



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

CONTRATO PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE SERVICE DESK E SUSTENTAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIA PARA ORGANIZAÇÃO, DESENVOLVIMENTO, IMPLANTAÇÃO E EXECUÇÃO CONTINUADA DE TAREFAS DE SUPORTE, ROTINA E DEMANDA, COMPREENDENDO ATIVIDADES DE SUPORTE TÉCNICO REMOTO E/OU PRESENCIAL DE 1º, 2º E 3º NÍVEIS, A USUÁRIOS DE SOLUÇÕES DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DO TRE-BA, ABRANGENDO A EXECUÇÃO DE ROTINAS PERIÓDICAS, ORIENTAÇÃO E ESCLARECIMENTO DE DÚVIDAS E RECEBIMENTO, REGISTRO, ANÁLISE, DIAGNÓSTICO E ATENDIMENTO DE SOLICITAÇÕES DE USUÁRIOS, SUSTENTAÇÃO À INFRAESTRUTURA TECNOLÓGICA E GERENCIAMENTO DE PROCESSOS DE TI, QUE ENTRE SI CELEBRAM A UNIÃO, POR INTERMÉDIO DO TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA, E A EMPRESA CTIS TECNOLOGIA S/A.

CONTRATO N.º 122/2018

A UNIÃO, por intermédio do TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA, com sede na 1ª Avenida do Centro Administrativo da Bahia, n.º 150, Salvador - BA, inscrito no CNPJ/MF sob o n.º 05.967.350/0001-45, doravante denominado **Contratante**, neste ato representado por sua Diretora-Geral, Fabíola Mazzei Vitório, no uso da competência que lhe é atribuída pelo Regulamento Interno da Secretaria do TRE-BA, e a empresa CTIS TECNOLOGIA S/A, inscrita no CNPJ/MF sob o n.º 01.644.731/0001-32, com sede na Q SCS, Quadra 8, Bloco B, Lotes 50/60, n.º 50 – Edifício Venâncio, 2000, Loja 14, SUBSL 2 – Asa Sul, Brasília/DF, CEP 70333-900, telefone n.º (85) 3031-2401, e-mail diretoriacomercial@sonda.com, doravante denominada **Contratada**, representada neste ato pelo Sr. Jorge David Ramirez Scott, chileno, divorciado, Empresário, Diretor Vice-Presidente de Administração e Finanças, portador da Carteira de Identidade n.º RNE V552765S - DPF, inscrito no CPF/MF sob n.º 233.004.628-60, e Sr. Luiz Arnaldo Cortez Gurgel, brasileiro, casado, Empresário, Diretor Vice-Presidente ITS de Desenvolvimento, portador da Carteira de Identidade n.º 641.689 – SSP/DF inscrito no CPF/MF sob n.º 220.535.901-06, resolvem celebrar o presente CONTRATO PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE SERVICE DESK E SUSTENTAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIA PARA ORGANIZAÇÃO, DESENVOLVIMENTO, IMPLANTAÇÃO E EXECUÇÃO CONTINUADA DE TAREFAS DE SUPORTE, ROTINA E DEMANDA, COMPREENDENDO ATIVIDADES DE SUPORTE TÉCNICO REMOTO E/OU PRESENCIAL DE 1º, 2º E 3º NÍVEIS, A USUÁRIOS DE SOLUÇÕES DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO DO TRE-BA, ABRANGENDO A EXECUÇÃO DE ROTINAS PERIÓDICAS, ORIENTAÇÃO E





TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

ESCLARECIMENTO DE DÚVIDAS E RECEBIMENTO, REGISTRO, ANÁLISE, DIAGNÓSTICO E ATENDIMENTO DE SOLICITAÇÕES DE USUÁRIOS, SUSTENTAÇÃO À INFRAESTRUTURA TECNOLÓGICA E GERENCIAMENTO DE PROCESSOS DE TI, albergado na Lei n.º 8.666/93 e alterações posteriores, resultante do **Pregão n.º 09/2018**, consoante Processo Administrativo Digital (PAD) n.º 8451/2017.

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

1. O objeto do presente contrato é a prestação de serviço de Service Desk e sustentação de infraestrutura de tecnologia para organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada de Tarefas de Suporte, Rotina e Demanda, compreendendo atividades de suporte técnico remoto e/ou presencial de 1º, 2º e 3º Níveis, a usuários de soluções de tecnologia da informação do TRE-BA, abrangendo a execução de rotinas periódicas, orientação e esclarecimento de dúvidas e recebimento, registro, análise, diagnóstico e atendimento de solicitações de usuários, sustentação à infraestrutura tecnológica e gerenciamento de processos de TI, conforme as condições estabelecidas no edital de Pregão n.º 09/2018 e na proposta firmada pela Contratada, que passam a integrar este instrumento, independentemente de transcrição.

CLÁUSULA SEGUNDA - DO VALOR CONTRATUAL

Item	Serviço	Unidade de Medida	Qtd.	-	Valor mensal	Valor Global
1	TAREFAS DE SUPORTE – Serviços de Suporte de 1º e 2º Nível	Valor Fixo Mensal	30	Não se aplica	R\$70.017,80	R\$2.100.534,00
Item	Serviço	Unidade de Medida	Qtd. Mín.	Qtd. Máx	Valor Unitário × Multiplicador	Valor Global
2	TAREFAS DE SUPORTE À BIOMETRIA	UST	0	79.200	R\$23,77 ×0,5	R\$978.516,00





TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

3	TAREFAS DE ROTINA – Serviço de Suporte de 3º Nível	UST	0	115.000		×1,0	R\$2.841.650,00
4	TAREFAS DE DEMANDA – Serviço Extraordinário de Suporte em 2º e 3º Nível	UST	0	10.000		×1,5	R\$370.650,00
		UST	0	10.000			R\$370.650,00

1. O valor total do presente contrato é de **R\$6.662.000,00** (seis milhões, seiscentos e sessenta e dois mil reais).
2. O valor acima referido inclui todos os custos diretos e indiretos, bem como deveres, obrigações e encargos de qualquer natureza, não sendo devido à Contratada qualquer outro pagamento resultante da execução deste ajuste.

CLÁUSULA TERCEIRA – DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

1. A despesa correrá à conta do elemento 3.33.90.40.11 - “Suporte de infraestrutura de TI”, vinculado à Ação 02.122.0570.20GP.0029 – “Julgamento de Causas e Gestão Administrativa na Justiça Eleitoral – no Estado da Bahia” e à Ação 02.122.0570.20GP.0001 – “Julgamento de Causas e Gestão administrativa na Justiça eleitoral – Nacional”, do Programa “Gestão do Processo Eleitoral”.
2. Para a cobertura das despesas, no presente exercício, foi emitida a Nota de Empenho n.º 2018NE003814, em 06 de dezembro de 2018.

CLÁUSULA QUARTA – DA EXECUÇÃO DO SERVIÇO E DA GARANTIA DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

1. A execução do serviço será efetuada em conformidade com o disposto no Termo de Referência, Anexo I, do Edital, que passa a integrar este instrumento contratual.
2. No prazo máximo de 5 (cinco) dias, contados do recebimento da via do contrato assinado, a Contratada prestará garantia em percentual equivalente a 5% sobre o valor total contratado, podendo optar por qualquer das modalidades previstas no artigo 56 da Lei n.º 8.666/93.
3. A garantia em dinheiro deverá ser recolhida pela Contratada, junto à Secretaria de Orçamento,

[Assinatura]

[Assinatura]



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

Finanças e Contabilidade do TRE-BA, em conta específica.

4. Em se tratando de seguro-garantia ou fiança bancária, a Contratada deverá encaminhá-la, mediante Protocolo, à Seção de Contratos do TRE-BA.
5. A garantia prestada pela Contratada responderá pelas multas que lhe venham a ser aplicadas, bem como pelo pagamento de qualquer obrigação, inclusive as de ordem trabalhista e previdenciária, e de indenização por danos causados à Contratante ou a terceiros.
6. Não será aceita garantia que vede a possibilidade inserta na condição anterior.
7. A instituição garantidora atenderá ao disposto no **item 5**, devendo constar expressamente do documento de garantia que a cobertura abrange o pagamento de débitos trabalhistas e previdenciários.
8. A garantia contratual terá vigência da data de sua apresentação até 03 (três) meses após expirado o contrato.
9. No caso de a garantia ser prestada através de fiança bancária ou de seguro-garantia, a Contratada deverá renová-la na hipótese de ocorrer prorrogação do contrato, no mesmo prazo e percentual estabelecidos nesta **Cláusula**.
10. Em se tratando de fiança bancária, do título deverá constar expressamente que a instituição garantidora renuncia ao direito previsto no artigo 827 do Código Civil ou, alternativamente, que se obriga como devedor principal.
11. Ocorrendo acréscimos ou reajustes contratuais ou se a garantia for utilizada nas situações referidas no **item 5**, o seu valor deverá ser adequado em igual proporção no prazo de 5 (cinco), contados do recebimento, pela Contratada, da via do termo aditivo/apostilamento assinado ou da notificação da fiscalização do contrato, nos demais casos.
12. A garantia somente poderá ser liberada ou restituída após a regular execução do contrato e, quando em dinheiro, deve ser atualizada monetariamente.
13. O atraso superior a 30 (trinta) dias na apresentação da garantia autoriza a Administração a promover a retenção dos pagamentos devidos à contratada, até o limite de 5% do valor total do contrato, a título de garantia, a serem depositados em conta específica.
14. A Contratada, a qualquer tempo, poderá substituir o bloqueio efetuado com base no **item 13** por quaisquer das modalidades de garantia previstas na Lei 8.666/9.
15. O bloqueio efetuado com base no **item 13** não gera direito a nenhum tipo de compensação financeira à Contratada.
16. O número do contrato garantido e/ou assegurado deverá constar dos instrumentos de garantia ou de apólice de seguro a serem apresentados pelo garantidor e/ou segurador.
17. Quando da abertura de processos para eventual aplicação de penalidade, a Fiscalização do





TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

Contrato deverá comunicar o fato à seguradora e/ou fiadora paralelamente às comunicações de solicitação de defesa à Contratada bem como as decisões finais de 1ª e última instâncias administrativas.

