber citação e responder administrativa ou judicialmente;
4. que se enquadrem nas vedações previstas no artigo 9º da Lei nº 8.666, de 1993;
5. que estejam sob falência, concurso de credores, concordata ou em processo de dissolução ou liquidação;
6. que tenham em seu quadro societário cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade até o terceiro grau, inclusive, dos magistrados ocupantes de cargos de direção ou no exercício de funções administrativas, assim como de servidores ocupantes de cargos de direção, chefia e assessoramento vinculados direta ou indiretamente às unidades situadas na linha hierárquica da área encarregada da licitação, de acordo com o disposto no art. 2º da Resolução nº 07/2005 do Conselho Nacional de Justiça (com a nova redação dada pelo art. 1º da Resolução 229/2016-CNJ).

3.4. Como condição para participação no Pregão, a licitante assinalará “sim” ou “não” em campo próprio do sistema eletrônico, relativo às seguintes declarações:

- a) que cumpre os requisitos estabelecidos no artigo 3º da Lei Complementar nº 123, de 2006, estando apta a usufruir do tratamento favorecido estabelecido em seus arts. 42 a 49;
- b) que está ciente e concorda com as condições contidas no Edital e seus anexos;



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

- c) que cumpra os requisitos para a habilitação definidos no Edital e que a proposta apresentada está em conformidade com as exigências editalícias;
- d) que inexistem fatos impeditivos para sua habilitação no certame, ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores;
- e) que não emprega menor de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 anos, salvo menor, a partir de 14 anos, na condição de aprendiz, nos termos do artigo 7º, XXXIII, da Constituição;
- f) que a proposta foi elaborada de forma independente, nos termos da Instrução Normativa SLTI/MP nº 2, de 16 de setembro de 2009;
- g) que não possui, em sua cadeia produtiva, empregados executando trabalho degradante ou forçado, observando o disposto nos incisos III e IV do art. 1º e no inciso III do art. 5º da Constituição Federal;
- h) que os serviços sejam prestados por empresas que comprovem cumprimento de reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social e que atendam às regras de acessibilidade previstas na legislação, conforme disposto no art. 93 da Lei nº 8.213, de 24 de julho de 1991.

3.5. A declaração falsa relativa ao cumprimento de qualquer condição sujeitará o licitante às sanções previstas em lei e neste Edital.

4 - DA REPRESENTAÇÃO E DO CREDENCIAMENTO

- 4.1.** O Credenciamento é o nível básico do registro cadastral no SICAF, que permite a participação dos interessados na modalidade licitatória Pregão, em sua forma eletrônica.
- 4.2.** O cadastro no SICAF deverá ser feito no Portal de Compras do Governo Federal, no sítio www.comprasgovernamentais.gov.br, por meio de certificado digital conferido pela Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira – ICP - Brasil.
- 4.3.** O credenciamento junto ao provedor do sistema implica a responsabilidade do licitante ou de seu representante legal e a presunção de sua capacidade técnica para realização das transações inerentes a este Pregão.
- 4.4.** O licitante responsabiliza-se exclusiva e formalmente pelas transações efetuadas em seu nome, assume como firmes e verdadeiras suas propostas e seus lances, inclusive os atos praticados diretamente ou por seu representante, excluída a responsabilidade do provedor do sistema ou do órgão ou entidade promoto-



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

ra da licitação por eventuais danos decorrentes de uso indevido das credenciais de acesso, ainda que por terceiros.

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

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

5 – DA APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA E DOS DOCUMENTOS DE HABILITAÇÃO.

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

5.2. O envio da proposta, acompanhada dos documentos de habilitação exigidos neste Edital, ocorrerá por meio de chave de acesso e senha.

5.3. Os licitantes poderão deixar de apresentar os documentos de habilitação que constem do SICAF, assegurado aos demais licitantes o direito de acesso aos dados constantes dos sistemas.

5.4. As Microempresas e Empresas de Pequeno Porte deverão encaminhar a documentação de habilitação, ainda que haja alguma restrição de regularidade fiscal e trabalhista, nos termos do art. 43, § 1º da LC nº 123, de 2006.

5.5. Incumbirá ao licitante acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública do Pregão, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios, diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão.

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

5.7. Não será estabelecida, nessa etapa do certame, ordem de classificação entre as propostas apresentadas, o que somente ocorrerá após a realização dos procedimentos de negociação e julgamento da proposta.

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



**PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS**

6 – DO PREENCHIMENTO DA PROPOSTA

6.1. O licitante deverá enviar sua proposta mediante o preenchimento, no sistema eletrônico, dos seguintes campos:

a) Valor global do item ofertado;

b) Descrição detalhada do objeto, contendo as informações similares à especificação constante no Anexo I.

6.2. Todas as especificações do objeto contidas na proposta vinculam a Contratada.

6.3. Nos valores propostos estarão inclusos todos os custos operacionais, encargos previdenciários, trabalhistas, tributários, comerciais e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente no fornecimento dos bens.

6.4. Os preços ofertados, tanto na proposta inicial, quanto na etapa de lances, serão de exclusiva responsabilidade do licitante, não lhe assistindo o direito de pleitear qualquer alteração, sob alegação de erro, omissão ou qualquer outro pretexto.

6.5. O prazo de validade da proposta não será inferior a 60 (sessenta) dias, a contar da data de sua apresentação.

6.6. O licitante deverá declarar, para cada item, em campo próprio do sistema COMPRASNET, se o produto ofertado é manufaturado nacional beneficiado por um dos critérios de margem de preferência indicados neste edital.

6.7. Os licitantes devem respeitar os preços máximos estabelecidos nas normas de regência de contratações públicas federais, quando participarem de licitações públicas.

6.7.1. O descumprimento das regras supramencionadas pela Administração por parte dos contratados pode ensejar a fiscalização do Tribunal de Contas da União e, após o devido processo legal, gerar as seguintes consequências: assinatura de prazo para a adoção das medidas necessárias ao exato cumprimento da lei, nos termos do art. 71, inciso IX, da Constituição; ou condenação dos agentes públicos responsáveis e da empresa contratada ao pagamento dos prejuízos ao erário, caso verificada a ocorrência de superfaturamento por sobrepreço na execução do contrato.

7. DA ABERTURA DA SESSÃO, CLASSIFICAÇÃO DAS PROPOSTAS E FORMULAÇÃO DE LANCES.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

7.1. A abertura da presente licitação dar-se-á em sessão pública, por meio de sistema eletrônico, na data, horário e local indicados neste Edital.

7.2. O Pregoeiro verificará as propostas apresentadas, desclassificando desde logo aquelas que não estejam em conformidade com os requisitos estabelecidos neste Edital, contenham vícios insanáveis ou não apresentem as especificações técnicas exigidas no Termo de Referência.

7.2.1. Também será desclassificada a proposta que identifique o licitante.

7.2.2. A desclassificação será sempre fundamentada e registrada no sistema, com acompanhamento em tempo real por todos os participantes.

7.2.3. A não desclassificação da proposta não impede o seu julgamento definitivo em sentido contrário, levado a efeito na fase de aceitação.

7.3. O sistema ordenará automaticamente as propostas classificadas, sendo que somente estas participarão da fase de lances.

7.4. O sistema disponibilizará campo próprio para troca de mensagens entre o Pregoeiro e os licitantes.

7.5. Iniciada a etapa competitiva, os licitantes deverão encaminhar lances exclusivamente por meio do sistema eletrônico, sendo imediatamente informados do seu recebimento e do valor consignado no registro.

7.5.1. Os lances deverão ser ofertados pelo **VALOR TOTAL dos serviços, considerando o quantitativo estimado de 7.724 UST (Unidades de Serviço Técnico)**.

7.6. Os licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observando o horário fixado para abertura da sessão e as regras estabelecidas no Edital.

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

7.8. O intervalo entre os lances enviados pelo mesmo licitante não poderá ser inferior a vinte (20) segundos e o intervalo entre lances não poderá ser inferior a três (3) segundos, sob pena de serem automaticamente descartados pelo sistema os respectivos lances.

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

7.10. A etapa de lances da sessão pública terá duração inicial de quinze minutos. Após esse prazo, o sistema encaminhará aviso de fechamento iminente



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

dos lances, após o que transcorrerá o período de tempo de até dez minutos, aleatoriamente determinado, findo o qual será automaticamente encerrada a recepção de lances.

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

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

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

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

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

7.14. Em caso de falha no sistema, os lances em desacordo com os subitens anteriores deverão ser desconsiderados pelo pregoeiro, devendo a ocorrência ser comunicada imediatamente à Secretaria de Gestão do Ministério da Economia;

7.14.1. Na hipótese do subitem anterior, a ocorrência será registrada em campo próprio do sistema.

7.15. Não serão aceitos dois ou mais lances de mesmo valor, prevalecendo aquele que for recebido e registrado em primeiro lugar.

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

7.17. No caso de desconexão com o Pregoeiro, no decorrer da etapa competitiva do Pregão, o sistema eletrônico poderá permanecer acessível aos licitantes para a recepção dos lances.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

7.18. Quando a desconexão do sistema eletrônico para o pregoeiro persistir por tempo superior a dez minutos, a sessão pública será suspensa e reiniciada somente após decorridas vinte e quatro horas da comunicação do fato pelo Pregoeiro aos participantes, no sítio eletrônico utilizado para divulgação.

7.19. O Critério de julgamento adotado será o *menor preço global*, conforme definido neste Edital e seus anexos.

7.20. Caso o licitante não apresente lances, concorrerá com o valor de sua proposta.

7.21. Uma vez encerrada a etapa de lances, será efetivada a verificação automática, junto à Receita Federal, do porte da entidade empresarial. O sistema identificará em coluna própria as microempresas e empresas de pequeno porte participantes, procedendo à comparação com os valores da primeira colocada, se esta for empresa de maior porte, assim como das demais classificadas, para o fim de aplicar-se o disposto nos arts. 44 e 45 da LC nº 123, de 2006, regulamentada pelo Decreto nº 8.538, de 2015.

7.22. Nessas condições, as propostas de microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrarem na faixa de até 5% (cinco por cento) acima da melhor proposta ou melhor lance serão consideradas empatadas com a primeira colocada.

7.23. A melhor classificada nos termos do item anterior terá o direito de encaminhar uma última oferta para desempate, obrigatoriamente em valor inferior ao da primeira colocada, no prazo de 5 (cinco) minutos controlados pelo sistema, contados após a comunicação automática para tanto.

7.24. Caso a microempresa ou a empresa de pequeno porte melhor classificada desista ou não se manifeste no prazo estabelecido, serão convocadas as demais licitantes microempresa e empresa de pequeno porte que se encontrem naquele intervalo de 5% (cinco por cento), na ordem de classificação, para o exercício do mesmo direito, no prazo estabelecido no subitem anterior.

7.25. No caso de equivalência dos valores apresentados pelas microempresas e empresas de pequeno porte que se encontrem nos intervalos estabelecidos nos subitens anteriores, será realizado sorteio entre elas para que se identifique aquela que primeiro poderá apresentar melhor oferta.

7.26. A ordem de apresentação pelos licitantes é utilizada como um dos critérios de classificação, de maneira que só poderá haver empate entre propostas iguais (não seguidas de lances), ou entre lances finais da fase fechada do modo de disputa aberto e fechado.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

7.27. Havendo eventual empate entre propostas ou lances, o critério de desempate será aquele previsto no art. 3º, § 2º, da Lei nº 8.666, de 1993, assegurando-se a preferência, sucessivamente, aos bens produzidos:

1.1.1. no país;

1.1.2. por empresas brasileiras;

1.1.3. por empresas que invistam em pesquisa e no desenvolvimento de tecnologia no País;

1.1.4. por empresas que comprovem cumprimento de reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social e que atendam às regras de acessibilidade previstas na legislação.

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

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

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

7.29.2. O pregoeiro solicitará ao licitante melhor classificado que, no prazo de 2 (duas) horas, envie a proposta adequada ao último lance ofertado após a negociação realizada, acompanhada, se for o caso, dos documentos complementares, quando necessários à confirmação daqueles exigidos neste Edital e já apresentados.

7.30. Após a negociação do preço, o Pregoeiro iniciará a fase de aceitação e julgamento da proposta.

7.31. Para a aquisição de bens comuns de informática e automação, definidos no art. 16-A da Lei nº 8.248, de 1991, será assegurado o direito de preferência previsto no seu artigo 3º, conforme procedimento estabelecido nos artigos 5º e 8º do Decreto nº 7.174, de 2010.

7.31.1. Nas contratações de bens e serviços de informática e automação, nos termos da Lei nº 8.248, de 1991, as licitantes qualificadas como microempresas ou empresas de pequeno porte que fizerem jus ao direito de preferência previsto no Decreto nº 7.174, de 2010, terão prioridade no exercí-



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

cio desse benefício em relação às médias e às grandes empresas na mesma situação.

7.32. Para produtos abrangidos por margem de preferência, caso a proposta de menor preço não tenha por objeto produto manufaturado nacional, o sistema automaticamente indicará as propostas de produtos manufaturados nacionais que estão enquadradas dentro da referida margem, para fins de aceitação pelo Pregoeiro.

