



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

mínima de 02 (dois) anos em atividades de supervisão de Service Desk.

CERTIFICAÇÕES/CURSOS/TREINAMENTOS

- Certificação ITIL Foundation V3 ou superior.

TAREFAS DE SUPORTE – TÉCNICO DE SERVIÇO DE SUPORTE EM 2º NÍVEL

Qualificação exigida para a execução da Tarefa

ESCOLARIDADE

- Comprovar, através de apresentação de certificado/diploma de conclusão, possuir, pelo menos, Ensino Médio Completo.

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

- Comprovar, através de registros na Carteira de Trabalho e Previdência Social ou de declaração de instituição pública ou privada onde já tenha trabalhado, possuir experiência mínima de 02 (dois) anos em atividades de suporte técnico;

CERTIFICAÇÕES/CURSOS/TREINAMENTOS

- Comprovação de curso de 20 horas de qualificação em ITIL Foundation V3 ou superior, podendo ser apresentada certificação em ITIL Foundation V3 ou superior.
- Comprovar, através da apresentação de certificado de participação e conclusão, curso de Windows 7, ou superior, com carga horária mínima de 20 horas, podendo ser apresentada certificação MCTS.
- Comprovar, através da apresentação de certificado de participação e conclusão, curso de redes de computadores com carga horária mínima de 20 horas, com o seguinte conteúdo programático:
 - Introdução às Redes de Comunicação de Dados;
 - Novos Conceitos de Rede (Data Center e FTTx);
 - Cabeamento Estruturado;
 - Topologia de Cabeamento Estruturado;
 - Administração do Cabeamento Estruturado;
 - Cabeamento Metálico;
 - Tipos de Cabos Metálicos;

[Assinatura]





TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

- Classificação de Flamabilidade para Cabos;
- Parâmetros de Certificação de Cabos UTP;
- Fluke Networks MCT (Metalic Cable Test);
- Modelos Atuais de Certificadores DTX CableAnalyzer;
- Adaptadores do DTX CableAnalyzer;
- Interpretando e Analisando os Testes em Cabo Par Trançado;
- Preparação dos testes;
- Troubleshooting em links com o DTX.

TAREFAS DE SUPORTE – COORDENADOR DE SERVIÇO DE SUPORTE EM 2º E 3º NÍVEL

Qualificação exigida para a execução das tarefas

ESCOLARIDADE

- Comprovar, através de apresentação de certificado/diploma de conclusão, possuir, pelo menos, Ensino Médio Completo.

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

- Comprovar, através de registros na Carteira de Trabalho e Previdência Social ou de declaração de instituição pública ou privada onde já tenha trabalhado, possuir experiência mínima de 02 (dois) anos em atividades de supervisão de Service Desk de 2º nível.

CERTIFICAÇÕES/CURSOS/TREINAMENTOS

- Certificação ITIL Foundation V3 ou superior.

TAREFAS DE SUPORTE À BIOMETRIA– ATENDENTE DE SERVIÇO DE SUPORTE

Qualificação exigida para a execução das tarefas

ESCOLARIDADE

- Comprovar, através de apresentação de certificado/diploma de conclusão, possuir, pelo menos, Ensino Médio Completo.

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

- Comprovar, através de registros na Carteira de Trabalho e Previdência Social ou de





TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

declaração de instituição pública ou privada onde já tenha trabalhado, possuir experiência mínima de 01 (um) ano em atendimento a usuários, com escopo incluindo Tecnologia da Informação, em centrais do tipo *HelpDesk* ou *Service Desk*.

- Comprovar, através de registros na Carteira de Trabalho e Previdência Social ou de declaração de instituição pública ou privada onde já tenha trabalhado, possuir experiência mínima de 01 (um) ano em atividade de operação de microcomputadores, com utilização de softwares de automação de escritório tais como editores de texto e planilhas eletrônicas.

CERTIFICAÇÕES/CURSO

- Comprovar, através de apresentação de certificado de participação e conclusão, de curso de 20 horas de qualificação em ITIL Foundation V3 ou superior, podendo ser apresentada certificação em ITIL Foundation V3 ou superior.

TAREFAS DE ROTINA – SCB - Serviço de Sustentação de Rede

Qualificação exigida para a execução da tarefa

ESCOLARIDADE

- Comprovar, através de apresentação de certificado/diploma de conclusão, possuir, pelo menos, curso Superior Completo na área de Tecnologia da Informação (TI).

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

- Comprovar, através de registros na Carteira de Trabalho e Previdência Social ou de declaração de instituição pública ou privada onde já tenha trabalhado, possuir experiência mínima de 02 (dois) anos na configuração de roteadores e switches Cisco.

CERTIFICAÇÕES/CURSOS/TREINAMENTOS

- Comprovar, através de apresentação de certificado de participação e conclusão, de curso de 20 horas de qualificação em ITIL Foundation V3 ou superior, podendo ser apresentada certificação em ITIL Foundation V3 ou superior.

TAREFAS DE ROTINA – SCM - Serviço de Sustentação de Rede

Qualificação exigida para a execução da tarefa

ESCOLARIDADE

- Comprovar, através de apresentação de certificado/diploma de conclusão, possuir, pelo

car





TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

menos, curso Superior Completo na área de Tecnologia da Informação (TI).

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

- Comprovar, através de registros na Carteira de Trabalho e Previdência Social ou de declaração de instituição pública ou privada onde já tenha trabalhado, possuir experiência mínima de 02 (dois) anos na especialidade citada.

CERTIFICAÇÕES/CURSOS/TREINAMENTOS

- Comprovar, através de apresentação de certificado de participação e conclusão, de curso de 20 horas de qualificação em ITIL Foundation V3 ou superior, podendo ser apresentada certificação em ITIL Foundation V3 ou superior.
- Certificação Oficial CCNA (*Cisco Certified Network Associate*) ou superior.

TAREFAS DE ROTINA – Especialista em Sustentação de Rede

Qualificação exigida para a execução da tarefa

ESCOLARIDADE

- Comprovar, através de apresentação de certificado/diploma de conclusão, possuir, pelo menos, curso Superior Completo na área de Tecnologia da Informação (TI).

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

- Comprovar, através de registros na Carteira de Trabalho e Previdência Social ou de declaração de instituição pública ou privada onde já tenha trabalhado, possuir experiência mínima de 02 (dois) anos na especialidade citada.

CERTIFICAÇÕES/CURSOS/TREINAMENTOS

- Comprovar, através de apresentação de certificado de participação e conclusão, de curso de 20 horas de qualificação em ITIL Foundation V3 ou superior, podendo ser apresentada certificação em ITIL Foundation V3 ou superior.
- Certificação Oficial CCNP (*Cisco Certified Network Professional*).

TAREFAS DE ROTINA – SCB – Serviço de Banco de Dados

Qualificação exigida para a execução da tarefa

ESCOLARIDADE

- Comprovar, através de apresentação de certificado/diploma de conclusão, possuir, pelo





TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

menos, curso Superior Completo na área de Tecnologia da Informação (TI).

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

- Comprovar, através de registros na Carteira de Trabalho e Previdência Social ou de declaração de instituição pública ou privada onde já tenha trabalhado, possuir experiência mínima de 02 (dois) anos na especialidade citada.

CERTIFICAÇÕES/CURSOS/TREINAMENTOS

- Comprovar, através de apresentação de certificado de participação e conclusão, de curso de 20 horas de qualificação em ITIL Foundation V3 ou superior, podendo ser apresentada certificação em ITIL Foundation V3 ou superior.
- Para os profissionais que atuarão nos SGBDs:
 - Oracle:
 - Certificação Oficial OCA (*Oracle Certified Associate*)
 - Mysql / PostgreSQL
 - Treinamento de, no mínimo, 40 (quarenta) horas acerca do conhecimento necessário.

TAREFAS DE ROTINA – SCA – Serviço de Banco de Dados

Qualificação exigida para a execução da tarefa

ESCOLARIDADE

- Comprovar, através de apresentação de certificado/diploma de conclusão, possuir, pelo menos, curso Superior Completo na área de Tecnologia da Informação (TI).

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

- Comprovar, através de registros na Carteira de Trabalho e Previdência Social ou de declaração de instituição pública ou privada onde já tenha trabalhado, possuir experiência mínima de 02 (dois) anos na especialidade citada.

CERTIFICAÇÕES/CURSOS/TREINAMENTOS

- Comprovar, através de apresentação de certificado de participação e conclusão, de curso de 20 horas de qualificação em ITIL Foundation V3 ou superior, podendo ser apresentada certificação em ITIL Foundation V3 ou superior.
- Para os profissionais que atuarão nos SGBDs:

CEU





TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

- Oracle:
- Certificação Oficial OCP (*Oracle Certified Professional*)

TAREFAS DE ROTINA – Especialista em Banco de Dados

Qualificação exigida para a execução da tarefa

ESCOLARIDADE

- Comprovar, através de apresentação de certificado/diploma de conclusão, possuir, pelo menos, curso Superior Completo na área de Tecnologia da Informação (TI).

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

- Comprovar, através de registros na Carteira de Trabalho e Previdência Social ou de declaração de instituição pública ou privada onde já tenha trabalhado, possuir experiência mínima de 02 (dois) anos na especialidade citada.

CERTIFICAÇÕES/CURSOS/TREINAMENTOS

- Comprovar, através de apresentação de certificado de participação e conclusão, de curso de 20 horas de qualificação em ITIL Foundation V3 ou superior, podendo ser apresentada certificação em ITIL Foundation V3 ou superior.
- Para os profissionais que atuarão nos SGBDs:
- Oracle:
- Certificação Oficial OCP (*Oracle Certified Professional*);

TAREFAS DE ROTINA – SCB – Serviço de Windows

Qualificação exigida para a execução da tarefa

ESCOLARIDADE

- Comprovar, através de apresentação de certificado/diploma de conclusão, possuir, pelo menos, curso Superior Completo na área de Tecnologia da Informação (TI).

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

- Comprovar, através de registros na Carteira de Trabalho e Previdência Social ou de declaração de instituição pública ou privada onde já tenha trabalhado, possuir experiência mínima de 02 (dois) anos na especialidade citada.

[Assinatura]





TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

CERTIFICAÇÕES/CURSOS/TREINAMENTOS

- Comprovar, através de apresentação de certificado de participação e conclusão, de curso de 20 horas de qualificação em ITIL Foundation V3 ou superior, podendo ser apresentada certificação em ITIL Foundation V3 ou superior.
- Treinamento Oficial MCSE (*Microsoft Certified System Engineer*) para Windows Server 2012 ou superior.

TAREFAS DE ROTINA – Especialista em Virtualizadores

Qualificação exigida para a execução da tarefa

ESCOLARIDADE

- Comprovar, através de apresentação de certificado/diploma de conclusão, possuir, pelo menos, curso Superior Completo na área de Tecnologia da Informação (TI).

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

- Comprovar, através de registros na Carteira de Trabalho e Previdência Social ou de declaração de instituição pública ou privada onde já tenha trabalhado, possuir experiência mínima de 02 (dois) anos na especialidade citada.

CERTIFICAÇÕES/CURSOS/TREINAMENTOS

- Comprovar, através de apresentação de certificado de participação e conclusão, de curso de 20 horas de qualificação em ITIL Foundation V3 ou superior, podendo ser apresentada certificação em ITIL Foundation V3 ou superior.
- Certificação Oficial VCP (*VMware Certified Professional*) 5.0 – Data Center Virtualization ou superior.

TAREFAS DE ROTINA – SCM – Serviço de Windows

Qualificação exigida para a execução da tarefa

ESCOLARIDADE

- Comprovar, através de apresentação de certificado/diploma de conclusão, possuir, pelo menos, curso Superior Completo na área de Tecnologia da Informação (TI).

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL





TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

- Comprovar, através de registros na Carteira de Trabalho e Previdência Social ou de declaração de instituição pública ou privada onde já tenha trabalhado, possuir experiência mínima de 02 (dois) anos na especialidade citada.

CERTIFICAÇÕES/CURSOS/TREINAMENTOS

- Comprovar, através de apresentação de certificado de participação e conclusão, de curso de 20 horas de qualificação em ITIL Foundation V3 ou superior, podendo ser apresentada certificação em ITIL Foundation V3 ou superior.
- Certificação Oficial MCSE (*Microsoft Certified System Engeneer*) 2012 ou superior.

TAREFAS DE ROTINA – SCA – Serviço de Linux

Qualificação exigida para a execução da tarefa

ESCOLARIDADE

- Comprovar, através de apresentação de certificado/diploma de conclusão, possuir, pelo menos, curso superior Completo na área de Tecnologia da Informação (TI).

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

- Comprovar, através de registros na Carteira de Trabalho e Previdência Social ou de declaração de instituição pública ou privada onde já tenha trabalhado, possuir experiência mínima de 02 (dois) anos na especialidade citada.
- Deverá ter experiência comprovada de, no mínimo, 02 (dois) anos em instalação, configuração, customização e determinação/resolução de problemas em equipamentos microcomputadores servidores, em ambientes Linux.

CERTIFICAÇÕES/CURSOS/TREINAMENTOS

- Comprovar, através de apresentação de certificado de participação e conclusão, de curso de 20 horas de qualificação em ITIL Foundation V3 ou superior, podendo ser apresentada certificação em ITIL Foundation V3 ou superior.
- Certificação Oficial Red Hat RHCE.

TAREFAS DE ROTINA – SCA – Serviço de Armazenamento

Qualificação exigida para a execução da tarefa

ESCOLARIDADE

- Comprovar, através de apresentação de certificado/diploma de conclusão, possuir, pelo





TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

menos, curso Superior Completo na área de Tecnologia da Informação (TI).

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

- Comprovar, através de registros na Carteira de Trabalho e Previdência Social ou de declaração de instituição pública ou privada onde já tenha trabalhado, possuir experiência mínima de 02 (dois) anos na especialidade citada.
- Deverá ter experiência comprovada na instalação, configuração e determinação/resolução de problemas em software e políticas de cópia de segurança e restauração de dados. O tempo de experiência deverá ser de, no mínimo, 02 (dois) anos.
- Deverá ter experiência comprovada na instalação, configuração e determinação/resolução de problemas em solução de armazenamento baseada em Storage Area Network – SAN. O tempo de experiência deverá ser de, no mínimo, 01 (um) ano.

CERTIFICAÇÕES/CURSOS/TREINAMENTOS

- Comprovar, através de apresentação de certificado de participação e conclusão, de curso de 20 horas de qualificação em ITIL Foundation V3 ou superior, podendo ser apresentada certificação em ITIL Foundation V3 ou superior.
- Certificação HP 3PAR

TAREFAS DE ROTINA – SCM – Serviço de Backup/Restore

Qualificação exigida para a execução da tarefa

ESCOLARIDADE

- Comprovar, através de apresentação de certificado/diploma de conclusão, possuir, pelo menos, curso Superior Completo na área de Tecnologia da Informação (TI).

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

- Comprovar, através de registros na Carteira de Trabalho e Previdência Social ou de declaração de instituição pública ou privada onde já tenha trabalhado, possuir experiência mínima de 02 (dois) anos na especialidade citada.
- Deverá ter experiência comprovada na instalação, configuração e determinação/resolução de problemas em solução de Backup baseada em HP Data Protector e Storage Area Network – SAN. O tempo de experiência deverá ser de, no mínimo, 01 (um) ano.

CERTIFICAÇÕES/CURSOS/TREINAMENTOS

- Comprovar, através de apresentação de certificado de participação e conclusão, de curso de 20 horas de qualificação em ITIL Foundation V3 ou superior, podendo ser apresentada





TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

certificação em ITIL Foundation V3 ou superior.

- Certificação HP ATP Data Protector.

TAREFAS DE ROTINA – Especialista em Suporte em Servidores de Aplicação

Qualificação exigida para a execução da tarefa

ESCOLARIDADE

- Comprovar, através de apresentação de certificado/diploma de conclusão, possuir, pelo menos, curso Superior Completo na área de Tecnologia da Informação (TI).

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

- Comprovar, através de registros na Carteira de Trabalho e Previdência Social ou de declaração de instituição pública ou privada onde já tenha trabalhado, possuir experiência mínima de 02 (dois) anos na especialidade citada.

CERTIFICAÇÕES/CURSOS/TREINAMENTOS

- Comprovar, através de apresentação de certificado de participação e conclusão, de curso de 20 horas de qualificação em ITIL Foundation V3 ou superior, podendo ser apresentada certificação em ITIL Foundation V3 ou superior.
- Certificação Oficial RHCJA (*Red Hat Certified JBoss Administration*) ou Curso Oficial JBoss Application Administration I.

TAREFAS DE ROTINA – SCM – Serviço de Administração de Dados

Qualificação exigida para a execução da tarefa

ESCOLARIDADE

- Comprovar, através de apresentação de certificado/diploma de conclusão, possuir, pelo menos, curso Superior Completo na área de Tecnologia da Informação (TI).

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

- Comprovar, através de registros na Carteira de Trabalho e Previdência Social ou de declaração de instituição pública ou privada onde já tenha trabalhado, possuir experiência mínima de 02 (dois) anos na especialidade citada.

CERTIFICAÇÕES/CURSOS/TREINAMENTOS

- Comprovar, através de apresentação de certificado de participação e conclusão, de curso de 20 horas de qualificação em ITIL Foundation V3 ou superior, podendo ser apresentada





TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

certificação em ITIL Foundation V3 ou superior.

- Certificação Oficial OCA (*Oracle Certified Associate*).
- Treinamento em PostgreSQL de no mínimo 40 (quarenta) horas.

TAREFAS DE ROTINA – SCB – Serviço de Windows e Antivírus

Qualificação exigida para a execução da tarefa

ESCOLARIDADE

- Comprovar, através de apresentação de certificado/diploma de conclusão, possuir, pelo menos, curso Superior Completo ou em andamento na área de Tecnologia da Informação (TI).

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

- Comprovar, através de registros na Carteira de Trabalho e Previdência Social ou de declaração de instituição pública ou privada onde já tenha trabalhado, possuir experiência mínima de 02 (dois) anos na especialidade citada.

CERTIFICAÇÕES/CURSOS/TREINAMENTOS

- Certificação Oficial MCSE (*Microsoft Certified System Engineer*) para Windows Server 2003 (ou superior) ou MCITP (*Microsoft Certified IT Professional*) Enterprise Administrator ou superior.
- Comprovar, através de apresentação de certificado de participação e conclusão, de curso de 20 horas de qualificação em ITIL Foundation V3 ou superior, podendo ser apresentada certificação em ITIL Foundation V3 ou superior.

TAREFAS DE ROTINA – SCB Serviço de Windows e Configuração

Qualificação exigida para a execução da tarefa

ESCOLARIDADE

- Comprovar, através de apresentação de certificado/diploma de conclusão, possuir, pelo menos, curso Superior Completo ou em andamento na área de Tecnologia da Informação (TI).

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL

- Comprovar, através de registros na Carteira de Trabalho e Previdência Social ou de declaração de instituição pública ou privada onde já tenha trabalhado, possuir experiência





TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

mínima de 02 (dois) anos na especialidade citada.

CERTIFICAÇÕES/CURSOS/TREINAMENTOS

- Certificação Oficial MCSE (*Microsoft Certified Solutions Expert*) para Windows Server 2012 ou superior.
- Comprovar, através de apresentação de certificado de participação e conclusão, de curso de 20 horas de qualificação em ITIL Foundation V3 ou superior, podendo ser apresentada certificação em ITIL Foundation V3 ou superior.





TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

ANEXO 08

TABELA DE ATIVIDADES E MACROATIVIDADES

1 RESUMO DOS PROCESSOS/SERVIÇOS E MACROATIVIDADES

1.1 As atividades a ser executadas estão agrupadas em macroatividades, que por sua vez integram um processo ou serviço, cujo resumo é apresentado na tabela abaixo e o detalhamento nos itens seguintes.

