



## TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

### **1. 2 – DO OBJETO**

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

## **TERMO DE REFERÊNCIA**

### **1 Do Objeto**

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

### **2 Justificativa**

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

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



## TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

- 2.3 A escolha dessa unidade de medida teve como fundamentos: a aplicação das melhores práticas de mercado, a garantia da transparência na contratação e na execução das atividades, e o foco na produtividade e na qualidade dos serviços prestados. A adoção dessa métrica também teve como objetivo, em termos práticos, a contratação de prestação de serviços que fossem pagos de acordo com as necessidades do Tribunal.
- 2.4 A escolha da métrica supracitada reforçou-se, ainda, pelo teor do Acórdão 2.471/2008 – Plenário TCU, que orienta sobre a Terceirização de Tecnologia da Informação na Administração Pública Federal, ressaltando que a contratação do tipo de objeto pretendido não pode ser caracterizada exclusivamente como fornecimento de mão de obra, devendo ser considerada unicamente a prestação de serviços.
- 2.5 Ainda para 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 unidades necessárias para cumprimento do objetivo proposto por esta contratação. Inicialmente, para a implantação do serviço, estimou-se o quantitativo de 13.920 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 conseqüente aprimoramento de processos, padrões de trabalho e políticas internas.

## 2.7 Dos Serviços

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



## TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

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

2.7.2 O serviço será realizado mediante a abertura de Ordens de Serviço faturadas mensalmente.

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:

	<b>Tarefa</b>	<b>Quantidade de USTs</b>
<b>Registro</b>	Registro e classificação de chamados	1
<b>Requisição de Serviço</b>	Atendimento de requisição de serviço de prioridade normal	2
	Atendimento de requisição de serviço de prioridade alta	4
<b>Problema ou Incidente</b>	Resolução de incidente de prioridade baixa	2
	Resolução de incidente de prioridade média	3
	Resolução de incidente de prioridade alta	4
<b>Evento</b>	Assistência a evento de duração de até meio período	10
	Assistência a evento de duração em período integral	20
	Assistência a Sessão Plenária do TRE/AL	20

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



## TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

sabiliza-se pela condução da gestão e fiscalização do contrato, nos termos do Art. 67, da Lei nº 8.666/93;

2.7.7 **Preposto:** representante da CONTRATADA perante o TRE/AL, com indicação formal, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões legais e administrativas referentes ao andamento contratual, além de atender as recomendações do Gestor na execução do contrato;

2.7.8 **Fiscal do Contrato:** (art. 3º, VI, da Resolução TRE/AL nº 15.787/2017): servidor designado para auxiliar o gestor do contrato quanto à fiscalização do objeto do contrato. Neste sentido, indicado pela respectiva autoridade competente para fiscalizar o Contrato quanto aos aspectos técnicos da solução;

2.7.9 **Usuários:** São todas as pessoas que trabalham no Tribunal e todo cidadão que solicitar um apoio para um serviço disponibilizado no Catálogo de Serviços ou informar falha, incidente ou problema em um serviço ou equipamento administrado pela STI;

2.7.10 **Usuários Preferenciais:** São os usuários que requerem maior atenção no tempo de respostas as requisições de serviço, incidentes e problemas. São eles:

**2.7.10.1** Presidente, Vice-Presidente e Corregedor;

**2.7.10.2** Membros do Pleno;

**2.7.10.3** Diretor-Geral;

**2.7.10.4** Secretários.

## 2.8 Das Equipes de Suporte Técnico

2.8.1 A CONTRATADA deverá dispor de Equipes de Suporte Técnico capacitadas a atender as demandas e atividades previstas pelos processos de: Gerenciamento de Incidentes, Gerenciamento de Problemas, Cumprimento de Requisições e Gerenciamento de Configuração de Ativos e Serviços.

2.8.2 As equipes de suporte deverão ser categorizadas da seguinte forma:

### 2.8.2.1 Equipe de Suporte de 1º Nível



## TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

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

2.8.2.1.2 Dada a complexidade da atividade, o profissional atuando nesta equipe deve ter experiência mínima de 01 (um) ano de atuação na área de atendimento a usuários de TIC, na atividade de “Help Desk de TI” ou de “suporte técnico de TI” ou função com nomenclatura similar; Ensino 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.