18. O garantidor não é parte interessada para figurar em processo administrativo instaurado pela Contratante com o objetivo de apurar prejuízos e/ou aplicar sanções à Contratada.

CLÁUSULA QUINTA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

1. A Contratante obriga-se a:

a) acompanhar e fiscalizar a execução do ajuste, anotando em registro próprio as ocorrências acaso verificadas, determinando o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos observados;

b) prestar esclarecimentos que venham a ser solicitados pela Contratada;

c) efetuar os pagamentos nas condições e nos prazos constantes dos instrumentos convocatório e contratual;

d) zelar para que, durante a vigência do Contrato, a Contratada cumpra as obrigações assumidas, bem como sejam mantidas as condições de habilitação e qualificação exigidas no processo licitatório;

e) colocar à disposição da contratada local para guarda dos materiais e equipamentos, bem como para a guarda dos uniformes e outros pertences dos empregados;

f) permitir o livre acesso dos empregados da contratada para execução dos serviços;

g) determinar a reparação, a correção, a remoção, a reconstrução ou a substituição do objeto contratado que apresentar vícios ou incorreções resultantes da execução ou de materiais empregados ou do seu uso correto, que o tornem impróprio ou inadequado para o consumo a que se destina ou lhe diminua o valor.

CLÁUSULA SEXTA – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

1. São obrigações da Contratada, além daquelas explícita ou implicitamente contidas no presente contrato, no termo de referência e na legislação vigente:

a) executar o serviço nas especificações e na quantidade constantes neste contrato, assim como com as características descritas na proposta;

b) atender às solicitações do Contratante nos prazos estabelecidos neste instrumento;

c) manter sede, filial ou escritório nesta Capital, com capacidade operacional para receber e solucionar qualquer demanda da Administração, bem como realizar todos os procedimentos pertinentes à seleção, treinamento, admissão e demissão dos funcionários, comprovando, no prazo de 60 (sessenta) dias, contados do início da prestação dos serviços, que cumpriu essa obrigação;

d) reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no todo ou em parte, o objeto contratado que apresentar vícios ou incorreções resultantes da execução ou de materiais





TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

empregados ou do seu uso correto, que o tornem impróprio ou inadequado para o consumo a que se destina ou lhe diminua o valor;

e) responder pelos encargos previdenciários, trabalhistas, fiscais e comerciais resultantes da execução deste Contrato;

f) responder por quaisquer danos pessoais ou materiais causados por seus empregados à Administração e/ou a terceiros na execução deste Contrato;

g) manter, durante a execução do ajuste, todas as condições de habilitação exigidas para a contratação;

h) não subcontratar, ceder ou transferir, no todo ou em parte, o objeto deste contrato;

i) abster-se de contratar servidor pertencente ao quadro de pessoal do Contratante, ativo ou aposentado há menos de 5 (cinco) anos, ou ocupante de cargo em comissão, assim como seu cônjuge, companheiro, parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o 3º grau, inclusive, bem como de membros ou juízes vinculados ao TRE-BA, durante a vigência do contrato;

j) abster-se, durante toda a vigência do contrato, de colocar à disposição deste Tribunal, para o exercício de funções de chefia, pessoas que:

1) Cometeram atos de improbidade administrativa;

2) Cometeram crimes:

I – contra a administração pública;

II – contra a incolumidade pública;

III – contra a fé pública;

IV – hediondos;

V – praticados por organização criminosa, quadrilha ou bando;

VI – de redução de pessoa à condição análoga à de escravo;

VII – eleitorais, para os quais a lei comine pena privativa de liberdade;

VIII – de lavagem ou ocultação de bens, direitos e valores;

3) Praticaram atos causadores de perda do cargo ou emprego público;

4) Foram excluídos do exercício da profissão, por decisão sancionatório judicial ou administrativa do órgão profissional competente;

5) Tiveram suas contas relativas ao exercício de cargos ou funções públicas rejeitadas por irregularidade insanável que configure ato doloso de improbidade administrativa, por decisão irrecurável do órgão competente;

6) Não se aplica a vedação prevista na alínea “j” quando o crime tenha sido culposo ou considerado de menor potencial ofensivo, ou ainda, depois de decorrido cinco anos da:





TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

I - extinção da punibilidade do crime respectivo, salvo em caso de absolvição pela instância superior, que retroagirá para todos os efeitos;

II - decisão que tenha ocasionado a exclusão do exercício profissional, a perda do cargo ou emprego público;

III - rejeição das contas relativas ao exercício profissional, a perda do cargo ou emprego público;

IV - cessação dos efeitos da suspensão dos direitos políticos.

k) cuidar da disciplina e da apresentação pessoal dos seus empregados;

l) realizar os treinamentos que se fizerem necessários para o bom desempenho das atribuições de seus empregados, bem como instruí-los quanto à prevenção de acidentes e de incêndios;

m) treinar seus empregados quanto aos princípios básicos de postura no ambiente de trabalho, tratamento de informações recebidas e manutenção de sigilo, comportamento perante situações de risco e atitudes para evitar atritos com servidores, colaboradores e visitantes da Contratante;

n) manter os seus empregados devidamente identificados por crachá e uniforme;

o) registrar e controlar, diariamente, a assiduidade e a pontualidade de seu pessoal, bem como as ocorrências havidas, permitindo à Contratante o acesso ao controle de frequência;

p) responsabilizar-se pelo transporte do seu pessoal até as dependências da Contratante, por meio próprio ou mediante vale transporte, inclusive em casos de paralisação dos transportes coletivos, bem como nas situações em que se faça necessária a execução dos serviços em regime extraordinário, para assegurar a continuidade normal dos serviços;

q) adotar providências para que todos os empregados, no prazo de 60 (sessenta) dias a contar do início da prestação dos serviços, possuam cartão cidadão ou outro cartão equivalente, que possibilite consulta e recebimento de benefícios sociais, expedido por órgão/entidade federal responsável;

r) efetuar o pagamento de salários e demais verbas em agência bancária localizada na mesma cidade ou região metropolitana em que o empregado presta serviços;

s) providenciar, no prazo de 60 (sessenta) dias, a contar do início da prestação dos serviços, junto ao INSS, senha para todos os empregados com o objetivo de acessar o Extrato de Informações Previdenciárias pela internet;

t) adotar, na execução do objeto contratual, práticas de sustentabilidade e de racionalização no uso de materiais e serviços, incluindo política de separação dos resíduos recicláveis descartados e sua destinação às associações e cooperativas dos catadores de materiais recicláveis, conforme Decreto n. 5.940/2006;

u) comprovar, sempre que determinado pela Contratante, o cumprimento das obrigações previstas na norma coletiva que rege a categoria, e a que esteja obrigada, ou na legislação pertinente, observado o disposto nas condições 9.23, 9.24 e 9.25 do Edital;





TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

v) Cumprir e fazer cumprir por seus empregados e prepostos o Código de Ética do Tribunal Regional Eleitoral da Bahia, Resolução Administrativa nº 3/2017.

2. Para dar cumprimento ao disposto na alínea "j", a Contratada deverá apresentar **declaração simplificada**, firmada pelos empregados que exercerão funções de chefia neste Tribunal;

3. A critério da Contratante, poder-se-á exigir, a qualquer tempo durante a vigência do contrato, que a Contratada apresente Certidões que corroborem o quanto declarado na forma do Item anterior.

CLÁUSULA SÉTIMA- DO ACOMPANHAMENTO E DA FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

1. Durante a vigência deste contrato, a execução do objeto será acompanhada e fiscalizada por representante da Contratante, devidamente designado para esse fim, permitida a assistência de terceiros.

2. Para fiscalização do cumprimento das obrigações trabalhistas e sociais, exigir-se-á, entre outros, os seguintes documentos:

- a) comprovante de recolhimento/pagamento da contribuição previdenciária estabelecida para o empregador e seus empregados;
- b) comprovante de recolhimento do FGTS;
- c) comprovante de pagamento de salários dos profissionais que prestaram serviços nas dependências do Contratante, no prazo previsto em Lei;
- d) comprovante de fornecimento de transporte e alimentação;
- e) comprovante de pagamento do 13º salário, da concessão de férias e do correspondente pagamento do adicional de férias, na forma da Lei.

3. Para fins de cumprimento das obrigações previstas na condição anterior, a comprovação será feita por documento que permita aferir seu adimplemento em relação a cada empregado alocado na execução do contrato.

4. Considera-se falta grave o não recolhimento do FGTS dos empregados e das contribuições sociais previdenciárias, bem como o não pagamento do salário e o não fornecimento do transporte e da alimentação, que poderá dar ensejo à rescisão do contrato, sem prejuízo da aplicação de sanção pecuniária e da declaração de impedimento para licitar e contratar com a União, nos termos do art. 7º da Lei 10.520/2002.

5. Quando da rescisão contratual, a fiscalização do contrato verificará o pagamento pela Contratada das verbas rescisórias ou a comprovação de que os empregados serão realocados em outra atividade de prestação de serviços, sem que ocorra a interrupção do contrato de trabalho.

6. Até que a Contratada comprove o disposto no item 5, desta Cláusula, o Contratante deverá reter a garantia prestada e os valores das faturas pendentes de pagamento, podendo utilizá-los para o pagamento direto aos trabalhadores no caso de a empresa não efetuar os pagamentos em até 2 (dois) meses do

CM





TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

encerramento da vigência contratual.

CLÁUSULA OITAVA – DA CONTA-DEPÓSITO VINCULADA

1. Nos termos da Portaria nº 4/2016 da Diretoria Geral do TRE-BA (Anexo V), os valores das rubricas de encargos trabalhistas, relativas a férias, 1/3 constitucional, 13º salário e multa do FGTS por dispensa sem justa causa, bem como a incidência dos encargos previdenciários e FGTS (INSS, SESI/SESC/SENAI/SENAC/INCRA/SALÁRIO EDUCAÇÃO/FGTS/RAT+FAT/SEBRAE etc) sobre férias, 1/3 constitucional e 13º salário, serão deduzidos do valor mensal do contrato e depositados em conta-depósito vinculada, bloqueada para movimentação, aberta em nome da Contratada, e por contrato, unicamente para essa finalidade, observados os percentuais constantes da tabela abaixo.