7.32.1. Nesta situação, a proposta beneficiada pela aplicação da margem de preferência tornar-se-á a proposta classificada em primeiro lugar.

8. DA ACEITABILIDADE DA PROPOSTA VENCEDORA.

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

8.2. O licitante qualificado como produtor rural pessoa física deverá incluir, na sua proposta, os percentuais das contribuições previstas no art. 176 da Instrução Normativa RFB n. 971, de 2009, em razão do disposto no art. 184, inciso V, sob pena de desclassificação.

8.3. Será desclassificada a proposta ou o lance vencedor que apresentar preço final superior ao preço máximo fixado (Acórdão nº 1455/2018 - TCU - Plenário), ou que apresentar preço manifestamente inexequível.

8.3.1. O preço máximo fixado para os serviços é **R\$ 907.801,72 (novecentos e sete mil, oitocentos e um reais e setenta e dois centavos)**, que, de modo algum, vinculam a decisão do Pregoeiro, que está autorizado a negociar em busca de preços inferiores.

8.3.2. Considera-se inexequível a proposta que apresente preços simbólicos, irrisórios ou de valor zero, incompatíveis com os preços dos insumos e salários de mercado, acrescidos dos respectivos encargos, ainda que o ato convocatório da licitação não tenha estabelecido limites mínimos, exceto quando se referirem a materiais e instalações de propriedade do próprio licitante, para os quais ele renuncie a parcela ou à totalidade da remuneração.

8.4. Qualquer interessado poderá requerer que se realizem diligências para aferir a exequibilidade e a legalidade das propostas, devendo apresentar as provas ou os indícios que fundamentam a suspeita.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

8.5. Na hipótese de necessidade de suspensão da sessão pública para a realização de diligências, com vistas ao saneamento das propostas, a sessão pública somente poderá ser reiniciada mediante aviso prévio no sistema com, no mínimo, vinte e quatro horas de antecedência, e a ocorrência será registrada em ata.

8.6. O Pregoeiro poderá convocar o licitante para enviar documento digital complementar, por meio de funcionalidade disponível no sistema, no prazo de 2 (duas) horas, sob pena de não aceitação da proposta.

8.6.1. O prazo estabelecido poderá ser prorrogado pelo Pregoeiro por solicitação escrita e justificada do licitante, formulada antes de findo o prazo, e formalmente aceita pelo Pregoeiro.

8.6.2. Dentre os documentos passíveis de solicitação pelo Pregoeiro, destacam-se os que contenham as características do serviço ofertado, além de outras informações pertinentes, a exemplo de catálogos, folhetos ou propostas, encaminhados por meio eletrônico, ou, se for o caso, por outro meio e prazo indicados pelo Pregoeiro, sem prejuízo do seu ulterior envio pelo sistema eletrônico, sob pena de não aceitação da proposta.

8.7. Também deverão ser encaminhados pelo sistema, quando solicitado pelo pregoeiro, no prazo de 2 (duas) horas, a partir da solicitação, os dados do licitante vencedor: Razão Social, endereço, telefone/fax, número do CNPJ/MF, banco, agência, número da conta-corrente e praça de pagamento, podendo ser utilizado para tanto o modelo de planilha para contratação sugerido no **ANEXO II**.

8.8. Se a proposta ou lance vencedor for desclassificado, o Pregoeiro examinará a proposta ou lance subsequente, e, assim sucessivamente, na ordem de classificação.

8.9. Havendo necessidade, o Pregoeiro suspenderá a sessão, informando no “*chat*” a nova data e horário para a sua continuidade.

8.10. Nas hipóteses em que o Pregoeiro não aceitar a proposta e passar à subsequente, poderá negociar com o licitante para que seja obtido preço melhor, conforme disposto no item 8.29.

8.11. Encerrada a análise quanto à aceitação da proposta, o pregoeiro verificará a habilitação do licitante, observado o disposto neste Edital.

9 – DA HABILITAÇÃO.

9.1. Como condição prévia ao exame da documentação de habilitação do licitante detentor da proposta classificada em primeiro lugar, o Pregoeiro verificará o eventual descumprimento das condições de participação, especialmente quanto à existência de sanção que impeça a participação no certame ou a futura contratação, mediante a consulta aos seguintes cadastros:



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

9.1.1. SICAF;

9.1.2. Consulta Consolidada de Pessoa Jurídica do Tribunal de Contas da União (<https://certidoes-apf.apps.tcu.gov.br/>).

9.2. A consulta aos cadastros será realizada em nome da empresa licitante e também de seu sócio majoritário, por força do artigo 12 da Lei nº 8.429, de 1992, que prevê, dentre as sanções impostas ao responsável pela prática de ato de improbidade administrativa, a proibição de contratar com o Poder Público, inclusive por intermédio de pessoa jurídica da qual seja sócio majoritário.

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

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

9.2.3. O licitante será convocado para manifestação previamente à sua desclassificação.

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

9.4. No caso de inabilitação, haverá nova verificação, pelo sistema, da eventual ocorrência do empate ficto, previsto nos arts. 44 e 45 da Lei Complementar nº 123, de 2006, seguindo-se a disciplina antes estabelecida para aceitação da proposta subsequente.

9.5. Caso atendidas as condições de participação, a habilitação dos licitantes será verificada por meio do SICAF, nos documentos por ele abrangidos em relação à habilitação jurídica, à regularidade fiscal e trabalhista, à qualificação econômica financeira e habilitação técnica, conforme o disposto na Instrução Normativa SEGES/MP nº 03, de 2018.

9.5.1. O interessado, para efeitos de habilitação prevista na Instrução Normativa SEGES/MP nº 03, de 2018 mediante utilização do sistema, deverá atender às condições exigidas no cadastramento no SICAF até o terceiro dia útil anterior à data prevista para recebimento das propostas;

9.5.2. É dever do licitante atualizar previamente as comprovações constantes do SICAF para que estejam vigentes na data da abertura da sessão pública, ou encaminhar, em conjunto com a apresentação da proposta, a respectiva documentação atualizada.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

9.5.3. O descumprimento do subitem acima implicará a inabilitação do licitante, exceto se a consulta aos sítios eletrônicos oficiais emissores de certidões feita pelo Pregoeiro lograr êxito em encontrar a(s) certidão(ões) válida(s), conforme art. 43, §3º, do Decreto 10.024, de 2019.

9.6. Havendo a necessidade de envio de documentos de habilitação complementares, necessários à confirmação daqueles exigidos neste Edital e já apresentados, o licitante será convocado a encaminhá-los, em formato digital, via sistema, no prazo de 2 (duas) horas, sob pena de inabilitação.

9.7. Somente haverá a necessidade de comprovação do preenchimento de requisitos mediante apresentação dos documentos originais não-digitais quando houver dúvida em relação à integridade do documento digital.

9.8. Não serão aceitos documentos de habilitação com indicação de CNPJ/CPF diferentes, salvo aqueles legalmente permitidos.

9.9. Se o licitante for a matriz, todos os documentos deverão estar em nome da matriz, e se o licitante for a filial, todos os documentos deverão estar em nome da filial, exceto aqueles documentos que, pela própria natureza, comprovadamente, forem emitidos somente em nome da matriz.

9.9.1. Serão aceitos registros de CNPJ de licitante matriz e filial com diferenças de números de documentos pertinentes ao CND e ao CRF/FGTS, quando for comprovada a centralização do recolhimento dessas contribuições.

9.10. Ressalvado o disposto no item 6.3, os licitantes deverão encaminhar, nos termos deste Edital, a documentação relacionada nos itens a seguir, para fins de habilitação:

9.10.1. Habilitação jurídica:

a) No caso de empresário individual: inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede;

b) Em se tratando de microempreendedor individual – MEI: Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio www.portaldoempreendedor.gov.br;

c) No caso de sociedade empresária ou empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI: ato constitutivo, estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado na Junta Comercial da respectiva sede, acompanhado de documento comprobatório de seus administradores;



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

d) inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz, no caso de ser o participante sucursal, filial ou agência;

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

f) No caso de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País: decreto de autorização;

9.10.1.1. Os documentos acima deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.

9.10.2. Regularidade fiscal e trabalhista:

a) prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas ou no Cadastro de Pessoas Físicas, conforme o caso;

b) prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da Portaria Conjunta nº 1.751, de 02/10/2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional.

c) prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);

d) prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a justiça do trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943;

e) prova de inscrição no cadastro de contribuintes municipal, relativo ao domicílio ou sede do licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual;

f) prova de regularidade com a Fazenda Municipal do domicílio ou sede do licitante, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre;

g) caso o licitante seja considerado isento dos tributos municipais relacionados ao objeto licitatório, deverá comprovar tal condição mediante declaração da Fazenda Municipal do seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei;

9.10.2.1. O licitante, microempresa ou empresa de pequeno porte, deverá apresentar toda a documentação exigida para efeito de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

comprovação de regularidade fiscal, mesmo que esta presente alguma restrição, sob pena de inabilitação.

9.10.2.2. A licitante melhor classificada deverá, também, apresentar a documentação de regularidade fiscal das microempresas e/ou empresas de pequeno porte que serão subcontratadas no decorrer da execução do contrato, ainda que exista alguma restrição, aplicando-se o prazo de regularização previsto no art. 4º, §1º do Decreto nº 8.538, de 2015.

9.10.2.3. O licitante enquadrado como microempreendedor individual que pretenda auferir os benefícios do tratamento diferenciado previstos na Lei Complementar n. 123, de 2006, estará dispensado (a) da prova de inscrição no cadastro de contribuinte municipal e (b) da apresentação do balanço patrimonial e das demonstrações contábeis do último exercício.

9.10.2.4. A existência de restrição relativamente à regularidade fiscal e trabalhista não impede que a licitante qualificada como microempresa ou empresa de pequeno porte seja declarada vencedora, uma vez que atenda a todas as demais exigências do edital.

9.10.2.5. A declaração do vencedor acontecerá no momento imediatamente posterior à fase de habilitação.

9.10.2.6. Uma vez constatada a existência de alguma restrição no que tange à regularidade fiscal e trabalhista, a mesma será convocada para, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, após a declaração do vencedor, comprovar a regularização. O prazo poderá ser prorrogado por igual período, a critério da administração pública, quando requerida pelo licitante, mediante apresentação de justificativa.

9.10.2.7. A não-regularização fiscal e trabalhista no prazo previsto no subitem anterior acarretará a inabilitação do licitante, sem prejuízo das sanções previstas neste Edital, sendo facultada a convocação dos licitantes remanescentes, na ordem de classificação. Se, na ordem de classificação, seguir-se outra licitante com alguma restrição na documentação fiscal e trabalhista, será concedido o mesmo prazo para regularização.

9.10.2.8. Havendo necessidade de analisar minuciosamente os documentos exigidos, o Pregoeiro suspenderá a sessão, informando no “chat” a nova data e horário para a continuidade da mesma.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

9.10.2.9. Será inabilitado o licitante que não comprovar sua habilitação, seja por não apresentar quaisquer dos documentos exigidos, ou apresentá-los em desacordo com o estabelecido neste Edital.

9.10.2.10. O licitante provisoriamente vencedor em um item, que estiver concorrendo em outro item, ficará obrigado a comprovar os requisitos de habilitação cumulativamente, isto é, somando as exigências do item em que venceu às do item em que estiver concorrendo, e assim sucessivamente, sob pena de inabilitação, além da aplicação das sanções cabíveis.

9.10.2.11. Não havendo a comprovação cumulativa dos requisitos de habilitação, a inabilitação recairá sobre o(s) item(ns) de menor(es) valor(es) cuja retirada(s) seja(m) suficiente(s) para a habilitação do licitante nos remanescentes.

9.10.3. Qualificação Técnica:

9.10.3.1. 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).

9.10.3.1.1. Capacidade técnica de prestação de serviço em um período ininterrupto de um ano, de atendimento remoto e suporte técnico, nas modalidades remota (web e telefônico) e presencial num ambiente de pelo menos 200 (duzentas) estações de trabalho, com no mínimo 200 (duzentos) usuários de TIC.

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

9.10.3.1.4. 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.

9.10.3.2. 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.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

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

9.10.3.4. 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.

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

9.10.3.6. 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.

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

9.10.4. Qualificação econômico-financeira:

a) Apresentação de certidão negativa de falência ou concordata expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica, ou de execução patrimonial, expedida no domicílio da pessoa física há menos de 90 (noventa dias) da data de abertura do certame;

b) Balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, já exigíveis e apresentados na forma da lei, que comprovem a boa situação financeira da empresa, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados por índices oficiais quando encerrado há mais de 3 (três) meses da data de apresentação da proposta que tenham minimamente valor igual ao da contratação e a ser verificado pela unidade contábil deste Regional para fins de validação, balanço patrimonial e demonstrações contábeis referentes ao último exercício social, comprovando índices de Liquidez Geral – LG, Liquidez Corrente – LC, e Solvência Geral – SG superiores a 1 (um).