1.2 Processo/Serviço Macroatividade

1.2.1 Administração de dados

1.2.2 Armazenamento de dados

1.2.3 Backup e restore

1.2.4 Gestão de Banco de dados

1.2.5 Suporte Linux

1.2.6 Servidores de Aplicação

1.2.7 Sustentação de redes

1.2.8 Virtualização

1.2.9 Configuração de Windows

1.2.10 Gerenciamento de Incidentes

1.2.10.1 Classificação de Incidentes.

1.2.10.2 Monitoramento, acompanhamento e comunicação de Incidentes.

1.2.10.3 Investigação, diagnóstico e resolução de Incidentes.

1.2.10.4 Encerramento de Incidentes.

1.2.11 Gerenciamento de Problemas

1.2.11.1 Abertura e Classificação de Problemas

1.2.11.2 Monitoramento, acompanhamento e comunicação de Problemas

1.2.11.3 Investigação, diagnóstico e resolução de Problemas

1.2.11.4 Encerramento de Problemas

Handwritten signature





TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

1.2.11.5 Gerenciamento Proativo dos Problemas

1.2.12 Gerenciamento da Base de Conhecimento

1.2.12.1 Validação Técnica dos Documentos da Base de Conhecimento

1.2.12.2 Aprovação dos Documentos da Base de Conhecimento

1.2.12.3 Administração dos Documentos da Base de Conhecimento

1.2.13 Gerenciamento de Operações de TI

1.2.13.1 Operacionalização de Sistemas, Serviços e Recursos

1.2.13.2 Monitoração de Sistemas, Serviços e Recursos

1.2.13.3 Gerenciamento de fitoteca e procedimentos de *Backup/Restore*

1.2.13.4 Planejamento e Controle da Produção (PCP)

1.2.13.5 Gerenciamento de Instalações de TI

1.2.13.6 Monitoração e Gerenciamento de Redes

1.2.14 Gerenciamento da Capacidade

1.2.14.1 Análise de Capacidade e Desempenho

1.2.14.2 Gerenciamento de Demanda

1.2.14.3 Modelagem de Capacidade

1.2.14.4 Plano de Capacidade

1.2.15 Gerenciamento de Disponibilidade

1.2.15.1 Documentação de Gerenciamento de Recursos

1.2.15.2 Implantação de Monitoramento

1.2.15.3 Atualização de Monitoramento

1.2.15.4 Suporte técnico às atividades referentes aos processos

1.2.15.5 Ações de Melhorias de Capacidade e Disponibilidade

1.2.15.6 Gerenciamento de projetos, condução de equipes e apoio às demais macroatividades

1.2.16 Gerenciamento de Mudanças, Liberação e Configuração

1.2.16.1 Registro da Requisição de Mudança (RDM)

1.2.16.2 Planejamento da Mudança (Construção e Teste)

Assinatura





TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

- 1.2.16.3 Aprovação da Mudança
- 1.2.16.4 Implantação da Mudança
- 1.2.16.5 Encerramento da Mudança
- 1.2.16.6 Controle e registro da situação dos Itens de Configuração (IC)
- 1.2.16.7 Verificação da conformidade das informações dos ICs

1.2.17 Gerenciamento de Requisições

- 1.2.17.1 Classificação de Requisições
- 1.2.17.2 Monitoramento, acompanhamento e comunicação de Requisições
- 1.2.17.3 Atendimento de Requisições
- 1.2.17.4 Encerramento de Requisições

2. ATIVIDADES

Atividades poderão ser incluídas e excluídas da tabela abaixo, mediante aviso prévio à CONTRATADA.

tipo	descrição da tarefa	complexidade	VALOR DA TAREFA EM UST
Administração de dados	Criação de consultas no Discovery.	M	3,00
Administração de dados	Criação e análise de queries, stored procedures, triggers, functions e packages de banco de dados.	M	1,50
Administração de dados	Executar a extração de dados seguindo regras e procedimentos definidos pelo TRE-BA.	M	1,50
Administração de dados	Realizar a automatização de extrações de dados através de uma ferramenta de ETL.	M	3,00
Administração de	Realizar o controle do	M	1,50

CPM





TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

tipo	descrição da tarefa	complexidade	VALOR DA TAREFA EM UST
dados	processamento da extração de dados dos diversos jobs de extração envolvidos.		
Administração de dados	Tomar as ações necessárias para jobs que apresentaram problema, comunicando os detalhes do problema com uma proposta de solução e, se for o caso, realizar o reagendamento para nova execução.	M	0,75
Administração de dados	Validação de comandos SQL produzidos, analisando performance e necessidade de criação de índices.	M	0,75
Administração de dados	Validar modelos de dados lógico e físico segundo os padrões de banco de dados do TRE-BA.	M	1,50
Armazenamento	Acompanhar chamados abertos junto ao fornecedor para resolução de problemas de alta complexidade, relacionados a armazenamento.	A	2,50
Armazenamento	Acompanhar junto com as diversas equipes usuárias rede de armazenamento (SAN), a taxa de crescimento efetivo do espaço, sinalizando para os gestores envolvidos, a situação do sistema de armazenamento.	B	1,00
Armazenamento	Através da ferramenta de gerência, proceder com as tarefas relacionadas às configurações e monitoração do sistema de armazenamento.	A	2,50





TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

tipo	descrição da tarefa	complexidade	VALOR DA TAREFA EM UST
Armazenamento	Cadastrar os WWPN da plataforma de servidores, procedendo a associação com as respectivas áreas lógicas (LUN). Logical Unit Number – LUN.	A	2,50
Armazenamento	Definição de LUN para os diversos servidores, procedendo com as associações e desassociações.	A	2,50
Armazenamento	Elaborar e manter atualizada, toda a documentação relacionada com os componentes que contemplam a solução de armazenamento.	M	4,50
Armazenamento	Instalar e configurar recursos de armazenamento, incluindo as definições de alta disponibilidade.	A	5,00
Armazenamento	Monitorar e otimizar, através da utilização de ferramentas de gerência, a utilização do sistema de armazenamento procedendo, quando necessário, com o balanceamento da carga evitando-se sobrecarga nos recursos.	A	2,50
Armazenamento	Participar de projetos, prestando informações técnicas sobre características e dimensionamento de recursos computacionais requeridos para suportar soluções de rede de armazenamento (SAN) e todos os seus componentes.	A	6,25





TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

tipo	descrição da tarefa	complexidade	VALOR DA TAREFA EM UST
Armazenamento	Pesquisar, resolver e acompanhar os problemas relacionados com a rede de armazenamento (SAN), acionando o suporte técnico do fabricante e sinalizando para os gestores envolvidos sobre gravidade do problema.	A	2,50
Armazenamento	Preparar relatório mensal da utilização do ambiente de armazenamento, especificando o total de área utilizada e o total de área livre.	A	1,25
Armazenamento	Prospecção de soluções com elaboração de suas respectivas especificações técnicas para subsidiar análises por parte da CONTRANTE, relacionados a área da infraestrutura de sistemas de armazenamento.	A	5,00
Armazenamento	Registrar todos os eventos de anormalidade relacionados com a rede de armazenamento (SAN), mantendo os gestores envolvidos cientes dos problemas.	A	1,25
Backup e Restore	Acompanhar chamados abertos junto ao fornecedor para resolução de problemas de alta complexidade, relacionados à solução de backup/restore.	M	1,50
Backup e Restore	Customizar recursos para realização de backup/restore da infraestrutura de servidores utilizada no TRE-BA.	M	0,75





TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

tipo	descrição da tarefa	complexidade	VALOR DA TAREFA EM UST
Backup e Restore	Diagnosticar e solucionar incidentes e problemas relacionados com cópias de segurança de arquivos, não solucionados pelas equipes de apoio, como forma de pré-qualificar eventuais chamados ao suporte técnico do fabricante.	M	0,75
Backup e Restore	Fazer análise das necessidades para dimensionamento de recursos na composição da infraestrutura de backup/restore.	M	3,00
Backup e Restore	Instalar, configurar, atualizar e remover hardware/software de backup/restore nos ambientes de testes e produção.	M	0,75
Backup e Restore	Participar de projetos, prestando informações técnicas sobre características e dimensionamento de recursos computacionais requeridos para suportar soluções de backup/restore e todos os seus componentes.	M	6,25
Backup e Restore	Propor alterações relativas à política de backup/restore em servidores utilizados no ambiente de produção.	M	1,50
Backup e Restore	Prospecção de soluções com elaboração de suas respectivas especificações técnicas para subsidiar análises por parte da CONTRANTE, relacionados a área de backup/restore.	M	5,00





TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

tipo	descrição da tarefa	complexidade	VALOR DA TAREFA EM UST
Backup e Restore	Realizar estudos para identificação e análise de soluções corporativas de backup/restore.	M	6,00
Backup e Restore	Realizar testes de restore periodicamente, para validação dos backups realizados.	M	1,50
banco de dados	Apoiar a CONTRATANTE na proposição de políticas de backups de banco de dados.	A	5,00
banco de dados	Apoiar as equipes envolvidas no processo de coordenação e controle das mudanças na área de tecnologia da informação, planejamento de TI, qualidade de software e testes de sistemas, no que se referir às bases de dados corporativas	A	5,00
banco de dados	Configuração e administração dos backups de banco de dados.	A	2,50
banco de dados	Diagnosticar e solucionar incidentes e problemas nos ambientes de banco de dados	A	2,50
banco de dados	Fornecer suporte aos serviços de manutenção de sistemas, no que tange às melhores técnicas, ferramentas e alternativas de solução de dados, visando a criação/manutenção de bases de dados em conformidade com o padrão da CONTRATANTE.	A	2,50





TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

tipo	descrição da tarefa	complexidade	VALOR DA TAREFA EM UST
banco de dados	Fornecer, manter e zelar pela visão integrada dos dados constantes do mapa de integração de dados	A	1,25
banco de dados	Validar e homologar com a CONTRATANTE, os modelos de dados lógicos e físicos.	A	5,00
banco de dados	Apoiar as equipes técnicas da CONTRATANTE nas atividades de configuração e cargas iniciais, e parametrização dos BD's para implantação, de acordo com as necessidades dos usuários.	B	2,00
banco de dados	Atender a demandas de manutenção e atualização de bancos de dados nos ambientes de desenvolvimento, homologação, testes e produção.	B	0,50
banco de dados	Especificar critérios de segurança lógica de dados	B	0,50
banco de dados	Manter a biblioteca de objetos de dados.	B	0,25
banco de dados	Manter atualizados os bancos de conhecimentos da administração de dados	B	0,50
banco de dados	Manter padrões de nomenclaturas e mnemônicos.	B	0,25
banco de dados	Orientar usuários na utilização de ferramentas de modelagem de dados	B	0,50
banco de dados	Seguir a política de Administração de Dados da CONTRATANTE	B	0,50





TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

tipo	descrição da tarefa	complexidade	VALOR DA TAREFA EM UST
banco de dados	Acompanhar chamados abertos junto ao fabricante para problemas relacionados com os softwares de sua responsabilidade	E	4,00
banco de dados	Análise de performance e utilização dos recursos dos ambientes de banco de dados	E	2,00
banco de dados	Apoiar os administradores de dados, na utilização dos bancos de dados ORACLE, MYSQL e POSTGRES em conformidade com as normas de administração de dados	E	2,00
banco de dados	Atualizar versão de banco de dados e aplicar patches quando necessários.	E	12,00
banco de dados	Elaborar artigos técnicos versando sobre as melhores práticas em relação aos ambientes de banco de dados e divulgação junto às equipes técnicas.	E	4,00
banco de dados	Participar de projetos, prestando informações técnicas sobre características dos ambientes de banco de dados.	E	6,25
banco de dados	Prospecção de soluções com elaboração de suas respectivas especificações técnicas para subsidiar análises por parte da CONTRANTE, relacionados à área de infraestrutura de banco de dados.	E	5,00
Linux	Acompanhar chamados abertos junto ao fornecedor para resolução	A	2,50





TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

tipo	descrição da tarefa	complexidade	VALOR DA TAREFA EM UST
	de problemas de alta complexidade, relacionados a plataforma computacional Linux.		
Linux	Atualizar ambientes operacionais, através da aplicação de correções eventualmente liberadas pelo fornecedor do software.	A	1,25
Linux	Configuração básica e resolução de problemas nas soluções de filtro de conteúdo Proxy utilizadas pelo TRE-BA.	A	1,25
Linux	Configuração básica e resolução de problemas nas soluções de monitoramento dos recursos da infraestrutura utilizadas pelo TRE-BA.	A	1,25
Linux	Definição da nomenclatura a ser utilizada para usuários e grupos relativos à estrutura de segurança.	A	1,25
Linux	Definir e estruturar os recursos a serem acessados nos servidores (pastas, compartilhamento).	A	1,25
Linux	Diagnosticar e solucionar incidentes e problemas do ambiente operacional e respectivos componentes e serviços, funcionando em ambiente de alta disponibilidade.	A	2,50
Linux	Elaborar artigos técnicos versando sobre as melhores práticas para uso de recursos computacionais de	A	2,50





TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

tipo	descrição da tarefa	complexidade	VALOR DA TAREFA EM UST
	servidores e plataforma computacional Linux funcionando em ambientes de alta disponibilidade para repasse e divulgação junto às equipes técnicas.		
Linux	Gerenciamento da controladora RAID SCSI.	A	1,25
Linux	Gerenciar o uso de recursos computacionais da plataforma de servidores, de forma integrada com a plataforma de gerência de redes do TRE-BA, visando assegurar a disponibilidade e desempenho adequado dos referidos recursos.	A	1,25
Linux	Instalação/Configuração - Instalar e configurar sistemas operacionais, e respectivos componentes e serviços, incluindo o funcionamento em ambientes de alta disponibilidade.	A	2,50
Linux	Instalar, configurar, diagnosticar e solucionar problemas relacionados com controladoras RAID (0,1 e 5).	A	1,25
Linux	Participar de projetos, prestando informações técnicas sobre características e dimensionamento de servidores, todos seus componentes envolvidos e software que neles executam.	A	6,25
Linux	Prospecção de soluções com elaboração de suas respectivas especificações técnicas para	A	5,00





TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

tipo	descrição da tarefa	complexidade	VALOR DA TAREFA EM UST
	subsidiar análises por parte da CONTRANTE, relacionados à área de infraestrutura de servidores Linux.		
Linux	Prover suporte a problemas relacionados ao hardware e sistema operacional utilizado nos servidores.	A	2,50
Servidores de aplicação	Analisar os servidores de aplicação identificando problemas, indisponibilidades e necessidades de melhorias, inclusive de performance, em suas configurações, através da análise de logs e demais evidências, propondo soluções ao TRE-BA para aprovação.	E	4,00
Servidores de aplicação	Analisar, à nível de servidor de aplicação, causas de lentidão e propor soluções de configuração.	E	4,00
Servidores de aplicação	Atualizar versões do Servidor de Aplicação quando autorizado.	E	2,00
Servidores de aplicação	Aumento da performance do Servidor (Tunning, etc.).	E	4,00
Servidores de aplicação	Configurações de escalabilidade (Configurações para uso de Cluster, dentre outros).	E	8,00
Servidores de aplicação	Configurar a comunicação entre instâncias distintas dos servidores de aplicação.	E	2,00
Servidores de aplicação	Definir procedimentos de configuração de datasources e	E	4,00





TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

tipo	descrição da tarefa	complexidade	VALOR DA TAREFA EM UST
	módulos de login no servidor de aplicação.		
Servidores de aplicação	Elaborar artigos técnicos versando sobre as melhores práticas para uso nos servidores de aplicação, para repasse e divulgação junto às equipes técnicas.	E	8,00
Servidores de aplicação	Monitorar os servidores de aplicação de forma a identificar problemas, paradas e intermitências, dentre outros. Identificar as necessidades de melhorias em suas configurações, propondo soluções para resolução dos problemas identificados para aprovação do TRE-BA.	E	4,00
Servidores de aplicação	Monitorar servidores que hoje hospedam aplicações no JBoss e identificar melhorias relativas à performance e recuperação de falhas.	E	6,00
Servidores de aplicação	Participar de projetos, prestando informações técnicas sobre características e dimensionamento de recursos referentes aos servidores de aplicação.	E	6,25
Servidores de aplicação	Realizar a análise de logs para identificação dos motivos de indisponibilidade dos sistemas, emitindo um parecer sobre as possíveis soluções.	E	4,00
Servidores de aplicação	Realizar a configuração para comunicação entre aplicações hospedadas em instâncias distintas	E	2,00





TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

tipo	descrição da tarefa	complexidade	VALOR DA TAREFA EM UST
	de servidores de aplicação.		
Servidores de aplicação	Realizar configurações necessárias no Servidor de aplicação para suportar os requisitos das aplicações utilizadas pelo TRE-BA.	E	4,00
Servidores de aplicação	Realizar configurações nos arquivos dos servidores de aplicação, tais como: configuração de datasources, parâmetros de uso de memória, dentre outros conforme a necessidade do TRE-BA.	E	2,00
Servidores de aplicação	Realizar estudos e propor soluções de alta disponibilidade para os servidores de aplicação, tais como: clusters, load balance, redundância, dentre outros conforme a necessidade do TRE-BA.	E	6,00
Servidores de aplicação	Submeter ao TRE-BA necessidades de atualizações de segurança nos servidores de aplicação e aplicar após autorizado.	E	2,00
sustentação de rede	Configuração e monitoração de ativos de LAN-Local Area Network (área de rede local), contemplando configuração de switch core, switches de borda e roteadores	B	1,00





TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

tipo	descrição da tarefa	complexidade	VALOR DA TAREFA EM UST
sustentação de rede	Diagnóstico e resolução de incidentes/ problemas relacionados com a infraestrutura de redes LAN, WAN e VPN.	B	1,00
sustentação de rede	Monitoração e interface com a operadora da Solução WAN-Wide Area Network (rede de longa distância) do TRE-BA, compreendendo as redes interligadas entre os prédios anexos e cartórios.	B	1,00
sustentação de rede	Configuração de roteamento dinâmico, estático e protocolos WAN incluindo PPP, xDSL, MPLS	E	2,00
sustentação de rede	Definição de padrões e parâmetros para configuração de componentes que compõe a infra-estrutura de redes do TRE-BA.	E	12,00
sustentação de rede	Elaboração de artigos técnicos versando sobre as melhores práticas em relação ao ambiente de rede e divulgação junto às equipes técnicas	E	8,00
sustentação de rede	Prospecção de soluções com elaboração de suas respectivas especificações técnicas para	E	5,00





TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

tipo	descrição da tarefa	complexidade	VALOR DA TAREFA EM UST
	subsidiar análises por parte da CONTRANTE, relacionados à área de infraestrutura de redes LAN/WAN/VPN.		
sustentação de rede	Configuração básica e resolução de problemas nas soluções de firewall e ips utilizadas pelo TRE-BA	M	0,75
sustentação de rede	Configuração de dispositivos wireless baseados nos padrões 802.11a, b, g e n.	M	3,00
sustentação de rede	Configurações de <i>access points</i> e controladoras <i>wireless</i>	M	1,50
sustentação de rede	Executar atividades de administração de ativos incluindo análise, suporte e configuração de elementos de rede, tais como, camada OSI, segmentação de redes (VLANs e Trunking), Spanning Tree Protocol, Link Agregation e Ethernet Control	M	1,50
sustentação de rede	Participar de projetos, prestando informações técnicas e especificações referentes aos ativos de rede.	M	6,25
sustentação de rede	Realizar manutenção preventiva nos Ativos de LAN e WAN através de monitoração dos circuitos.	M	0,75
Virtualizadores	Administração de recursos.	E	2,00
Virtualizadores	Análise de máquinas virtuais e sua utilização no ambiente.	E	2,00
Virtualizadores	Apoio a áreas de desenvolvimento e de infraestrutura, com o objetivo de	E	4,00





TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

tipo	descrição da tarefa	complexidade	VALOR DA TAREFA EM UST
	auxiliar em novas implantações ou correções de eventuais solicitações necessitadas ao ambiente.		
Virtualizadores	Atualizar ambientes operacionais, através da aplicação de correções eventualmente liberadas pelo fornecedor do software de virtualização de servidores.	E	2,00
Virtualizadores	Atualizar firmware dos servidores e respectivos componentes tais como controladoras RAID e hard disks.	E	4,00
Virtualizadores	Criação de escalabilidade do ambiente para as máquinas virtualizadas, assim como para os hosts físicos que provêm a virtualização de recursos de servidores / desktops.	E	8,00
Virtualizadores	Criação de relatórios sobre ambiente e a consumo de recursos.	E	8,00
Virtualizadores	Definição da nomenclatura a ser utilizada para usuários e grupos relativos à estrutura de segurança.	E	4,00
Virtualizadores	Diagnosticar e solucionar incidentes e problemas do ambiente operacional e respectivos componentes e serviços, funcionando em ambiente de alta disponibilidade.	E	6,00

lpr.





TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

tipo	descrição da tarefa	complexidade	VALOR DA TAREFA EM UST
Virtualizadores	Elaborar artigos técnicos versando sobre as melhores práticas para uso de recursos computacionais de servidores e plataforma computacional Windows / Vmware funcionando em ambientes de alta disponibilidade para repasse e divulgação junto às equipes técnicas.	E	8,00
Virtualizadores	Gerenciamento da controladora RAID SCSI.	E	2,00
Virtualizadores	Gerenciamento do ambiente virtualizado e físico, provendo melhorias no ambiente virtualizado.	E	4,00
Virtualizadores	Gerenciar o uso de recursos computacionais da plataforma de microcomputadores servidores, de forma integrada com a plataforma de gerência de redes do TREBA, visando assegurar a disponibilidade e desempenho adequado dos referidos recursos.	E	4,00
Virtualizadores	Gerenciar recursos de hardware nos servidores físicos relacionados ao recurso virtuais.	E	2,00
Virtualizadores	Instalar, configurar, diagnosticar e solucionar problemas relacionados com controladoras RAID (0,1 e 5).	E	4,00
Virtualizadores	Monitoramento dos hosts vmware.	E	2,00
Virtualizadores	Participação em novos projetos relacionados a parte de infraestrutura no ambiente.	E	6,25





TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

tipo	descrição da tarefa	complexidade	VALOR DA TAREFA EM UST
Virtualizadores	Participar de projetos, prestando informações técnicas sobre características e dimensionamento de servidores, todos seus componentes envolvidos e software que neles executam.	E	6,25
Virtualizadores	Planejamento e criação de ambiente com estrutura virtualizada.	E	8,00
Virtualizadores	Planejamento e criação de virtualização de desktops no ambiente.	E	8,00
Virtualizadores	Planejamento e Gerenciamento de HA, DRS, SDRS no ambiente virtualizado.	E	8,00
Virtualizadores	Prospecção de soluções com elaboração de suas respectivas especificações técnicas para subsidiar análises por parte da CONTRANTE, relacionados à área de infraestrutura de servidores Windows / Vmware.	E	5,00
Virtualizadores	Prover a implantação / gerenciamento de soluções de replicação de site de ambiente virtualizado do cliente pelas ferramentas Vmware.	E	8,00
Virtualizadores	Prover suporte a problemas relacionados ao hardware e sistema operacional utilizado nos servidores existentes para virtualização de recursos de infraestrutura.	E	4,00





TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

tipo	descrição da tarefa	complexidade	VALOR DA TAREFA EM UST
Virtualizadores	Realizar deploy ou criação de templates de sistemas operacionais Windows /linux e seus serviços(se necessário) bem como funcionamento em ambiente de alta disponibilidade e com balanceamento de carga em ambiente VMWARE ESXI.	E	4,00
windows	Administração de recursos.	B	0,50
windows	Atualizar ambientes operacionais, através da aplicação de correções eventualmente liberadas pelo fornecedor do <i>software</i>	B	1,00
windows	Atualizar firmware dos servidores e respectivos componentes tais como controladoras RAID e hard disks.	B	1,00
windows	Compartilhadores de Dispositivos · Instalar e ativar equipamentos comutadores de teclado, mouse e vídeo para servidores	B	0,50
windows	Configuração e resolução de problemas em ambiente Windows utilizada pelo TRE-BA.	B	0,50
windows	Definição da nomenclatura a ser utilizada para usuários e grupos relativos à estrutura de segurança.	B	0,50
windows	Definição de Políticas de Utilização de Softwares a serem aplicadas nas estações de trabalho (GPOs, Imagens Padrões, etc.)	B	1,00





TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

tipo	descrição da tarefa	complexidade	VALOR DA TAREFA EM UST
windows	Definir e estruturar os recursos a serem acessados nos servidores (pastas, compartilhamento).	B	0,50
windows	Diagnosticar e solucionar incidentes e problemas do ambiente operacional e respectivos componentes e serviços, funcionando em ambiente de alta disponibilidade.	B	1,00
windows	Elaborar artigos técnicos versando sobre as melhores práticas para uso de recursos computacionais de servidores e plataforma computacional Windows funcionando em ambientes de alta disponibilidade para repasse e divulgação junto às equipes técnicas.	B	2,00
windows	Gerenciamento da controladora RAID SCSI - Instalar, configurar, diagnosticar e solucionar problemas relacionados com controladoras RAID (0,1 e 5).	B	0,50
windows	Gerenciar o uso de recursos computacionais da plataforma de microcomputadores servidores, de forma integrada com a plataforma de gerência de redes do TRE-BA, visando assegurar a disponibilidade e desempenho adequado dos referidos recursos.	B	0,50
windows	Instalar e configurar o sistema operacional Windows e seus serviços (Incluindo IIS) bem como	B	2,00





TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

tipo	descrição da tarefa	complexidade	VALOR DA TAREFA EM UST
	funcionamento em ambiente de alta disponibilidade		
windows	Participar de projetos, prestando informações técnicas sobre características e dimensionamento de servidores, todos seus componentes envolvidos e software que neles executam.	B	6,25
windows	Prospecção de soluções com elaboração de suas respectivas especificações técnicas para subsidiar análises por parte da CONTRANTE, relacionados a área de infraestrutura de servidores Windows	B	5,00
windows	Prover suporte a problemas relacionados ao hardware e sistema operacional utilizado nos servidores.	B	1,00
Windows	Acompanhar chamados abertos junto ao fabricante para problemas relacionados softwares de sua responsabilidade.	M	0,75
Windows	Analisar a necessidade e viabilidade de instalação de correções de segurança e possíveis impactos nos servidores.	M	0,75
Windows	Apoiar desenvolvedores no fornecimento de informações técnicas e implementação de procedimentos utilizando funcionalidades existentes nos softwares de sua responsabilidade.	M	0,75





TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

tipo	descrição da tarefa	complexidade	VALOR DA TAREFA EM UST
Windows	Configuração e apoio a problemas ocorridos no ambiente de alta disponibilidade (cluster).	M	1,50
Windows	Configuração e resolução de problemas básicos na solução de segurança de correio eletrônico, antispam e controle de acesso WEB utilizados pelo TRE-BA.	M	1,50
Windows	Desfragmentar as bases de dados utilizadas pelo software de correio eletrônico, bem como movimentar logs para outras áreas de armazenamento.	M	3,00
Windows	Determinação/resolução de incidentes e problemas.	M	1,50
Windows	Diagnosticar e solucionar incidentes ocorridos nos softwares de sua responsabilidade, não solucionados pelas equipes de apoio de 2º. Nível, como forma de pré-qualificar eventuais chamados ao suporte técnico do fabricante.	M	1,50
Windows	Elaborar artigos técnicos versando sobre as melhores práticas para uso dos softwares de sua responsabilidade, para repasse e divulgação junto às as equipes técnicas.	M	3,00
Windows	Fazer análise de dimensionamento de recursos computacionais.	M	0,75
Windows	Indicar necessidades de cópia de segurança dos arquivos residentes nos servidores.	M	0,75





TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

tipo	descrição da tarefa	complexidade	VALOR DA TAREFA EM UST
Windows	Instalação, configuração, atualização dos softwares de sua responsabilidade.	M	1,50
Windows	Instalar e atualizar correções de segurança nos servidores.	M	0,75
Windows	Instalar, configurar, atualizar e remover servidores, incluindo o funcionamento em ambientes de alta disponibilidade.	M	1,50
Windows	Monitorar os servidores quanto ao desempenho.	M	0,75
Windows	Monitorar quando há a exclusão indevida de um objeto do correio eletrônico (caixa postal, pasta pública ou grupo).	M	0,75
Windows	Participar das definições de dimensionamento de servidores de sua responsabilidade.	M	0,75
Windows	Participar de projetos, prestando informações técnicas sobre características e dimensionamento de recursos computacionais requeridos para suportar os softwares de sua responsabilidade.	M	6,25
Windows	Prospecção de soluções com elaboração de suas respectivas especificações técnicas para subsidiar análises por parte da CONTRANTE, relacionados a área de correio eletrônico, antispam e controle de acesso WEB.	M	5,00





TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

tipo	descrição da tarefa	complexidade	VALOR DA TAREFA EM UST
Windows e Antivírus	Acompanhar chamados abertos junto ao fornecedor para resolução de problemas de alta complexidade, relacionados à solução de antivírus/antimalware.	B	1,00
Windows e Antivírus	Atualizar ambientes operacionais, através da aplicação de correções eventualmente liberadas pelo fornecedor do software.	B	0,50
Windows e Antivírus	Atualizar firmware dos servidores e respectivos componentes tais como controladoras RAID e hard disks.	B	1,00
Windows e Antivírus	Compartilhadores de Dispositivos - Instalar e ativar equipamentos comutadores de teclado, mouse e vídeo para servidores.	B	1,00
Windows e Antivírus	Configuração e resolução de problemas em ambiente Windows e na solução antivírus/antimalware utilizados pelo TRE-BA.	B	1,00
Windows e Antivírus	Definição da nomenclatura a ser utilizada para usuários e grupos relativos à estrutura de segurança.	B	0,50
Windows e Antivírus	Definição de Políticas de Utilização de Softwares a serem aplicadas nas estações de trabalho (GPOs, Imagens Padrões, etc.)	B	1,00





TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

tipo	descrição da tarefa	complexidade	VALOR DA TAREFA EM UST
Windows e Antivírus	Definir e estruturar os recursos a serem acessados nos servidores (pastas, compartilhamento).	B	0,50
Windows e Antivírus	Diagnosticar e solucionar incidentes e problemas do ambiente operacional e respectivos componentes e serviços, funcionando em ambiente de alta disponibilidade.	B	1,00
Windows e Antivírus	Elaborar artigos técnicos versando sobre as melhores práticas para uso de recursos computacionais de servidores e plataforma computacional Windows e solução de antivírus/ antimalware, funcionando em ambientes de alta disponibilidade para repasse e divulgação junto às equipes técnicas.	B	2,00
Windows e Antivírus	Gerenciamento da controladora RAID SCSI Instalar, configurar, diagnosticar e solucionar problemas relacionados com controladoras RAID (0,1 e 5).	B	1,00
Windows e Antivírus	Gerenciar o uso de recursos computacionais da plataforma de microcomputadores servidores, de forma integrada com a plataforma de gerência de redes do TRE-BA, visando assegurar a disponibilidade e desempenho adequado dos referidos recursos.	B	0,50
Windows e Antivírus	Instalar e configurar o sistema operacional Windows e seus	B	2,00

Handwritten signature





TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

tipo	descrição da tarefa	complexidade	VALOR DA TAREFA EM UST
	serviços (Incluindo IIS) bem como funcionamento em ambiente de alta disponibilidade.		
Windows e Antivírus	Participar de projetos, prestando informações técnicas sobre características e dimensionamento de servidores, todos seus componentes envolvidos e software que neles executam.	B	6,25
Windows e Antivírus	Prospecção de soluções com elaboração de suas respectivas especificações técnicas para subsidiar análises por parte da CONTRANTE, relacionados a área de infraestrutura de servidores Windows e na solução antimalware.	B	5,00
Windows e Antivírus	Prover suporte a problemas relacionados ao hardware e sistema operacional utilizado nos servidores.	B	1,50
Windows e Configuração	Atualizar ambientes operacionais, através da aplicação de correções eventualmente liberadas pelo fornecedor do software.	B	0,50
Windows e Configuração	Atualizar firmware dos servidores e respectivos componentes tais como controladoras RAID e hard disks.	B	1,00
Windows e Configuração	Cadastrar ICs no BDGC, seguindo as regras de nomenclatura e incluindo os relacionamentos com outros ICs.	B	0,50
Windows e Configuração	Compartilhadores de Dispositivos - Instalar e ativar equipamentos comutadores de teclado, mouse e	B	1,00





TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

tipo	descrição da tarefa	complexidade	VALOR DA TAREFA EM UST
	vídeo para servidores.		
Windows e Configuração	Configuração e resolução de problemas em ambiente Windows utilizada pelo TRE-BA.	B	0,50
Windows e Configuração	Configurar e gerenciar as ferramentas de inventário de hardware e software, distribuição de software e BDGC.	B	0,50
Windows e Configuração	Definição da nomenclatura a ser utilizada para usuários e grupos relativos à estrutura de segurança.	B	0,50
Windows e Configuração	Definição de Políticas de Utilização de Softwares a serem aplicadas nas estações de trabalho (GPOs, Imagens Padrões, etc.).	B	1,00
Windows e Configuração	Definir e estruturar os recursos a serem acessados nos servidores (pastas, compartilhamento).	B	0,50
Windows e Configuração	Diagnosticar e solucionar incidentes e problemas do ambiente operacional e respectivos componentes e serviços, funcionando em ambiente de alta disponibilidade.	B	1,00
Windows e Configuração	Elaborar artigos técnicos versando sobre as melhores práticas para uso de recursos computacionais de servidores e plataforma computacional Windows funcionando em ambientes de alta disponibilidade para repasse e	B	2,00





TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

tipo	descrição da tarefa	complexidade	VALOR DA TAREFA EM UST
	divulgação junto às equipes técnicas.		
Windows e Configuração	Emissão de relatórios relativos aos ICs, quando requeridos pelo CONTRATANTE.	B	1,00
Windows e Configuração	Gerenciamento da controladora RAID SCSI Instalar, configurar, diagnosticar e solucionar problemas relacionados com controladoras RAID (0,1 e 5).	B	1,00
Windows e Configuração	Gerenciar o uso de recursos computacionais da plataforma de microcomputadores servidores, de forma integrada com a plataforma de gerência de redes do TRE-BA, visando assegurar a disponibilidade e desempenho adequado dos referidos recursos.	B	0,50
Windows e Configuração	Instalar e configurar o sistema operacional Windows e seus serviços (Incluindo IIS) bem como funcionamento em ambiente de alta disponibilidade.	B	2,00
Windows e Configuração	Participar de projetos, prestando informações técnicas sobre características e dimensionamento de servidores, todos seus componentes envolvidos e software que neles executam.	B	6,25





TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

tipo	descrição da tarefa	complexidade	VALOR DA TAREFA EM UST
Windows e Configuração	Prospecção de soluções com elaboração de suas respectivas especificações técnicas para subsidiar análises por parte da CONTRANTE, relacionados a área de infraestrutura de servidores Windows.	B	5,00
Windows e Configuração	Prover suporte a problemas relacionados ao hardware e sistema operacional utilizado nos servidores.	B	1,00
Windows e Configuração	Revisar a situação dos Itens de configuração, efetuando as modificações no BDGC (Banco de Dados do Gerenciamento da Configuração) em decorrência das atividades dos processos de gerenciamento de mudanças e de liberação que afetam os atributos e relacionamentos dos ICs.	B	2,00

CPA





TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

ANEXO 9

INDICADORES DE NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO

1 **Neste anexo constam os indicadores a serem considerados para a apuração dos níveis mínimos de serviço para as Tarefas de Suporte, Tarefas de Rotina e Tarefas de Demanda.**

- 1.1 Para o acompanhamento e avaliação dos serviços da CONTRATADA serão estabelecidos e utilizados os Níveis Mínimos de Serviços (NMS) entre as partes, baseando-se em indicadores e metas definidos para o processo.
- 1.2 Os indicadores de desempenho abaixo deverão ser monitorados e servirão de base para a avaliação mensal da CONTRATADA no Relatório Gerencial de Serviços, onde será possível verificar a efetividade do atendimento e permitir a depuração do processo.
- 1.3 Os Níveis Mínimos de Serviço devem ser considerados e entendidos pela CONTRATADA como um compromisso de qualidade que assumirá junto ao TRE-BA.
- 1.4 A análise dos resultados destas avaliações pelo TRE-BA resultará em advertências ou penalizações caso a CONTRATADA não cumpra com os seus compromissos de qualidade e desempenho.
- 1.5 Os indicadores referentes às Tarefas de Suporte, que compreendem a Central de Atendimento, o Serviço de Suporte de 1º Nível e o Serviço de Suporte de 2º Nível, incidirão mensalmente sobre o valor a ser pago para o Item TAREFAS DE SUPORTE – Serviço de Suporte de 1º e 2º Nível.
- 1.6 Os indicadores referentes às Tarefas de Suporte à Biometria incidirão mensalmente sobre o valor a ser pago para o Item TAREFAS DE SUPORTE À BIOMETRIA – Serviço de Suporte à Biometria.
- 1.7 Os indicadores referentes às Tarefas de Rotina incidirão mensalmente sobre o valor total a ser pago para o Item TAREFAS DE ROTINA – Serviço de Suporte de 3º Nível.
- 1.8 Os indicadores referentes às Tarefas de Demanda incidirão mensalmente sobre o valor total a ser pago para o Item TAREFAS DE DEMANDA – Serviço de Suporte de 2º e 3º Nível.

2 **TAREFAS DE SUPORTE – Serviços de Suporte de 1º e 2º Nível**

- 2.1 Os indicadores das Tarefas de Suporte serão considerados para auferir os serviços prestados pela Central de Atendimento, pelo Serviço de Suporte em 1º Nível e pelo Serviço de Suporte em 2º Nível, conforme discriminado
- 2.2 Estima-se um crescimento de 30% (trinta por cento) nos quantitativos de chamados em anos eleitorais.





TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

3 NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇO – TAREFAS DE SUPORTE

3.1 DOS INDICADORES DA CENTRAL DE ATENDIMENTO – TAREFAS DE SUPORTE

Para a execução dos cálculos referentes aos indicadores abaixo, será considerada, no valor do índice, apenas uma casa decimal após a vírgula, não sendo admitidos arredondamentos.

Tabela 1

IND01 - INDICADOR DE CHAMADAS DE VOZ ATENDIDAS NO PRAZO			
Indicador	Intervalo	Fator de redução do valor mensal a ser deduzido por não alcance do indicador - Tarefas de Suporte	Percentual Máximo de Glosa
95,00% DAS CHAMADAS TELEFÔNICAS ATENDIDAS EM ATÉ 15 SEGUNDOS.	Abaixo de 95% até 87,00%	0,2% (zero vírgula dois por cento) para cada décimo percentual abaixo da meta, conforme fórmula abaixo: $\text{Valor da Glosa(\%)} = (95 - \text{Valor do Índice alcançado no mês}) * 10 * 0,2$	16,00%
	Abaixo de 87% até 82,00%	0,3% (zero vírgula três por cento) para cada décimo percentual, adicionado a 16% referente ao intervalo anterior. $\text{Valor da Glosa (\%)} = 16 + (87 - \text{Valor do Índice alcançado no mês}) * 10 * 0,3$	31,00%
	Abaixo de 82%	40% (quarenta por cento) para índice de CHAMADAS TELEFÔNICAS ATENDIDAS EM ATÉ 15 SEGUNDOS abaixo de 82%, não acumulado com os critérios acima.	40%
Forma de cálculo		$(\text{Total de ligações atendidas em até 15 segundos}) / (\text{Total de ligações}) * 100$	





TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

Tabela 2

IND02 - INDICADOR DE DISPONIBILIDADE DA CENTRAL DE ATENDIMENTO			
Indicador	Intervalo	Fator de redução do valor mensal a ser deduzido por não alcance do indicador - Tarefas de Suporte	Percentual Máximo de Glosa
98,00% PERCENTUAL MÍNIMO DE DISPONIBILIDADE DA CENTRAL DE ATENDIMENTO PARA EXECUÇÃO DO PROCESSO DE ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS	Abaixo de 98% até 90,00%	0,2% (zero virgula dois por cento) para cada décimo percentual abaixo da meta, conforme fórmula abaixo: Valor da Glosa(%) = $(98 - \text{Valor do Índice alcançado no mês}) \times 10 \times 0,2$	16,00%
	Abaixo de 90% até 85,00%	0,3% (zero vírgula três por cento) para cada décimo percentual, adicionado a 16% referente ao intervalo anterior. Valor da Glosa(%) = $16 + (90 - \text{Valor do Índice alcançado no mês}) \times 10 \times 0,3$	31,00%
	Abaixo de 85,00%	40% (quarenta por cento) para PERCENTUAL MÍNIMO DE DISPONIBILIDADE DA CENTRAL DE ATENDIMENTO abaixo de 85%, não acumulado com os critérios acima.	40%
Forma de cálculo		(Total de tempo disponível) / (Total de tempo) x 100% O total de tempo será a quantidade de horas entre às 7:30h e às 19h, de segunda-feira à sexta-feira. O total de tempo disponível será a quantidade de horas entre às 7:30h e às 19h, de segunda-feira à sexta-feira, em que a equipe da Central de Serviço atuou.	