RESERVA MENSAL PARA O PAGAMENTO DE ENCARGOS TRABALHISTAS			
PERCENTUAIS INCIDENTES SOBRE A REMUNERAÇÃO			
ITEM			
13º (décimo terceiro) salário		8,33%	
Férias e 1/3 Constitucional		12,10%	
Multa sobre FGTS e contribuição social sobre o aviso prévio indenizado e sobre o aviso prévio trabalhado		5,00 %	
Subtotal		25,43%	
Incidência do Submódulo 4.1 sobre férias, um terço constitucional de férias e 13º (décimo terceiro) salário*	7,39%	7,60%	7,82%
Total	32,82%	33,03%	33,25%

* Considerando as alíquotas de contribuição de 1% (um por cento), 2% (dois por cento) ou 3% (três por cento) referentes ao grau de risco de acidente do trabalho, previstas no art. 22, inciso II, da Lei nº 8.212, de 24 de julho de 1991.

2. Após a publicação do extrato do contrato, a licitante vencedora será formalmente notificada para adoção das providências referentes à abertura da conta-depósito vinculada (assinatura dos documentos de abertura da conta-depósito vinculada), no prazo de 20 (vinte) dias, a contar da referida notificação.

3. A Contratada poderá resgatar da conta-depósito vinculada os valores despendidos com o pagamento das verbas trabalhistas e previdenciárias contempladas nas rubricas indicadas no **item 1**, desde que

Ufer





TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

comprovado que esse pagamento se refere aos empregados que desenvolvam suas atividades para a Justiça Eleitoral.

4. Poderá, ainda, a Contratada, movimentar os recursos da conta-depósito vinculada diretamente para a conta corrente dos empregados alocados na execução do contrato, desde que para o pagamento das mesmas verbas acima indicadas.
5. Para resgatar os recursos da conta-depósito vinculada, a Contratada, após pagamento das verbas trabalhistas e previdenciárias, deverá apresentar à unidade competente do Tribunal os documentos comprobatórios de que efetivamente pagou a cada empregado o valor correspondente às rubricas em questão.
6. O Tribunal, por meio de seus setores competentes, expedirá, após a confirmação do pagamento das verbas trabalhistas retidas, autorização à instituição bancária, no prazo máximo de 10 dias úteis, a contar da data de apresentação dos documentos comprobatórios pela Contratada.
7. Na situação descrita no **item 4**, o Tribunal solicitará à instituição bancária que, no prazo de dez dias úteis, contados da data da transferência dos valores para a conta corrente do beneficiário, apresente os respectivos comprovantes de depósitos.
8. Quando os valores a serem liberados da conta-depósito vinculada se referirem à rescisão do contrato de trabalho entre a empresa contratada e o empregado alocado na execução do contrato, com mais de um ano de serviço, o Tribunal deverá requerer, por meio da Contratada, a assistência do sindicato da categoria a que pertencer o empregado ou da autoridade do Ministério do Trabalho para verificar se os termos de rescisão do contrato de trabalho estão corretos.
9. No caso de o sindicato exigir o pagamento antes da assistência, a empresa contratada poderá adotar um dos procedimentos indicados nos **itens 3 e 4** deste edital, devendo apresentar ao Tribunal, na situação consignada no **item 3**, no prazo de 10 dias úteis, a contar do dia da transferência dos valores liberados para a conta corrente do empregado, a documentação visada pelo sindicato e o comprovante de depósito feito na conta dos beneficiários.
10. Os saldos da conta-depósito vinculada serão remunerados conforme índice de correção da poupança *pro rata die*.
11. A implementação do disposto nesta Seção acarretará acréscimo de eventuais despesas para abertura e manutenção da conta-depósito vinculada, que deverão ser suportadas na taxa de administração (custos indiretos) constante na proposta comercial da empresa.
12. Será retido do pagamento mensal devido à Contratada o valor das despesas acima referidas (**item 11**), caso a instituição bancária promova o desconto direto na conta-depósito vinculada.

CLÁUSULA NONA – DO PAGAMENTO

1. O pagamento será efetuado na forma e prazo estabelecidos no Termo de Referência, Anexo deste Contrato.





TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

2. A nota fiscal/fatura deve ser emitida, obrigatoriamente, no mês subsequente ao da prestação do serviço.
3. Conforme indicado na **Cláusula Oitava**, os valores referentes às provisões trabalhistas e previdenciárias lá indicadas serão retidos e depositados em conta-depósito vinculada, deixando de compor o valor do pagamento mensal à Contratada.
4. O pagamento dos serviços prestados no último mês de vigência contratual somente ocorrerá após a comprovação do cumprimento das obrigações trabalhistas por parte da Contratada, haja vista a possibilidade de implicação da responsabilidade subsidiária do Contratante, quanto àquelas obrigações (art. 71 da Lei nº 8.666/93 e Súmula nº 331 do TST). A aplicação do disposto neste item não gerará reajustamento de preços.
5. Condiciona-se o pagamento à declaração da fiscalização do contrato de que os serviços foram executados na forma avençada;
6. A Contratada indicará na nota fiscal/fatura o nome do Banco e os números da agência e da conta corrente para efetivação do pagamento.
7. Observados os princípios do contraditório e da ampla defesa, a Contratante poderá deduzir os valores correspondentes a multas, ressarcimentos ou indenizações, devidos pela Contratada, do montante a ser-lhe pago.
8. Caso a Contratada não honre com os encargos trabalhistas e previdenciários concernentes a este contrato, fica a Contratante autorizada a deduzir dos pagamentos devidos àquela os valores referentes aos salários, auxílios e eventuais direitos trabalhistas.
9. Ocorrendo as situações previstas nos **itens 4 e 7** e sendo a nota fiscal/fatura emitida no mês de competência, será ela encaminhada à Secretaria de Orçamento, Finanças e Contabilidade para que sejam providenciadas as retenções tributárias, com vista à não incidência de juros moratórios.
10. A nota fiscal/fatura apresentada em desacordo com o estabelecido neste Edital, na nota de empenho ou quando observada qualquer circunstância que desaconselhe o pagamento será devolvida à adjudicatária e nesse caso o prazo previsto no **item 1** será interrompido. A contagem do prazo previsto para pagamento será reiniciada a partir da respectiva regularização.
11. Por ocasião do pagamento, deverá ser verificada a regularidade da Contratada perante a Fazenda Nacional (Certidão Conjunta de Débitos Relativos a Tributos Federais e à Dívida Ativa da União), o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (Certificado de Regularidade do FGTS – CRF), a Justiça Trabalhista (Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas - CNDT) e a Fazenda Municipal (Certidão de Quitação de Tributos Municipais ou Certidão que comprove a regularidade com o ISS, emitida pelo órgão competente).
12. No caso de atraso de pagamento, desde que a Contratada não tenha concorrido de alguma forma para tanto, serão devidos pela Contratante encargos moratórios à taxa nominal de 6% a.a. (seis por cento ao ano), capitalizados diariamente em regime de juros simples.
13. O valor dos encargos será calculado pela fórmula: $EM = I \times N \times VP$, onde: EM = Encargos

Handwritten signature





TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

moratórios devidos; N = Números de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento; I = Índice de compensação financeira = 0,00016438; e VP = Valor da prestação em atraso.

CLÁUSULA DÉCIMA – DA REPACTUAÇÃO E DO REAJUSTE

1. Será admitida a repactuação de preços desde que seja observado o interregno mínimo de um ano, a contar da data do orçamento a que a proposta se referir ou, quando for o caso, da data da última repactuação.

2. Será adotada como data do orçamento a que a proposta se referir, a data do acordo, convenção, dissídio coletivo de trabalho ou equivalente, que estipular o salário vigente à época da apresentação da proposta.

2.1. Inexistindo acordo, convenção ou dissídio coletivo, a repactuação dos preços da mão de obra terá como base a pesquisa de preços realizada na mesma fonte utilizada para a fixação da remuneração inicial, devendo ser observados os mesmos critérios fixados quando da elaboração da estimativa de preços, neste caso contando-se o interregno mínimo da data de apresentação da proposta.

2.2. Nas repactuações subsequentes à primeira, a anualidade será contada a partir da data do fato gerador que deu ensejo à última repactuação.

2.3. Quando a contratação envolver mais de uma categoria profissional, com datas-base diferenciadas, a repactuação deverá ser dividida em tantas quanto forem os acordos, dissídios ou convenções coletivas das categorias envolvidas na contratação.

3. As repactuações serão precedidas de solicitação da Contratada, acompanhada de demonstração analítica da alteração dos custos, por meio de apresentação das planilhas de composição de custos e formação de preços, do novo dissídio, acordo ou convenção coletiva da categoria que fundamenta a repactuação, e, se for o caso, dos documentos indispensáveis à comprovação da alteração dos preços de mercado de cada um dos itens da planilha a serem alterados.

3.1. Os preços de insumos de mão de obra decorrentes de dissídio, convenção, acordo coletivo de trabalho ou definidos pelo poder público, tais como auxílio alimentação e vale transporte, serão reajustados com base nos respectivos instrumentos legais, no mesmo momento – e por meio do mesmo instrumento – em que ocorrer a repactuação da mão de obra, com efeitos financeiros das datas das efetivas alterações de custos de cada item, nos termos dos itens 1 e 2 desta cláusula.

3.2. O item “aviso prévio trabalhado” será pago somente no primeiro ano de vigência do contrato.

4. É vedada a inclusão, por ocasião da repactuação, de benefícios não previstos na proposta inicial, exceto quando se tornarem obrigatórios por força de instrumento legal, sentença normativa, acordo ou convenção coletiva, e sobre os quais não incidirá o percentual de lucro previsto na proposta da contratada e no contrato.