9.11. Constatado o atendimento às exigências de habilitação fixadas no Edital, o licitante será declarado vencedor.

10 - DO ENCAMINHAMENTO DA PROPOSTA VENCEDORA.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

10.1. A proposta final do licitante declarado vencedor deverá ser encaminhada no prazo de 2 (duas) horas, a contar da solicitação do Pregoeiro no sistema eletrônico e deverá:

b) ser redigida em língua portuguesa, datilografada ou digitada, em uma via, sem emendas, rasuras, entrelinhas ou ressalvas, devendo a última folha ser assinada e as demais rubricadas pelo licitante ou seu representante legal.

c) conter a indicação do banco, número da conta e agência do licitante vencedor, para fins de pagamento;

d) conter a descrição do item ofertado;

e) conter os preços unitário e total dos serviços.

10.2. A proposta final deverá ser documentada nos autos e será levada em consideração no decorrer da execução do contrato e aplicação de eventual sanção à Contratada, se for o caso.

10.3. Todas as especificações do objeto contidas na proposta vinculam a Contratada.

10.4. Os preços deverão ser expressos em moeda corrente nacional, o valor unitário em algarismos e o valor global em algarismos e por extenso (art. 5º da Lei nº 8.666/93).

10.4.1. Ocorrendo divergência entre os preços unitários e o preço global, prevalecerão os primeiros; no caso de divergência entre os valores numéricos e os valores expressos por extenso, prevalecerão estes últimos.

10.5. A oferta deverá ser firme e precisa, limitada, rigorosamente, ao objeto deste Edital, sem conter alternativas de preço ou de qualquer outra condição que induza o julgamento a mais de um resultado, sob pena de desclassificação.

10.6. A proposta deverá obedecer aos termos deste Edital e seus Anexos, não sendo considerada aquela que não corresponda às especificações ali contidas ou que estabeleça vínculo à proposta de outro licitante.

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

11 - DOS RECURSOS.

1.1. Declarado o vencedor e decorrida a fase de regularização fiscal e trabalhista da licitante qualificada como microempresa ou empresa de pequeno porte, se for



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

o caso, será concedido o prazo de no mínimo trinta minutos, para que qualquer licitante manifeste a intenção de recorrer, de forma motivada, isto é, indicando contra qual(is) decisão(ões) pretende recorrer e por quais motivos, em campo próprio do sistema.

11.2. Havendo quem se manifeste, caberá ao Pregoeiro verificar a tempestividade e a existência de motivação da intenção de recorrer, para decidir se admite ou não o recurso, fundamentadamente.

11.2.1. Nesse momento o Pregoeiro não adentrará no mérito recursal, mas apenas verificará as condições de admissibilidade do recurso.

11.2.2. A falta de manifestação motivada do licitante quanto à intenção de recorrer importará a decadência desse direito.

11.2.3. Uma vez admitido o recurso, o recorrente terá, a partir de então, o prazo de três dias para apresentar as razões, pelo sistema eletrônico, ficando os demais licitantes, desde logo, intimados para, querendo, apresentarem contrarrazões também pelo sistema eletrônico, em outros três dias, que começarão a contar do término do prazo do recorrente, sendo-lhes assegurada vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa de seus interesses.

11.3. O acolhimento do recurso invalida tão somente os atos insuscetíveis de aproveitamento.

11.4. Os autos do processo permanecerão com vista franqueada aos interessados, no endereço constante neste Edital.

12 - DA REABERTURA DA SESSÃO PÚBLICA.

12.1. A sessão pública poderá ser reaberta:

a) Nas hipóteses de provimento de recurso que leve à anulação de atos anteriores à realização da sessão pública precedente ou em que seja anulada a própria sessão pública, situação em que serão repetidos os atos anulados e os que dele dependam;

b) Quando houver erro na aceitação do preço melhor classificado ou quando o licitante declarado vencedor não assinar o contrato, não retirar o instrumento equivalente ou não comprovar a regularização fiscal e trabalhista, nos termos do art. 43, §1º da LC nº 123/2006. Nessas hipóteses, serão adotados os procedimentos imediatamente posteriores ao encerramento da etapa de lances.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

12.2. Todos os licitantes remanescentes deverão ser convocados para acompanhar a sessão reaberta.

12.2.1. A convocação se dará por meio do sistema eletrônico (“chat”), e-mail, ou, ainda, fac-símile, de acordo com a fase do procedimento licitatório.

12.2.2. A convocação feita por e-mail ou fac-símile dar-se-á de acordo com os dados contidos no SICAF, sendo responsabilidade do licitante manter seus dados cadastrais atualizados.

13 - DA ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO.

13.1. O objeto da licitação será adjudicado ao licitante declarado vencedor, por ato do Pregoeiro, caso não haja interposição de recurso, ou pela autoridade competente, após a regular decisão dos recursos apresentados.

13.2. Após a fase recursal, constatada a regularidade dos atos praticados, a autoridade competente homologará o procedimento licitatório.

14 - DA IMPUGNAÇÃO AO EDITAL E DO PEDIDO DE ESCLARECIMENTO.

14.1. Até 03 (três) dias úteis antes da data designada para a abertura da sessão pública, qualquer pessoa poderá impugnar este Edital.

14.2. A impugnação poderá ser realizada por forma eletrônica, pelo *e-mail* slc@tre-al.jus.br, ou por petição dirigida ou protocolada no endereço no endereço discriminado no **item 23.13** deste Edital, Seção de Licitações e Contratos.

14.3. Caberá ao Pregoeiro, auxiliado pelos responsáveis pela elaboração deste Edital e seus anexos, decidir sobre a impugnação no prazo de até dois dias úteis contados da data de recebimento da impugnação.

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

14.5. Os pedidos de esclarecimentos referentes a este processo licitatório deverão ser enviados ao Pregoeiro, até 03 (três) dias úteis anteriores à data designada para abertura da sessão pública, exclusivamente por meio eletrônico, pelo *e-mail* slc@tre-al.jus.br.

14.6. O pregoeiro responderá aos pedidos de esclarecimentos no prazo de dois dias úteis, contado da data de recebimento do pedido, e poderá requisitar subsídios formais aos responsáveis pela elaboração do edital e dos anexos.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

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

14.7. 1. A concessão de efeito suspensivo à impugnação é medida excepcional e deverá ser motivada pelo pregoeiro, nos autos do processo de licitação.

14.8. As respostas aos pedidos de esclarecimentos serão divulgadas pelo sistema e vincularão os participantes e a administração..

15 – DA CONTRATAÇÃO

15.1. As obrigações decorrentes da presente licitação serão formalizadas mediante Contrato, no qual constarão todas as especificações do objeto, valor, prazo de disponibilização dos serviços em conformidade com este edital.

15.2. Homologada a licitação, a Administração convocará, por escrito, o adjudicatário para, no prazo de 05 (cinco) dias úteis, assinar o Contrato.

15.3. Antes da contratação, será exigida a **comprovação da regularidade fiscal** da empresa vencedora do certame.

15.4. A recusa em assinar o contrato apontado, no prazo estatuído no item 16.2, implicará a decadência do direito à contratação. Neste caso, o adjudicatário inadimplente será sancionado com a multa prevista para o descumprimento total da obrigação, sem prejuízo da indenização devida à Administração por perdas e danos.

15.5. Para celebrar o contrato, o licitante vencedor deverá manter as mesmas condições de habilitação.

15.6. Quando o licitante vencedor recusar-se a assinar o contrato e retirar a Nota de Empenho, injustificadamente, ou não apresentar situação regular, no ato da contratação, será convocado outro licitante, observada a ordem de classificação, para celebrar o contrato, e assim sucessivamente, sem prejuízo da aplicação das sanções cabíveis.

15.7. O prazo estipulado no **item 15.2** poderá ser prorrogado, a pedido fundamentado do adjudicatário, aceito pela Administração, uma única vez e por igual período.

15.8. Os termos do contrato vincular-se-ão estritamente às disposições deste instrumento e às condições da proposta da empresa vencedora.

16 – DO RECEBIMENTO DO OBJETO

16.1. O recebimento dos serviços deve ser iniciado no 1º dia útil posterior à data de encerramento dos serviços, de acordo com as disposições contidas no subitem 7.2 do Termo de Referência (Anexo I) deste Edital.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

17 – DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS.

17.1. 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 edital.

17.2. 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.

17.3. 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:

a) Advertência;

b) Multa nas seguintes hipóteses e nas demais previstas na seção de penalidades do Termo de Referência (Anexo I):

b.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;

b.2) Multa de até 20% do valor global do contrato, pela caracterização de inexecução parcial do objeto contratado;

b.2.1) 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;

b.3) Multa de até 30% do valor global do contrato, pela caracterização de inexecução total do objeto contratado;

c) Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com o TRE/AL, por até 02 (dois) anos; e

d) 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.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

17.4. 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.

17.5. 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.

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

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

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

17.6.3. Demonstrem não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos praticados.

17.7. 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.

17.8. 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.

17.9. 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.

17.10. O recurso e o pedido de reconsideração deverão ser entregues, mediante recibo, no setor de protocolo do CONTRATANTE, localizado na Avenida Aristeu de Andrade. Nº 377 - Farol, CEP: 57051-090, Maceió/AL, nos dias úteis, durante o horário normal de expediente deste Regional.

17.11. As penalidades previstas neste Edital 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).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

17.12. No item 15.2 (Tabela de Penalidades) do Anexo I (Termo de Referência) deste Edital, constam outras disposições sobre a aplicação das sanções administrativas, tais como, o percentual máximo para as infrações, os níveis de gravidade, e a discriminação das infrações e seus correspondentes níveis.

18 - DO PAGAMENTO.

18.1. 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.

18.2. 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.

18.3. 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.

18.4. 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.

18.5. 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.

18.6. A CONTRATADA deverá, ainda, junto com a Nota Fiscal/Fatura, apresentar os documentos comprobatórios de regularidade fiscal e trabalhista, exigidos no Edital de Licitação.

18.7. Eventuais penalidades poderão ser descontadas do pagamento.

18.8. Em nenhuma hipótese haverá antecipação de pagamento.

18.9. O TRE/AL, por ocasião de cada pagamento, fará as retenções e recolhimentos fiscais determinados pela legislação tributária.

18.10. Havendo atraso no pagamento, o valor devido deverá ser acrescido de encargos moratórios, apurados desde a data do primeiro dia útil do atraso, até a data do efetivo pagamento, desde que o contratado não tenha concorrido para tanto, mediante a aplicação da seguinte fórmula:



**PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS**

EM = I x N x VP,

Onde:

EM= Encargos Moratórios

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

VP = Valor da parcela a ser paga;

I= Índice de atualização financeira= 0,0001644, assim apurado:

$$I = \frac{(TX/100)}{365} \quad I = \frac{(6/100)}{365} \quad I = 0,0001644$$

TX= Percentual de Taxa Anual= 6%

18.11. 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.

18.12. Ao CONTRATANTE fica reservado o direito de não efetuar o pagamento se, no momento da aceitação, os serviços prestados não estiverem em perfeitas condições e em conformidade com as especificações estipuladas.

19 – DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA.

19.1. As despesas decorrentes da execução do contrato correrão à conta dos recursos lançados na Proposta Orçamentária Anual deste Tribunal para o exercício 2022, alocados no Programa de Trabalho - PTRES nº 167674 - Natureza da Despesa nº 33.90.40.21.

19.2. As despesas referentes aos exercícios subsequentes correrão à conta das dotações orçamentárias respectivas, sendo indicados por meio de apostilamentos ou termos aditivos, os créditos e empenhos para a sua cobertura.

20 - DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE.

20.1. São obrigações do contratante as constantes do Anexo IV.

21 - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA.

21.1. São obrigações da contratada as constantes do Anexo IV.

22 – DA GARANTIA

22.1. A CONTRATADA 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.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

22.2. 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).

22.3. 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.

22.4. 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.

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

- a) prejuízo advindo do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;
- b) prejuízos causados à Contratante ou a terceiro, decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;
- c) multas moratórias e punitivas aplicadas pelo CONTRATANTE à CONTRATADA;
- d) obrigações trabalhistas, fiscais e previdenciárias de qualquer natureza, não adimplidas pela contratada;

22.6. A garantia em dinheiro deverá ser efetuada na Caixa Econômica Federal em conta específica com correção monetária, em favor do CONTRATANTE.

22.7. A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados acima

22.8. No caso de alteração do valor do contrato, ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser readequada ou renovada nas mesmas condições.

22.9. 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.

22.10. O CONTRATANTE não executará a garantia na ocorrência de uma ou mais das seguintes hipóteses:

- a) caso fortuito ou força maior;
- b) alteração, sem prévia anuência da seguradora ou do fiador, das obrigações contratuais;
- c) descumprimento das obrigações pela CONTRATADA decorrentes de atos ou fatos praticados pelo CONTRATANTE;
- d) atos ilícitos dolosos praticados por servidores do CONTRATANTE.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

22.11. Não serão aceitas garantias que incluam outras isenções de responsabilidade que não as previstas neste item.

22.12. Será considerada extinta a garantia:

- a) 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;
- b) no prazo de um mês após o término da vigência, caso o CONTRATANTE não comunique a ocorrência de sinistros.