Tabela 3

IND03 - INDICADOR DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS			
Indicador	Intervalo	Fator de redução do valor mensal a ser deduzido	Percentual





TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

		por não alcance do indicador	Máximo de Glosa
80,00% PERCENTUAL MÍNIMO DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS COM A CENTRAL DE SERVIÇOS.	Abaixo de 80,00% até 72%	0,2% (zero virgula dois por cento) para cada décimo percentual abaixo da meta, conforme fórmula abaixo: Valor da Glosa(%)= (80- Valor do Índice alcançado no mês) *10* 0,2	16,00%
	Abaixo de 72% até 67,00%	0,3% (zero vírgula três por cento) para cada décimo percentual, adicionado a 16% referente ao intervalo anterior. Valor da Glosa(%)= 16+ (72-Valor do Índice alcançado no mês) * 10 * 0,3	31,00%
	Abaixo de 67,00%	40% (quarenta por cento) para PERCENTUAL MÍNIMO DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS COM A CENTRAL DE SERVIÇOS abaixo de 67%, não acumulado com os critérios acima.	40%
Forma de cálculo		(Total de respostas da pesquisa de satisfação que consideraram o atendimento ótimo ou bom) / (Total de respostas da pesquisa de satisfação) x 100%	

Handwritten signature





TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

Tabela 4

IND04 - INDICADOR DE MÁXIMO DE CHAMADAS ABANDONADAS			
Indicador	Intervalo	Fator de redução do valor mensal a ser deduzido por não alcance do indicador	Percentual Máximo de Glosa
5,00% PERCENTUAL MÁXIMO CHAMADAS ABANDONADAS	Acima de 5% até 13,00%	0,2% (dois décimos por cento) para cada décimo percentual ou fração acima da meta definida, conforme fórmula abaixo: $\text{Valor da Glosa(\%)} = (\text{Valor do Índice alcançado no mês} - 5) * 10 * 0,2$	16,00%
	Acima de 13,00% até 18,00%	0,3% (três décimos por cento) para cada décimo percentual adicionado a 16% referente ao intervalo anterior. $\text{Valor da Glosa (\%)} = 16 + (\text{Valor do Índice alcançado no mês} - 13) * 10 * 0,3$	31,00%
	Acima de 18,00%	40% (quarenta por cento) para PERCENTUAL MÁXIMO CHAMADAS ABANDONADAS acima de 18%, não acumulado com os critérios acima.	40%
Forma de cálculo		(Total de chamadas telefônicas abandonadas) / (Total de chamadas recebidas) x 100% Em situações excepcionais de parada generalizada de sistemas, as chamadas serão desconsiderados para cálculo deste indicador.	

3.2 DOS INDICADORES DOS SERVIÇOS DE SUPORTE DE 1º E 2º NÍVEL

3.3 O tempo de resolução para o serviço de suporte de 1º Nível será o mesmo para todas as unidades do TRE-BA.

3.4 A central de serviços deverá recepcionar, no mínimo, 90% (noventa por cento) dos chamados nos primeiros 10 (dez) minutos de solicitação.

[Assinatura]





TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

3.5 Os tempos de resolução para o Serviço de Suporte de 2º Nível obedecerão à uma hierarquia definida pelas tabelas abaixo:

Tabela 5

Local de Atendimento	1º NÍVEL - TODAS AS UNIDADES DO TRE-BA 2º NÍVEL – SEDE DO TRE-BA
Nível de Atendimento - Incidente e Requisição de Serviço	Tempo de Resolução a contar da abertura do chamado
Serviço de Suporte em 1º Nível	20 minutos
Serviço de Suporte em 2º Nível – Prioridade Alta	01 hora
Serviço de Suporte em 2º Nível – Prioridade Média	06 horas
Serviço de Suporte em 2º Nível – Prioridade Normal	12 horas
Serviço de Suporte em 2º Nível – Prioridade Baixa	24 horas
Serviço de Suporte em 2º Nível – Planejado	Conforme o planejado

Quando os serviços solicitados nos chamados dependem de outras equipes que não a da contratadas, os prazo serão suspensos a partir do encaminhamento, voltando a contagem tão logo sejam devolvidos pela área responsável, devendo ter o aceite da equipe fiscalizadora por meio de andamento padronizado.

Os tempos de resolução só serão contabilizados dentro da jornada de trabalho (7:30h às 19h, ou em horário determinado pelo TRE-BA, caso haja alteração.)

Tabela 6

IND06 - INDICADOR DE CHAMADOS RESOLVIDOS NO PRAZO			
Indicador	Intervalo	Fator de redução do valor mensal a ser deduzido por não alcance do indicador	Percentual Máximo de Glosa
95,00% DOS CHAMADOS RESOLVIDOS NO PRAZO	Abaixo de 95% até 87,00%	0,2% (dois décimos por cento) para cada décimo percentual abaixo da meta, conforme fórmula abaixo: $\text{Valor da Glosa(\%)} = (95 - \text{Valor do Índice alcançado no mês}) * 10 * 0,2$	16,00%





TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

	Abaixo de 87% até 82,00%	0,3% (três décimos por cento) para cada décimo percentual, adicionado a 16% referente ao intervalo anterior. Valor da Glosa (%) = $16 + (87 - \text{Valor do Índice alcançado no mês}) * 10 * 0,3$	31,00%
	Abaixo de 82%	40% (quarenta por cento) para índice de chamados resolvidos no prazo, abaixo de 82%, não acumulado com os critérios acima.	40%
Forma de cálculo		(Total de chamados resolvidos nos prazos estabelecidos / (Total de chamados abertos) x 100 % Em situações excepcionais de parada generalizada de sistemas, os chamados abertos no dia serão desconsiderados para cálculo deste indicador.	

Tabela 7

IND07 - INDICADOR DE CONFORMIDADE			
Indicador	Intervalo	Fator de redução do valor mensal a ser deduzido por não alcance do indicador	Percentual Máximo de Glosa
95,00% DOS CHAMADOS EM CONFORMIDADE	Abaixo de 95% até 87,00%	0,2% (dois décimos por cento) para cada décimo percentual abaixo da meta, conforme fórmula abaixo: Valor da Glosa(%) = $(95 - \text{Valor do Índice alcançado no mês}) * 10 * 0,2$	16,00%
	Abaixo de 87% até 82,00%	0,3% (três décimos por cento) para cada décimo percentual, adicionado a 16% referente ao intervalo anterior. Valor da Glosa (%) = $16 + (87 - \text{Valor do Índice alcançado no mês}) * 10 * 0,3$	31,00%

Handwritten signature





TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

	Abaixo de 82%	40% (quarenta por cento) para índice de chamados resolvidos no prazo, abaixo de 82%, não acumulado com os critérios acima.	40%
Forma de cálculo		(Total de chamados em conformidade / (Total de chamados da amostra) x 100 % Mensalmente serão selecionados aleatoriamente 3% (três por cento) dos chamados (incidentes e requisições de serviço) atendidos no mês anterior para verificação de conformidade com os processos Gerenciamento de incidentes e Cumprimento de requisições	

4 DOS INDICADORES DAS TAREFAS DE SUPORTE À BIOMETRIA

Tabela 8

IND08 - INDICADOR DE OPERACIONALIDADE DE KITS BIOMÉTRICOS			
Indicador	Intervalo	Fator de redução do valor mensal a ser deduzido por não alcance do indicador	Percentual Máximo de Glosa
95,00% DOS KITS BIOMÉTRICOS OPERACIONAIS	Abaixo de 95% até 87,00%	0,2% (dois décimos por cento) para cada décimo percentual abaixo da meta, conforme fórmula abaixo: $\text{Valor da Glosa}(\%) = (95 - \text{Valor do Índice alcançado no mês}) * 10 * 0,2$	16,00%
	Abaixo de 87% até 82,00%	0,3% (três décimos por cento) para cada décimo percentual, adicionado a 16% referente ao intervalo anterior. $\text{Valor da Glosa}(\%) = 16 + (87 - \text{Valor do Índice alcançado no mês}) * 10 * 0,3$	31,00%
	Abaixo de	40% (quarenta por cento) para índice de chamados resolvidos no prazo, abaixo de 82%, não acumulado	40%





TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

	82%	com os critérios acima.	
Forma de cálculo		(Total de kitsbio parados por mais de 60 minutos por dia / (Total de kitsbio instalados) x 100 %.	

5 DOS INDICADORES DAS TAREFAS DE ROTINA

- 5.1 O valor total mensal referente aos serviços de suporte de 3º Nível das Tarefas de Rotina serão a base de cálculo a ser considerada para a medição do atendimento aos Níveis Mínimos de Serviço.
- 5.2 Indicadores de Nível de Serviço - Serviços Críticos. PAD, PJE, DJE, SADP, bem como toda infraestrutura de TIC necessária para mantê-los disponíveis.

Tabela 9

IND09 - DISPONIBILIDADE	
Indicador	Disponibilidade dos Serviços Críticos (Mensal)
Descrição	Os serviços considerados críticos e quaisquer outros que deem suporte a eles deverão permanecer disponíveis para uso, em regime 24x7, desconsiderando as manutenções programadas ou paradas causadas por terceiros.
Medição	O acompanhamento será feito através das ferramentas disponíveis, utilizadas pela CONTRATANTE ou por outras ferramentas que venham a ser utilizadas pela CONTRATADA em comum acordo com a gestão do contrato. Cálculo: $\frac{(100 \times (HTP - HMP - HIT - HISC))}{(HTP - HMP - HIT)}$ HTP (Horas Totais no Período) = dias trabalhados no mês X horas de trabalho por dia; HMP (Horas de Manutenção Preventiva) HIT (Horas de Indisponibilidade causadas por Terceiros); e HISC (Horas de Indisponibilidade do Serviço Crítico).
Meta	99,70% de disponibilidade.
Ocorrência	Não cumprimento da disponibilidade estabelecida.
Desconto	0,5% (cinco décimos por cento) para cada décimo percentual ou fração menor





TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

	que a meta, limitado a 30% sobre o valor mensal aprovado, descontados as tarefas que sofreram Descontos de qualidade.
--	---

- 5.3 **Para os primeiros três meses de execução do contrato, será definido mediante Ata de Reunião, índices proporcionais que deverão ser atingidos, tendo em vista o período de adaptação da novo contrato, devendo obrigatoriamente ter a meta acima mensurada a partir do 4º mês de execução.**
- 5.4 **Análise Proativa.** Deverão ser analisados em tempo real os desempenhos dos serviços críticos inserindo as manutenções e os suportes necessários de maneira a proporcionar a continuidade e disponibilidade dos serviços, em conformidade com a demanda da área responsável. Diariamente deverão ser verificados os registros internos dos hardwares e softwares para avaliação e detecção de intervenções necessárias, submetendo-os à CONTRATANTE para programação das intervenções que permitirem agendamento.
- 5.5 **Intervenção Proativa.** Será obrigação da CONTRATADA efetuar as intervenções necessárias em tempo de produção para sanar os erros apresentados nesta fase e que sejam de sua competência. Se as intervenções propostas forem para melhoria de desempenho ou compatibilização de ambiente e permitirem agendamento deverão ser submetidas para aprovação da CONTRATANTE antes de execução.

Tabela 10

IND10 - PROATIVIDADE	
Indicador	Supervisão e intervenção proativa (mensal)
Descrição	A manutenção proativa visa detectar com antecedência os possíveis problemas que possam vir a ocorrer devido à necessidade de suporte, como aplicação de "patches", correções de driver, ou algum outro dispositivo e alterações de parâmetros que possa impactar no desempenho ou disponibilidade dos Sistemas Monitorados pela CONTRATADA, podendo ser visualizados mediante acompanhamento e análise diária de desempenho e produção dos recursos.
Mé debate	O acompanhamento será realizado através das ferramentas disponíveis, utilizadas pela CONTRATANTE ou por outros meios que venham a ser implementados em comum acordo com a CONTRATADA. Outras fontes de análise e acompanhamento serão os logs dos servidores e dos serviços. O resultado das ocorrências será analisado diariamente pelo CONTRATANTE e classificadas conforme definição da correção aplicada. As tarefas com atividades proativas que tiverem tais atividades dispensadas pela área demandante deverão ser avaliadas a





TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

	parte, não sendo computados seus índices.
Meta	Número de incidentes por falta de proatividade ≤ 2 .
Ocorrência	Número superior à quantidade permitida (2 incidentes)
Desconto	0,5% (zero vírgula cinco por cento) para cada incidente superior à meta definida, limitado a 30% sobre o valor mensal aprovado, descontados as tarefas que sofreram Descontos de qualidade.

5.6 Abrangência dos Incidentes. Serão computados para o indicador de incidentes todas as ocorrências e falhas ligadas com os serviços críticos, inclusive os não ligados diretamente, como cabeamento, controle de acesso, guarda de softwares e mídias, mas que, durante a análise, refletir como fatos causadores da incidência por culpa ou falta de atuação da CONTRATADA.

5.7 Responsabilização. Não deverão ser computadas as falhas que tiveram como fatores causadores as intervenções ou atos provocados por outros prestadores terceirizados, contratos ou pela própria equipe da CONTRATANTE, que tiveram ação imediata da CONTRATADA após detecção e também fatores que não permitiram análises e ações proativas por parte da CONTRATADA.

Tabela 11

IND11 - INCIDENTES	
Indicador	Incidentes que paralise serviços críticos (Mensal)
Descrição	Medir a quantidade de ocorrências de Incidentes causados pela CONTRATADA em equipamentos e serviços que tenham impacto nos serviços críticos.
Medição	O acompanhamento será realizado pela área técnica responsável pelo serviço ou pelo Fiscal do CONTRATANTE que registrará a ocorrência via e-mail, divulgando para as áreas responsáveis e a própria CONTRATADA e/ou na base de dados Livro de Registro de Ocorrências. O registro deverá conter as causas do incidente, informando o fato causador, sendo considerados fator de medição os de erro operacional da CONTRATADA ou os causados por falta de ação proativa comprovada pelos relatórios modelados.
Meta	Número de incidentes ≤ 1 .
Ocorrência	Número superior à quantidade permitida (1 incidente)
Desconto	2% (dois por cento) para cada incidente superior a meta, limitado a 30% sobre o valor mensal aprovado, descontados as tarefas que sofreram Descontos de





TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

	qualidade.

Objetivo do Plano de Comunicação. Informar, às Áreas responsáveis pelas demandas, as falhas e erros funcionais dos serviços corporativos, e comunicar aos gestores quando tais falhas se tratarem de serviços críticos. A comunicação deverá ser feita por SMS ou por meio telefônico dentro dos prazos previstos na Matriz de Comunicação.

5.8 Matriz de Comunicação. Define os setores a ser notificados conforme tipo de serviço, tempo máximo de espera, regras e padronização das mensagens, assim como a agenda de comunicação. A matriz deverá ser revisada periodicamente pela CONTRATADA e CONTRATANTE, objetivando manter sempre atualizada quanto aos serviços e gestores responsáveis.

Tabela 12

IND12 – COMUNICAÇÃO DE INCIDENTES	
Indicador	Número de falhas na notificação de incidências, erros funcionais, quedas de serviços e instabilidade dos recursos (Mensal)
Descrição	Medir a quantidade de falhas quando da notificação de incidentes, erros funcionais, quedas de serviços e instabilidade dos recursos em produção para as equipes do CONTRATANTE.
Medição	O acompanhamento será feito pelo representante da CONTRATANTE o qual será notificado via SMS, e/ou para aparelhos celulares, conforme definido na Matriz de Comunicação em contraposição com as Ferramentas de Controle. Falhas graves, como paralisação total dos sistemas considerados críticos, deverão ser notificadas em no máximo 10 (dez) minutos. O registro deverá ser feito pela área responsável ou Fiscal da CONTRATANTE no Livro de Ocorrências, sob o título de “Plano de Comunicação” e encaminhado aos gestores para acompanhamento e controle.
Meta	Número de incidentes não notificados no mês ≤ 2 .
Ocorrência	Número superior à quantidade permitida (2 notificações)
Desconto	0,5% (cinco décimos por cento) para cada falha de notificação superior a meta, limitado a 30% sobre o valor mensal aprovado, descontados as tarefas que sofreram Descontos de qualidade

6 TAREFAS DE DEMANDA

Assinatura





TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

- 6.1 Execução das demandas. Os prazos para execução das demandas, quando previstos em Ordens de Serviços, serão definidos em acordo com a CONTRATADA. Em casos emergenciais e de interesse da CONTRATANTE poderá ser necessário a utilização de recursos extras da CONTRATADA para atendimento.
- 6.2 Definição de prazos. A definição de tempo para execução será feita de forma a atender os padrões de qualidade Certificados, a janela disponível para manutenções e as condições contratuais da prestação dos serviços.
- 6.3 Novas demandas. Para execução de novas demandas que promovam readaptação dos recursos técnicos da CONTRATADA, deverão ser previstos um prazo mínimo, devidamente registrado na Ordem de Serviço, para o reenquadramento da mesma.

Tabela 13

IND13 – EXECUÇÃO DE DEMANDAS	
Indicador	Atraso no Prazo de Entrega de Serviços (Mensal)
Descrição	Medir o número de atrasos de execução das demandas de serviços, a falta de fechamento de chamados e solicitações emergenciais definidas pelo CONTRATANTE, bem como dos serviços executados e entregues fora do prazo pela CONTRATADA.
Medição	O acompanhamento será feito pelo Representante da CONTRATANTE através do processo de Requisição de Mudanças, Livro de Registro de Ocorrências, Solicitação de Serviços, Sistemas de Controle de Chamados e das próprias Ordens de Serviços.
Meta	Número de atrasos ≤ 4 .
Ocorrência	Número superior à quantidade permitida (4 atrasos)
Desconto	0,5% (cinco décimos por cento) para cada falha de notificação superior a meta, limitado a 30% sobre o valor mensal aprovado, descontados as tarefas que sofreram Descontos de qualidade.

6.4 Restabelecimento de Serviços. São consideradas para o indicador as manutenções programadas ou emergenciais que necessitem de paralisação dos serviços com restabelecimento posterior. São atividades como de recuperação de servidores e sistemas, migração de servidores, expansão de discos, etc.

6.5 Consideração de Prazos. Os prazos definidos para execução serão definidos com a CONTRATADA e/ou considerados pelos históricos de serviços semelhantes.

Handwritten signature





TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

Tabela 14

IND14 – RECOVERY DE SERVIÇO	
Indicador	Número de atrasos para o restabelecimento de serviços (Mensal)
Descrição	Mede o número de vezes que um determinado serviço foi restabelecido em tempo maior que o máximo estabelecido (MTTR – “mean time to recovery”). No caso de sistemas e hardwares que possuam contrato de manutenção com terceiros, deverá ser aberto chamado junto à empresa responsável pela solução e o prazo para resolução do problema só voltará a ser contabilizado após a empresa contratada encerrar o chamado. Nestes casos a CONTRATADA deverá abrir o chamado, em no máximo, 30 (trinta) minutos de indisponibilidade do serviço, quando em horário normal de produção
Medição	O acompanhamento será feito pelo representante técnico do CONTRATANTE que receberá via SMS ou telefone celular (conforme plano de comunicação) às notificações de falha e de retorno dos serviços, e mediante registro da ocorrência em livro para esse fim, além de outras ferramentas de monitoração disponíveis. $MTTR = (TF - TI) - (TT + TR)$
Meta	MTTR mensal de no máximo 2 horas em relação aos serviços de responsabilidade da CONTRATADA
Ocorrência	Ocorrência máxima de dois eventos cujos valores de MTTR sejam superiores há 2 horas
Desconto	0,5% (cinco décimos por cento) para cada falha de notificação superior a meta, limitado a 30% sobre o valor mensal aprovado, descontados as tarefas que sofreram Descontos de qualidade.

TF – Hora Final de Disponibilização do Serviço; TI – Hora Inicial da Manutenção; TT – Tempo Destinado ao Suporte de Terceiros; TR – Tempo de Previsto para Realização do Serviço

Considerações Gerais

Período de Validação dos Indicadores (PV = HD x DM). Os indicadores serão medidos, avaliados e calculados a cada mês de vigência do Contrato, considerando 24 horas diárias e o total de dias em cada mês avaliado.





TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

Percentual máximo de Descontos (30%). A soma total das Descontos aplicadas no acordo de qualidade não deverá ser superior a 30% (trinta por cento) por indicador. Caso a soma dos descontos seja superior a 50% do valor mensal aprovado, o Gestor do contrato encaminhará relatório de ocorrências para a administração da Contratante com o objetivo de alertas e/ou aplicação de sanções administrativas previstas contratualmente.