5. A solicitação de repactuação somente será deferida por meio de negociação entre as partes, considerando-se:

Assinatura





TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

- I – os preços praticados no mercado e em outros contratos da Administração;
- II – as particularidades do contrato em vigência;
- III – o novo acordo ou convenção coletiva das categorias profissionais;
- IV – a nova planilha com a variação dos custos apresentada; e
- V – indicadores setoriais, tabelas de fabricantes, valores oficiais de referência, tarifas públicas ou outros equivalentes.
6. A decisão sobre o pedido de repactuação deve ser tomada no prazo máximo de sessenta dias, contado o prazo a partir da solicitação e da entrega dos comprovantes de variação dos custos.
7. O Tribunal poderá realizar diligências para conferir a variação de custos alegada pela contratada.
8. O prazo de sessenta dias acima referido ficará suspenso enquanto a contratada não cumprir os atos ou apresentar a documentação solicitada pelo Tribunal para a comprovação da variação dos custos.
9. Na superveniência de prorrogação da vigência ou extinção do contrato, em que não seja requerido o direito à repactuação por parte da Contratada, operará a preclusão desse direito, ressalvadas apenas as situações nas quais as negociações para a celebração do acordo ou da convenção de trabalho ou a solução do dissídio coletivo ultrapassem a data-base e, nesse ínterim, a Administração convoque o contratado para a prorrogação ou sobrevenha extinção do contrato.
10. É admitido, por ocasião da repactuação, o reajuste dos preços dos insumos e dos materiais, observado o interregno mínimo de um ano, contado da data limite para apresentação da proposta.
- 10.1 Se, no momento da repactuação, a Contratada ainda não fizer jus ao reajuste, nos termos deste item, ocorrerá somente a repactuação, podendo, a Contratada, em momento oportuno, após o implemento da condição (interregno mínimo de um ano), solicitar o reajuste de direito.
- 10.2. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, a anualidade será contada a partir da data do fato gerador que deu ensejo ao último reajuste.
11. Para os reajustes de insumos e materiais será utilizada a variação do IPCA, mantido pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE, acumulado em 12 (doze) meses, adotando-se a seguinte fórmula:
- Fórmula de cálculo:**
- $$Pr = P + (P \times V)$$
- Onde:
- Pr = preço reajustado, ou preço novo;
- P = preço atual (antes do reajuste);
- V = variação percentual obtida na forma do item 11 desta cláusula, de modo que (P x V) significa o acréscimo ou decréscimo de preço decorrente do reajuste.





TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

12. Caso a Contratada não requeira tempestivamente o reajuste e prorrogue o contrato sem pleiteá-lo, ocorrerá a preclusão do direito.

13. A Administração deverá assegurar-se de que os preços contratados são compatíveis com aqueles praticados no mercado, de forma a garantir a continuidade da contratação mais vantajosa.

14. A repactuação e o reajuste serão formalizados por meio de apostilamento ao contrato e, quando ocorrerem simultaneamente, constarão de um mesmo instrumento.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA VIGÊNCIA

1. O Contrato terá vigência de 30 (trinta) meses, a contar da data da sua assinatura, podendo ser prorrogado até o limite legal.

2. A vigência do presente contrato poderá ser prorrogada, mediante termo aditivo, até o limite de 60 (sessenta) meses, caso sejam preenchidos os requisitos abaixo enumerados de forma simultânea:

2.1. Prestação regular dos serviços;

2.2. Manutenção do interesse pela Administração na realização do serviço;

2.3. Manutenção da vantajosidade econômica do valor do contrato para a Administração; e

2.4. Concordância expressa da Contratada pela prorrogação.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DAS SANÇÕES PELO DESCUMPRIMENTO DAS OBRIGAÇÕES CONTRATUAIS

1. De acordo com o disposto no art. 7º da Lei nº10.520/2002, ficará IMPEDIDA DE LICITAR E DE CONTRATAR com a União e será descredenciada do SICAF e dos sistemas de cadastramento de fornecedores do TRE-BA, PELO PRAZO DE ATÉ 5 (CINCO) ANOS, sem prejuízo das multas previstas em edital e no contrato e das demais cominações legais, garantidos o contraditório e a ampla defesa, a licitante que:

- a) não manter a proposta, injustificadamente;
- b) comportar-se de modo inidôneo;
- c) fazer declaração falsa;
- d) cometer fraude fiscal;
- e) falhar ou fraudar na execução do contrato;
- f) não encaminhar documentação exigida no certame ou entregar documentação falsa;
- g) não executar o objeto licitado;
- h) retardar a execução do objeto licitado;
- i) executar objeto que não atenda à especificação exigida no edital.





TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

2. Para os fins da alínea “b”, reputar-se-ão inidôneos atos como os descritos nos arts. 90, 92, 93, 94, 95 e 97 da Lei nº 8.666/93.
3. A recusa injustificada do adjudicatário em assinar o contrato, aceitar ou retirar o instrumento equivalente, dentro do prazo estabelecido pela Administração, caracteriza o descumprimento total da obrigação assumida, sujeitando-o às penalidades legalmente estabelecidas.
4. Qualquer penalidade somente poderá ser aplicada mediante processo administrativo, no qual se assegurem a prévia defesa e o contraditório, consoante rito estabelecido no art. 87, § 2º da Lei 8.666/93, aplicando-se, subsidiariamente, a Lei nº 9.784/99 e a Portaria nº 455/2016, da Presidência do TRE-BA.
5. Pelo inadimplemento total ou parcial das obrigações assumidas, a Contratada estará sujeita à multa prevista no Termo de Referência, Anexo deste Contrato.
6. O Contratante poderá reter dos pagamentos devidos à Contratada, como medida cautelar, independentemente de sua manifestação prévia, valor relativo a eventual multa a ser aplicada em razão de inadimplemento contratual, com base no artigo 45 da Lei nº 9.784/99 e no artigo 7º, parágrafo único, da Portaria nº 455/2016, da Presidência do TRE/BA.
7. O valor da multa aplicada será descontado dos pagamentos eventualmente devidos à licitante vencedora ou da garantia prestada, quando houver, ou ainda, quando for o caso, cobrado judicialmente.
8. Aplicada a penalidade de multa, após regular processo administrativo, observado o disposto nos **itens 6 e 7, desta Cláusula**, será a Contratada, se for o caso, intimada para efetuar o recolhimento do seu valor por meio de Guia de Recolhimento da União – GRU, no prazo de 30 dias, contados da intimação..
9. As situações mencionadas nos incisos I a XII, XVII e XVIII do art. 78 da Lei 8.666/93 podem ensejar, a critério da Administração, a rescisão unilateral do contrato.
10. Os recursos contra a aplicação de sanções em decorrência de inadimplemento contratual serão dirigidos à Presidência do TRE-BA, sendo interpostos na forma e nos prazos estabelecidos no art.109 da Lei 8.666/93.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA– DA ALTERAÇÃO DO CONTRATO

1. Este contrato poderá ser alterado nos casos previstos no art. 65 da Lei 8.666/93, desde que haja interesse da Contratante, com a apresentação das devidas justificativas.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA– DA RESCISÃO CONTRATUAL

1. A inexecução total ou parcial do Contrato enseja a sua rescisão, conforme disposto nos artigos 77 a 80 da Lei 8.666/93, sem prejuízo da aplicação das penalidades aqui estabelecidas.
2. Os casos de rescisão contratual serão formalmente motivados nos autos do processo, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

Assinatura





TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA- DA PUBLICAÇÃO

1. O presente contrato será publicado, em extrato, no Diário Oficial da União, conforme prescreve o art. 61, parágrafo único, da Lei 8.666/93.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA- DO FUNDAMENTO LEGAL

1. O presente Contrato é celebrado com fulcro nas normas insertas na Lei 8.666/93 e suas alterações, tendo por base as condições estabelecidas no Pregão nº 09/2018 e os termos da proposta apresentada pela Contratada.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA- DO FORO

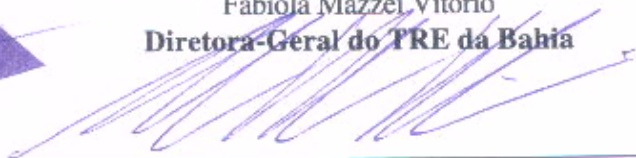
1. Fica eleito o foro da Seção Judiciária da Justiça Federal de Salvador, capital do Estado da Bahia, para dirimir qualquer dúvida oriunda da execução deste contrato.

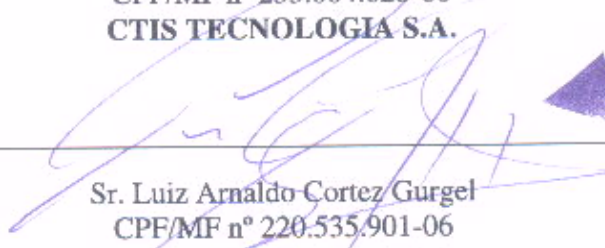
E, por estarem justas e contratadas, assinam as partes o presente instrumento, em 02 (duas) vias de igual teor e forma, para que produza seus jurídicos e legais efeitos.

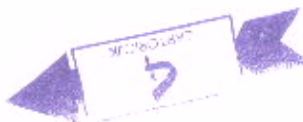
Salvador, 17 de dezembro de 2018.




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 I

TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO

Contratação de Serviço de Service Desk e sustentação de infraestrutura de tecnologia para organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada de Tarefas de Suporte, Rotina e Demanda, compreendendo atividades de suporte técnico remoto e/ou presencial de 1º, 2º e 3º Níveis, a usuários de soluções de tecnologia da informação do TRE-BA, abrangendo a execução de rotinas periódicas, orientação e esclarecimento de dúvidas e recebimento, registro, análise, diagnóstico e atendimento de solicitações de usuários, sustentação à infraestrutura tecnológica e gerenciamento de processos de TI conforme especificações técnicas constantes nos Anexos deste Termo de Referência.

2. JUSTIFICATIVA

Os usuários do Tribunal Regional Eleitoral da Bahia (TRE-BA) utilizam os recursos de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) tanto para a execução das atividades-meio (administrativas) como para as atividades finalísticas (envolvendo o acompanhamento e julgamento de processos judiciais). Esses serviços são considerados essenciais para a execução das atividades institucionais, de tal forma que sua indisponibilidade ou descontinuidade produziria impacto direto ao desempenho da Organização.

O TRE-BA possui parque tecnológico bastante diversificado, em termos de hardware e software, contando com mais de 1.800 (mil e oitocentos) usuários de informática em 204 (duzentos e quatro) cartórios eleitorais e na sede do Tribunal. Esse fato, aliado ao constante surgimento de novas soluções de TI, em função da crescente evolução tecnológica, exigem disponibilidade permanente de serviços técnicos dedicados e especializados.