23 - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS.

23.1. Da sessão pública do Pregão divulgar-se-á Ata no sistema eletrônico.

23.2. Todas as referências de tempo no Edital, no aviso e durante a sessão pública observarão o horário de Brasília – DF.

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

23.4. A homologação do resultado desta licitação não implicará direito à contratação.

23.5. As normas disciplinadoras da licitação serão sempre interpretadas em favor da ampliação da disputa entre os interessados, desde que não comprometam o interesse da Administração, o princípio da isonomia, a finalidade e a segurança da contratação.

23.6. Os licitantes assumem todos os custos de preparação e apresentação de suas propostas e a Administração não será, em nenhum caso, responsável por esses custos, independentemente da condução ou do resultado do processo licitatório.

23.7. Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital e seus Anexos, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento. Só se iniciam e vencem os prazos em dias de expediente na Administração.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

23.8. O desatendimento de exigências formais não essenciais não importará o afastamento do licitante, desde que seja possível o aproveitamento do ato, observados os princípios da isonomia e do interesse público.

23.9. Em caso de divergência entre disposições deste Edital e de seus anexos ou demais peças que compõem o processo, prevalecerá as deste Edital.

23.10. Não havendo expediente, ou ocorrendo qualquer fato superveniente que impeça a realização do certame na data marcada, a sessão será transferida para o primeiro dia útil subsequente, devendo o Pregoeiro informar sobre o adiamento no ambiente do Comprasnet, com antecedência mínima de 24 (vinte e quatro) horas.

23.11. O endereço para vistas e protocolo de documentos, é o seguinte: Avenida Aristeu de Andrade, nº 377, 6º Andar (COMAP/Seção de Licitações e Contratos), bairro Farol, CEP 57051-090, Maceió/AL, Fone: (82) 2122-7764/7765.

23.12. Aos casos omissos, aplicar-se-ão as demais disposições da Lei nº 10.520/2002, do Decreto nº 10.024/2019 e alterações e da Lei nº 8.666/1993.

23.13. O Edital e seus anexos poderão ser lidos na sala da COMAP/Seção de Licitações e Contratos, no endereço especificado no item 24.11, no caso de ser retirado em Maceió, ou ainda, nos *sites* www.tre-al.jus.br e www.comprasnet.gov.br, gratuitamente.

23.14. Fazem parte integrante deste Edital os seguintes Anexos:

- ANEXO I** – Termo de Referência;
- ANEXO I-A** – Catálogo de Serviços;
- ANEXO I-B** – Softwares;
- ANEXO I-C** – Lista de Sistemas;
- ANEXO I-D** – Termo de Confidencialidade;
- ANEXO I-E** – Termo de Vistoria;
- ANEXO I-F** – Planilha de Formação de Preço;
- ANEXO II** – Planilha para preenchimento dos dados do Contrato (Sugestão);
- ANEXO III** - Modelo de Declaração Assumindo Ônus;
- ANEXO IV** – Minuta de Contrato.

23.15. Fica eleito o Foro da Justiça Federal em Maceió – Seção Judiciária do Estado de Alagoas, para dirimir quaisquer dúvidas ou controvérsias oriundas desta licitação, que não puderem ser solucionadas administrativamente.

Maceió/AL, 21 de março de 2022.

Ingrid Pereira de Lima Araújo
Chefe da Seção de Licitações e Contratos



**PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS**

ANEXO I

TERMO DE REFERÊNCIA

1 – 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.

2 Justificativa

2.1 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..

2.2 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.

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 aquela 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



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

unidades necessárias para cumprimento do objetivo proposto por esta contratação. Inicialmente, para a implantação do serviço, estimou-se o quantitativo de 13.920 USTs. Todavia, com a nova realidade de cotações de mercado (evento 1015385) e orçamentária para o exercício 2022(evento 1016972), da instrução dos autos do Procedimento SEI nº 0006398-24.2021.6.02.8000 este quantitativo foi revisado e limitado, para os fins da contratação, 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 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.

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
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



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

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 meiperíodo 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 intra-jornada.

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 dis-



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

ponibilizado 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:

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



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

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 Superior completo..

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 2 (dois) anos 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.

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, para comprovação de adequação técnica nas respectivas áreas de atuação.

2.8 Da Central de Serviços (*Service Desk*)

2.9.1 Com base no conjunto de boas práticas, o CONTRATANTE busca atender às necessidades de negócio do órgão pelo aumento da qualidade dos seus serviços de TI que serão baseados na Central de Serviços e nos Acordos de Níveis de Serviços (ANS ou SLA).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

2.9.2. O propósito da Central de Serviços (Service Desk) é ser o único ponto de contato entre os usuários e os serviços prestados pela TI do CONTRATANTE. Por meio da Central de Serviços os usuários deverão ser capazes de:

2.9.2.1. Informar a ocorrência de Incidentes;

2.9.2.2. Requisitar informações referentes a chamados, sistemas, softwares e serviços prestados pela STI e contidos no Catálogo de Serviço;

2.9.2.3 Realizar Requisições de Serviços;

2.9.2.4 Requisitar atendimentos relativos a serviços e processos associados à Configuração, Incidentes e Problemas que a Secretaria de TI realiza, sendo que:

2.9.2.4.1 **Gerenciamento de Incidentes** – é o processo responsável em tratar das interrupções não planejadas, da redução da qualidade de um serviço de TI e falhas em itens de configuração;

2.9.2.4.2 **Gerenciamento de Problemas** – é o processo responsável pelo gerenciamento do ciclo de vida de todos os problemas. Referência: o ITIL –Information Technology Infrastructure Library -- v3 define “problema” como a causa raiz de um ou mais incidentes.

2.9.2.4.3 **Gerenciamento de Configuração** – é a atividade na qual se identifica, controla, registra, audita e verifica os serviços e itens de configuração (IC) para garantir sua integridade e configurações necessárias para controlar os serviços.

2.10 Dos Requisitos de Infraestrutura para a Central de Serviços



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

- 2.10.2 Os usuários deverão ser capazes de entrar em contato com a Central de Serviços, pelo menos, por meio dos seguintes **Canais de Comunicação**:
- 2.10.1.1 meio telefônico, por meio de números a serem disponibilizados pelo TRE/AL;
 - 2.10.1.2 formulário de abertura de requisições e aviso de incidentes e problemas disponível na ferramenta de gerenciamento de serviços de TI já em produção no TRE/AL e em uso pelos usuários dos serviços;
 - 2.10.1.3 chat em ferramenta de comunicação e colaboração institucional ou outros meios que venham a ser disponibilizados pelo TRE/AL;
 - 2.10.1.4 E-mail;
 - 2.10.1.5 ChatBot para atendimento a usuários, a ser disponibilizado pela CONTRATADA, com integração com o WhatsApp, com o portal de atendimento já disponibilizado pelo TRE/AL aos usuários dos serviços de TI e ferramenta de comunicação e colaboração institucional do TRE/AL.
- 2.10.2 A CONTRATADA utilizará a ferramenta de gerenciamento de serviços de TI já em produção no TRE/AL e em uso pelos seus usuários e equipes de TI.
- 2.10.3 A CONTRATADA será responsável por adaptações, evoluções, atualizações, integrações com outras bases, sistemas e aplicativos, e demais necessidades técnicas, identificadas pela CONTRATADA ou pelo CONTRATANTE, com vistas a manter a adequação da ferramenta de gerenciamento de serviços de TI e de seus respectivos plugins ou módulos para viabilizar fluentemente as atividades da



**PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS**

CONTRATADA.

2.10.4 A CONTRATADA deverá obrigatoriamente realizar as seguintes atividades em relação a central de serviços:

2.10.4.1 Receber todas as demandas de usuários e da equipe de TI do CONTRATANTE;

2.10.4.2 Registrar de forma detalhada todos os incidentes e requisições de serviços oriundos dos usuários, pelos meios de comunicação suportados pela Central de Serviços;

2.10.4.3 Realizar a categorização e priorização das requisições, incidentes e problemas adequadamente, de acordo com o Catálogo de Serviços;

2.10.4.4 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;

2.10.4.5 Realizar, quando necessário, a escalção de incidentes e requisições de serviços para as equipes de suporte adequadas;

2.10.4.6 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 procedi-



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

mentos a serem definidos pelo TRE/AL.

2.10.4.7 Realizar o fechamento de todos os incidentes resolvidos, requisições de serviços e outros chamados.

2.10.5 A CONTRATADA se compromete a disponibilizar, até o fim da execução do Plano de Inserção, esses requisitos dentro de prazo acordado para início da prestação dos serviços contratados.

2.11 Dos Cumprimentos de Requisição

2.11.1 A equipe técnica da CONTRATADA deverá:

2.11.1.1 Disponibilizar aos usuários informações sobre todos os serviços que estão disponíveis, assim como os procedimentos necessários para solicitar tais serviços;

2.11.1.2 Fornecer aos usuários um canal pelo qual possam solicitar e receber serviços padronizados, através de processos de autorização e qualificação predefinidos;

2.11.1.3 Realizar todas as requisições de serviço de acordo com os processos definidos pelo CONTRATANTE, prevendo:

2.11.1.3.1 Possibilitar que todas as requisições sejam registradas, controladas, coordenadas, promovidas e que todo seu ciclo de vida seja realizado através de ferramenta de gerenciamento de serviços de TI;

2.11.1.3.2 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;



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

- 2.11.1.3.3 Possibilitar o rastreamento de uma requisição através do seu status;
 - 2.11.1.3.4 Utilizar os critérios previamente definidos e acordados com o CONTRATANTE na determinação das suas prioridades;
 - 2.11.1.3.5 Possibilitar que os usuários possam realizar requisições de serviços predefinidos através de quaisquer dos canais de comunicação definidos.
- 2.11.1.4** Todos os serviços previamente disponibilizados em portal deverão ter sua descrição detalhada e o tempo estimado necessário para conclusão do seu atendimento.
- 2.11.1.5** Utilizar um Modelo de Requisição de Serviços definido e acordado com o CONTRATANTE, que deve conter no mínimo as seguintes informações:
- 2.11.1.5.1 Número de referência único;
 - 2.11.1.5.2 Categorização da requisição;
 - 2.11.1.5.3 Urgência da requisição;
 - 2.11.1.5.4 Impacto da requisição;
 - 2.11.1.5.5 Priorização da requisição;
 - 2.11.1.5.6 Dia e hora de registro;
 - 2.11.1.5.7 Identificação da pessoa ou equipe de suporte técnico que realizou a requisição;
 - 2.11.1.5.8 Identificação do canal de comunicação utilizado na notificação do incidente (portal de atendimento, e-mail, ChatBot, mensagem eletrônica em ferramenta de comunicação e colaboração do TRE/ AL, etc.);



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

- 2.11.1.5.9 Identificação do canal de comunicação utilizado na notificação do incidente (portal de atendimento, e-mail, ChatBot, mensagem eletrônica em ferramenta de comunicação e colaboração do TRE/ AL, etc.);
 - 2.11.1.5.10 Nome, departamento, telefone e localidade do usuário solicitante;
 - 2.11.1.5.11 Descrição da requisição;
 - 2.11.1.5.12 Status da requisição;
 - 2.11.1.5.13 Item de Configuração (IC) relacionado;
 - 2.11.1.5.14 Pessoa ou equipe de suporte técnico para o qual a requisição foi alocada;
 - 2.11.1.5.15 Registro das atividades realizadas para atender a requisição e quando ocorreram;
 - 2.11.1.5.16 Data e hora da conclusão;
 - 2.11.1.5.17 Data e hora de encerramento.
- 2.11.1.6 Utilizar, em todas as atividades inerentes a uma requisição, o Catálogo de Serviços;
- 2.11.1.7 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:
- 2.11.1.7.1 Aumento ou redução dos Itens de Configuração associados aos serviços de TI envolvidos na requisição;
 - 2.11.1.7.2 Inserção, alteração ou remoção de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

alguma tecnologia utilizada pelos serviços de TI envolvidos na requisição.

2.11.1.8 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.

2.12 Do Gerenciamento de Incidentes

2.12.1 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.

2.12.2 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.

2.12.3 A CONTRATADA deverá registrar todos os incidentes, independentemente do meio pelo qual este foi detectado ou registrado.

2.12.4 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.

2.12.5 A CONTRATADA deverá prover mecanismo no processo de Gerenciamento de Incidentes de forma que seja possível, a critério do CONTRATANTE, de-



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

terminar quais serão as pessoas notificadas na ocorrência de determinados tipos de incidentes.

2.12.6 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.

2.12.7 Garantir que todos os incidentes sejam armazenados e gerenciados por meio da ferramenta de gerenciamento de serviços de TI.

2.12.8 Utilizar modelo padronizado de classificação de incidentes que seja consistente e de fácil entendimento com a tabela de Classificação de prioridade dos Incidentes e o Catálogo de Serviço.

2.12.9 Possibilitar que a base de dados de incidentes seja auditada a qualquer tempo e sem aviso prévio do CONTRATANTE, a fim de verificar se os registros de incidentes estão categorizados de forma correta.