Novos serviços críticos. Para inclusão de novos serviços críticos no acordo deverá a CONTRATANTE conceder um prazo de 60 (sessenta) dias para a CONTRATADA readequar seus procedimentos de execução.

7 Relatórios Gerenciais

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

7.2 Os relatórios gerenciais para a apuração do cumprimento aos Níveis Mínimos de Serviço na prestação de serviços de Suporte em 1º e 2º Níveis serão gerados a partir dos dados fornecidos pela Solução de Gerenciamento de Service Desk da CONTRATANTE.

7.3 Os relatórios gerenciais para a apuração do cumprimento aos Níveis Mínimos de Serviço referentes à Central Telefônica serão gerados a partir da Solução de Telefonia da CONTRATANTE;

7.4 Durante a Etapa de Transição do Serviço, o CONTRATANTE e a CONTRATADA definirão os tipos de relatórios que deverão ser gerados e enviados mensalmente para comprovar o cumprimento das metas estabelecidas, bem como dos níveis mínimos de serviço.

7.5 A CONTRATADA deverá emitir até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao período analisado os relatórios gerenciais padronizados (Book) acordados com a CONTRATANTE.

7.6 Estes relatórios deverão conter no mínimo as seguintes informações:

7.6.1 Estatísticas apresentando os volumes e as concentrações percentuais de do total de chamados, com sumarização pelas seguintes dimensões:

7.6.1.1 Tipo de Tarefa;

7.6.1.2 Tipo de chamado;

7.6.1.3 Categoria;

7.6.1.4 Unidade organizacional do usuário;

7.6.1.5 Nível em que foi solucionado;

7.6.1.6 Grupo solucionador;

7.6.1.7 Prioridade;





TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

7.6.1.8 Horário, Semana e Dia;

7.6.1.9 Forma de abertura (site, telefone, email etc);

7.6.2 As mesmas estatísticas acima, filtrando apenas o que foi resolvido em cada nível de atendimento;

7.6.3 Índices de telefonia;

7.6.3.1 Quantidades e tempos médios de ligações recebidas, atendidas, abandonadas;

7.6.3.2 Quantidades e tempos médios de ligações de saída realizadas, atendidas, sem sucesso;

7.6.4 Níveis de serviço do atendimento

7.6.4.1 Relatórios que detalhem os volumes utilizados para cálculo dos Indicadores de Desempenho da Central de Serviços;

7.6.4.2 Tempos médios de atendimento em 1º e 2º Nível;

7.6.4.3 Tempos de solução dos chamados em 3º nível por fornecedores externos;

7.6.4.4 Tempos de solução dos chamados em 3º nível por áreas internas;

7.6.5 Análise de tendências;

7.6.6 Resultados das pesquisas de satisfação com os usuários;

8 Apuração do valor a ser pago para as Tarefas de Suporte

8.1 O valor a ser pago será a diferença entre o valor correspondente ao total de serviços prestados, menos os valores glosados, tomando como base os critérios estabelecidos nos indicadores de níveis mínimos de serviço:

8.2 A fórmula para apuração do valor a ser pago será a seguinte:

$$CM = \sum \text{Total Tarefas de Suporte} | 1^\circ \text{ e } 2^\circ \text{ Nível} | \times [1 - (\sum \text{Glosa Ind01, Ind02, Ind03, Ind04, Ind05})]$$

CM = Custo Mensal ; Valor Total Tarefas de Suporte de 1º e 2º Níveis; Somatório dos valores a serem glosados referentes aos indicadores 01, 02, 03, 04 e 05.

Onde CM = Custo Mensal; somatório das tarefas de suporte de 1º e 2º níveis X índice do somatório da glosa dos indicadores 01, 02, 03, 04 e 05.

9 Apuração do valor a ser pago para as Tarefas de Rotina

Car





TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

- 9.1 O valor a ser pago será a diferença entre o valor correspondente ao total de serviços prestados, menos os valores glosados, tomando como base os critérios estabelecidos nos indicadores de níveis mínimos de serviço das Tarefas de Rotina.
- 10 Apuração do valor a ser pago para as Tarefas de Demanda**
- 10.1 O valor a ser pago será a diferença entre o valor correspondente à Tarefa de Demanda Solicitada, menos o valor glosado, tomando como base os critérios estabelecidos no indicador de nível mínimo de serviço das Tarefas de Demanda.
- 11 Nível Mínimo de Serviço – Incidentes envolvendo a infraestrutura de Rede e Servidores**
- 11.1 A CONTRATADA deverá cumprir os Níveis Mínimos de Serviços (NMS), sob pena de multas.
- 12 Período de Validação dos Indicadores (PV = HD x DM).**
- 12.1 Os indicadores serão medidos, avaliados e calculados a cada mês de vigência do Contrato, considerando as 24 horas diárias e o total de dias em cada mês avaliado.
- 13 Percentual máximo de glosas (40%).**
- 13.1 A soma total das glosas aplicadas no acordo de qualidade não deverá ser superior a 40% (quarenta por cento). Caso seja superado este limite, aplicar-se-á a glosa máxima permitida devendo o Gestor do contrato encaminhar o relatório de ocorrências para a administração da Contratada com o objetivo de aplicação das sanções administrativas previstas.
- 14 Novos serviços críticos.**
- 14.1 Para inclusão de novos serviços críticos a serem considerados para o cálculo dos indicadores de níveis mínimos de serviço, deverá a CONTRATANTE conceder um prazo de 60 (sessenta) dias para a CONTRATADA readequar seus procedimentos de execução.
- 15 Com o fim de possibilitar a completa implantação dos serviços contratados, a CONTRATADA estará sujeita ao escalonamento dos padrões de desempenho, na seguinte conformidade:**
- 15.1 Etapa 1 (E1) – no primeiro mês de execução a CONTRATADA estará livre de advertências e penalidades, caso não possa medir ou não atinja os índices estabelecidos pelo CONTRATANTE;
- 15.2 Etapa 2 (E2) – no segundo mês de execução a CONTRATADA deverá atingir as metas estabelecidas na tabela como Meta E2;
- 15.3 Etapa 3 (E3) – no terceiro mês de execução a CONTRATADA deverá atingir as metas estabelecidas na tabela como Meta E3;
- 15.4 Etapa 4 (E4) - no quarto mês de execução a CONTRATADA deverá atingir as metas estabelecidas na tabela como Meta E4. Estas metas passarão a ser as metas definitivas para apuração dos níveis mínimos de serviços prestados;

[Assinatura]





TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

15.5 Observação: os prazos acima serão contados a partir da data de assinatura da primeira ordem de serviço.

15.6 Os valores correspondentes às metas a serem atingidas podem ser alterados a qualquer momento, desde que de comum acordo entre CONTRATANTE e CONTRATADA.

15.7 Abaixo segue tabela contendo os indicadores referentes à Central de Atendimento e às Tarefas de Suporte de 1º e 2º Nível, bem como os percentuais correspondentes à etapa de implantação do serviço. O tempo de atendimento só deverá ser contabilizado ao término da fraseologia (gravação) da URA, quando a chamada entra na fila de espera por um atendente.

Indicador de desempenho	Descrição	Meta E1	Meta E2	Meta E3	Meta E4
IND01 - INDICADOR DE CHAMADAS DE VOZ ATENDIDAS NO PRAZO DE ATÉ 15 SEGUNDOS	Percentual máximo mensal de ligações com tempo aguardando na fila para ser atendido até 15 (quinze) segundos com base no total das ligações mensais dentro do horário de atendimento	N/A	70%	80%	95%
IND02 - INDICADOR DE DISPONIBILIDADE DA CENTRAL DE ATENDIMENTO	Percentual de tempo mensal que a Central de Serviços fica disponível para execução do processo de atendimento	N/A	90%	95%	98%
IND03 - INDICADOR DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS	Percentual mínimo mensal de satisfação do usuário com o atendimento da Central de Serviços com base em pesquisa de satisfação realizada.	N/A	60%	75%	80%
IND04 - INDICADOR DE MÁXIMO DE CHAMADAS ABANDONADAS	Percentual máximo de chamadas abandonadas admitido é de 5,00% (cinco por cento)	N/A	9%	7%	5%
IND05 - INDICADOR DE CHAMADOS RESOLVIDOS NO PRAZO	Percentual mínimo mensal de chamados resolvidos dentro dos prazos estabelecidos.	N/A	85%	90%	95%

Assinatura





TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

ANEXO 10

DADOS DO AMBIENTE DE TI DO CONTRATANTE

TABELA 01

Quantidade de Chamados do Período de Janeiro/2015 a Março/2017	
Nível de Atendimento	Quantidade de Chamados
1º Nível	19.969
2º e 3º Nível	13.015

OBSERVAÇÃO1: Tanto o Serviço de Suporte de 1º Nível quanto o Serviço de Suporte de 2º Nível podem apresentar picos de demandas em aproximadamente 3 meses por ano, em função da necessidade de preparação, configuração e instalação de novos computadores em substituição a equipamentos fora de garantia, bem como pela implantação de sistemas de informação. Esses picos sazonais implicam aumento da ordem de 30% sobre a média mensal apresentada, e deverão ser absorvidos pelas equipes sem prejuízo da manutenção dos níveis de serviço contratados e sem que isso implique qualquer alteração no valor mensal do contrato. A CONTRATANTE avisará a CONTRATADA com 10 (dez) dias de antecedência para que esta possa se preparar.

OBSERVAÇÃO2: Dados coletados nos últimos anos indicam crescimento médio de 10% ao ano na quantidade de chamados abertos. Estima-se que esse crescimento da demanda pelos serviços seja causado, principalmente, pelo aumento gradual da quantidade de soluções de TI, pelo aumento da força de trabalho e pela ampliação do uso de TI em suporte aos processos de trabalho do Tribunal Regional Eleitoral da Bahia, inclusive a partir de equipamentos e localidades remotas, tanto em fiscalizações como em regime de teletrabalho.

TABELA 02

Quantidade de Chamados por Horário jan/2015 a mar/2017		
Horário	Número de chamados	Percentual
07:00	587	1,82%
08:00	3677	11,39%
09:00	4164	12,89%
10:00	3612	11,18%
11:00	2948	9,13%
12:00	2681	8,30%

Handwritten signature





TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

Quantidade de Chamados por Horário jan/2015 a mar/2017		
Horário	Número de chamados	Percentual
13:00	3846	11,91%
14:00	3468	10,74%
15:00	2650	8,21%
16:00	2043	6,33%
17:00	1687	5,22%
18:00	1149	3,56%
19:00	371	1,15%

TABELA 03

Quantidade de Ligações do Período de maio/16 a março/17													
MÊS	Chamadas recebidas	Externas	Internas	Atendidas	Atendidas em até 10s	Abandonadas	Abandonadas antes de 10s	Abandonadas na fila	Abandonadas no ramo jurídico desliga em até 2s	Tempo médio de abandono na fila	Chamadas que aguardaram na fila	Tempo médio de espera	Tempo máximo de espera
mai/16	1.845	1.133	732	732	639	969	17	405	547	00:01:16	528	00:01:04	00:09:49
jun/16	2.285	1.722	562	980	838	1.235	9	500	626	00:01:26	815	00:01:05	00:05:04
jul/16	1.883	1.245	638	964	882	872	5	481	386	00:01:27	615	00:01:08	00:15:32
ago/16	3.230	1.853	1.376	1.635	1.421	1.226	4	831	391	00:01:25	1132	00:01:09	00:11:25
set/16	4.199	2.709	1.489	2.126	1.847	1.594	5	1.080	509	00:01:27	1471	00:01:18	00:16:12
out/16	3.751	2.926	824	2.143	1.972	1.178	11	391	776	00:01:21	671	00:00:57	00:11:43
nov/16	2.306	1.604	701	1.412	1.315	734	6	254	474	00:01:31	408	00:01:04	00:10:59
dez/16	1.285	892	392	751	716	453	3	231	219	00:01:24	294	00:01:07	00:04:59
jan/17	1.800	1.084	715	1.222	1.127	536	6	121	409	00:01:06	274	00:00:50	00:04:59
fev/17	1.939	1.318	619	1.101	993	726	7	205	514	00:01:20	385	00:00:55	00:05:57
mar/17	2.598	1.647	949	1.480	1.366	1.073	10	335	728	00:01:18	511	00:00:59	00:07:33

TABELA 04

Quantidade de ligações por horário, de out/16 a mar/17		
HORÁRIO		RECEBIDAS
07:00	07:59	367
08:00	08:59	1745
09:00	09:59	1503
10:00	10:59	1197

Handwritten signature





TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

Quantidade de ligações por horário, de out/16 a mar/17		
HORÁRIO		RECEBIDAS
11:00	11:59	999
12:00	12:59	697
13:00	13:59	1225
14:00	14:59	776
15:00	15:59	616
16:00	16:59	501
17:00	17:59	365
18:00	18:59	224
19:00	19:59	61

TABELA 5

Sistemas Críticos para o TRE-BA atualmente
Sistema PAD
Sistema SADP
Sistema PJe
Sistema DJe
Sistema ELO

ANEXO 11

Catálogo de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação

Handwritten signature

Handwritten signature





TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

Conceitos

Catálogo de serviços de TIC

Um Catálogo de Serviços é uma lista de serviços de tecnologia da informação e comunicação disponíveis para os usuários. Ele contém: políticas, diretrizes e responsabilidades, além de acordos de nível de serviço e condições para entrega.

Serviços-padrão

Aqueles disponibilizados a todos os servidores, independente de solicitação.

Serviços de TIC

Aqueles fornecidos mediante solicitação registrada na ferramenta de *service desk*.

Tipos de permissão:

Todos: servidores efetivos, requisitados, cedidos, estagiários e terceirizados (desde que solicitado pelo gestor do contrato)

Restrito({unidade}): restrito aos servidores lotados na(s) unidade(s) indicada(s)

Específica: específica para determinados servidores

Lista de serviços-padrão

1. Criação de conta de correio eletrônico
 - 1.1. Descrição: Serviço que permite compor, enviar e receber mensagens através de sistemas eletrônicos de comunicação.
 - 1.2. Permissão: Todos.
 - 1.3. Condições para utilização: as contas de correio eletrônico são criadas automaticamente após o cadastramento do servidor SGRH. ATENÇÃO: a criação de conta de correio eletrônico para terceirizado deve ser solicitada através da CESTIC pelo gestor do contrato.
 - 1.4. Prioridade: Normal
2. Acesso ao webmail
 - 2.1. Descrição: acesso ao webmail via intranet e Internet.
 - 2.2. Permissão: Todos
 - 2.3. Condições de uso: nenhuma
 - 2.4. Prioridade: Normal
3. Acesso à intranet
 - 3.1. Descrição: acesso ao Portal da Intranet do TRE-BA





TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

- 3.2. Permissão: Todos
- 3.3. Condições: O acesso à intranet só pode ser efetuado através de estações de trabalho da sede ou cartórios eleitorais em máquina conectada à rede.
- 3.4. Prioridade: Normal
- 4. Acesso à Internet
 - 4.1. Descrição: acesso à Internet a partir da rede da Justiça Eleitoral
 - 4.2. Permissão: Todos
 - 4.3. Condições: O acesso à intranet só pode ser efetuado através de estações de trabalho da sede ou cartórios eleitorais em máquina conectada à rede. Não é permitido o acesso à Internet a partir de estações de trabalho dos SACs, NAJ e Postos de Atendimento.
 - 4.4. Prioridade: Normal
- 5. Área de armazenamento do servidor de arquivos
 - 5.1. Descrição: Serviço de armazenamento e compartilhamento de arquivos na rede.
 - 5.2. Permissão: Todos (SEDE)
 - 5.3. Condições: Cada servidor tem acesso apenas à pasta da seção onde está lotado. Nesta pasta é vedado o armazenamento de arquivos pessoais e áudio, fotos e vídeos.
 - 5.4. Prioridade: Normal
- 6. Antivírus
 - 6.1. Descrição: Serviço que detecta, evita e atua na neutralização ou remoção de programas Mal-intencionados, como vírus e worms.
 - 6.2. Permissão: Todos
 - 6.3. Condições: Nenhuma
 - 6.4. Prioridade: Alta
- 7. Antispam
 - 7.1. Descrição: Serviço que visa evitar a proliferação de e-mails não desejados.
 - 7.2. Permissão: Todos
 - 7.3. Condições: Nenhuma
 - 7.4. Prioridade: Alta
- 8. Contas de acesso à rede
 - 8.1. Descrição: Serviço que permite o acesso à rede local na sede e nos cartórios eleitorais da capital.
 - 8.2. Permissão: Todos.
 - 8.3. Condições para utilização: as contas de acesso à rede são criadas automaticamente após o cadastramento do servidor SGRH. ATENÇÃO: a criação de conta de correio eletrônico para terceirizado deve ser solicitada através da CESTIC pelo gestor do contrato.
 - 8.4. Prioridade: Normal

Lista de serviços de TIC

- 1. Armazenamento de dados/backup
 - 1.1. Ampliação do espaço no servidor de arquivos





TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

- 1.1.1. Descrição: serviço que possibilita a ampliação da área destinada à determinada unidade para armazenamento de arquivos em conformidade com a NSI-01 (Norma de Segurança da Informação – 01).
- 1.1.2. Permissão: apenas titular de unidade pode solicitar este serviço.
- 1.1.3. Condições:
 - 1.1.3.1. justificativa para solicitação analisada e aprovada pela SESOP;
 - 1.1.3.2. disponibilidade de espaço para ampliação.
- 1.1.4. Prioridade: Normal
- 1.2. Restauração de backup
 - 1.2.1. Descrição: serviço de recuperação de arquivos em caso da perda dos dados originais, o que pode envolver apagamentos acidentais ou corrupção de dados.
 - 1.2.2. Permissão: Todos
 - 1.2.3. Condições: Só será feita a recuperação de dados armazenados no servidor de arquivos, em conformidade com a NSI-01 (Norma de Segurança da Informação – 01).
 - 1.2.4. Prioridade: Média
2. Banco de dados – consultas
 - 2.1. Realização de consultas nas diversas bases de dados
 - 2.1.1. Descrição: Serviço para obtenção informações que estão armazenados nas diversas bases de dados do TSE/TRE-BA
 - 2.1.2. Permissão: Todos
 - 2.1.3. Condições: Nenhuma
 - 2.1.4. Prioridade: Baixa
3. Correio eletrônico (e-mail)
 - 3.1. Criação de lista de discussão
 - 3.1.1. Descrição: Serviço que cria um endereço de correio eletrônico a fim de permitir a um grupo de pessoas a troca de mensagens via e-mail entre todos os membros do grupo.
 - 3.1.2. Permissão: Todos.
 - 3.1.3. Condições: A lista deverá conter no mínimo cinco integrantes.
 - 3.1.4. Prioridade: Média
 - 3.2. Configuração de cliente de e-mail
 - 3.2.1. Descrição: Serviço que permite a utilização de um programa para envio e leitura de mensagens de correio eletrônico.
 - 3.2.2. Permissão: Todos.
 - 3.2.3. Condições: Restrito aos programas Outlook Express, MS Outlook e Windows Live Mail.
 - 3.2.4. Prioridade: Normal
 - 3.3. Restauração de serviço de e-mail
 - 3.3.1. Descrição: Serviço de solução de incidente de correio eletrônico que impossibilita o envio e recebimento de mensagens eletrônicas.
 - 3.3.2. Permissão: Todos.
 - 3.3.3. Condições: Nenhuma.

[Assinatura]





TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

3.3.4. Prioridade: Alta

4. Desenvolvimento/manutenção de sistemas de informática

4.1. Desenvolvimento de novo sistema de informática

4.1.1. Descrição: Serviço de desenvolvimento de novo sistema de informática

4.1.2. Permissão: Futuro gestor do sistema em conformidade com a NSI – 02 (Norma de Segurança da Informação – 02)

4.1.3. Condições: Aprovação pelo Comitê Gestor de TI

4.1.4. Tempo de solução: A ser informada pela SEDESC com base na complexidade do sistema e na disponibilidade da equipe de desenvolvimento.

4.1.5. Prioridade: Normal

4.2. Alteração de sistema desenvolvido pela SEDESC

4.2.1. Descrição: Inclusão ou exclusão de funcionalidade, mudança

4.2.2. Permissão: Gestor do sistema em conformidade com a NSI – 02 (Norma de Segurança da Informação – 02)

4.2.3. Condições: Condicionada a análise de viabilidade técnica pela SEDESC

4.2.4. Tempo de solução: A ser informada pela SEDESC com base na complexidade do sistema e na disponibilidade da equipe de desenvolvimento.