Atender a essa demanda por alta qualidade e eficiência com economia, confiabilidade, flexibilidade, agilidade e racionalização de fluxos de trabalho, é preocupação constante da alta direção dos órgãos, o que tornou a Tecnologia da Informação ferramenta estratégica que deve estar alinhada com as áreas de negócios da Instituição.

A Secretaria de Tecnologia da Informação (STI) do TRE-BA não possui quadro de pessoal especializado em quantitativo suficiente para execução dos serviços de Atendimento e Suporte Técnico aos usuários de TI. O quadro atual da Secretaria de Tecnologia da Informação dispõe de 22 servidores de apoio especializado – tecnologia da informação e mais 22 administrativos/judiciais em seu quadro, os quais possuem diversas responsabilidades diárias relacionadas à gestão dos serviços disponibilizados por esta Secretaria, seja na área de infraestrutura, sistemas e gestão e fiscalização de contratos de TI. A STI conta ainda com 19 funcionários terceirizados, totalizando 63 profissionais. Esta quantidade se mostra totalmente insuficiente para absorver as atividades operacionais existentes nesta área. Corrobora ainda o fato do





TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

Decreto Lei nº 200/67 que estabelece em seu art. 10 §7º “para melhor se desincumbir das tarefas de planejamento, coordenação, supervisão e controle e com o objetivo de impedir o crescimento desmesurado da máquina administrativa, a Administração procurará desobrigar-se da realização material de tarefas executivas, recorrendo, sempre que possível, à execução indireta, mediante contrato, desde que exista, na área, iniciativa privada suficientemente desenvolvida e capacitada a desempenhar os encargos de execução”. Ademais, no último concurso público para provimento de novos servidores contou apenas com apenas 01 (uma) vaga para a área de tecnologia da informação. O que se mostra insuficiente para suprir a necessidade de atendimento dos usuários de TI do TRE-BA na sede e em seus 204 (duzentos e quatro) cartórios eleitorais.

Atualmente o Serviço de Service Desk é prestado por uma empresa contratada desde o ano de 2013, através do Contrato TRE-BA nº 04/2013, cuja equipe é composta por profissionais responsáveis pelo atendimento em 1º nível, tendo termo final em 04/02/2018. Já o Serviço de Sustentação de Infraestrutura de Tecnologia é prestado por uma empresa contratada pelo TSE há mais de 20 anos, e atualmente é mantido através do Contrato TSE nº 16/2015, cuja equipe é composta por profissionais responsáveis pelo atendimento de 2º e 3º Nível de Serviço. O objeto deste contrato é a contratação dos serviços especializados em Tecnologia da Informação, englobando processos de atendimento aos usuários e gestão de serviços de TI, segundo as recomendações do ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*) com vistas a atender, através de suporte técnico remoto e presencial, a todos os incidentes, requisições de serviço e prestação de serviços de sustentação de infraestrutura de tecnologia do TRE-BA unificando, desta forma, as duas contratações em vigor.

É notório que, dentre as diversas tarefas que envolvem as demandas citadas, muitas, ainda que essenciais, são rotineiras e de baixa complexidade, e poderiam ser delegadas a uma força de trabalho menos onerosa à Administração. Outras, devido às suas características especializadas, precisam ser delegadas a equipes de profissionais especialistas e em número suficiente para atender à enorme e crescente demanda de serviços, posto que a Tecnologia da Informação passou a ser parte estratégica das Organizações. Assim sendo, por um lado possibilita-se a liberação dos recursos próprios e mais qualificados do TRE-BA para se dedicarem às tarefas de gestão e planejamento dos recursos de TI da Organização, bem como se provê o TRE-BA de uma equipe especializada e cuja dimensão possa atender às necessidades do TRE-BA quanto ao suporte de infraestrutura de tecnologia.

Os serviços prestados abrangem atendimento de Service Desk, ponto único de contato, de 1º Nível, relativo a atendimento inicial dos usuários internos do TRE-BA, onde alguns serviços (acesso a sistemas, reinicialização de senhas, etc) são resolvidos e outros escalonados para o 2º e 3º níveis de acordo com os procedimentos. O 2º Nível abrange serviços de rede, hardware e software, atendendo ao usuário de forma presencial ou remota; neste serviço são atendidos os usuários internos do TRE-BA. O suporte à biometria abrange os serviços necessários para garantir o funcionamento dos kits biométricos instalados nos postos de cadastramento extraordinário e cartórios eleitorais. O 3º Nível é voltado para resolução de serviços especializados e resolução de problemas de rede e Infraestrutura e requer um perfil de profissionais conhecedores de determinadas tecnologias, sendo as principais: Gestão e suporte de Infraestrutura, ambiente Internet/Intranet e e-mail, Oracle, MySQL, Postgree, ambiente de servidores Windows e

[Assinatura]

[Assinatura]





TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

Antimalware, ambientes de serviços e servidores Windows e Linux, segurança, armazenamento, Operação (Backup/monitoração) dentre outros serviços de Tecnologia da Informação. Devido a importância e complexidade dos serviços, bem como sua continuidade, faz-se necessário a contratação de empresa para prestar os serviços acima descritos, bem como, os que venham a surgir.

Com o objetivo de atender as atuais e crescentes demandas de TI com celeridade, qualidade e eficiência, contemplando os serviços de atendimento ao usuário, suporte técnico e manutenção de equipamentos de informática e de infraestrutura tecnológica do TRE-BA, faz-se imprescindível a contratação de uma empresa prestadora de solução de Service Desk, permitindo que os esforços dos servidores do quadro efetivo do órgão concentrem-se nas atividades de gestão.

Dessa forma, pretende-se em consonância com a legislação vigente, manter os servidores do quadro efetivo do Tribunal nas atividades de gestão das políticas de TI, enquanto se executam as atividades operacionais e executivas correlatas de forma indireta, mediante contrato.

3. ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS

3.1. ESPECIFICAÇÕES

Item	Serviço	Unidade de Medida	Qtd.	-	Valor mensal	Valor Médio Global Orçado
1	TAREFAS DE SUPORTE – Serviços de Suporte de 1º e 2º Nível	Valor Fixo Mensal	30	Não se aplica		
Item	Serviço	Unidade de Medida	Qtd. Mín.	Qtd. Máx	Valor Unitário × Multiplicador	Valor Orçado Global
2	TAREFAS DE SUPORTE À BIOMETRIA	UST	0	79.200	×0,5	
3	TAREFAS DE ROTINA – Serviço de Suporte de 3º Nível	UST	0	115.000		

Cfer

[Assinatura]





TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

4	TAREFAS DE DEMANDA – Serviço Extraordinário de Suporte em 2º e 3º Nível	UST	0	10.000		×1,5	
		UST	0	10.000			

3.2. Para as TAREFAS DE SUPORTE deverá ser estabelecido um valor fixo a ser pago mensalmente durante os 30 (trinta) meses da contratação. No Anexo 10 – Dados do Ambiente de TI da CONTRATANTE e no Anexo 11 – Catálogo de Serviços, estão contidos dados sobre os atendimentos de 1º e 2º Nível do período compreendido entre janeiro/2015 e março/2017.

3.3 TAREFAS DE SUPORTE À BIOMETRIA – para a prestação de serviços de suporte presencial à biometria nos Postos de Cadastramento Extraordinário ou nos Cartórios Eleitorais, compreendendo todas as atividades necessárias ao atendimento dos incidentes e requisição de serviços relacionados à biometria, a CONTRATANTE deverá garantir a execução das tarefas por todo o período de funcionamento do posto ou cartório. Um profissional poderá prestar suporte a mais de um posto ou cartório no mesmo município, desde que sejam garantidas as metas de serviço previstas no Anexo 9.

3.4 TAREFAS DE ROTINA – para serviços contínuos que tenham frequência de execução definida, atividades cotidianas com finalidades proativas e atividades de produção específicas para a tarefa que têm influência diretamente ligada à disponibilidade do objetivo da tarefa e com custeamento para cada realização. Como prevê e possibilita condições de análise, previsibilidade de problemas e consequentes correções preventivas, tem como parâmetro básico a exclusão de custeamento para as atividades reativas, tornando esta última como obrigação contratual, sem possibilidade de pagamento.

3.5 As TAREFAS DE ROTINA se subdividem em tipos de serviço, quais sejam: Serviço de Complexidade Baixa, Serviço de Complexidade Média, Serviço de Complexidade Alta e Especialista, descritos na tabela acostada ao Anexo 8 deste Termo de referência.

3.6 Os valores mensais totais referentes aos serviços prestados para as Tarefas de Rotina serão a base sobre a qual serão calculados os indicadores de nível de serviço referentes a este grupo de tarefas, bem como a base para o cálculo das glosas, quando for o caso.

3.7 TAREFAS DE DEMANDA - Para a prestação de serviços extraordinários de baixa, média, alta complexidade ou especialista, sem periodicidade definida, compreendendo todas as atividades necessárias ao atendimento das demandas geradas por mudanças tecnológicas, eventos que não tenham sido previamente planejados, bem como pelas diversas ações do TRE-BA, devendo ser executadas de forma presencial pela CONTRATADA, ou remota, desde que formalmente autorizado pela CONTRATANTE.





TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

3.8. Cada Tarefa de Demanda terá seu valor determinado na respectiva ordem de serviço.

3.9. Para a execução de cada ordem de serviço de demanda, o valor a ser pago será obtido a partir da multiplicação do valor da tarefa em USTs pelo valor da Unidade de Referência (UST) correspondente ao serviço executado, aplicando-se um fator de 1,5.

3.10. As TAREFAS DE DEMANDA serão executadas em todas as unidades do TRE-BA ou onde a CONTRATANTE determinar, no período de 8h às 23:59h, para o serviço de 2º Nível, na data, horário e local que forem previamente solicitados, agendados e oficialmente autorizados pelo CONTRATANTE, podendo ainda serem executadas aos finais de semana e feriados. Tais tarefas são relativas a eventos da Justiça Eleitoral (mutirões, palestras, acompanhamento de vídeo conferências, acompanhamento para suporte técnico em Sessões do Pleno), ações nacionais da Justiça Eleitoral, instalação de postos de atendimento, instalação e configuração de equipamentos, dentre outras atividades conforme necessidade do CONTRATANTE. A CONTRATADA deverá garantir a execução das TAREFAS DE DEMANDA para o serviço de 2º Nível. Desta forma, o valor a ser pago já contemplará todos os custos relativos à prestação deste serviço, com exceção de deslocamento para outro município do Estado.