## **2.9 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).

2.9.2 O propósito da Central de Serviços (*Service Desk*) é ser o único ponto de con-



## TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

tato 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 a 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**

**2.10.1** 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 ou-



## TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

tros 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 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;



## TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

**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 procedimentos 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





## TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

previamente;

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.);

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.);



## TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

- 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 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



## TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

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, determinar 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 do 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 escalção 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 infor-



## TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

mações:

- 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 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;



## TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

- 2.12.12.4** Aplicação Impactada;
- 2.12.13 Possibilitar que todos os incidentes possam 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);
  - 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 for-



## TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

ma 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, 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.



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

- 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, associando-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.



## TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

### **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, 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;
- 2.14.1.8** Sugerir ao CONTRATANTE intervenções nos Itens de Configuração (IC) que possam reduzir custos ou otimizar o desempenho dos serviços prestados





## TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

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, softwares instalados nos microcomputadores e notebooks, 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 atividades em softwares e sistemas disponibilizados pelo Tribunal;
  - 2.15.1.4.1 As listas de *softwares* e aplicativos estão nos anexos II e III;
- 2.15.1.5** Apoio na realização da transmissão da sessão via internet, quando houver.

2.15.2 A equipe que atenderá aos eventos e às sessões deverá permanecer em tempo in-



## TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

tegral 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 constar na lista de atendimentos para faturamentos, uma vez que a atividade da sessão cobrirá todos 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 seguinte, dependendo da necessidade do Tribunal.

### **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*



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

*novos Acordos de Nível de Serviço durante a execução contratual, sendo possível, entretanto, a alteração ou a renegociação para ajuste fino dos níveis de serviços pré-estabelecidos nos editais, desde que essa alteração ou renegociação: a) esteja prevista no edital e no contrato; b) seja tecnicamente justificada; c) não implique acréscimo ou redução do valor contratual do serviço além dos limites de 25% permitidos pelo art. 65, § 1º, da Lei nº 8.666/1993; d) não configure descaracterização do objeto licitado.”*  
*Acórdão nº 717/2010-Plenário*

2.16.4 Procedimentos relativos a 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 de	Medidas Corretivas	Instrumento de Medição



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

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



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

Requisição de Serviços	INS2 - Tempo de Solução de 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 corresponde à diferença entre o percentual mínimo previsto na métrica de atendimento e o percentual efetivamente atendido pela contratada, caso este seja inferior ao mínimo exigido. Exemplo: Se o percentual mínimo for de 95% e o percentual atendido for de 93,5%, então a glosa será de 1,5%, que corresponde ao cálculo de 95% - 93,5% .	Solução de Gestão de chamados
------------------------	--	---	--	---	-------------------------------	--------	--	-------------------------------





TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

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



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

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





TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

	INS6 – Tempo de Solução da Demanda “Incidentes” categorizados com “prioridade baixa”	Mede o tempo após a classificação da demanda “Incidentes e prioridade baixa” até sua resolução	Tempo decorrido na transição da demanda do estado “Processado” para o estado “Resolvido”	95% das demandas de prioridade baixa resolvidos em até 3 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
	INS 7 – Índice de Satisfação do Usuário Final	Mede o índice de satisfação com o atendimento ao usuário final da central de serviços	Percentual de respostas entre “Ótimo” e “Bom” em pesquisa de satisfação respondida	90% das opiniões entre “Ótimo” e “Bom”	Atendimento de 1º e 2º níveis	Mensal	Glosa correspondente à diferença entre o percentual mínimo previsto na métrica de atendimento	Pesquisa de satisfação da Ferramenta de Service Desk.



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

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

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

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.



## TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

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:

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



## TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

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 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.



## TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

### 3 Plano de inserção da contratada

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

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

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

**3.1.2.2** 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 da 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:

**3.1.3.1** Validar ou atualizar, caso necessário, o Catálogo de Serviços do CON-



## TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

TRATANTE, 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 da 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.

## 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



## TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

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) 2122-775 das 13h00 às 17h00, junto à Coordenadoria de Infraestrutura de TI;
- 4.5 Na vistoria a licitante poderá efetuar medições para subsidiar a elaboração de suas propostas e eliminar possíveis omissões, falhas ou incompatibilidade das especificações constantes do edital;
- 4.6 Se, por qualquer motivo, a referida declaração de vistoria não estiver junto com a documentação, será considerada, se houver, a segunda via em poder da Comissão Permanente de Licitação, para fins de habilitação;
- 4.7 Caso a licitante opte por não realizar a vistoria, deverá apresentar, junto com a 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.