4.2.5. Prioridade: Normal

4.3. Correção de bug em sistema desenvolvido pela SEDESC

4.3.1. Descrição: Serviço de correção de falha na lógica de um programa, que pode causar comportamentos inesperados, como resultado incorreto ou comportamento indesejado.

4.3.2. Permissão: Gestor do sistema em conformidade com a NSI – 02 (Norma de Segurança da Informação – 02)

4.3.3. Condições: Condicionada a análise de viabilidade técnica pela SEDESC

4.3.4. Tempo de solução: A ser informada pela SEDESC com base na complexidade do sistema e na disponibilidade da equipe de desenvolvimento.

4.3.5. Prioridade: Normal

5. Equipamentos de informática

5.1. Fornecimento de novo item de informática

5.1.1. Descrição: Serviço de fornecimento de novo item ou substituição de item de informática.

5.1.2. Permissão: Titular de unidade

5.1.3. Condições: Condicionado à disponibilidade e restrito aos equipamentos a seguir: mouse, teclado, CPU, monitor, scanner, impressora, kitbio, tablet.

5.1.4. Prioridade: Baixa

5.2. Manutenção de item de informática

5.2.1. Descrição: Serviço de manutenção corretiva de item de informática.

5.2.2. Permissão: Todos.

5.2.3. Condições: Deverá ser registrado um chamado para cada item. A manutenção é restrita aos equipamentos a seguir: mouse, teclado, CPU, monitor, scanner, impressora, kitbio, tablet.

5.2.4. Prioridade: Baixa





TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

6. Fornecimento de contrassenha

6.1. Descrição: Serviço de fornecimento de contrassenha para realização de procedimento em máquina segura.

6.2. Permissão: Restrito (cartórios eleitorais)

6.3. Condições: Não serão fornecidas contrassenhas para equipamentos de SAC, NAJ e posto de atendimento.

6.4. Prioridade: Alta

7. Programas e utilitários

7.1. Instalação/desinstalação de utilitários

7.1.1. Descrição: Serviço de instalação/desinstalação de utilitários. Os softwares Utilitários são aqueles programas usados, na maioria das vezes, para completar pequenas atividades, consideradas atividades meio (compactação e descompactação de arquivos, conversão em PDF etc).

7.1.2. Permissão: Todos

7.1.3. Condição: A instalação de utilitários em estações de trabalho e notebooks do Tribunal é restrita aos autorizados pela STI.

7.1.4. Prioridade: Normal

7.2. Instalação de programas

7.2.1. Serviço de instalação/desinstalação de programas de editoração, design, banco de dados etc.

7.2.2. Permissão: Titular da unidade

7.2.3. Condição: Restrito a programas adquiridos pelo TRE-BA/TSE com licenças disponíveis ou *software* livre.

7.2.4. Prioridade: Normal

8. Rede/Conexão

8.1. Reestabelecimento de acesso à rede local – sede

8.1.1. Descrição: Serviço de solução de incidentes de perda de conectividade com a rede em estações de trabalho ou notebooks.

8.1.2. Permissão: Todos

8.1.3. Condição: Caso seja detectado problema físico no cabeamento, o chamado será escalonado para a SEMAC. O prazo de solução fica interrompido até a conclusão do serviço da SEMAC, se for o caso.

8.1.4. Prioridade: Alta

8.2. Reestabelecimento de acesso às estações de trabalho – interior

8.2.1. Descrição: Serviço de solução de incidentes de permissão de acesso a estação de trabalho em zona eleitoral.

8.2.2. Permissão: Restrito (zonas eleitorais)

8.2.3. Condição: Nenhuma

8.2.4. Prioridade: Alta

8.3. Restauração de conexão





TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

- 8.3.1. Descrição: Serviço de solução de incidentes de perda de conexão de zona eleitoral com a rede da Justiça Eleitoral.
- 8.3.2. Permissão: Restrito (zona eleitoral)
- 8.3.3. Condição: Nenhuma
- 8.3.4. Prioridade: Alta
- 8.4. Alteração de endereço de link de comunicação
 - 8.4.1. Descrição: Serviço de transferência de link de comunicação em virtude de mudança do cartório eleitoral.
 - 8.4.2. Permissão: Todos
 - 8.4.3. Condição: Adequação prévia da infraestrutura do novo imóvel para instalação do link.
 - 8.4.4. Prioridade: Alta
- 8.5. Ampliação da velocidade do link de comunicação
 - 8.5.1. Descrição: Serviço de ampliação/redução da velocidade do link de comunicação
 - 8.5.2. Permissão: Restrito (Cartório eleitoral)
 - 8.5.3. Condição: Sujeito a análise de viabilidade técnica da concessionária e disponibilidade orçamentária.
 - 8.5.4. Prioridade: Normal
- 9. Serviço de impressão
 - 9.1. Reestabelecimento de serviço de impressão
 - 9.1.1. Descrição: Serviço de solução de incidente de interrupção de serviço de impressão.
 - 9.1.2. Permissão: Todos
 - 9.1.3. Condição: Nenhuma
 - 9.1.4. Prioridade: Alta
 - 9.2. Reestabelecimento de serviço de multifuncional
 - 9.2.1. Descrição: Serviço de solução de incidente de interrupção de serviço de impressão – Multifuncional terceirizada.
 - 9.2.2. Permissão: Todos
 - 9.2.3. Condição: Nenhuma
 - 9.2.4. Prioridade: Alta
- 10. Sistemas administrativos
 - 10.1. Instalação de sistemas administrativos
 - 10.1.1. Descrição: Serviço de instalação de sistemas administrativos
 - 10.1.2. Permissão: Restrito (titulares de unidades)
 - 10.1.3. Condição: Nenhuma
 - 10.1.4. Prioridade: Baixa
 - 10.2. Concessão de permissão de acesso a sistemas administrativos
 - 10.2.1. Descrição: Serviço de concessão de instalação de sistemas administrativo. São sistemas administrativos: ASI WEB – Almoxarifado, ASI WEB - Patrimônio, SGRH – Afastamento, SGRH – Capacitação, SGRH – Frequência, SGRH – Remoção, SGRH – Folha de pagamento, Aleph, CATMAT, Catraca eletrônica, Comprasnet, DIRF, Oracle Discoverer, DJE – Editor,

[Assinatura]





TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

DJE – Remessa, Malote digital, DMS, DocuWiki, GED Acesso, IGC, iPleno, ITAR, Justiça em números, LocDoc, Logusweb, Moodle, OcoMon, PSS.

10.2.2. Permissão: Restrito (gestor do sistema, com exceção do SADP, que deverá ser o titular da unidade)

10.2.3. Condição: Nenhuma

10.2.4. Prioridade: Baixa

11. Sistemas eleitorais/SIS

11.1. Instalação de sistemas eleitorais

11.1.1. Descrição: Serviço de disponibilização de sistemas eleitorais para instalação nas zonas eleitorais e equipes da eleição

11.1.2. Permissão: Restrito (zonas eleitorais e equipes de apoio a eleição)

11.2. Condição: A instalação de sistemas eleitorais só será realizada em máquinas homologadas pelo TSE. São sistemas eleitorais: ODIN, CAND, Divulga, Eleições comunitárias, ELO, ELO6, FlashBackupRestore, GEDAI-UE, Gerenciamento, Horário Eleitoral, SPCEWEB e Transportador.

11.3. Prioridade: Normal

12. Videoconferência

12.1. Descrição: trata-se da configuração dos equipamentos de videoconferência para eventos com o TSE e/ou outros TREs.

12.2. Permissão: Restrito (sede)

12.3. Condição: Não haver outra videoconferência agendada para o mesmo horário.

12.4. Prioridade: Normal.

13. Suporte à biometria

13.1. Descrição: suporte às zonas eleitorais para restauração de serviço de atendimento biométrico.

13.2. Permissão: só pode ser demandado por servidores das zonas eleitorais.

13.3. Condição: não há condição específica.

13.4. Prioridade: Alta.

14. Montagem de postos de atendimento

14.1. Descrição: Montagem de postos de atendimento ao eleitor

14.2. Permissão: restrito ao Coordenador da COSUP

14.3. Condição: autorização prévia da Comissão de Biometria

14.4. Prioridade: Planejada

15. Instalação de estações de trabalho e notebooks

15.1. Descrição: Realizar a Instalação de estações de trabalho e notebooks

15.2. Permissão: restrito aos servidores da COSUP

15.3. Condição: autorização prévia da chefia da SESEC/SECAE

15.4. Prioridade: Planejada

16. Confeção de cabos de rede

16.1. Descrição: confeccionar até 30 cabos de rede

16.2. Permissão: restrito aos servidores da SEQUIP

Assinatura





TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

16.3. Condição: autorização prévia da chefia da SEQUIP

16.4. Prioridade: Normal.

[ATENÇÃO ESTE CATÁLOGO PODERÁ SER ALTERADO PELA CONTRATANTE]

Car-





TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

ANEXO II

TERMO DE COMPROMISSO

Finalidade

Este documento tem como finalidade obter comprometimento formal dos empregados da contratada sobre o sigilo dos dados e informações de uso da contratante, bem como suas normas e políticas de segurança

1. Condições do Termo

O TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA, sediado na Primeira Avenida, 150, CAB – Salvador/BA CEP: 41.650-000 – Fone: (71) 3373-7000, CNPJ n.º 05.967.350/0001-45, doravante denominado CONTRATANTE, e, de outro lado, a CTIS TECNOLOGIA S.A. sediada em Q SCS, Quadra 8, Bloco B, lotes 50/60, nº 50, Edifício Venâncio, 2000, loja 14, SUBSL – Asa Sul, Brasília-DF, CNPJ n.º 01.644.731/0001-32, doravante denominada CONTRATADA;

CONSIDERANDO que, em razão do **CONTRATO N.º 122/2018**, doravante denominado CONTRATO PRINCIPAL, a CONTRATADA poderá ter acesso a informações sigilosas do CONTRATANTE;

CONSIDERANDO a necessidade de ajustar as condições de revelação destas informações sigilosas, bem como definir as regras para o seu uso e proteção;

CONSIDERANDO o disposto na Política de Segurança da Informação da CONTRATANTE;

Resolvem celebrar o presente TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO, doravante TERMO, vinculado ao CONTRATO PRINCIPAL, mediante as seguintes cláusulas e condições:

1.1 Cláusula Primeira – DO OBJETO

Constitui objeto deste TERMO o estabelecimento de condições específicas para regulamentar as obrigações a serem observadas pela CONTRATADA, no que diz respeito ao trato de informações sensíveis e sigilosas, disponibilizadas pela CONTRATANTE, por força dos procedimentos necessários para a execução do objeto do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes e em acordo com o que dispõe o Decreto 4.553 de 27/12/2002 – Salvaguarda de dados, informações, documentos e materiais sigilosos de interesse da segurança da sociedade e do Estado.





TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

1.2 Cláusula Segunda – DOS CONCEITOS E DEFINIÇÕES

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

Informação: é o conjunto de dados organizados de acordo com procedimentos executados por meios eletrônicos ou não, que possibilitam a realização de atividades específicas e/ou tomada de decisão.

Informação Pública ou Ostensiva: são aquelas cujo acesso é irrestrito, obtida por divulgação pública ou por meio de canais autorizados pela CONTRATANTE.

Informações Sensíveis: são todos os conhecimentos estratégicos que, em função de seu potencial no aproveitamento de oportunidades ou desenvolvimento nos ramos econômico, político, científico, tecnológico, militar e social, possam beneficiar a Sociedade e o Estado brasileiros.

Informações Sigilosas: são aquelas cujo conhecimento irrestrito ou divulgação possam acarretar qualquer risco à segurança da sociedade e do Estado, bem como aquelas necessárias ao resguardo da inviolabilidade da intimidade, da vida privada, da honra e da imagem das pessoas.

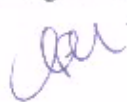
Contrato Principal: contrato celebrado entre as partes, ao qual este TERMO se vincula.

1.3 Cláusula Terceira – DAS INFORMAÇÕES SIGILOSAS

Serão consideradas como informação sigilosa, toda e qualquer informação escrita ou oral, revelada a outra parte, contendo ou não a expressão confidencial e/ou reservada. O TERMO abrangerá toda informação escrita, verbal, ou em linguagem computacional em qualquer nível, ou de qualquer outro modo apresentada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a: know-how, técnicas, especificações, relatórios, compilações, código fonte de programas de computador na íntegra ou em partes, fórmulas, desenhos, cópias, modelos, amostras de idéias, aspectos financeiros e econômicos, definições, informações sobre as atividades da CONTRATANTE e/ou quaisquer informações técnicas/comerciais relacionadas/resultantes ou não ao CONTRATO PRINCIPAL, doravante denominados INFORMAÇÕES, a que diretamente ou pelos seus empregados, a CONTRATADA venha a ter acesso, conhecimento ou que venha a lhe ser confiada durante e em razão das atuações de execução do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes.

Parágrafo Primeiro – Comprometem-se, as partes, a não revelar, copiar, transmitir, reproduzir, utilizar, transportar ou dar conhecimento, em hipótese alguma, a terceiros, bem como a não permitir que qualquer empregado envolvido direta ou indiretamente na execução do CONTRATO PRINCIPAL, em qualquer nível hierárquico de sua estrutura organizacional e sob quaisquer alegações, faça uso dessas informações, que se restringem estritamente ao cumprimento do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Segundo – As partes deverão cuidar para que as informações sigilosas fiquem restritas ao






TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

conhecimento das pessoas que estejam diretamente envolvidas nas atividades relacionadas à execução do objeto do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Terceiro – As obrigações constantes deste TERMO não serão aplicadas às INFORMAÇÕES que:

- I – Sejam comprovadamente de domínio público no momento da revelação;
- II – Tenham sido comprovadas e legitimamente recebidas de terceiros, estranhos ao presente TERMO;
- III – Sejam reveladas em razão de requisição judicial ou outra determinação válida do Governo, somente até a extensão de tais ordens, desde que as partes cumpram qualquer medida de proteção pertinente e tenham sido notificadas sobre a existência de tal ordem, previamente e por escrito, dando a esta, na medida do possível, tempo hábil para pleitear medidas de proteção que julgar cabíveis.

1.4 Cláusula Quarta – DOS DIREITOS E OBRIGAÇÕES

As partes se comprometem e se obrigam a utilizar a informação sigilosa revelada pela outra parte exclusivamente para os propósitos da execução do CONTRATO PRINCIPAL, em conformidade com o disposto neste TERMO.

Parágrafo Primeiro – A CONTRATADA se compromete a não efetuar qualquer tipo de cópia da informação sigilosa sem o consentimento expresso e prévio da CONTRATANTE.

Parágrafo Segundo – A CONTRATADA compromete-se a dar ciência e obter o aceite formal da direção e empregados que atuarão direta ou indiretamente na execução do CONTRATO PRINCIPAL sobre a existência deste TERMO bem como da natureza sigilosa das informações.

I – A CONTRATADA deverá firmar acordos por escrito com seus empregados visando garantir o cumprimento de todas as disposições do presente TERMO e dará ciência à CONTRATANTE dos documentos comprobatórios.

Parágrafo Terceiro – A CONTRATADA obriga-se a tomar todas as medidas necessárias à proteção da informação sigilosa da CONTRATANTE, bem como evitar e prevenir a revelação a terceiros, exceto se devidamente autorizado por escrito pela CONTRATANTE.

Parágrafo Quarto – Cada parte permanecerá como fiel depositária das informações reveladas à outra parte





TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

em função deste TERMO.

I – Quando requeridas, as informações deverão retornar imediatamente ao proprietário, bem como todas e quaisquer cópias eventualmente existentes.

Parágrafo Quinto – A CONTRATADA obriga-se por si, sua controladora, suas controladas, coligadas, representantes, procuradores, sócios, acionistas e cotistas, por terceiros eventualmente consultados, seus empregados, contratados e subcontratados, assim como por quaisquer outras pessoas vinculadas à CONTRATADA, direta ou indiretamente, a manter sigilo, bem como a limitar a utilização das informações disponibilizadas em face da execução do CONTRATO PRINCIPAL.

Parágrafo Sexto – A CONTRATADA, na forma disposta no parágrafo primeiro, acima, também se obriga a:

I – Não discutir perante terceiros, usar, divulgar, revelar, ceder a qualquer título ou dispor das informações, no território brasileiro ou no exterior, para nenhuma pessoa, física ou jurídica, e para nenhuma outra finalidade que não seja exclusivamente relacionada ao objetivo aqui referido, cumprindo-lhe adotar cautelas e precauções adequadas no sentido de impedir o uso indevido por qualquer pessoa que, por qualquer razão, tenha acesso a elas;

II – Responsabilizar-se por impedir, por qualquer meio em direito admitido, arcando com todos os custos do impedimento, mesmo judiciais, inclusive as despesas processuais e outras despesas derivadas, a divulgação ou utilização das Informações Proprietárias por seus agentes, representantes ou por terceiros;

III – Comunicar à CONTRATANTE, de imediato, de forma expressa e antes de qualquer divulgação, caso tenha que revelar qualquer uma das informações, por determinação judicial ou ordem de atendimento obrigatório determinado por órgão competente; e

IV – Identificar as pessoas que, em nome da CONTRATADA, terão acesso às informações sigilosas.

1.5 Cláusula Quinta – DA VIGÊNCIA

O presente TERMO tem natureza irrevogável e irretroatável, permanecendo em vigor desde a data de sua assinatura até expirar o prazo de classificação da informação a que a CONTRATADA teve acesso em razão do CONTRATO PRINCIPAL no prazo de 12 (doze) meses após o encerramento da vigência contratual.



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

1.6 Cláusula Sexta – DAS PENALIDADES

A quebra do sigilo e/ou da confidencialidade das informações, devidamente comprovada, possibilitará a imediata aplicação de 1.7 previstas conforme disposições contratuais e legislações em vigor que tratam desse assunto, podendo até culminar na rescisão do CONTRATO PRINCIPAL firmado entre as PARTES. Neste caso, a CONTRATADA, estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pela CONTRATANTE, inclusive as de ordem moral, bem como as de responsabilidades civil e criminal, as quais serão apuradas em regular processo administrativo ou judicial, sem prejuízo das demais sanções legais cabíveis, conforme Art. 87 da Lei nº. 8.666/93.

1.8 Cláusula Sétima – DISPOSIÇÕES GERAIS

Este TERMO de Confidencialidade é parte integrante e inseparável do CONTRATO PRINCIPAL.

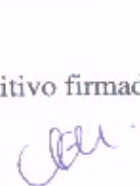
Parágrafo Primeiro – Surgindo divergências quanto à interpretação do disposto neste instrumento, ou quanto à execução das obrigações dele decorrentes, ou constatando-se casos omissos, as partes buscarão solucionar as divergências de acordo com os princípios de boa fé, da equidade, da razoabilidade, da economicidade e da moralidade.

Parágrafo Segundo – O disposto no presente TERMO prevalecerá sempre em caso de dúvida e, salvo expressa determinação em contrário, sobre eventuais disposições constantes de outros instrumentos conexos firmados entre as partes quanto ao sigilo de informações, tal como aqui definidas.

Parágrafo Terceiro – Ao assinar o presente instrumento, a CONTRATADA manifesta sua concordância no sentido de que:

- I – A CONTRATANTE terá o direito de, a qualquer tempo e sob qualquer motivo, auditar e monitorar as atividades da CONTRATADA;
- II – A CONTRATADA deverá disponibilizar, sempre que solicitadas formalmente pela CONTRATANTE, todas as informações requeridas pertinentes ao CONTRATO PRINCIPAL.
- III – A omissão ou tolerância das partes, em exigir o estrito cumprimento das condições estabelecidas neste instrumento, não constituirá novação ou renúncia, nem afetará os direitos, que poderão ser exercidos a qualquer tempo;
- IV – Todas as condições, TERMOS e obrigações ora constituídos serão regidos pela legislação e regulamentação brasileiras pertinentes;
- V – O presente TERMO somente poderá ser alterado mediante TERMO aditivo firmado pelas partes;

Assinatura



DIRETORIA
SUBSTITUTA
JURÍDICA



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

VI – Alterações do número, natureza e quantidade das informações disponibilizadas para a CONTRATADA não descaracterizarão ou reduzirão o compromisso e as obrigações pactuadas neste TERMO, que permanecerá válido e com todos seus efeitos legais em qualquer uma das situações tipificadas neste instrumento;

VII – O acréscimo, complementação, substituição ou esclarecimento de qualquer uma das informações disponibilizadas para a CONTRATADA, serão incorporados a este TERMO, passando a fazer dele parte integrante, para todos os fins e efeitos, recebendo também a mesma proteção descrita para as informações iniciais disponibilizadas, sendo necessário a formalização de TERMO aditivo a CONTRATO PRINCIPAL;

VIII – Este TERMO não deve ser interpretado como criação ou envolvimento das Partes, ou suas filiadas, nem em obrigação de divulgar Informações Sigilosas para a outra Parte, nem como obrigação de celebrarem qualquer outro acordo entre si.