3.11. As TAREFAS DE DEMANDA serão executadas, para o serviço de 3º Nível, ordinariamente fora do horário de expediente, especialmente por contemplarem, dentre outros serviços, mudanças tecnológicas, manutenções de infraestrutura de TI, atendimento de incidentes fora do horário de expediente, podendo ainda ser executadas aos finais de semana e feriados. Assim sendo, a CONTRATADA deverá garantir a execução das TAREFAS DE DEMANDA sempre que estas forem previamente solicitadas, agendadas e oficialmente autorizadas pelo CONTRATANTE. Desta forma, o valor a ser pago já contemplará todos os custos relativos à prestação deste serviço. Excepcionalmente, as TAREFAS DE DEMANDA para o serviço de 3º Nível poderão ser executadas durante o horário de expediente.

3.12 Para que a CONTRATADA possa mobilizar os recursos necessários à prestação dos serviços referentes às TAREFAS DE DEMANDA, especialmente quanto aos eventos da Justiça Eleitoral, bem como emitir as respectivas Ordens de Serviço, o CONTRATANTE prestará, oficialmente, todas as informações necessárias, incluindo:

3.12.1. Local de realização do evento;

3.12.2. Data do evento, hora de início e previsão término do evento;

3.12.3. Estimativa de custo.

3.13. Em razão da natural dinâmica institucional do CONTRATANTE, novas tarefas, macroatividades, atividades, produtos e tecnologias suportadas poderão ser criadas, extintas ou alteradas para os serviços relativos às Tarefas de Suporte, Tarefas de Rotina e Tarefas de Demanda, mantendo-se as métricas estabelecidas neste termo de referência.





TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

3.14 Quanto à remuneração dos profissionais a serem alocados na prestação dos serviços, deverá obedecer, no mínimo, ao estabelecido nas convenções coletivas que regem o trabalho de tais profissionais em Salvador/Ba.

4. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO

4.1. O objeto a ser contratado compreende os seguintes serviços:

4.1.1. Tarefas de Suporte:

4.1.1.1. Serviço de Suporte de 1º Nível: implementado mediante atendimento via Central de Atendimento nas dependências da CONTRATANTE. Este será o ponto único de contato para o atendimento aos usuários de TI do TRE-BA, através da abertura de chamados via solução de gerenciamento de *service desk* da CONTRATANTE ou por meio de ligações telefônicas.

4.1.1.2. Serviço de Suporte de 2º Nível: serviço de suporte em ambiente de 2º Nível implementado nas dependências da CONTRATANTE.

4.1.1.3. A acomodação dos Serviços de Suporte nas dependências da CONTRATANTE visa a prestar atendimento célere e adequado às diversas unidades judiciais e administrativas.

4.1.1.4. A CONTRATANTE disponibilizará espaço físico, mobiliário e computador a serem utilizados pela equipe do serviço de suporte. Todos os demais equipamentos de trabalho necessários à prestação do serviço deverão ser providos pela CONTRATADA.

4.1.2. Tarefas de Suporte à Biometria – serviço de suporte presencial para atendimento de incidentes e requisições de serviço relacionadas ao funcionamento do posto de cadastramento biométrico ou cartório eleitoral em Salvador ou no interior do Estado da Bahia.

4.1.3. Tarefas de Rotina - serviço de suporte de 3º Nível para sustentação da infraestrutura tecnológica, implementado nas dependências do CONTRATANTE em Salvador.

4.1.4. Tarefas de Demanda - serviço de suporte de 2º e 3º Níveis: implementado para a prestação de serviços extraordinários de baixa, média ou alta complexidade ou especialista, sem periodicidade definida, compreendendo todas as atividades necessárias ao atendimento das demandas geradas por mudanças tecnológicas, eventos que não tenham sido previamente planejados, bem como pelas diversas ações da Justiça Eleitoral, devendo ser executadas de forma presencial pela CONTRATADA.

4.1.5. Fornecimento de uniformes





TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

4.1.5.1. A CONTRATADA deverá fornecer três uniformes a serem utilizado pelos profissionais.

- a) As cores uniformes deverão seguir tons discretos, sendo admitido o uso de logotipos de identificação visual adotados pela CONTRATADA;
- b) A utilização de uniformes desgastados ou danificados será tratada como pendência nas obrigações da CONTRATADA.
- c) Fica facultada a utilização de uniforme pela equipe de terceiro nível.

4.1.6. Garantia dos Serviços

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

4.1.6.2. Nesse período a CONTRATADA se obriga a corrigir quaisquer defeitos nos serviços entregues. Os defeitos compreendem, mas não se limitam a imperfeições percebidas no serviço, ausência de artefato de documentação obrigatória e qualquer outra ocorrência que impeça o seu funcionamento normal. Tais defeitos poderão ser apurados pelos fiscais do contrato ainda que tenham sido faturados e pagos sem nenhuma restrição, ou seja, a fatura aceita não é documento de garantia de qualidade;

4.1.6.3. Caberá a CONTRATADA, no período de garantia, realizar toda a correção decorrente dos erros ou falhas cometidas na execução dos serviços contratados e/ou decorrentes de integração e adequação sistêmica, desde que, comprovadamente, não tenham se dado em razão das especificações feitas pelo TRE-BA ;

4.1.6.4. A forma de comunicação seguirá os mesmos métodos conforme descrito no item 16 – MECANISMOS FORMAIS DE COMUNICAÇÃO.

4.2. DAS TAREFAS DE SUPORTE - Serviço de Suporte de 1º Nível:

4.2.1. Central de Atendimento

4.2.1.1. Toda a especificação técnica referente à Central de Atendimento, descrevendo o período de disponibilidade, os canais de acesso ao serviço, os requisitos de infraestrutura e os requisitos de qualificação profissional dentre outros aspectos estão descritos no Anexo 01 – Central de Atendimento.

4.2.2. Serviço de Suporte de 1º Nível

4.2.2.1. Toda a especificação técnica referente ao Serviço de Suporte de 1º Nível, descrevendo o período de disponibilidade, os canais de acesso ao serviço, a localização do serviço, os objetivos do serviço, os usuários a serem atendidos, os principais serviços referentes ao suporte de 1º Nível, o processo de atendimento,





TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

dentre outros aspectos estão descritos no Anexo 02 – TAREFAS DE SUPORTE – Serviço de Suporte de 1º Nível.

4.2.2.2. As qualificações técnicas exigidas para este serviço estão descritas no Anexo 07 – Perfis e Qualificações Profissionais Exigidas.

4.3. DAS TAREFAS DE SUPORTE – Serviço de Suporte de 2º Nível

4.3.1. Toda a especificação técnica referente ao Serviço de Suporte de 2º Nível, descrevendo o período de disponibilidade, os canais de acesso ao serviço, a localizações do serviço, os objetivos do serviço, os usuários a serem atendidos, os principais serviços referentes ao suporte de 2º Nível, o processo de atendimento, dentre outros aspectos estão descritos no Anexo 03 – TAREFAS DE SUPORTE – Serviço de Suporte de 2º Nível.

4.3.2. As qualificações técnicas exigidas para este serviço estão descritas no Anexo 07 – Perfis e Qualificações Profissionais Exigidas.

4.4. DAS TAREFAS DE SUPORTE À BIOMETRIA – Serviço de Suporte à biometria.

4.4.1. Toda a especificação técnica referente ao Serviço de Suporte à biometria, descrevendo o período de disponibilidade, os canais de acesso ao serviço, a localizações do serviço, os objetivos do serviço, os usuários a serem atendidos, os principais serviços, o processo de atendimento, dentre outros aspectos estão descritos no Anexo 04 – TAREFAS DE SUPORTE À BIOMETRIA – Serviço de Suporte à biometria.

4.4.2. As qualificações técnicas exigidas para este serviço estão descritas no Anexo 07 – Perfis e Qualificações Profissionais Exigidas.

4.5. DAS TAREFAS DE ROTINA – Serviço de Suporte de 3º Nível

4.5.1. Toda a especificação técnica referente ao Serviço de Suporte de 3º Nível, descrevendo o período de disponibilidade, os canais de acesso ao serviço, estimativa de unidades de referência dos serviços, a localizações do serviço, os objetivos do serviço, os usuários a serem atendidos, os principais serviços e processos referentes ao suporte de 3º Nível, o processo de atendimento, dentre outros aspectos estão descritos no Anexo 05 – TAREFAS DE ROTINA – Serviço de Suporte de 3º Nível.

4.5.2. As qualificações técnicas exigidas para este serviço estão descritas no Anexo 07 – Perfis e Qualificações Profissionais Exigidas.

4.6. DAS TAREFAS DE DEMANDA – Serviços Extraordinários de Suporte de 2º e 3º Nível

4.6.1. Toda a especificação técnica referente às Tarefas de Demanda, que compreende serviços extraordinários de baixa, média e alta complexidade, sem periodicidade definida, de 2º e 3º Nível, descrevendo o período de disponibilidade, os canais de acesso ao serviço, estimativa de unidades de referência dos serviços, a localizações do serviço, os objetivos do serviço,

[Assinatura]

[Assinatura]





TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

os usuários a serem atendidos, os principais serviços e processos referentes às Tarefas de Demanda, dentre outros aspectos estão descritos no Anexo 06 – TAREFAS DE DEMANDA – Serviços de Suporte de 2º e 3º Nível.

4.7. Macroatividades

4.7.1. No Anexo 08 – Tabela de Atividades e Macroatividades estão descritos os Processos/Serviços e Atividades referentes às Tarefas de Rotina, tanto aquelas que devem ser obedecidas quando aplicáveis à cada situação, quanto aquelas específicas de cada tarefa de rotina em particular.

4.8. Indicadores

4.8.1. No Anexo 9 – Indicadores de Níveis Mínimos de Serviço estão descritos os indicadores que atestarão o atendimento aos níveis mínimos de serviços determinados para esta contratação, compreendendo as Tarefas de Suporte, Rotina e Demanda.