## **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.



## TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

### **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.

### **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 às 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 chama-





TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

dos, 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 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 do 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 do 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 do Contrato	Quantitativo de UST's	Entrega da OS	O preposto verificará se a OS



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

			estimadas		proposta está em conformidade com os termos contratuais, bem como, se é tecnicamente executável. Caso detecte alguma 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 esforço adicional para demandas de atendi-



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

mento 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 e RDCNS	Gerar relatórios que apresentem o volume de serviços executados, em termos de UST's e os níveis de serviços alcançados	Preposto do Contrato	Dados obtidos da solução de Gestão	Relatórios Mensal de Atividades e Relatório de Desempenho, Cumprimento de Nível de Serviço e Satisfação do usuário	O preposto levantará os volumes de serviços executados no período e elaborará relatórios discriminando as atividades e respectivos volumes de UST's
Validar volumes de UST's consumidas	Verificar se os quantitativos de UST's apresentados no RMA estão em conformidade com o solicitado e com os serviços efetivamente entregues pela Contratada	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 RMA. Encontrando inconsistências, solicitarão esclarecimentos ou retificação à



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

					Contratada.
Avaliar cumprimento de nível de serviço	Verificar se os níveis de serviço acordados foram alcançados	Equipe de fiscalização do contrato	Acordo de Nível de serviço RDCNS	Relatório de Nível de Serviço e RMA	O fiscal do contrato confrontará os níveis de qualidade e disponibilidade de serviços reportados pela Contratada com Acordo de Nível de Serviço. Poderá analisar também por amostragem. A partir dos dados obtidos gerará o RNS, apresentando a pontuação e respectivas glosas por quebra de ANS.
Avaliar RNS	Permitir a Contratada tomar conhecimento das quebras de ANS e respectivas glosas apuradas, e apresentar defesa.	Preposto do Contrato	RNS	Defesa e solicitação de revisão do RNS, quando aplicável	O preposto avaliará as quebras de ANS e respectivas glosas apontadas e apresentará as defesas cabíveis que eventualmente impliquem na reconsideração do apurado, e encaminhará a solicitação de revisão do RNS para apreciação da equipe de fiscalização.
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



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

					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:

**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



## TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

grupos de atividades, conforme Acordo de Nível de Serviços.

- 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 CONTRATADA, o CONTRATANTE solicitará a CONTRATADA o ajuste e/ou correção necessária. A CONTRATADA deverá efetuar as correções em até 03 (três) dias úteis ou ainda, neste período, apresentar motivos e justificativa para os procedimentos adotados.
- 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, 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.



## TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

### **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 anotará em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução do contrato, indicando dia, mês e ano, bem como o nome dos funcionários eventualmente envolvidos, determinando o que for necessário à regularização das falhas ou defeitos observados e encaminhando os apontamentos à autoridade competente para as providências cabíveis;
- 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;



## TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

### 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 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;





## TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

- 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:
- 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.



## TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

### **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 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.



## TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

### 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 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 mo-



## TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

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

### **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, embarçar 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.



## TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

### **13 Das Obrigações da Contratada**

- 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,



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

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 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.



## TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

### **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 remota (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.
- 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.



## TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

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;

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





## TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

- 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



## TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

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;

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 Nacional do Ministério Público, 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 Adail Belmonte, situado no Setor de Administração Federal Sul, Quadra 03 Lote 02, Brasília/DF, nos dias úteis, das 13h às 17h;

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



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

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.

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

**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)
----------	---



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

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	
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***



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

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

**Tabela 3: Infrações e correspondentes níveis**

INFRAÇÃO		
Item	Descrição	Nível
1	Transferir a outrem, no todo ou em parte, o objeto do contrato sem prévia e expresse 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	3



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

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



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

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

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



TRIBUNAL NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO

**ANEXO I DO TERMO DE REFERÊNCIA - Catálogo de Serviços**

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

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

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





TRIBUNAL NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO

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**

<b>Categoria da Atividade</b>	<b>Detalhamento de Atividades Técnicas</b>	<b>Urgência</b>	<b>Impacto</b>	<b>Prioridade</b>
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