2.12.10 Garantir que todos os incidentes sejam classificados de acordo com os critérios de priorização e escalação definidos no Catálogo de Serviços.

2.12.11 Utilizar um Modelo de Incidente que defina previamente quais os passos devem ser seguidos na manipulação de Incidentes e ter no mínimo as seguintes informações:

2.12.11.1 Número de referência único;

2.12.11.2 Categorização do Incidente;

2.12.11.3 Urgência do Incidente;

2.12.11.4 Impacto do Incidente;

2.12.11.5 Priorização do Incidente – Deverá



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

ser automática levando em conta a urgência e impacto do incidente;

2.12.11.6 Dia e hora de registro;

2.12.11.7 Identificação da pessoa ou Equipe de Suporte Técnico que registrou o incidente;

2.12.11.8 Identificação do canal de comunicação utilizado na notificação do incidente (portal de atendimento, e-mail, ChatBot, mensagem eletrônica em ferramenta de comunicação e colaboração do TRE/AL, etc.);

2.12.11.9 Nome, Departamento, Telefone e localidade do usuário solicitante;

2.12.11.10 Descrição dos Sintomas;

2.12.11.11 Status do Incidente (Aberto, Em Andamento, Encerrado, etc);

2.12.11.12 IC(s) relacionado;

2.12.11.13 Pessoa ou Equipe Técnica de Suporte para o qual o Incidente foi alocado;

2.12.11.14 Registro das Atividades realizadas para resolver o incidente e quando ocorreram.

2.12.12 Realizar a categorização de todos os incidentes de forma adequada, a fim de garantir uma sólida avaliação de tendência. As categorizações deverão conter, pelo menos, as seguintes informações:

2.12.12.1 Localidade Impactada;

2.12.12.2 Serviço Impactado;

2.12.12.3 Sistema Impactado;

2.12.12.4 Aplicação Impactada;

2.12.13 Possibilitar que todos os incidentes possam



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

ser rastreados através de seu ciclo de vida, garantindo o conhecimento do status atual do incidente, que minimamente poderá ser:

2.12.13.1 Aberto ou Ativo;

2.12.13.2 Em andamento ou Em atendimento;

2.12.13.3 Resolvido;

2.12.13.4 Encerrado ou Concluído.

2.12.14 Realizar um processo de investigação e diagnóstico de incidentes que contemple minimamente as seguintes atividades:

2.12.14.1 Busca pelo entendimento exato do que está acontecendo de errado ou do que está sendo solicitado pelo usuário;

2.12.14.2 Definir corretamente a ordem cronológica dos eventos;

2.12.14.3 Confirmar a extensão do impacto do incidente incluindo o tipo e o número de usuários afetados;

2.12.14.4 Identificar quaisquer outros eventos que possam estar relacionados ou eventualmente contribuindo para a ocorrência do incidente;

2.12.14.5 Realizar em base de conhecimento, a busca por ocorrências de incidentes ou problemas anteriores, que sejam similares ao incidente em questão;

2.12.14.6 Avaliar se o incidente já se encontra em Bases de Dados de Erros Conhecidos (BDEC);



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

- 2.12.14.7 Possibilitar a associação do Incidente com Problema, caso seja necessário.
- 2.12.15 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.
- 2.12.16 Realizar a escalção de Incidentes, a ser realizado através das equipes, de forma que não ultrapasse o SLA definido pelo CONTRATANTE;
- 2.12.17 Possibilitar que o Processo de Gerenciamento de Incidentes garanta que todos os incidentes, independente do meio pelo qual foram registrados, possam ser automaticamente escalados à Equipes de Suporte previamente especificados e/ou ainda automaticamente notificados a determinado grupo de pessoas através de e-mail;;
- 2.12.18 Garantir o registro histórico de todas as ações realizadas em quaisquer níveis do processo de investigação e diagnóstico de um incidente;
- 2.12.19 Garantir que todos os incidentes sejam submetidos para avaliação de satisfação do usuário no seu encerramento;
- 2.12.20 Garantir que todos os incidentes resolvidos,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

mas que não tiveram sua causa raiz identificada, sejam encaminhados para o Gerenciamento de Problemas.

2.13 Do Gerenciamento de Problemas

2.13.1 A equipe técnica da CONTRATADA deverá:

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

2.13.1.2 Envidar esforços para eliminar a recorrência de incidentes.

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

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

2.13.1.5 Revisar incidentes categorizados com prioridade alta, a fim de identificar sua causa raiz e definir as ações necessárias para que eles não ocorram novamente.

2.13.1.6 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.

2.13.1.7 Realizar periodicamente a revisão dos registros de eventos de Itens de Configuração – IC –, buscando a identificação de eventos de aviso ou exceção que possam identificar a existência de um problema.

2.13.1.8 Garantir que atividades reativas e proativas busquem a identificação da causa raiz dos problemas, associ-



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

ando-a às prováveis causas de incidentes para que estes não se tornem recorrentes.

2.13.1.9 Fornecer pelo menos um Modelo de Problema que defina previamente quais passos devem ser seguidos na manipulação de problemas para ser seguido dentro da ferramenta de gestão.

2.13.1.10 Criar uma Base de Dados de Erros Conhecidos – BDEC – para registrar as eventuais soluções de contorno ou resolução associadas a incidentes e problemas.

2.13.1.11 Garantir que todos os problemas tratados sejam detalhadamente registrados na BDEC (Base de Dados de Erros Conhecidos);

2.13.1.12 Utilizar um modelo de categorização de problemas que será aprovado pela equipe técnica do CONTRATANTE e levará em conta as seguintes variáveis:

2.13.1.12.1 Se o sistema pode ser recuperado antes de ser substituído;

2.13.1.12.2 Qual o custo envolvido associado às atividades de recuperação ou substituição;

2.13.1.12.3 Qual o nível de conhecimento técnico que será necessário para solucionar o problema;

2.13.1.12.4 A quantidade de tempo necessária para solucionar um problema;

2.13.1.12.5 Qual é a extensão do problema.

2.14 Do Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviço

2.14.1 A equipe técnica da CONTRATADA deverá:

2.14.1.1 Considerar que são Itens de Configuração (IC) todos os ativos de serviço que sejam necessários para realizar a entrega de um serviço de TI como, por exemplo, hardware,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

software, Catálogo de Serviços e documentação de processos.

2.14.1.2 Manter, através de ferramenta de gerenciamento de serviços de TI, informações atuais e históricas de serviços e Itens de Configuração (IC).

2.14.1.3 Possibilitar que qualquer mudança no estado de algum Item de Configuração seja automaticamente percebida.

2.14.1.4 Garantir que qualquer operação de adição, remoção, modificação ou substituição de Itens de Configuração (IC) ou de quaisquer configurações e/ou de componentes associados a estes, sigam processo de documentação e controle a ser criado pela CONTRATADA em parceria com o CONTRATANTE;

2.14.1.5 Garantir que a adição, remoção, modificação ou substituição de Itens de Configuração (IC), ou de suas características e/ou de componentes associados a estes, possam ser automaticamente atualizados e registrados por meio de ferramenta de gerenciamento de serviços de TI;

2.14.1.6 Possibilitar que a Solução de Gestão possa encaminhar informações de mudança de estado dos serviços e itens de Configuração (IC), que necessitem de tratativa adequada pelos processos de Gerenciamento de Incidentes e Problemas;

2.14.1.7 Garantir que todo o histórico de configuração de quaisquer Itens de Configuração (IC), considerados relevantes pelo CONTRATANTE, seja mantido em base de dados que poderá ser alimentada automaticamente ou manualmente através da ferramenta de gerenciamento de serviços de TI;



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

- 2.14.1.8 Sugerir ao CONTRATANTE intervenções nos Itens de Configuração (IC) que possam reduzir custos ou otimizar o desempenho dos serviços prestados pela STI;
- 2.14.1.9 Utilizar as informações coletadas sobre os Itens de Configuração (IC) que tornem o seu gerenciamento mais proativo do que reativo;
- 2.14.1.10 Estabelecer níveis de controle dos Itens de Configuração (IC) que possibilitem sua rastreabilidade e auditoria pelo CONTRATANTE;
- 2.14.1.11 Garantir que qualquer configuração lógica anterior a uma mudança realizada em um IC possa ser recuperada, a qualquer tempo;
- 2.14.1.12 Todos os IC devem estar logicamente identificados na ferramenta de gerenciamento de serviços de TI com, no mínimo, os seguintes atributos:
- 2.14.1.12.1 Identificador Único;
 - 2.14.1.12.2 Tipo de IC;
 - 2.14.1.12.3 Nome/Descrição;
 - 2.14.1.12.4 Versão.

2.15 Do Atendimento a Sessões e Eventos do Tribunal

- 2.15.1 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:

- 2.15.1.1 Informações e Dúvidas: de sistemas,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

softwares instalados nos microcom- putadores e no-
tebooks, multifuncionais, rede *wireless* e cabeada.

2.15.1.2 Instalação de equipamentos de TI para uso
no plenário;

2.15.1.3 Troca de microcomputadores e notebook
por defeito ou falha;

2.15.1.4 Ajuda aos usuários para realizarem ativida-
des em softwares e sistemas disponibilizados pelo
Tribunal;

2.15.1.4.1 As listas de *softwares* e aplicativos
estão nos anexos I-B e I-C;

2.15.1.5 Apoio na realização da transmissão da ses-
são via internet, quando houver.

2.15.2 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;

2.15.3 Os registros dos atendimentos durante as sessões e ou
eventos não deverão cons- tar na lista de atendimentos para
faturamentos, uma vez que a atividade da sessão co-
brirá to- dos os atendimentos a ela associados.

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

2.15.5 As sessões ordinárias são realizadas pelo menos
duas vezes ao mês;

2.15.6 As sessões extraordinárias podem ser marcadas de
uma sessão para o próximo período do dia ou para o dia se-
guinte, dependendo da necessidade do Tribunal.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

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

2.16.1 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.

2.16.2 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.

2.16.3 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:

2.16.3.1 *“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*



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

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

Acórdão nº 717/2010-Plenário

2.16.4 Procedimentos relativos à ANS:

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

2.16.4.2 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	Medidas Corretivas	Instrumento de Medição
--	------	-----------	---------	---------	-----------------------	---------------	--------------------	------------------------



PODER JUDICIÁRIO
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% -	Solução de Gestão de chamados
--------------------------	--	--	---	--	-------------------------	--------	---	-------------------------------



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

Requisição de Serviços	INS2 - Tempo de Solução de Demanda "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 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
------------------------	--	---	--	---	-------------------------------	--------	---	-------------------------------



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

							<p>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% .</p>	
	INS3 - Tempo de Solução de Demanda "Requisição de Serviços de prioridade alta"	Mede o tempo entre a classificação da demanda "Requisição de Serviço de prioridade alta" e seu fechamento	Tempo decorrido na transição da demanda do estado "Processado ou em atendimento" para o estado "Resolvido "	95%	Atendimento de 1º e 2º níveis	Mensal		Solução de Gestão de chamados



PODER JUDICIÁRIO
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 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
	INS5 – Tempo de Solução da De-	Mede o tempo após a classifica	Tempo decorrido na transição da demanda	95% das demandas de priori-	Atendime nto de 1º e 2º níveis	Mensal	Glosa corre sponde nte à diferença entre o	Solução de Gestão de chamados



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

	<p>mand a "Inciden tes" catego- riz ados com "prior- ida de média"</p>	<p>ção da demanda "Incident e priori- dad e média" até sua res- olução "</p>	<p>do es- tado "Pro- cessad o ou em atendi- ment o" para o es- tado "Re- solvido "</p>	<p>dade média resolvi- dos em até 2 ho- ras</p>			<p>percentual mínimo pre- visto na métrica de atendi- mento e o percentual efetiva- mente aten- dido 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% .</p>	
<p>INS6 – Tempo de Solução da De- mand a "Inciden tes" catego-</p>	<p>Mede o tempo após a classifica ção da demanda "Incident</p>	<p>Tempo decorrido na tran- sição da demanda do es- tado "Pro- cessad o ou</p>	<p>95% das de- mandas de priori- dade baixa re- solvidos em até 3</p>	<p>Atendime nto de 1º e 2º níveis</p>	<p>Mensal</p>	<p>Glosa corre- sponde nte à diferença entre o percentual mínimo pre- visto na métrica de atendi-</p>		



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

	riz ados com "prioridade baixa"	e prioridade e "baixa" até sua resolução	em atendimento "para o estado "Resolvido "	horas			mento 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
--	---------------------------------	--	--	-------	--	--	---	-------------------------------



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

INS – Índice de Satisfação do Usuário Final	7	Mede o índice de satisfação com o atendimento ao usuário final da central de serviços	Percentual de repostas entre "Ótimo" e "Bom" em pesquisa de satisfação respondida por cada atendimento realizado ao usuário	90% das opiniões entre "Ótimo" e "Bom"	Atendimento de 1º e 2º níveis	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% .	Pesquisa de satisfação da Ferramenta de Service Desk.
---	---	---	---	--	-------------------------------	--------	--	---

2.16.4.3. Os valores de glosa estão limitados a 20% do valor da fatura do mês de referência, sem, contudo, isentar ou limitar quaisquer outros va-



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

lores cobrados a título de sanções administrativas.