4.9. Informações Gerais

4.9.1. No Anexo 10 – Dados do ambiente de TI da Contratante e Anexo 11 – Catálogo de Serviços são elencadas uma série de informações sobre o escopo desta contratação, com vistas a oferecer elementos para dimensionamento das equipes para a prestação dos serviços contratados.

5. ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA

5.1. Considerações Gerais

5.1.1. Atualmente o Serviço de Service Desk é prestado por uma empresa contratada desde o ano de 2013, através do Contrato TRE-BA nº 004/2013, cuja equipe é composta por profissionais de equipe de 1º nível e através do Contrato TSE nº 16/2015 distribuídos em equipes de 2º e 3º Nível de Serviço.

5.1.2. A Central de Atendimento, para prestação do serviço de suporte de 1º Nível, o serviço de suporte de 2º Nível, bem como o serviço de suporte de 3º Nível localizam-se nas dependências do TRE-BA, no prédio sede.

5.1.3. O TRE-BA conta com parque tecnológico diversificado e em expansão, contando aproximadamente 1.800 usuários de rede, 1.800 computadores, 1.270 impressoras, 450 notebooks, 6 servidores físicos, 100 servidores virtuais, 2 equipamentos Storages, dentre uma série de outros equipamentos de Tecnologia de Informação que suportam os mais de 30 sistemas de informação utilizados pelos usuários de TI para a execução das diversas tarefas judiciais e administrativas, tarefas estas consideradas essenciais para a execução

CEU





TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

das atividades institucionais, de tal forma que sua indisponibilidade ou descontinuidade produziria impacto direto ao desempenho da Organização.

5.1.4. Diante da crescente informatização de processos, rotinas de trabalho e procedimentos Justiça Eleitoral baiana, visando a prestar um serviço mais célere, qualificado e eficiente à Sociedade, torna-se imprescindível dotar a Secretaria de Tecnologia da Informação do TRE-BA com os recursos necessários a atender adequadamente a todas as demandas na área de Tecnologia da Informação. Ao longo do período compreendido entre o mês de janeiro de 2015 e o mês de março de 2017, foram atendidos 19.669 chamados de 1º Nível, 13.315 chamados de 2º Nível/3º Nível, perfazendo um total de 32.984 chamados, para o atual serviço de *service desk* para todas as unidades de todo o Tribunal Regional Eleitoral da Bahia.

5.2. Requisitos da Solução

5.2.1. Requisitos Funcionais Obrigatórios da Solução

5.2.1.1. Os requisitos funcionais obrigatórios da solução estão descritos nos seguintes anexos:

Anexo 01 – Central de Atendimento;

Anexo 02 – TAREFAS DE SUPORTE – Serviço de Suporte de 1º Nível;

Anexo 03 – TAREFAS DE SUPORTE – Serviço de Suporte de 2º Nível;

Anexo 04 – TAREFAS DE SUPORTE À BIOMETRIA – Serviço de Suporte à Biometria;

Anexo 05 – TAREFAS DE ROTINA – Serviço de Suporte de 3º Nível;

Anexo 06 – TAREFAS DE DEMANDA – Serviços de Suporte de 2º e 3º Nível;

Anexo 07 – Perfis e Qualificações Profissionais Exigidas;

Anexo 08 – Tabela de Atividades e Macroatividades;

Anexo 09 - Indicadores

5.2.2. Requisito temporal

5.2.2.1. A reunião inicial de contrato será realizada em até 03 (três) dias úteis após a assinatura do contrato.

5.2.2.2. As emissões das ordens de serviço para o início da prestação dos serviços relativos às TAREFAS DE SUPORTE e às TAREFAS DE ROTINA serão feitas em 1 (um) dia útil após a realização da reunião inicial. Em cada ordem de serviço, estará

Assinatura





TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

indicada a data de início da prestação do serviço. O período compreendido entre a data de emissão da ordem de serviço e a data do início da prestação do serviço será de, no mínimo, 30 (trinta) dias.

5.2.2.3. A entrega do plano de transição dos serviços deverá ocorrer em até 03 (três) dias úteis após a emissão da ordem de serviço.

5.2.2.4. A validação, pela fiscalização do contrato, do plano de transição dos serviços deverá ocorrer em 02 (dois) dia útil após a entrega do mesmo e deverá atender aos indicadores de níveis mínimos de serviço para prestação de serviços na fase de transição.

5.2.3. Requisito de Segurança

5.2.3.1. Tratar como “confidenciais” quaisquer informações, a que tenha acesso para execução do objeto, não podendo revelá-los ou facilitar sua revelação a terceiros. A obrigação permanecerá válida durante o período de vigência contratual e nos doze meses subsequentes ao seu término, e o seu descumprimento implicará em sanções administrativas e judiciais contra a CONTRATADA. A CONTRATADA deverá assinar o Termo de Compromisso, ANEXO 16– TERMO DE COMPROMISSO, e o Termo de Ciência, ANEXO 17 – TERMO DE CIÊNCIA.

5.2.4. Requisitos de evolução tecnológica da solução

5.2.4.1. Deve a CONTRATADA garantir a atualização tecnológica de sua equipe para a prestação dos serviços.

5.2.4.2. A capacitação dos novos profissionais é parte integrante do processo seletivo de responsabilidade da CONTRATADA, sendo realizado após o recrutamento e seleção, e deverá ser aplicada de acordo com perfis definidos a todos os profissionais alocados nos serviços de suporte de 1º, 2º e 3º Nível de operação. A carga horária dos treinamentos é variável, devendo satisfazer os conteúdos relativos a cada atividade, tendo como referência a carga horária mínima de 04 horas por profissional. Todos os custos relacionados aos treinamentos dos novos profissionais da CONTRATADA que vierem a prestar serviços à CONTRATANTE serão de responsabilidade da CONTRATADA, sem nenhum ônus adicional ao TRE-BA, devendo tais treinamentos ser realizados nas dependências da própria CONTRATADA ou onde for de sua conveniência.

5.2.4.3. Os novos profissionais da CONTRATADA que vierem a prestar serviços à CONTRATANTE deverão apresentar, ao fiscal demandante, certificado comprovando esta capacitação, até dois dias úteis antes do início das atividades.

5.2.4.4. Para todos os treinamentos, deverão, pelo menos, ser abordados os seguintes tópicos, além daqueles inerentes a cada atividade em particular:

Car

[Assinatura]





TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

- a) estrutura organizacional do TRE-BA;
- b) técnicas de atendimento;
- c) regras de comportamento e disciplina;
- d) normas operacionais e de segurança da informação no TRE-BA;
- e) sigilo profissional;
- f) base de conhecimento, scripts e outros documentos inerentes ao processo de atendimento (primeiro e segundo nível);
- g) Solução de Gerenciamento de Service Desk do TRE-BA;

5.2.4.5. A CONTRATANTE qualificará multiplicadores da CONTRATADA sobre a utilização, a nível operacional, da Solução de Gerenciamento de Service Desk do TRE-BA. Após este treinamento, a CONTRATADA deverá assumir a tarefa de replicar para os seus colaboradores devendo, sempre que um novo profissional for alocado para prestar serviço à CONTRATANTE, comprovar ter sido treinado na utilização da ferramenta;

6. MODELO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

6.1. Justificativa para o NÃO Parcelamento do Objeto

6.1.1. O parcelamento do objeto não enseja nenhum ganho de competitividade ou benefício financeiro ao TRE-BA, podendo, inclusive, ensejar prejuízo à prestação dos serviços em caso de ocorrência de problema em algum dos possíveis lotes, seja durante o certame, durante a contratação ou durante a execução do contrato. Para o total sucesso da execução do contrato, todos os itens devem ser entregues/executados como pertencentes a uma única Solução de Tecnologia da Informação, posto que estão interconectados e guardam relação de interdependência, podendo a descontinuidade ou prejuízo de um inviabilizar os demais lotes. Assim, para contratação, não haverá o parcelamento do objeto.

6.2. Modelo de Prestação de Serviço

6.2.1. Para a execução do contrato, será implementado método de trabalho em que a CONTRATANTE figura como responsável pela gestão do contrato e pela atestação da aderência aos padrões de qualidade exigidos dos produtos e serviços entregues, e a CONTRATADA como responsável pela execução dos serviços e gestão dos recursos humanos e físicos necessários. Nesse contexto, o valor mensal a ser pago estará associado ao alcance de metas estabelecidas para a prestação do serviço.





TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

6.2.2. A natureza dos serviços requer o atendimento tempestivo a demandas dos usuários, as quais não podem ser previamente planejadas por decorrerem de falhas ou dúvidas quanto ao funcionamento das soluções de TI do TRE-BA. Por esse motivo, será exigida da CONTRATADA a disponibilidade permanente de equipes qualificadas e dimensionadas de forma compatível com a demanda esperada. Com isso, configura-se um modelo híbrido de contratação, no qual a remuneração máxima é estabelecida com base na disponibilidade esperada do serviço, porém os valores efetivamente pagos são calculados em função do cumprimento de metas de desempenho e qualidade associadas aos serviços.

6.2.3. Etapa de Transição Inicial

6.2.3.1. A Etapa de Transição Inicial de serviços obedecerá às seguintes fases:

a) Fase de Ajustamento:

6.2.3.1.a.1. devem participar efetivamente da Fase de Ajustamento, no mínimo, os Fiscais do Contrato e o Preposto da CONTRATADA;

6.2.3.1.a.2. objetivos:

6.2.3.1.a.2.1. definição das necessidades de recursos, da sistemática de relacionamento e dos formatos dos documentos necessários para a execução dos serviços e gestão do Contrato;

6.2.3.1.a.2.2. estabelecimento, pelo CONTRATANTE e a CONTRATADA, das atividades, etapas e prazos a serem realizadas durante o período de Transição de Serviços;

6.2.3.1.a.2.3. contratação, instalação e ajustes de recursos dos ambientes computacionais do CONTRATANTE e a CONTRATADA;

6.2.3.1.a.2.4. detalhamento da sistemática de gestão dos serviços;

6.2.3.1.a.2.5. apresentação detalhada, da CONTRATADA, sobre seus processos e sua equipe de profissionais;

6.2.3.1.a.2.6. entrega de documentação dos profissionais para cadastramento e permissão de acesso;

6.2.3.1.a.2.7. apresentação detalhada, pelo CONTRATANTE, dos seus processos / serviços / atividades;

6.2.3.1.a.2.8. entrega, pelo CONTRATANTE, da documentação dos processos / serviços / atividades, por acaso existente;

6.2.3.1.a.3. remuneração: não haverá remuneração para o CONTRATADA durante esta fase;





TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

6.2.3.1.a.4.os níveis mínimos de serviços não serão aplicados nesta fase;

6.2.3.1.a.5.duração: início em 30 (trinta) dias antes do início da prestação dos serviços das Tarefas de Rotina, com duração de até 20 (vinte) dias corridos.

b) Fase de Absorção

6.2.3.1.b.1. Objetivos:

6.2.3.1.b.1.1. realização de oficinas para absorção de conhecimentos, pela CONTRATADA, inerentes aos serviços contratados, a partir da documentação fornecida e de esclarecimentos fornecidos pelo CONTRATANTE.