TRIBUNAL NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO

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

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



TRIBUNAL NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO

Estação de trabalho e equipamentos	Configurar e disponibilizar evento online em aplicativo de videoconferência	Normal	Alta
Estação de trabalho e equipamentos	Instalar, configurar e disponibilizar acesso a rede	Normal	Alta
Estação de trabalho e equipamentos	Instalar, configurar e disponibilizar agente de monitoramento	Normal	Alta
Estação de trabalho e equipamentos	Instalar, configurar e disponibilizar impressora	Normal	Alta
Estação de trabalho e equipamentos	Instalar, configurar e disponibilizar scanner	Normal	Alta
Estação de trabalho e equipamentos	Instalar, configurar e disponibilizar sistemas operacionais	Normal	Alta
Estação de trabalho e equipamentos	Instalar, configurar e disponibilizar tablets	Normal	Alta
Estação de trabalho e equipamentos	Orientar Usuários quanto ao uso dos Equipamentos	Normal	Alta
Estação de trabalho e equipamentos	Remanejar ou remover equipamentos	Normal	Alta
Estação de trabalho e equipamentos	Emitir laudo de equipamento	Normal	Alta
Estação de trabalho e equipamentos	Teste de periférico	Normal	Alta
Estação de trabalho e equipamentos	Acionar garantia de equipamento	Normal	Alta
Usuários e grupos	Orientar Usuários quanto ao uso e funcionalidades de listas de distribuição e perfis	Normal	Alta
Usuários e grupos	Configurar e disponibilizar perfil de usuários e grupos no AD	Normal	Alta
Usuários e grupos	Configurar e disponibilizar senha	Normal	Alta
Assistência proativa	Visita Técnica	Alta	Alta

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



TRIBUNAL NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO



TRIBUNAL NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO

- ~~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
Urgência	Alto	Prioridade alta	Prioridade alta	Prioridade média
	Média	Prioridade alta	Prioridade média	Prioridade baixa
	Baixa	Prioridade média	Prioridade baixa	Prioridade baixa

Tabela de Classificação de Prioridade de Incidentes

- ~~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



## TRIBUNAL NACIONAL DO MINISTÉRIO PÚBLICO

negócio.

**15.2.13.1** Alto – Pode afetar significativamente o negócio da instituição.

**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.



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

**ANEXO II**

**SOFTWARES**

LICENÇAS DE VEEAM BACKUP & REPLICATION

<b>PRODUTO</b>	<b>QUANTIDADE</b>
Veeam Backup & Replication versão 10 ou superior	8

LICENÇAS DE VMWARE VSPHERE

<b>PRODUTO</b>	<b>QUANTIDADE</b>
Vmware vCenter Standard	02
Vmware vSphere Enterprise Plus	22

LICENÇAS TREND MICRO (ANTIVIRUS)

<b>PRODUTO</b>	<b>QUANTIDADE</b>
<i>Trend Micro OfficeScan</i>	500

LICENÇAS DIVERSAS

<b>SOFTWARE</b>	<b>QUANTIDADE DE LICENÇAS</b>
OFFICE 365	50

LICENÇAS WINDOWS

<b>PRODUTO</b>	<b>QUANTIDADE</b>
WINDOWS SERVER DATACENTER	10
WINDOWS CALS	700



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

LINUX

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

**Anexo III**

**Lista de Sistema**

Nome do Sistema	Informações
SEI – Sistema Eletrônico de Informações	<a href="https://sei.tre-al.jus.br">https://sei.tre-al.jus.br</a>
Sistema de Chamados	Sistema Interno de Controle de Chamados





TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

**ANEXO IV**

**TERMO DE CONFIDENCIALIDADE**

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

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



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

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

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

\_\_\_\_\_.

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

Maceió, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_\_\_.

Assinatura: \_\_\_\_\_



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

**ANEXO V**  
**TERMO DE VISTORIA**

**Tribunal Regional Eleitoral de Alagoas**

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

Maceió, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20 \_\_\_\_.

Representante da licitante

Representante do TRE/AL



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE ALAGOAS

**ANEXO VI**

**PLANILHA DE FORMAÇÃO DE PREÇO**

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

**Dados da Empresa**

Razão Social:

CNPJ:

Endereço Eletrônico (*e-mail*):

Tel/Fax:

Endereço:

Banco: Agência: C/C:

**Dados do Representante Legal, responsável pela assinatura do Contrato**

Nome:

Função:

CPF:

Telefone/Fax:

**Endereço Eletrônico (*e-mail*):**

Item	Descrição	Valor Unitário (R\$)	Quantidade	Valor total (R\$)
1	Unidade de Serviço Técnico - UST		13.920	

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.