2.17 Dos Critérios para a Classificação da Prioridade

2.17.1 A CONTRATADA e o CONTRATANTE deverão obrigatoriamente classificar todos os Incidentes de acordo o que está definido no Catálogo de Serviços (ANEXO I-A).

2.17.2 A CONTRATADA poderá solicitar ao CONTRATANTE os modelos dos processos de Cumprimento de Requisição, Gerenciamento de Incidente, Gerenciamento de Problema e demais processos que se mostrarem úteis para a CONTRATADA realizar os serviços constantes nesse termo de referência.

2.17.3 Os 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.

2.18 Demais condições gerais

2.18.1 A Contratada deverá:

2.18.1.1 Utilizar os processos de Gerenciamento de Problemas e Gerenciamento de Incidentes de forma que trabalhem juntos para garantir o aumento da qualidade e disponibilidade dos serviços de TI;

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

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



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

2.18.1.3.1 Coordenar as atividades de sua equipe;

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

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

2.18.1.3.4 Garantir a integração entre as equipes de suporte;

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

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

2.18.1.4 Garantir que as Requisições de Serviços sejam tratadas através de processo exclusivo para este fim, conforme descrito no processo de Cumprimento de Requisições;

2.18.1.5 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.

2.18.1.6 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.

2.18.1.7 Coletar dados através de Solução de Monitoramento e gerar a partir destas informações os relatórios de disponibilidade dos Itens de Configuração (IC) relacionados aos serviços descritos no Catálogo de Serviços.

2.18.1.8 Garantir que os processos de Gerenciamento de Problemas, Gerenciamento de Incidentes e Gerência da Configuração e Ativos de Serviço trabalhem juntos para garantir o aumento da



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

qualidade e disponibilidade dos serviços de TI. A completa integração desses processos deverá ser operada inclusive pela ferramenta de gerenciamento de serviços de TI;

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

2.18.1.9.1 Resolver incidentes;

2.18.1.9.2 Resolver problemas;

2.18.1.9.3 Prover soluções de contorno.

2.18.1.10 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:

2.18.1.10.1 Serviços de fornecedores externos;

2.18.1.10.2 Fornecimento de equipamentos de hardware;

2.18.1.10.3 Fornecimento de software;

2.18.1.10.4 Fornecimento de energia elétrica.

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.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

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** Propor adequação, no que couber, da infraestrutura física e lógica do CONTRATANTE;
- 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 a equipe de operação devidamente capacitada;
- 3.1.2.5** Instalar e configurar software Gestão para atender ao gerenciamento de incidentes, requisições de serviço, configuração, mudança;
- 3.1.2.6** Implantar processo de atendimento, em conformidade com o disposto neste Termo de Referência.
- 3.1.2.7** 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:



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

3.1.3.1 Validar ou atualizar, caso necessário, o Catálogo de Serviços do CONTRATANTE, previamente à sua configuração na ferramenta de Gestão da CONTRATADA.

3.1.3.2 Implantar e adequar a ferramenta de Gestão da CONTRATADA, incluindo os Gerenciamentos de Incidentes, Cumprimento de Requisições, Gerenciamento de Problema, Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviço e Gerenciamento de Níveis de Serviço, áreas de atendimento, assuntos, categorias e demais informações constantes no Catálogo de Serviços.

3.1.3.3 Definir o modelo de registro dos Itens de Configuração (IC's) para formação da Base de Dados do Gerenciamento de Configuração (BDGC).

3.1.3.4 Definir o modelo de gerenciamento do conhecimento (formação da base de conhecimento) a ser adotado.

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

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

3.1.3.7 Capacitar a equipe interna da CONTRATADA na utilização da Ferramenta de Gestão.

3.1.3.8 Entregar os manuais de procedimentos para abertura de chamados na central de serviços, para disseminação aos usuários do CONTRATANTE.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

TE.

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 Caso a licitante opte por não realizar a vistoria, deverá apresentar, junto com a documentação de habilitação, declaração de que tem conhecimento da complexidade, dos aspectos relativos aos serviços e demais informações necessárias para a execução do objeto



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

da licitação responsabilizando-se pela ocorrência de eventuais prejuízos em virtude de sua omissão na verificação dos locais de instalação.

5 Transferência de Conhecimento e Dados no Término do Contrato

5.1.1 A CONTRATADA deverá entregar ao CONTRATANTE até 30 dias após o encerramento do contrato toda a base de conhecimento registrada dentro da solução de gestão do Service Desk, bem como, todos os registros dos chamados do período do contrato.

5.1.1.1 Os registros devem ser entregues em formato digital;

5.1.2 A não entrega dessas informações poderá ser considerada pelo CONTRATANTE como inexecução parcial do contrato.

6 Local e horário de execução dos serviços

6.1 O serviço deverá ser prestado no Tribunal Regional Eleitoral de Alagoas, localizado na Avenida Aristeu de Andrade nº 377 - Farol, Maceió/AL, CEP 57051-090.

6.2 O horário de funcionamento da Central de Serviços e os atendimentos de 1º e 2º níveis será na janela compreendida das 08h às 18h, de segunda a sexta-feira.

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

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

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



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

7 Controle e execução

7.1 Informações Básicas

- 7.1.1 As Ordens de serviços – OS's – representam o planejamento das atividades que serão realizadas no período.
- 7.1.2 Por se tratar de estimativa, a OS expressa uma mera expectativa de execução, e sempre que necessário, independente de datas e prazos, o CONTRATANTE deverá emitir OS's complementares para atendimento das necessidades que tenham sido modificadas ou repriorizadas além das originadas em consequência de situações incertas ou imprevistas.
- 7.1.3 Todos os serviços demandados serão objeto de acompanhamento e fiscalização mesmo quando executados nas dependências da CONTRATADA;
- 7.1.4 Devem compor minimamente uma OS, as seguintes informações:
- 7.1.4.1 Especificação da demanda;
 - 7.1.4.2 Escopo primário do resultado esperado;
 - 7.1.4.3 Estimativa de UST's demandadas para as atividades de registros de chamados, atendimento de requisições de serviços e resolução de incidentes;
 - 7.1.4.4 Estimativa de UST's demandadas para as atividades de Manutenção da Saúde Operacional;
 - 7.1.4.5 Estimativa de UST's a serem demandadas para o atendimento de cada demanda de melhoria contínua de processos e serviços de TI e implementação de mudanças evolutivas na infraestrutura de TI;
 - 7.1.4.6 Período de execução da OS;
 - 7.1.4.7 Data de emissão da OS;
 - 7.1.4.8 Conhecimento e aceite da OS, emitidos pelo preposto da CONTRATADA.
- 7.1.5 A tabela a seguir detalha as atividades que compõem o pro-



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

Processo de Emissão de ordem de serviço:

Tarefa	Objetivo	Responsável	Entrada	Saída	Descrição
Avaliar o volume de serviços	Visa garantir que o fiscal (requisitante e técnico) consulte as bases históricas de execução de serviços	Fiscal Técnico Contrato	Base de conhecimento de serviços executados	Informações de execução de serviços levantadas	Fiscal Técnico do contrato faz o levantamento de informações históricas junto a base de conhecimento
Estimar volume para próximo período	Estimar o quantitativo de UST's necessárias para atender o órgão no período	Fiscal Técnico Contrato	Informações de execução de serviços levantadas com as especificidades do período de execução	Quantidade de UST's estimadas	O Fiscal Técnico do contrato avalia as informações de execução de serviços levantadas, bem como as necessidades específicas do período e calcula, de forma estimada, o quantitativo de UST's.
Emitir OS	Gerar OS para a Contratada	Gestor Contrato	Quantitativo de UST's	Entrega OS	O preposto verificará se a OS
			estimadas		proposta está em conformidade com os termos contratuais, bem como, se é tecnicamente executável. Caso detecte al-



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

					guma inconsistência, deverá apresentar ao Gestor do Contrato para reformulação
Aceitar Ordem de Serviços	Formalizar o aceite da ordem de serviço por parte da CONTRATADA	Preposto da Contratada	OS Validada	OS aceita	O preposto encaminha documento assinado, com acordo, ao Fiscal técnico do Contrato.

7.2 Dos Recebimentos dos Serviços

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

7.2.2 Como entradas desse processo, temos:

7.2.2.1.1 OS's emitidas;

7.2.2.1.2 Acordo de Nível de Serviços (ANS) vigente;

7.2.2.1.3 Relatório Mensal de Atividades (RMA),

composto por:

7.2.2.1.3.1 Registro dos serviços executados pela Central de Serviços;

7.2.2.1.3.2 Artefatos, em conformidade com a metodologia proposta pelo Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação (SISP), referentes ao atendimento de demandas de melhoria contínua de processos e serviços de TI e implementação de mudanças evolutivas na infraestrutura de TI;

7.2.2.1.3.3 Relatório resumo de despesas com deslocamento para atendimento às localidades externas de



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

esforço adicional para demandas de atendimento à localidade externa.

7.2.2.1.4 Relatórios de desempenho e cumprimento de ANS (RDCNS).

7.2.3 Como saídas do processo temos:

7.2.3.1 Relatório de Nível de Serviço (RNS);

7.2.3.2 Termo de Aceite dos Serviços (TAS).

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

Tarefa	Objetivo	Responsável	Entrada	Saída	Descrição
Emitir relatórios: RMA RD-CNS	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 efetivamente entregues	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 de solução de gestão e por meio de inspeção por amostragem, a efetiva execução das atividades relacionadas no



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

	pela Contratada				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 e 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



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

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.
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.

7.2.5 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:



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

7.2.5.1 Serviços de Central de Serviços:

7.2.5.1.1 Compõem os serviços executados pela Central de Serviços, relacionados abaixo:

7.2.5.1.1.1 Registro e classificação de chamados;

7.2.5.1.1.2 Atendimento de requisição de serviço de prioridade normal;

7.2.5.1.1.3 Atendimento de requisição de serviço de prioridade alta;

7.2.5.1.1.4 Resolução de incidente de prioridade baixa;

7.2.5.1.1.5 Resolução de incidente de prioridade média;

7.2.5.1.1.6 Resolução de incidente de prioridade alta;

7.2.5.1.1.7 Assistência a evento de duração de até meio período;

7.2.5.1.1.8 Assistência a evento de duração em período integral;

7.2.5.1.1.9 Assistência a Sessão Plenária do TRE/AL.

7.2.5.2 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.

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



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

- 7.2.5.4** 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.
- 7.2.6 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.
- 7.2.7 Na hipótese de potencial inconsistência nos relatórios apresentados pela CONTRA- TADA, 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.
- 7.2.8 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).
- 7.2.9 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,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

contados do recebimento do documento, para devolvê-lo assinado e autorizar a emissão das faturas.

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

7.2.11 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.

7.3 Do Modelo de Gestão do Contrato

7.3.1 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;

7.3.2 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;

7.3.3 O contrato assinado ou a ordem de serviço acompanhada da Nota de Empenho constituirão documentos de autorização para a execução dos serviços;

7.3.4 O representante da Administração anotarà em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução do contrato, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos funcionários eventualmente en-



PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

volvidos, determinando o que for necessário à regularização das falhas ou defeitos observados e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis;

7.3.5 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 contrato;

8 Garantia Contratual

8.1 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.

8.1.1 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).

8.1.2 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



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

dispõem os incisos I e II do art. 78 da Lei nº 8.666, de 1993;

8.2 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.

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

8.3.1 prejuízo advindo do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;

8.3.2 prejuízos causados à Contratante ou a terceiro, decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato; 8.3.3 multas moratórias e punitivas aplicadas pelo CONTRATANTE à CONTRATADA;

8.3.4 obrigações trabalhistas, fiscais e previdenciárias de qualquer natureza, não adimplidas pela contratada;

8.4 A garantia em dinheiro deverá ser efetuada na Caixa Econômica Federal em conta específica com correção monetária, em favor do CONTRATANTE;

8.5 A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados acima;

8.6 No caso de alteração do valor do contrato, ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser readequada ou renovada nas mesmas condições.

8.7 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.

8.8 O CONTRATANTE não executará a garantia na ocorrência de uma ou mais das seguintes hipóteses:



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

8.8.1 caso fortuito ou força maior;

8.8.2 alteração, sem prévia anuência da seguradora ou do fiador, das obrigações contratuais;

8.8.3 descumprimento das obrigações pela CONTRATADA decorrentes de atos ou fatos praticados pelo CONTRATANTE;

8.8.4 atos ilícitos dolosos praticados por servidores do CONTRATANTE.

8.9 Não serão aceitas garantias que incluam outras isenções de responsabilidade que não as previstas neste item.

8.10 Será considerada extinta a garantia:

8.10.1 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;

8.10.2 no prazo de um mês após o término da vigência, caso o CONTRATANTE não comunique a ocorrência de sinistros.

9 Da vigência do contrato e do reajuste

9.1 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.

9.2 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



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

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.

9.3 Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial para reajustamento do contrato.