1.9 Cláusula Oitava – DO FORO

A CONTRATANTE elege o foro a Seção Judiciária da Justiça Federal de Salvador, capital do Estado da Bahia, onde está localizada a sede da CONTRATANTE, para dirimir quaisquer dúvidas originadas do presente TERMO, com renúncia expressa a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.

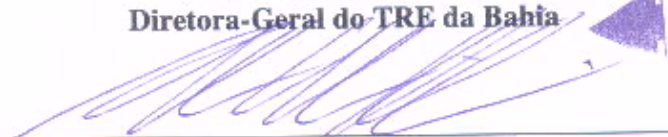
E, por assim estarem justas e estabelecidas as condições, o presente TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO é assinado pelas partes em 2 vias de igual teor e um só efeito.

2. Aprovação.

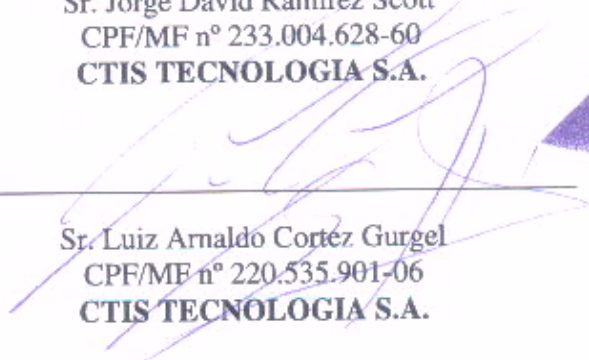
Salvador, 17 de dezembro de 2018.



Fabíola Mazzei Vitório
Diretora-Geral do TRE da Bahia



Sr. Jorge David Ramirez Scott
CPF/MF nº 233.004.628-60
CTIS TECNOLOGIA S.A.



Sr. Luiz Arnaldo Cortez Gurgel
CPF/MF nº 220.535.901-06
CTIS TECNOLOGIA S.A.





TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

ANEXO III

PLANILHAS DE CUSTOS

Abel





TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

[A large diagonal line is drawn across the page, indicating that the content has been crossed out or is a placeholder.]

[Handwritten signature]



ANEXO 20

PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS

(ANEXO III da Instrução Normativa nº 2, de 30 de abril de 2008)

Nº do Processo	
Licitação Nº	09/2018

Dia ____/____/____ às ____:____ horas

ATENDENTE DE SERVIÇO DE SUPORTE EM 1º NÍVEL

Discriminação dos Serviços (dados referentes à contratação)

A	Data de apresentação da proposta (dia/mês/ano)	11/05/2018
B	Município/UF	Salvador / BA
C	Ano Acordo, Convenção ou Sentença Normativa em Dissídio Coletivo	CCT 2016/2018 Aditivo 2017
D	Nº de meses de execução contratual	30
E	Regime Tributário	Lucro Real / Cumulativo

Identificação do Serviço

Tipo de serviço	Unidade de medida	Quantidade total a contratar (em função da unidade de medida)
	postos	8

Mão de Obra

Mão de obra vinculada à execução contratual

Dados complementares para composição dos custos referente à mão-de-obra

1	Tipo de serviço (mesmo serviço com características distintas)	Atendente de Serviço de Suporte em 1º nível
2	Salário Normativo da Categoria Profissional	R\$ 1.054,37
3	Categoria profissional (vinculada à execução contratual)	SINEPD-SINDADOS-BA
4	Data base da categoria (dia/mês/ano)	01/05/2018

MÓDULO 1: COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO

1	Composição da Remuneração	Valor (R\$)
A	Salário base	R\$ 1.054,37
B	Adicional de periculosidade	
C	Adicional de insalubridade	
D	Adicional noturno	
E	Hora noturna adicional	
F	Adicional de Hora Extra	
G	Intervalo Intra jornada	
H	Outros (especificar)	
	Total da Remuneração	R\$ 1.054,37

MÓDULO 2: BENEFÍCIOS MENSAIS E DIÁRIOS

2	Benefícios mensais e diários	Valor (R\$)
A	Transporte	R\$ 92,14
B	Auxílio alimentação (vales, cesta básica, etc)	R\$ 545,00
C	Assistência médica e familiar	R\$ 140,00
D	Auxílio creche	
E	Seguro de vida, invalidez e funeral	
F	Outros (especificar) Assistência odontológica	
	Total de Benefícios mensais e diários	R\$ 777,14

MÓDULO 3: INSUMOS DIVERSOS

3	Insumos diversos	Valor (R\$)
A	Uniformes	R\$ 10,00
B	Materiais	
C	Equipamentos	



D	Outros (especificar)	
	Total de Insumos diversos	R\$ 10,00

MÓDULO 4: ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTAS

Submódulo 4.1: Encargos previdenciários e FGTS

4.1	Encargos previdenciários, FGTS e outras contribuições	Percentual (%)	Valor (R\$)
A	INSS	0,00%	R\$ 0,00
B	SESI ou SESC	1,50%	R\$ 15,82
C	SENAI ou SENAC	1,00%	R\$ 10,54
D	INCRA	0,20%	R\$ 2,11
E	Salário Educação	2,50%	R\$ 26,36
F	FGTS	8,00%	R\$ 84,35
G	Seguro acidente do trabalho	1,06%	R\$ 11,20
H	SEBRAE	0,60%	R\$ 6,33
TOTAL		14,86%	R\$ 156,71

Submódulo 4.2: 13º Salário e Adicional de Férias

4.2	13º (décimo terceiro) salário	Percentual (%)	Valor (R\$)
A	13º (décimo terceiro) salário	8,33%	R\$ 87,83
B	Adicional de Férias	2,78%	R\$ 29,28
Subtotal		11,11%	R\$ 117,11
C	Incidência do Submódulo 4.1 sobre o 13º Salário e Adicional de Férias	1,65%	R\$ 17,40
TOTAL			R\$ 134,51

Submódulo 4.3: Afastamento Maternidade

4.3	Afastamento maternidade	Percentual (%)	Valor (R\$)
A	Afastamento Maternidade	0,08%	R\$ 0,84
B	Incidência do Submódulo 4.1 sobre Afastamento Maternidade	0,01%	R\$ 0,11
TOTAL			R\$ 0,95

Submódulo 4.4: Provisão para Rescisão

4.4	Provisão para rescisão	Percentual (%)	Valor (R\$)
A	Aviso prévio indenizado	0,42%	R\$ 4,43
B	Incidência do FGTS sobre aviso prévio indenizado	0,03%	R\$ 0,32
C	Multa do FGTS do aviso prévio indenizado	0,20%	R\$ 2,11
D	Aviso prévio trabalhado	1,94%	R\$ 20,45
E	Incidência do submódulo 4.1 sobre aviso prévio trabalhado	0,29%	R\$ 3,06
F	Multa do FGTS do aviso prévio trabalhado	4,00%	R\$ 42,17
TOTAL			R\$ 72,54

Submódulo 4.5: Custo de Reposição do Profissional Ausente

4.5	Composição do Custo de Reposição do Profissional Ausente	Percentual (%)	Valor (R\$)
A	Férias	8,33%	R\$ 87,83
B	Ausência por doença	1,65%	R\$ 17,40
C	Licença paternidade	0,02%	R\$ 0,21
D	Ausências legais	0,28%	R\$ 2,95
E	Ausência por acidente de trabalho	0,03%	R\$ 0,32
F	Outros (especificar)		
Subtotal		10,31%	R\$ 108,71
G	Incidência do submódulo 4.1 sobre o custo de reposição	1,53%	R\$ 16,13
TOTAL			R\$ 124,84

Quadro-Resumo do Módulo 4: Encargos sociais e trabalhistas

4	Módulo 4 - Encargos sociais e trabalhistas	Percentual (%)	Valor (R\$)
---	--	----------------	-------------



4.1	Encargos previdenciários, FGTS e outras contribuições	R\$ 156,71
4.2	13º (décimo-terceiro) salário	R\$ 134,51
4.3	Afastamento maternidade	R\$ 0,95
4.4	Custo de rescisão	R\$ 72,54
4.5	Custo de reposição do profissional ausente	R\$ 124,84
4.6	Outros (especificar)	
TOTAL		R\$ 489,55

MÓDULO 5: CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO

5	Custos indiretos, Tributos e Lucro	Percentual (%)	Valor (R\$)
A	Custos Indiretos	9,85%	R\$ 229,61
B	Lucro	8,50%	R\$ 217,66
C	Tributos	13,15%	R\$ 420,67
	C.1 Tributos federais (COFINS)	3,00%	R\$ 95,97
	C.2 Tributos federais (PIS)	0,65%	R\$ 20,79
	C.3 Tributos estaduais (especificar)		
	C.4 Tributos municipais (ISS)	5,00%	R\$ 159,95
	C.5 Outros tributos (INSS sobre a Receita)	4,50%	R\$ 143,96
TOTAL			R\$ 867,94

Quadro Resumo do Custo por Empregado

Mão-de-obra vinculada à execução contratual (valor por empregado)		Valor (R\$)
A	Módulo 1 - Composição da Remuneração	R\$ 1.054,37
B	Módulo 2 - Benefícios Mensais e Diários	R\$ 777,14
C	Módulo 3 - Insumos Diversos (uniformes, materiais, equipamentos e outros)	R\$ 10,00
D	Módulo 4 - Encargos Sociais e Trabalhistas	R\$ 489,55
	Subtotal (A + B + C + D)	R\$ 2.331,06
E	Módulo 5 - Custos indiretos, tributos e lucro	R\$ 867,94
Valor total por empregado		R\$ 3.199,00

Valor mensal para o serviço	R\$ 25.592,00
------------------------------------	----------------------

Handwritten signature



ANEXO 20

PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS

(ANEXO III da Instrução Normativa nº 2, de 30 de abril de 2008)

Nº do Processo	
Licitação Nº	09/2018

Dia ____/____/____ às ____:____ horas

SUPERVISOR DE SERVIÇO DE SUPORTE EM 1º NÍVEL

Discriminação dos Serviços (dados referentes à contratação)

A	Data de apresentação da proposta (dia/mês/ano)	11/05/2018
B	Município/UF	Salvador / BA
C	Ano Acordo, Convenção ou Sentença Normativa em Dissídio Coletivo	CCT 2016/2018 Aditivo 2017
D	Nº de meses de execução contratual	30
E	Regime Tributário	Lucro Real / Cumulativo

Identificação do Serviço

Tipo de serviço	Unidade de medida	Quantidade total a contratar (em função da unidade de medida)
	postos	2

Mão de Obra

Mão de obra vinculada à execução contratual

Dados complementares para composição dos custos referente à mão-de-obra

1	Tipo de serviço (mesmo serviço com características distintas)	Supervisor de Serviço de Suporte em 1º Nível
2	Salário Normativo da Categoria Profissional	R\$ 1.054,37
3	Categoria profissional (vinculada à execução contratual)	SINEPD-SINDADOS-BA
4	Data base da categoria (dia/mês/ano)	01/05/2018

MÓDULO 1: COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO

1	Composição da Remuneração	Valor (R\$)
A	Salário base	R\$ 1.400,00
B	Adicional de periculosidade	
C	Adicional de insalubridade	
D	Adicional noturno	
E	Hora noturna adicional	
F	Adicional de Hora Extra	
G	Intervalo Intra jornada	
H	Outros (especificar)	
	Total da Remuneração	R\$ 1.400,00

MÓDULO 2: BENEFÍCIOS MENSAIS E DIÁRIOS

2	Benefícios mensais e diários	Valor (R\$)
A	Transporte	R\$ 71,40
B	Auxílio alimentação (vales, cesta básica, etc)	R\$ 491,40
C	Assistência médica e familiar	R\$ 140,00
D	Auxílio creche	
E	Seguro de vida, invalidez e funeral	
F	Outros (especificar) Assistência odontológica	
	Total de Benefícios mensais e diários	R\$ 702,80

MÓDULO 3: INSUMOS DIVERSOS

3	Insumos diversos	Valor (R\$)
A	Uniformes	R\$ 10,00
B	Materiais	
C	Equipamentos	



D	Outros (especificar)	
	Total de Insumos diversos	R\$ 10,00

MÓDULO 4: ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTAS

Submódulo 4.1: Encargos previdenciários e FGTS

4.1	Encargos previdenciários, FGTS e outras contribuições	Percentual (%)	Valor (R\$)
A	INSS	0,00%	R\$ 0,00
B	SESI ou SESC	1,50%	R\$ 21,00
C	SENAI ou SENAC	1,00%	R\$ 14,00
D	INCRA	0,20%	R\$ 2,80
E	Salário Educação	2,50%	R\$ 35,00
F	FGTS	8,00%	R\$ 112,00
G	Seguro acidente do trabalho	1,06%	R\$ 14,87
H	SEBRAE	0,60%	R\$ 8,40
TOTAL		14,86%	R\$ 208,07

Submódulo 4.2: 13º Salário e Adicional de Férias

4.2	13º (décimo terceiro) salário	Percentual (%)	Valor (R\$)
A	13º (décimo terceiro) salário	8,33%	R\$ 116,62
B	Adicional de Férias	2,78%	R\$ 38,87
	Subtotal	11,11%	R\$ 155,49
C	Incidência do Submódulo 4.1 sobre o 13º Salário e Adicional de Férias	1,65%	R\$ 23,10
TOTAL			R\$ 178,59

Submódulo 4.3: Afastamento Maternidade

4.3	Afastamento maternidade	Percentual (%)	Valor (R\$)
A	Afastamento Maternidade	0,08%	R\$ 1,12
B	Incidência do Submódulo 4.1 sobre Afastamento Maternidade	0,01%	R\$ 0,14
TOTAL			R\$ 1,26

Submódulo 4.4: Provisão para Rescisão

4.4	Provisão para rescisão	Percentual (%)	Valor (R\$)
A	Aviso prévio indenizado	0,42%	R\$ 5,88
B	Incidência do FGTS sobre aviso prévio indenizado	0,03%	R\$ 0,42
C	Multa do FGTS do aviso prévio indenizado	0,20%	R\$ 2,80
D	Aviso prévio trabalhado	1,94%	R\$ 27,16
E	Incidência do submódulo 4.1 sobre aviso prévio trabalhado	0,29%	R\$ 4,06
F	Multa do FGTS do aviso prévio trabalhado	4,00%	R\$ 56,00
TOTAL			R\$ 96,32

Submódulo 4.5: Custo de Reposição do Profissional Ausente

4.5	Composição do Custo de Reposição do Profissional Ausente	Percentual (%)	Valor (R\$)
A	Férias	8,33%	R\$ 116,62
B	Ausência por doença	1,65%	R\$ 23,10
C	Licença paternidade	0,02%	R\$ 0,28
D	Ausências legais	0,28%	R\$ 3,92
E	Ausência por acidente de trabalho	0,03%	R\$ 0,42
F	Outros (especificar)		
	Subtotal	10,31%	R\$ 144,34
G	Incidência do submódulo 4.1 sobre o custo de reposição	1,53%	R\$ 21,42
TOTAL			R\$ 165,76

Quadro-Resumo do Módulo 4: Encargos sociais e trabalhistas

4	Módulo 4 - Encargos sociais e trabalhistas	Percentual (%)	Valor (R\$)
---	--	----------------	-------------



4.1	Encargos previdenciários, FGTS e outras contribuições		R\$ 208,07
4.2	13º (décimo-terceiro) salário		R\$ 178,59
4.3	Afastamento maternidade		R\$ 1,26
4.4	Custo de rescisão		R\$ 96,32
4.5	Custo de reposição do profissional ausente		R\$ 165,76
4.6	Outros (especificar)		
TOTAL			R\$ 650,00

MÓDULO 5: CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO

S	Custos Indiretos, Tributos e Lucro	Percentual (%)	Valor (R\$)
A	Custos Indiretos	9,85%	R\$ 272,14
B	Lucro	8,50%	R\$ 257,97
C	Tributos	13,15%	R\$ 498,57
	C.1 Tributos federais (COFINS)	3,00%	R\$ 113,74
	C.2 Tributos federais (PIS)	0,65%	R\$ 24,64
	C.3 Tributos estaduais (especificar)		
	C.4 Tributos municipais (ISS)	5,00%	R\$ 189,57
	C.5 Outros tributos (INSS sobre a Receita)	4,50%	R\$ 170,62
TOTAL			R\$ 1.028,68

Quadro Resumo do Custo por Empregado

Mão-de-obra vinculada à execução contratual (valor por empregado)		Valor (R\$)
A	Módulo 1 - Composição da Remuneração	R\$ 1.400,00
B	Módulo 2 - Benefícios Mensais e Diários	R\$ 702,80
C	Módulo 3 - Insumos Diversos (uniformes, materiais, equipamentos e outros)	R\$ 10,00
D	Módulo 4 - Encargos Sociais e Trabalhistas	R\$ 650,00
Subtotal (A + B + C + D)		R\$ 2.762,80
E	Módulo 5 - Custos indiretos, tributos e lucro	R\$ 1.028,68
Valor total por empregado		R\$ 3.791,49

Valor mensal para o serviço	R\$ 7.582,98
------------------------------------	---------------------

Carla



ANEXO 20

PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS

(ANEXO III da Instrução Normativa nº 2, de 30 de abril de 2008)

Nº do Processo	
Licitação Nº	09/2018

Dia ____/____/____ às ____:____ horas

TÉCNICO DE SERVIÇO DE SUPORTE EM 2º NÍVEL

Discriminação dos Serviços (dados referentes à contratação)

A	Data de apresentação da proposta (dia/mês/ano)	11/05/2018
B	Município/UF	Salvador / BA
C	Ano Acordo, Convenção ou Sentença Normativa em Dissídio Coletivo	CCT 2016/2018 Aditivo 2017
D	Nº de meses de execução contratual	30
E	Regime Tributário	Lucro Real / Cumulativo

Identificação do Serviço

Tipo de serviço	Unidade de medida	Quantidade total a contratar (em função da unidade de medida)
	postos	6

Mão de Obra

Mão de obra vinculada à execução contratual

Dados complementares para composição dos custos referente à mão-de-obra

1	Tipo de serviço (mesmo serviço com características distintas)	Atendente de Serviço de Suporte em 2º nível
2	Salário Normativo da Categoria Profissional	R\$ 1.054,37
3	Categoria profissional (vinculada à execução contratual)	SINEPD-SINDADOS-BA
4	Data base da categoria (dia/mês/ano)	01/05/2018

MÓDULO 1: COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO

1	Composição da Remuneração	Valor (R\$)
A	Salário base	R\$ 1.500,00
B	Adicional de periculosidade	
C	Adicional de insalubridade	
D	Adicional noturno	
E	Hora noturna adicional	
F	Adicional de Hora Extra	
G	Intervalo Intra jornada	
H	Outros (especificar)	
	Total da Remuneração	R\$ 1.500,00

MÓDULO 2: BENEFÍCIOS MENSIS E DIÁRIOS

2	Benefícios mensais e diários	Valor (R\$)
A	Transporte	R\$ 65,40
B	Auxílio alimentação (vales, cesta básica, etc)	R\$ 491,40
C	Assistência médica e familiar	R\$ 140,00
D	Auxílio creche	
E	Seguro de vida, invalidez e funeral	
F	Outros (especificar) Assistência odontológica	
	Total de Benefícios mensais e diários	R\$ 696,80

MÓDULO 3: INSUMOS DIVERSOS

3	Insumos diversos	Valor (R\$)
A	Uniformes	R\$ 10,00
B	Materiais	
C	Equipamentos	



D	Outros (especificar)	
Total de Insumos diversos		R\$ 10,00

MÓDULO 4: ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTAS

Submódulo 4.1: Encargos previdenciários e FGTS

4.1	Encargos previdenciários, FGTS e outras contribuições	Percentual (%)	Valor (R\$)
A	INSS	0,00%	R\$ 0,00
B	SESI ou SESC	1,50%	R\$ 22,50
C	SENAI ou SENAC	1,00%	R\$ 15,00
D	INCRA	0,20%	R\$ 3,00
E	Salário Educação	2,50%	R\$ 37,50
F	FGTS	8,00%	R\$ 120,00
G	Seguro acidente do trabalho	1,06%	R\$ 15,93
H	SEBRAE	0,60%	R\$ 9,00
TOTAL		14,86%	R\$ 222,93

Submódulo 4.2: 13º Salário e Adicional de Férias

4.2	13º (décimo terceiro) salário	Percentual (%)	Valor (R\$)
A	13º (décimo terceiro) salário	8,33%	R\$ 124,95
B	Adicional de Férias	2,78%	R\$ 41,65
Subtotal		11,11%	R\$ 166,60
C	Incidência do Submódulo 4.1 sobre o 13º Salário e Adicional de Férias	1,65%	R\$ 24,75
TOTAL			R\$ 191,35

Submódulo 4.3: Afastamento Maternidade

4.3	Afastamento maternidade	Percentual (%)	Valor (R\$)
A	Afastamento Maternidade	0,08%	R\$ 1,20
B	Incidência do Submódulo 4.1 sobre Afastamento Maternidade	0,01%	R\$ 0,15
TOTAL			R\$ 1,35

Submódulo 4.4: Provisão para Rescisão

4.4	Provisão para rescisão	Percentual (%)	Valor (R\$)
A	Aviso prévio indenizado	0,42%	R\$ 6,30
B	Incidência do FGTS sobre aviso prévio indenizado	0,03%	R\$ 0,45
C	Multa do FGTS do aviso prévio indenizado	0,20%	R\$ 3,00
D	Aviso prévio trabalhado	1,94%	R\$ 29,10
E	Incidência do submódulo 4.1 sobre aviso prévio trabalhado	0,29%	R\$ 4,35
F	Multa do FGTS do aviso prévio trabalhado	4,00%	R\$ 60,00
TOTAL			R\$ 103,20

Submódulo 4.5: Custo de Reposição do Profissional Ausente

4.5	Composição do Custo de Reposição do Profissional Ausente	Percentual (%)	Valor (R\$)
A	Férias	8,33%	R\$ 124,95
B	Ausência por doença	1,65%	R\$ 24,75
C	Licença paternidade	0,02%	R\$ 0,30
D	Ausências legais	0,28%	R\$ 4,20
E	Ausência por acidente de trabalho	0,03%	R\$ 0,45
F	Outros (especificar)		
Subtotal		10,31%	R\$ 154,65
G	Incidência do submódulo 4.1 sobre o custo de reposição	1,53%	R\$ 22,95
TOTAL			R\$ 177,60

Quadro-Resumo do Módulo 4: Encargos sociais e trabalhistas

4	Módulo 4 - Encargos sociais e trabalhistas	Percentual (%)	Valor (R\$)
---	--	----------------	-------------



4.1	Encargos previdenciários, FGTS e outras contribuições	R\$ 222,93
4.2	13º (décimo-terceiro) salário	R\$ 191,35
4.3	Afastamento maternidade	R\$ 1,35
4.4	Custo de rescisão	R\$ 103,20
4.5	Custo de reposição do profissional ausente	R\$ 177,60
4.6	Outros (especificar)	
TOTAL		R\$ 696,43

MÓDULO 5: CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO

S	Custos indiretos, Tributos e Lucro	Percentual (%)	Valor (R\$)
A	Custos Indiretos	9,85%	R\$ 285,97
B	Lucro	8,50%	R\$ 271,08
C	Tributos	13,15%	R\$ 523,93
	C.1 Tributos federais (COFINS)	3,00%	R\$ 119,53
	C.2 Tributos federais (PIS)	0,65%	R\$ 25,90
	C.3 Tributos estaduais (especificar)		
	C.4 Tributos municipais (ISS)	5,00%	R\$ 199,21
	C.5 Outros tributos (INSS sobre a Receita)	4,50%	R\$ 179,29
TOTAL			R\$ 1.080,98

Quadro Resumo do Custo por Empregado

Mão-de-obra vinculada à execução contratual (valor por empregado)		Valor (R\$)
A	Módulo 1 - Composição da Remuneração	R\$ 1.500,00
B	Módulo 2 - Benefícios Mensais e Diários	R\$ 696,80
C	Módulo 3 - Insumos Diversos (uniformes, materiais, equipamentos e outros)	R\$ 10,00
D	Módulo 4 - Encargos Sociais e Trabalhistas	R\$ 696,43
Subtotal (A + B + C + D)		R\$ 2.903,23
E	Módulo 5 - Custos indiretos, tributos e lucro	R\$ 1.080,98
Valor total por empregado		R\$ 3.984,20

Valor mensal para o serviço	R\$ 23.905,20
------------------------------------	----------------------

Clar



ANEXO 20**PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS**

(ANEXO III da Instrução Normativa nº 2, de 30 de abril de 2008)

Nº do Processo	
Licitação Nº	09/2018

Dia ____/____/____ às ____:____ horas

COORDENADOR DE SERVIÇO DE SUPORTE EM 2º E 3º NÍVEL**Discriminação dos Serviços (dados referentes à contratação)**

A	Data de apresentação da proposta (dia/mês/ano)	11/05/2018
B	Município/UF	Salvador / BA
C	Ano Acordo, Convenção ou Sentença Normativa em Dissídio Coletivo	CCT 2016/2018 Aditivo 2017
D	Nº de meses de execução contratual	30
E	Regime Tributário	Lucro Real / Cumulativo

Identificação do Serviço

Tipo de serviço	Unidade de medida	Quantidade total a contratar (em função da unidade de medida)
	postos	1

Mão de Obra**Mão de obra vinculada à execução contratual****Dados complementares para composição dos custos referente à mão-de-obra**

1	Tipo de serviço (mesmo serviço com características distintas)	Coordenador de Serviço de Suporte em 2º e 3º Nível
2	Salário Normativo da Categoria Profissional	R\$ 1.054,37
3	Categoria profissional (vinculada à execução contratual)	SINEPD-SINDADOS-BA
4	Data base da categoria (dia/mês/ano)	01/05/2018

MÓDULO 1: COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO

1	Composição da Remuneração	Valor (R\$)
A	Salário base	R\$ 6.000,00
B	Adicional de periculosidade	
C	Adicional de insalubridade	
D	Adicional noturno	
E	Hora noturna adicional	
F	Adicional de Hora Extra	
G	Intervalo Intra jornada	
H	Outros (especificar)	
	Total da Remuneração	R\$ 6.000,00

MÓDULO 2: BENEFÍCIOS MENSIS E DIÁRIOS

2	Benefícios mensais e diários	Valor (R\$)
A	Transporte	R\$ 0,00
B	Auxílio alimentação (vales, cesta básica, etc)	R\$ 491,40
C	Assistência médica e familiar	R\$ 140,00
D	Auxílio creche	
E	Seguro de vida, invalidez e funeral	
F	Outros (especificar) Assistência odontológica	
	Total de Benefícios mensais e diários	R\$ 631,40

MÓDULO 3: INSUMOS DIVERSOS

3	Insumos diversos	Valor (R\$)
A	Uniformes	R\$ 10,00
B	Materiais	
C	Equipamentos	



D	Outros (especificar)	
	Total de Insumos diversos	R\$ 10,00

MÓDULO 4: ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTAS

Submódulo 4.1: Encargos previdenciários e FGTS

4.1	Encargos previdenciários, FGTS e outras contribuições	Percentual (%)	Valor (R\$)
A	INSS	0,00%	R\$ 0,00
B	SESI ou SESC	1,50%	R\$ 90,00
C	SENAI ou SENAC	1,00%	R\$ 60,00
D	INCRA	0,20%	R\$ 12,00
E	Salário Educação	2,50%	R\$ 150,00
F	FGTS	8,00%	R\$ 480,00
G	Seguro acidente do trabalho	1,06%	R\$ 63,73
H	SEBRAE	0,60%	R\$ 36,00
TOTAL		14,86%	R\$ 891,73

Submódulo 4.2: 13º Salário e Adicional de Férias

4.2	13º (décimo terceiro) salário	Percentual (%)	Valor (R\$)
A	13º (décimo terceiro) salário	8,33%	R\$ 499,80
B	Adicional de Férias	2,78%	R\$ 166,60
	Subtotal	11,11%	R\$ 666,40
C	Incidência do Submódulo 4.1 sobre o 13º Salário e Adicional de Férias	1,65%	R\$ 99,00
TOTAL			R\$ 765,40

Submódulo 4.3: Afastamento Maternidade

4.3	Afastamento maternidade	Percentual (%)	Valor (R\$)
A	Afastamento Maternidade	0,08%	R\$ 4,80
B	Incidência do Submódulo 4.1 sobre Afastamento Maternidade	0,01%	R\$ 0,60
TOTAL			R\$ 5,40

Submódulo 4.4: Provisão para Rescisão

4.4	Provisão para rescisão	Percentual (%)	Valor (R\$)
A	Aviso prévio indenizado	0,42%	R\$ 25,20
B	Incidência do FGTS sobre aviso prévio indenizado	0,03%	R\$ 1,80
C	Multa do FGTS do aviso prévio indenizado	0,20%	R\$ 12,00
D	Aviso prévio trabalhado	1,94%	R\$ 116,40
E	Incidência do submódulo 4.1 sobre aviso prévio trabalhado	0,29%	R\$ 17,40
F	Multa do FGTS do aviso prévio trabalhado	4,00%	R\$ 240,00
TOTAL			R\$ 412,80

Submódulo 4.5: Custo de Reposição do Profissional Ausente

4.5	Composição do Custo de Reposição do Profissional Ausente	Percentual (%)	Valor (R\$)
A	Férias	8,33%	R\$ 499,80
B	Ausência por doença	1,65%	R\$ 99,00
C	Licença paternidade	0,02%	R\$ 1,20
D	Ausências legais	0,28%	R\$ 16,80
E	Ausência por acidente de trabalho	0,03%	R\$ 1,80
F	Outros (especificar)		
	Subtotal	10,31%	R\$ 618,60
G	Incidência do submódulo 4.1 sobre o custo de reposição	1,53%	R\$ 91,80
TOTAL			R\$ 710,40

Quadro-Resumo do Módulo 4: Encargos sociais e trabalhistas

4	Módulo 4 - Encargos sociais e trabalhistas	Percentual (%)	Valor (R\$)
---	--	----------------	-------------



4.1	Encargos previdenciários, FGTS e outras contribuições		R\$ 891,73
4.2	13º (décimo-terceiro) salário		R\$ 765,40
4.3	Afastamento maternidade		R\$ 5,40
4.4	Custo de rescisão		R\$ 412,80
4.5	Custo de reposição do profissional ausente		R\$ 710,40
4.6	Outros (especificar)		
TOTAL			R\$ 2.785,73

MÓDULO 5: CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO

5	Custos indiretos, Tributos e Lucro	Percentual (%)	Valor (R\$)
A	Custos Indiretos	9,85%	R\$ 928,57
B	Lucro	8,50%	R\$ 880,23
C	Tributos	13,15%	R\$ 1.701,24
	C.1 Tributos federais (COFINS)	3,00%	R\$ 388,12
	C.2 Tributos federais (PIS)	0,65%	R\$ 84,09
	C.3 Tributos estaduais (especificar)		
	C.4 Tributos municipais (ISS)	5,00%	R\$ 646,86
	C.5 Outros tributos (INSS sobre a Receita)	4,50%	R\$ 582,17
TOTAL			R\$ 3.510,04

Quadro Resumo do Custo por Empregado

Mão-de-obra vinculada à execução contratual (valor por empregado)		Valor (R\$)
A	Módulo 1 - Composição da Remuneração	R\$ 6.000,00
B	Módulo 2 - Benefícios Mensais e Diários	R\$ 631,40
C	Módulo 3 - Insumos Diversos (uniformes, materiais, equipamentos e outros)	R\$ 10,00
D	Módulo 4 - Encargos Sociais e Trabalhistas	R\$ 2.785,73
Subtotal (A + B + C + D)		R\$ 9.427,13
E	Módulo 5 - Custos indiretos, tributos e lucro	R\$ 3.510,04
Valor total por empregado		R\$ 12.937,17

Valor mensal para o serviço	R\$ 12.937,17
------------------------------------	----------------------

CPA



ANEXO 20

PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS

(ANEXO III da Instrução Normativa nº 2, de 30 de abril de 2008)

Nº do Processo	
Licitação Nº	09/2018

Dia ____/____/____ às ____:____ horas

TÉCNICO DE SERVIÇO DE SUPORTE EM 3º NÍVEL

Discriminação dos Serviços (dados referentes à contratação)

A	Data de apresentação da proposta (dia/mês/ano)	11/05/2018
B	Município/UF	Salvador / BA
C	Ano Acordo, Convenção ou Sentença Normativa em Dissídio Coletivo	CCT 2016/2018 Aditivo 2017
D	Nº de meses de execução contratual	30
E	Regime Tributário	Lucro Real / Cumulativo

Identificação do Serviço

Tipo de serviço	Unidade de medida	Quantidade total a contratar (em função da unidade de medida)
	postos	1

Mão de Obra

Mão de obra vinculada à execução contratual

Dados complementares para composição dos custos referente à mão-de-obra

1	Tipo de serviço (mesmo serviço com características distintas)	Técnico de Serviço de Suporte em 3º Nível
2	Salário Normativo da Categoria Profissional	R\$ 1.054,37
3	Categoria profissional (vinculada à execução contratual)	SINEPD-SINDADOS-BA
4	Data base da categoria (dia/mês/ano)	01/05/2018

MÓDULO 1: COMPOSIÇÃO DA REMUNERAÇÃO

1	Composição da Remuneração	Valor (R\$)
A	Salário base	R\$ 2.667,80
B	Adicional de periculosidade	
C	Adicional de insalubridade	
D	Adicional noturno	
E	Hora noturna adicional	
F	Adicional de Hora Extra	
G	Intervalo Intrajornada	
H	Outros (especificar)	
	Total da Remuneração	R\$ 2.667,80

MÓDULO 2: BENEFÍCIOS MENSIS E DIÁRIOS

2	Benefícios mensais e diários	Valor (R\$)
A	Transporte	R\$ 0,00
B	Auxílio alimentação (vales, cesta básica, etc)	R\$ 491,40
C	Assistência médica e familiar	R\$ 140,00
D	Auxílio creche	
E	Seguro de vida, invalidez e funeral	
F	Outros (especificar) Assistência odontológica	
	Total de Benefícios mensais e diários	R\$ 631,40

MÓDULO 3: INSUMOS DIVERSOS

3	Insumos diversos	Valor (R\$)
A	Uniformes	
B	Materiais	
C	Equipamentos	



D	Outros (especificar)	
Total de Insumos diversos		R\$ 0,00

MÓDULO 4: ENCARGOS SOCIAIS E TRABALHISTAS

Submódulo 4.1: Encargos previdenciários e FGTS

4.1	Encargos previdenciários, FGTS e outras contribuições	Percentual (%)	Valor (R\$)
A	INSS	0,00%	R\$ 0,00
B	SESI ou SESC	1,50%	R\$ 40,02
C	SENAI ou SENAC	1,00%	R\$ 26,68
D	INCRA	0,20%	R\$ 5,34
E	Salário Educação	2,50%	R\$ 66,70
F	FGTS	8,00%	R\$ 213,42
G	Seguro acidente do trabalho	1,06%	R\$ 28,34
H	SEBRAE	0,60%	R\$ 16,01
TOTAL		14,86%	R\$ 396,51

Submódulo 4.2: 13º Salário e Adicional de Férias

4.2	13º (décimo terceiro) salário	Percentual (%)	Valor (R\$)
A	13º (décimo terceiro) salário	8,33%	R\$ 222,23
B	Adicional de Férias	2,78%	R\$ 74,08
Subtotal		11,11%	R\$ 296,31
C	Incidência do Submódulo 4.1 sobre o 13º Salário e Adicional de Férias	1,65%	R\$ 44,02
TOTAL			R\$ 340,33

Submódulo 4.3: Afastamento Maternidade

4.3	Afastamento maternidade	Percentual (%)	Valor (R\$)
A	Afastamento Maternidade	0,08%	R\$ 2,13
B	Incidência do Submódulo 4.1 sobre Afastamento Maternidade	0,01%	R\$ 0,27
TOTAL			R\$ 2,40

Submódulo 4.4: Provisão para Rescisão

4.4	Provisão para rescisão	Percentual (%)	Valor (R\$)
A	Aviso prévio indenizado	0,42%	R\$ 11,20
B	Incidência do FGTS sobre aviso prévio indenizado	0,03%	R\$ 0,80
C	Multa do FGTS do aviso prévio indenizado	0,20%	R\$ 5,34
D	Aviso prévio trabalhado	1,94%	R\$ 51,76
E	Incidência do submódulo 4.1 sobre aviso prévio trabalhado	0,29%	R\$ 7,74
F	Multa do FGTS do aviso prévio trabalhado	4,00%	R\$ 106,71
TOTAL			R\$ 183,55

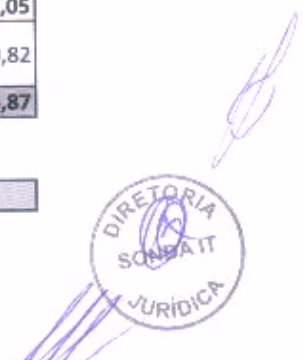
Submódulo 4.5: Custo de Reposição do Profissional Ausente

4.5	Composição do Custo de Reposição do Profissional Ausente	Percentual (%)	Valor (R\$)
A	Férias	8,33%	R\$ 222,23
B	Ausência por doença	1,65%	R\$ 44,02
C	Licença paternidade	0,02%	R\$ 0,53
D	Ausências legais	0,28%	R\$ 7,47
E	Ausência por acidente de trabalho	0,03%	R\$ 0,80
F	Outros (especificar)		
Subtotal		10,31%	R\$ 275,05
G	Incidência do submódulo 4.1 sobre o custo de reposição	1,53%	R\$ 40,82
TOTAL			R\$ 315,87

Quadro-Resumo do Módulo 4: Encargos sociais e trabalhistas

4	Módulo 4 - Encargos sociais e trabalhistas	Percentual (%)	Valor (R\$)
---	--	----------------	-------------

Handwritten signature/initials



4.1	Encargos previdenciários, FGTS e outras contribuições		R\$ 396,51
4.2	13º (décimo-terceiro) salário		R\$ 340,33
4.3	Afastamento maternidade		R\$ 2,40
4.4	Custo de rescisão		R\$ 183,55
4.5	Custo de reposição do profissional ausente		R\$ 315,87
4.6	Outros (especificar)		
TOTAL			R\$ 1.238,66

MÓDULO 5: CUSTOS INDIRETOS, TRIBUTOS E LUCRO

S	Custos indiretos, Tributos e Lucro	Percentual (%)	Valor (R\$)
A	Custos Indiretos	2,00%	R\$ 90,76
B	Lucro	2,00%	R\$ 92,57
C	Tributos	13,15%	R\$ 714,83
	C.1 Tributos federais (COFINS)	3,00%	R\$ 163,08
	C.2 Tributos federais (PIS)	0,65%	R\$ 35,33
	C.3 Tributos estaduais (especificar)		
	C.4 Tributos municipais (ISS)	5,00%	R\$ 271,80
	C.5 Outros tributos (INSS sobre a Receita)	4,50%	R\$ 244,62
TOTAL			R\$ 898,16

Quadro Resumo do Custo por Empregado

Mão-de-obra vinculada à execução contratual (valor por empregado)		Valor (R\$)
A	Módulo 1 - Composição da Remuneração	R\$ 2.667,80
B	Módulo 2 - Benefícios Mensais e Diários	R\$ 631,40
C	Módulo 3 - Insumos Diversos (uniformes, materiais, equipamentos e outros)	R\$ 0,00
D	Módulo 4 - Encargos Sociais e Trabalhistas	R\$ 1.238,66
Subtotal (A + B + C + D)		R\$ 4.537,86
E	Módulo 5 - Custos indiretos, tributos e lucro	R\$ 898,16
Valor total por empregado		R\$ 5.436,03

Valor das UST's	VALOR PROPOSTO POR EMPREGADO	Quantidade de horas/mês	Valor Proposto UST
	R\$ 5.436,03	220	R\$ 24,71

Carla