9.4 A contratada poderá exercer seu direito ao reajuste dos preços até a data da prorrogação contratual subsequente.

10 Adequação Orçamentária

10.1 Os recursos dessa contratação estão consignados Plano de Contratações de Soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação/2021 – 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.

11 Do pagamento

11.1 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.**

11.2 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



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

Normativa SRF nº 1.234, de 11/01/2012, em duas vias, assinadas pelo seu representante legal.

- 11.3 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.
- 11.4 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.
- 11.5 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.
- 11.6 A CONTRATADA deverá, ainda, junto com a Nota Fiscal/Fatura, apresentar os documentos comprobatórios de regularidade fiscal e trabalhista, exigidos no Edital de Licitação.
- 11.7 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.
- 11.8 Ao CONTRATANTE fica reservado o direito de não efetuar o pagamento se, no momento da aceitação, os serviços prestados não estiverem em perfeitas condições e em conformidade com as especificações estipuladas.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

12 Das Obrigações do Contratante

- 12.1 Proporcionar as facilidades indispensáveis à boa execução das obrigações contratuais;
- 12.2 Receber o objeto no prazo e condições estabelecidas no Edital e seus anexos;
- 12.3 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;
- 12.4 Comunicar à CONTRATADA, por escrito, sobre imperfeições, falhas ou irregularidades verificadas no serviço realizado, fixando prazo para que seja substituído, reparado ou corrigido;
- 12.5 Efetuar o pagamento à CONTRATADA no valor correspondente ao serviço, no prazo e forma estabelecidos;
- 12.6 Aplicar as sanções, conforme previsto no termo de referência e/ou outros instrumentos adequados, como edital e contrato;
- 12.7 Prestar todas as informações e esclarecimentos pertinentes ao serviço contratado que venham a ser solicitadas pelos técnicos da CONTRATADA;
- 12.8 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, embaraçar a fiscalização ou, ainda, que venha a se conduzir de modo inconveniente ou incompatível com o exercício das funções que lhe forem delegadas;
- 12.9 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. Das Obrigações da Contratada

13 Das Obrigações da Contratada



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

- 13.1 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;
- 13.2 Realizar o serviço em perfeitas condições, conforme especificações, prazo e local constantes no Termo de Referência, acompanhado da respectiva nota fiscal.
- 13.3 A CONTRATADA deve relacionar-se com o CONTRATANTE, exclusivamente, por meio do gestor do contrato e, preferencialmente, por escrito;
- 13.4 A CONTRATADA deverá prestar esclarecimentos ao TRE/AL e sujeitar-se às orientações do gestor do contrato;
- 13.5 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;
- 13.6 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);
- 13.7 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);
- 13.8 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;
- 13.9 A CONTRATADA é obrigada a disponibilizar e manter atualizados conta de e-mail, endereço e telefones comerciais para fins de comunicação formal entre as partes;
- 13.10 É vedado à CONTRATADA caucionar ou utilizar o contrato para quaisquer operações financeiras;
- 13.11 É vedado à CONTRATADA utilizar o nome do CONTRATANTE, ou sua qualidade de CONTRATADA, em



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

quaisquer atividades de divulgação empresarial, como, por exemplo, em cartões de visita, anúncios e impressos;

- 13.12 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;
- 13.13 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;
- 13.14 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.
- 13.15 Apresentar Termo de Confidencialidade por parte de seus prestadores de serviço envolvidos diretamente na execução dos serviços contratados.

14 Critérios de Qualificação Técnica Exigidos para a CONTRATADA

14.1 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):

14.1.1 Capacidade técnica de prestação de serviço em um período ininterrupto de um ano, de atendimento remoto e suporte técnico, nas modalidades remotas (web e telefônico) e presencial num ambiente de pelo menos 200 (duzentas) estações de trabalho, com no mínimo 200 (duzentos) usuários de TIC.

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

14.1.3 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.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

14.2 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.

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

14.4 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.

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

14.6 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.

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

15 Das Sanções Administrativas

15.1 Disposições Gerais

15.1.1 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;

15.1.2 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;

15.1.3 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:

15.1.3.1 Advertência;



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

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

15.1.3.2.1 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;

15.1.3.2.2 Pela caracterização de inexecução parcial do objeto contratado, será aplicada multa de até 20% do valor global do contrato;

15.1.3.2.3 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;

15.1.3.2.4 Pela caracterização de inexecução total do objeto contratado, será aplicada multa de até 30% do valor global do contrato;

15.1.3.3 Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com o TRE/AL, por até 02 (dois) anos;

15.1.3.4 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;

15.1.4 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;

15.1.5 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;

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

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

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

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



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

15.1.7 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;

15.1.8 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;

15.1.9 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;

15.1.10 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;

15.1.11 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).

15.2 Tabela de Penalidades

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

15.2.1.1 Não causam prejuízo à Administração;

15.2.1.2 A CONTRATADA após a notificação, diligência para resolver o problema, fornecer o produto ou executar o serviço; e

15.2.1.3 Nas hipóteses onde há elementos que sugerem que a CONTRATADA corrigirá seu procedimento.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

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

15.2.2.1 Descumprimento reiterado de obrigações fiscais; e

15.2.2.2 Cometimento de infrações graves, muito graves e gravíssimas, considerando os prejuízos causados ao CONTRATANTE e as circunstâncias no caso concreto.

15.2.2.3 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.

15.2.3 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)
2) fraude na execução contratual	
3) comportamento inidôneo	
4) fraude fiscal	
5) inexecução total do contrato	



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

6) inexecução parcial	Até 20% (vinte por cento)
7) descumprimento de obrigação contratual	

15.2.4 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;

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

15.2.6 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;

15.2.7 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 Gravidade	Correspondência (por ocorrência sobre o valor global do CONTRATO)	Ocorrências	
		Inexecução Parcial	Inexecução Total



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

1 (menor ofen- sividade)	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 prévio 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
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



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

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 irregularidade ocorrida, que impeça, altere ou retarde a execução do contrato, efetuando o registro da ocorrência com todos os dados e circunstâncias necessárias a seu esclarecimento.	5
20	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, a	5



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

	execução do objeto.	
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.

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 - O atendimento será em sua grande maioria no âmbito da sede o Regional, observe-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.

3 - Não há, a priori, atendimento em feriados locais 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 ;

4 - O TRE/AL usa ferramenta de Controle de Chamados de desenvolvimento próprio, sem limite de usuários;

5 - Equipamento do TRE/AL: aproximadamente 500 (quinhentos) computadores e no-breaks/estabilizadores; 60 (sessenta) notebooks; 50 (cinquenta) firewalls e roteadores; 80 (oitenta) multifuncionais.

6 - Itens de reposição de hardware que de propriedade do TRE/AL são de responsabilidade deste Regional.

7 - O TRE/AL fornecerá ambiente e meio de atendimento básico (mesa, computador, telefone/ramal, impressora, bancada para realização de teste).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

ANEXO I-A

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



PODER JUDICIÁRIO
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 compartilhadas	Alta	Médio	Alta
Estação de trabalho e equipamentos	Falha, analisar e resolver certificados digitais	Alta	Alto	Alta
Estação de trabalho e equipamentos	Falha, analisar e resolver tablets	Alta	Baixo	Média
Estação de trabalho e equipamentos	Falha, analisar e resolver acesso a rede	Alta	Alto	Alta
Estação de trabalho e equipamentos	Falha, analisar e resolver impressora	Alta	Médio	Alta
Estação de trabalho e equipamentos	Falha, analisar e resolver agente de monitoramento	Alta	Baixo	Média
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



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

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
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



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

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 - VM	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
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



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

Apoio a Eventos	Assistência a Sessão Plenária do TRE/AL
-----------------	---

- 15.2.8 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.
- 15.2.9 As alterações no catálogo de serviço e nos critérios de priorização serão efetivadas mediante apostilamento do contrato.
- 15.2.10 As prioridades das Requisições de Serviço serão dadas a partir do perfil do usuário e do tempo que o chamado está aberto sem resolução.
- 15.2.11 Os critérios de Prioridade refletidos no Catálogo de Serviços são:

		Impacto		
		Alto	Médio	Baixo
Prioridade	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

- 15.2.12 O impacto e a urgência são os dois critérios básicos para a classificação de Incidentes;
- 15.2.13 Impacto – Classifica importância dos efeitos que determinado incidente, problema ou mudança podem vir a surtir no negócio.
- 15.2.13.1 Alto – Pode afetar significativamente o negócio da instituição.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

- 15.2.13.2 Médio – Pode afetar moderadamente o negócio da instituição.
- 15.2.13.3 Baixo – Pode afetar minimamente o negócio da instituição.
- 15.2.14 Urgência – Determina quanto tempo a permanência de determinado incidente, problema ou mudança poder impactar significativamente o negócio.
 - 15.2.14.1 Alta – Sugere a tomada de ação no menor tempo possível para restabelecimento dos serviços.
 - 15.2.14.2 Média – Sugere a tomada de ação de forma programada a fim de garantir que esta não mude seu estado para Alta.
 - 15.2.14.3 Baixa – Pode ser previamente programada ou conforme disponibilidade.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

ANEXO I-B

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
<i>Trend Micro Officescan</i>	500

LICENÇAS DIVERSAS

SOFTWARE	QUANTIDADE DE LICENÇAS
OFFICE 365	50

LICENÇAS WINDOWS

PRODUTO	QUANTIDADE
---------	------------



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

WINDOWS SERVER DATACENTER	10
WINDOWS CALS	700

LINUX

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



**PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS**

ANEXO I-C

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



**PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS**

ANEXO I-D

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 notificá-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 irretroatável, permanecendo em vigor desde a data da assinatura de contrato entre o Tribunal Regional Eleitoral de Alagoas - TRE/AL e a _____.



PODER JUDICIÁRIO
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: _____



**PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS**

ANEXO I-E

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 Eleitora de Alagoas, tomando conhecimento sobre o local onde deverão 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



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

ANEXO I-F

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	

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.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

ANEXO II

PLANILHA DE DADOS PARA CONTRATAÇÃO

Dados da Empresa:

Razão Social	
CNPJ	
Endereço	
CEP	
Fones:	
Fax	
E-mail	
Site internet	

Dados do Representante da Empresa:

Nome	
Cargo	
Nacionalidade	
Estado civil	
Profissão	
Endereço	
CEP	
Fone	
Fax	
E-mail	
Cart. de Identidade	
Orgão Expedidor	
CPF	

Dados Bancários da Empresa

Banco	
Agência	
Conta	

Dados do Contato com a Empresa:

Nome	
Cargo	
Endereço	
CEP	
Fone	
Fax	
E-mail	

Empresa optante pelo SIMPLES? () Sim () Não



**PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS**

ANEXO III

MODELO DE DECLARAÇÃO ASSUMINDO TODOS OS ÔNUS

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 17/2022

NOME DA EMPRESA, CNPJ/MF nº _____, sediada na
Rua _____, Fone: (____) _____ Fax: (____) _____

_____,
endereço eletrônico: _____, declara, sob as penas da lei, que
assume todos os ônus da não execução da vistoria, e que não efetuará
reclamações posteriores sobre dificuldades encontradas na execução dos
serviços.

Maceió, _____ de _____ de 2022.



**PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS**

**ANEXO IV
PREGÃO ELETRÔNICO Nº 17/2022**

**Contrato nº XX/2022
Processo nº 0006398-24.2021.6.02.8000**

MINUTA

**CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE
SUPORTE TÉCNICO DE TECNOLOGIA DA
INFORMAÇÃO - TI, POR MEIO DE UNIDADES
DE SERVIÇO TÉCNICO – USTs, CELEBRADO
COM A EMPRESA _____.**

Pelo presente instrumento, o **TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS**, Órgão do Poder Judiciário, em nome da União, situado na Avenida Aristeu de Andrade, nº 377 - Farol, Maceió/AL, inscrito no CNPJ/MF sob o nº 06.015.041/0001-38, doravante denominado **CONTRATANTE**, neste ato representado por seu Presidente, Desembargador Otávio Leão Praxedes, brasileiro, casado, Magistrado, portador da Carteira de Identidade nº 215.430 SSP/AL, inscrito no CPF sob o nº 087.912.284-68, residente e domiciliado nesta cidade, e a empresa _____, situada na _____, inscrita no CNPJ/MF sob o nº _____, daqui por diante denominada **CONTRATADA**, neste ato representada por _____, portador da C.I nº _____, inscrito no CPF nº _____, residente e domiciliado na Rua _____, resolvem celebrar o presente contrato de prestação de serviços de conservação das urnas eletrônicas, com fulcro na Lei Federal nº 10.520/02, no Decreto nº 10.024/2019, e no Edital do Pregão Eletrônico nº 17/2022, devendo ser observadas as seguintes cláusulas:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DA LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

Este contrato será regido pela Lei n.º 10.520, de 17/07/2002, pelo Decreto nº 10.024/2019, pelo Decreto nº 7.174/2010, sendo-lhe aplicada, subsidiariamente, a Lei nº 8.666, de 21/06/1993, em consonância com o que faculta o art. 191 da Lei nº 14.133/2021 (Lei de Licitações e Contratos Administrativos), ficando os contratantes sujeitos às normas desta, e ainda pelas disposições da Lei nº 8.078/90 que sejam compatíveis com o regime de direito público.

PARÁGRAFO ÚNICO – Aplicam-se, ainda, no que couber, os demais preceitos de direito público e, supletivamente, notadamente nos casos omissos, as disposições da Lei Federal nº 8.078/90, os princípios da teoria geral dos contratos e as normas de direito privado. Além da Resolução do Tribunal Regional Eleitoral de Alagoas nº 15.787, de 15/02/2017, sobre Norma de Contratação, disponível no [site www.tre-al.gov.br](http://www.tre-al.gov.br), seguindo o caminho: Informações Gerais, Norma de Contratação.

CLÁUSULA SEGUNDA - DO OBJETO

Este contrato tem por objeto 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



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

Eleitoral de Alagoas - TRE/ AL, conforme as exigências contidas neste contrato e no Termo de Referência anexo ao Edital do Pregão Eletrônico nº 17/2022.

CLÁUSULA TERCEIRA – DO VALOR

O valor total estimado para este contrato é de R\$ **XX (XXXX)**, considerando a estimativa de 7.724 (sete mil e setecentos e vinte e quatro) UST (Unidade de Serviço Técnico) para o período de vigência de 12 (doze) meses.

PARÁGRAFO ÚNICO – O valor unitário da UST é de R\$ **XX (XXXX)**.

CLÁUSULA QUINTA – DO PAGAMENTO

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.

PARÁGRAFO PRIMEIRO - 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.

PARÁGRAFO SEGUNDO - 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.

PARÁGRAFO TERCEIRO - 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.

PARÁGRAFO QUARTO - 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.

PARÁGRAFO QUINTO - A CONTRATADA deverá, ainda, junto com a Nota Fiscal/Fatura, apresentar os documentos comprobatórios de regularidade fiscal e trabalhista, exigidos no Edital de Licitação.

PARÁGRAFO SEXTO - Eventuais penalidades poderão ser descontadas do pagamento.

PARÁGRAFO SÉTIMO - Em nenhuma hipótese haverá antecipação de pagamento.

PARÁGRAFO OITAVO - O TRE/AL, por ocasião de cada pagamento, fará as retenções e recolhimentos fiscais determinados pela legislação tributária.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

PARÁGRAFO NONO - Havendo atraso no pagamento, o valor devido deverá ser acrescido de encargos moratórios, apurados desde a data do primeiro dia útil do atraso, até a data do efetivo pagamento, desde que o contratado não tenha concorrido para tanto, mediante a aplicação da seguinte fórmula:

$$EM = I \times N \times VP,$$

Onde:

EM= Encargos Moratórios

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

VP = Valor da parcela a ser paga;

I= Índice de atualização financeira= 0,0001644, assim apurado:

$$I = \frac{(TX/100)}{365} \quad I = \frac{(6/100)}{365} \quad I = 0,0001644$$

TX= Percentual de Taxa Anual= 6%

PARÁGRAFO DEZ - 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.

PARÁGRAFO ONZE - Ao CONTRATANTE fica reservado o direito de não efetuar o pagamento se, no momento da aceitação, os serviços prestados não estiverem em perfeitas condições e em conformidade com as especificações estipuladas.

CLÁUSULA SEXTA – DO CRÉDITO

As despesas decorrentes da execução do contrato correrão à conta dos recursos lançados na Proposta Orçamentária Anual deste Tribunal para o exercício 2021, relativos ao PTRES nº 167674 (Julgamento de Causas e Gestão Administrativas)- Natureza da Despesa nº 33.90.40.21, compromissadas pela Nota de Empenho nº XX de XXXX de XXXX de XXXX, no valor correspondente à R\$ XX(XXXX).

PARÁGRAFO ÚNICO - As despesas referentes aos exercícios subsequentes correrão à conta das dotações orçamentárias respectivas, sendo indicados por meio de apostilamentos ou termos aditivos, os créditos e empenhos para a sua cobertura.

CLÁUSULA OITAVA - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

São obrigações da CONTRATADA:

- a) 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;
- b) Realizar o serviço em perfeitas condições, conforme especificações, prazo e local constantes no Termo de Referência, acompanhado da respectiva nota fiscal;



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

- c) Relacionar-se com o CONTRATANTE, exclusivamente, por meio do gestor do contrato e, preferencialmente, por escrito;
- d) Prestar esclarecimentos ao TRE/AL e sujeitar-se às orientações do gestor do contrato;
- e) 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;
- f) 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);
- g) Responsabilizar-se 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);
- h) Responsabilizar-se 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;
- i) Disponibilizar e manter atualizados conta de *e-mail*, endereço e telefones comerciais para fins de comunicação formal entre as partes;
- j) Não caucionar ou utilizar o contrato para quaisquer operações financeiras;
- k) Não 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;
- l) Não 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;
- m) 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;
- n) 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.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

o) Apresentar Termo de Confidencialidade por parte de seus prestadores de serviço envolvidos diretamente na execução dos serviços contratados.

PARÁGRAFO PRIMEIRO - É expressamente proibida a contratação de servidor pertencente ao quadro de pessoal do Tribunal Regional Eleitoral durante a execução dos serviços objeto do presente contrato.

PARÁGRAFO SEGUNDO - É expressamente proibida, também, a veiculação de publicidade, vinculativa ou não, acerca do contrato firmado com o Tribunal Regional Eleitoral de Alagoas, salvo se documentalmente autorizado pela Administração.

PARÁGRAFO TERCEIRO - É expressamente proibida, a partir da assinatura do contrato, a contratação de empregados ou prestadores de serviço que sejam cônjuges, companheiros ou parentes em linha reta colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, inclusive, de cargos de direção e de assessoramento, de membros ou juízes vinculados ao Tribunal Regional Eleitoral de Alagoas, de acordo com o disposto no art. 3º da Resolução nº 07/2005 do Conselho Nacional de Justiça, com a nova redação dada pelo art. 1º da Resolução 09/2005-CNJ.

CLÁUSULA NONA – DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

O Tribunal Regional Eleitoral de Alagoas obriga-se a:

- a) Proporcionar as facilidades indispensáveis à boa execução das obrigações contratuais;
- b) Receber o objeto no prazo e condições estabelecidas no Edital e seus anexos;
- c) 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;
- d) Comunicar à CONTRATADA, por escrito, sobre imperfeições, falhas ou irregularidades verificadas no serviço realizado, fixando prazo para que seja substituído, reparado ou corrigido;
- e) Efetuar o pagamento à CONTRATADA no valor correspondente ao serviço, no prazo e forma estabelecidos;
- f) Aplicar as sanções, conforme previsto no termo de referência e/ou outros instrumentos adequados, como edital e contrato;
- g) Prestar todas as informações e esclarecimentos pertinentes ao serviço contratado que venham a ser solicitadas pelos técnicos da CONTRATADA;
- h) 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;



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

i) 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.

CLÁUSULA DEZ - DA VIGÊNCIA E DO REAJUSTE

O prazo de vigência do contrato será 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.

PARÁGRAFO PRIMEIRO - Este 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.

PARÁGRAFO SEGUNDO - Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial para reajustamento do contrato.

PARÁGRAFO TERCEIRO - A contratada poderá exercer seu direito ao reajuste dos preços até a data da prorrogação contratual subsequente

CLÁUSULA ONZE - DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

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 edital.

PARÁGRAFO PRIMEIRO - 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.

PARÁGRAFO SEGUNDO - 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:

a) Advertência;

b) Multa nas seguintes hipóteses e nas demais previstas na seção de penalidades do Termo de Referência (Anexo I) do Edital do PE nº 17/2022:



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

b.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;

b.2) Multa de até 20% do valor global do contrato, pela caracterização de inexecução parcial do objeto contratado;

b.2.1) 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;

b.3) Multa de até 30% do valor global do contrato, pela caracterização de inexecução total do objeto contratado;

c) Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com o TRE/AL, por até 02 (dois) anos; e

d) 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.

PARÁGRAFO TERCEIRO - 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.

PARÁGRAFO QUARTO - 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.

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

- 1) Tenham sofrido condenação definitiva por praticarem, por meios dolosos, fraudes fiscais no recolhimento de quaisquer tributos;
- 2) Tenham praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação;
- 3) Demonstrem não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos praticados.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

PARÁGRAFO SEXTO - 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.

PARÁGRAFO SÉTIMO - 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.

PARÁGRAFO OITAVO - 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.

PARÁGRAFO NONO - O recurso e o pedido de reconsideração deverão ser entregues, mediante recibo, no setor de protocolo do CONTRATANTE, localizado na Avenida Aristeu de Andrade. Nº 377 - Farol, CEP: 57051-090, Maceió/AL, nos dias úteis, durante o horário normal de expediente deste Regional.

PARÁGRAFO DEZ - As penalidades previstas neste Edital 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).

PARÁGRAFO ONZE - No item 15.2 (Tabela de Penalidades) do Anexo I (Termo de Referência) do Edital do PE nº 69/2021, constam outras disposições sobre a aplicação das sanções administrativas, tais como, o percentual máximo para as infrações, os níveis de gravidade, e a discriminação das infrações e seus correspondentes níveis.

CLÁUSULA DOZE – DA RESCISÃO

Este contrato poderá ser rescindido em virtude dos motivos estabelecidos nos art. 78 da Lei nº 8.666/93, compatíveis com o objeto do mesmo, assegurado o contraditório e a ampla defesa.

PARÁGRAFO ÚNICO - Na hipótese de a rescisão ser procedida por culpa da Contratada, fica o Contratante autorizado a reter os créditos que aquela tem direito, até o limite do valor dos prejuízos comprovados, sem prejuízo das penalidades aplicáveis.

CLÁUSULA TREZE - DAS ALTERAÇÕES

Este contrato poderá ser alterado, mediante Termo Aditivo e com as devidas justificativas, nos casos previstos no art. 65 da Lei nº 8.666/93.

CLÁUSULA QUATORZE - DA VINCULAÇÃO AO ATO CONVOCATÓRIO E À PROPOSTA DE PREÇOS DA CONTRATADA



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

Este contrato vincula-se, em todos os seus termos, aos mandamentos do Edital do Pregão Eletrônico nº 17/2022 e às estipulações da proposta de preços da Contratada (evento SEI nº XXXX).

CLÁUSULA QUINZE- DO ANEXO

O termo do **ANEXO I** do Edital do certame licitatório passará a compor o Anexo deste Contrato, independentemente de transcrição.

CLÁUSULA DEZESSEIS - DA GARANTIA

A **CONTRATADA** 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.

PARÁGRAFO PRIMEIRO - 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).

PARÁGRAFO SEGUNDO – 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.

PARÁGRAFO TERCEIRO - 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.

PARÁGRAFO QUARTO - A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:

- e) prejuízo advindo do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas;
- f) prejuízos causados à Contratante ou a terceiro, decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;
- g) multas moratórias e punitivas aplicadas pelo CONTRATANTE à CONTRATADA;
- h) obrigações trabalhistas, fiscais e previdenciárias de qualquer natureza, não adimplidas pela contratada;'

PARÁGRAFO QUINTO - A garantia em dinheiro deverá ser efetuada na Caixa Econômica Federal em conta específica com correção monetária, em favor do CONTRATANTE.

PARÁGRAFO SEXTO - A modalidade seguro-garantia somente será aceita se contemplar todos os eventos indicados acima



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

PARÁGRAFO SÉTIMO - No caso de alteração do valor do contrato, ou prorrogação de sua vigência, a garantia deverá ser readequada ou renovada nas mesmas condições.

PARÁGRAFO OITAVO - 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.

PARÁGRAFO NONO - O CONTRATANTE não executará a garantia na ocorrência de uma ou mais das seguintes hipóteses:

- e) caso fortuito ou força maior;
- f) alteração, sem prévia anuência da seguradora ou do fiador, das obrigações contratuais;
- g) descumprimento das obrigações pela CONTRATADA decorrentes de atos ou fatos praticados pelo CONTRATANTE;
- h) atos ilícitos dolosos praticados por servidores do CONTRATANTE.

PARÁGRAFO DEZ - Não serão aceitas garantias que incluam outras isenções de responsabilidade que não as previstas neste item.

PARÁGRAFO ONZE - Será considerada extinta a garantia:

- c) 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;
- d) no prazo de um mês após o término da vigência, caso o CONTRATANTE não comunique a ocorrência de sinistros.

CLÁUSULA DEZESSETE - DA PUBLICAÇÃO

O extrato do presente contrato será publicado no Diário Oficial da União, na forma prevista no art. 61, Parágrafo Único, da Lei nº 8.666/93.

CLÁUSULA DEZOITO - DO FORO

Fica eleito o foro da Seção Judiciária da Justiça Federal de Alagoas, para dirimir as questões originadas deste Contrato, com exclusão de qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

E por estarem de acordo, depois de lido e achado conforme, foi o presente contrato lavrado em três cópias de igual teor e forma, assinado pelas partes e testemunhas abaixo:

Maceió/AL, XX de XXXX de 2022.

Pelo TRE/AL

Desembargador Otávio Leão Praxedes



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

Presidente do TRE/AL

Pela Empresa

Representante da empresa