6.2.3.1.b.1.2. revisão e atualização da documentação dos processos / serviços / atividades;

6.2.3.1.b.2. remuneração: não haverá remuneração para a CONTRATADA durante esta fase.

6.2.3.1.b.3. não serão aplicados os níveis mínimos de serviços nesta fase;

6.2.3.1.b.4. duração: início em 10 (dez) dias antes do início da prestação dos serviços das Tarefas de Rotina, com duração de até 10 (dez) dias corridos.

c) Quanto ao dimensionamento da quantidade de profissionais a serem alocados inicialmente na prestação dos serviços das TAREFAS DE SUPORTE e ROTINA, a proposta deverá obedecer às quantidades mínimas estabelecidas na tabela abaixo para o início da prestação dos serviços:

Serviço	Quantidade de profissionais para o início dos serviços
Atendente de Serviço de Suporte em 1º Nível	8
Supervisor de Serviço de Suporte em 1º Nível	2
Técnico de Serviço de Suporte em 2º Nível	6
Técnico de Serviço de Suporte em 3º Nível	4
Coordenador de Serviço de Suporte em 2º e 3º Nível	1

Obs: Quantitativos equivalentes à estrutura atual

Assinatura

Assinatura





TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

- d) Qualquer alteração nos quantitativos só poderá ocorrer após o período de estabilização da implantação dos serviços, que será de 90 (noventa) dias após o início da operação dos serviços.
- e) Para os profissionais alocados para a prestação dos serviços referentes às TAREFAS DE SUPORTE, a CONTRATADA poderá alterar os respectivos quantitativos, nos termos do item 6.2.3.1.3, desde que seja garantido o cumprimento das metas de nível de serviço instituídos no Anexo 9 – Indicadores de Níveis Mínimos de Serviço e sem que haja qualquer prejuízo à qualidade do serviço prestado à CONTRATANTE.
- f) Para fins de comprovação de que é possível atender às metas estabelecidas pelos indicadores de níveis mínimos de serviço constante no Anexo 9 deste Termo de Referência determinados para esta contratação, a CONTRATADA deverá apresentar tabelas estatísticas utilizadas para o dimensionamento das equipes, a escala proposta para distribuição dos profissionais em turnos e os tempos previstos para atendimento das demandas. A CONTRATANTE deverá aprovar os estudos apresentados pela CONTRATADA para que seja possível a alteração no quantitativo das equipes.
- g) Para as TAREFAS DE ROTINA, o quantitativo de tarefas será demandado através de Ordem de Serviço, baseada em unidades de referências (USTs) Para o início da prestação dos serviços relativos às TAREFAS DE ROTINA, os quantitativos estimados serão indicados na Ordem de Serviço.
- h) A execução dos serviços será gerenciada pela CONTRATADA, que fará o acompanhamento diário da qualidade e dos níveis de serviço alcançados com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções de rumo. Os dados relativos ao registro e atendimento de demandas de usuários deverão ser mantidos atualizados no sistema fornecido pelo TRE-BA, o qual será utilizado para obter informações para a emissão dos relatórios gerenciais mensais e para a fiscalização do cumprimento das obrigações contratuais. Quaisquer problemas que venham a comprometer o bom andamento dos serviços ou o alcance dos níveis de serviço estabelecidos devem ser imediatamente comunicados à CONTRATANTE.
- i) O princípio utilizado para a medição mensal dos serviços prestados será o índice alcançado nos indicadores de nível de serviço. Sendo assim, o faturamento mensal da CONTRATADA dependerá fundamentalmente do desempenho das estruturas dos serviços referentes às Tarefas de Suporte, Rotina e Demanda. A forma de medição está detalhada nas especificações técnicas.





TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

- j) Toda a execução deverá estar de acordo com os critérios estabelecidos nos itens deste Termo de Referência.

6.3. Oficialização da demanda dos serviços por meio da emissão de “Ordem de Serviço – OS”:

- 6.3.1. A execução das TAREFAS DE DEMANDA e das TAREFAS DE ROTINA, será sempre precedida da emissão pelo TRE-BA da competente “Ordem de Serviço – OS”, contendo no mínimo: identificação do serviço, descrição do serviço, quantitativo em unidades de referência para os serviços das Tarefas de Rotina e Tarefas de Demanda, prazo para a execução do serviço, período para a execução do serviço, local da execução do serviço, especificações técnicas do serviço esperados, outras informações julgadas necessárias;
- 6.3.2. A “Ordem de Serviço – OS” será emitida, assinada e autorizada pelo Fiscal do Contrato e pelo Gestor do Contrato;
- 6.3.3. Toda “Ordem de Serviço – OS” deverá ser assinada pelo Preposto, representante da CONTRATADA perante o TRE-BA, declarando a ciência por parte da CONTRATADA dos serviços solicitados e das atividades descritas na “Ordem de Serviço – OS”, de acordo com as especificações estabelecidas pelo TRE-BA;
- 6.3.4. Os serviços deverão estar sempre de acordo com as especificações constantes nas “Ordens de Serviços – OS”;
- 6.3.5. O controle da execução dos serviços se dará em 03 (três) momentos, a saber: no início da execução – quando a “Ordem de Serviço – OS” é emitida pelo TRE-BA, durante a execução – com o acompanhamento e supervisão de responsáveis do TRE-BA, e ao término da execução – com o fornecimento de “Relatório de Serviços” pela Contratada e atesto dos mesmos por responsáveis do TRE-BA;
- 6.3.6. Todos os serviços prestados pela Contratada deverão ser necessariamente documentados (passo-a-passo), registrados na Solução de Gerenciamento de Service Desk da CONTRATANTE;
- 6.3.7. Para as TAREFAS DE ROTINA
- 6.3.7.1. Quando da alteração da lista de atividades e uma ordem de serviço em execução, requisitando uma nova tarefa, a CONTRATADA terá até 30 (trinta) dias, a partir da data de alteração da ordem de serviço, para iniciar a execução da tarefa.
- 6.3.7.2. Caso a CONTRATANTE deseje descontinuar uma tarefa de rotina, esta deverá comunicar à CONTRATADA em um prazo de, no mínimo, 60 (sessenta) dias de antecedência, devendo extinguir ou alterar a ordem de serviço em execução.
- 6.4. Considerando-se a necessidade de eventuais deslocamentos de técnicos de suporte a infraestrutura para os para Cartórios Eleitorais, foram definidas as seguintes diretrizes:

Assinatura





TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

- 6.4.1. O TRE emitirá uma AUTORIZAÇÃO DE VIAGEM, informando quando a contratada deverá adotar as providências para o deslocamento dos seus profissionais.
- 6.4.2. A CONTRATADA deverá arcar com as despesas de deslocamentos, de hospedagens e de alimentação de seus funcionários.
- 6.4.3. A CONTRATADA deverá comprovar os deslocamentos apresentando para cada viagem realizada os seguintes documentos:
- a) Formulário de Autorização de Viagem aprovado;
 - b) Passagem emitida (intermunicipal);
 - c) Para deslocamentos aéreos, apresentar os comprovantes de embarque (e-ticket); e
 - d) Relatório de viagem com as atividades realizadas no período de deslocamento e aprovado pela fiscalização técnica.
- 6.4.4. Os documentos apresentados para fins de ressarcimento não poderão conter rasuras ou estarem ilegíveis.
- 6.4.5. A fiscalização do contrato poderá a qualquer tempo verificar se os valores praticados estão dentro do previsto e do razoável.
- 6.4.6. Caso o deslocamento seja realizado em veículo da Justiça Eleitoral, a CONTRATADA fica dispensada de apresentar a passagem referente ao trecho do deslocamento.
- 6.4.7. O valor da diária contempla hospedagem e os deslocamentos no município da prestação dos serviços e não contempla os deslocamentos do Tribunal Eleitoral para o local de prestação de serviço, ou seja, as passagens intermunicipais.
- 6.4.8. A CONTRATADA deverá considerar os mesmos valores pagos pelo TRE a seus servidores para efeito de pagamento de diárias.
- 6.4.8.1 Para fins de informação, os valores pagos atualmente são: R\$420,00 (quatrocentos e vinte reais) para municípios com mais de 200.000 habitantes e R\$336,00 (trezentos e trinta e seis reais) para municípios com menos de 200.000 habitantes.
- 6.4.9. Não será autorizada realização de horas extras. Case elas sejam realizadas, deverão ser custeadas pela CONTRATADA.

RECEBIMENTO DO SERVIÇO

- 6.5. A frequência de aferição e avaliação dos níveis de serviços será mensal, devendo, a CONTRATADA, elaborar relatório gerencial de serviços, apresentando-o, à CONTRATANTE, até o 5º. (quinto) dia útil do mês subsequente ao da prestação dos serviços.

Assinatura





TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

- 6.6. Devem constar desse relatório, dentre outras informações, os indicadores/metras de níveis de serviços definidos e alcançados, recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para o próximo período e demais informações relevantes para a gestão contratual.
- 6.7. O conteúdo detalhado e a forma do relatório gerencial serão definidos pelas partes, na etapa de transição para implantação do objeto deste contrato.
- 6.8. Para aceite do recebimento e posterior encaminhamento ao pagamento, deverão ser apresentados os seguintes documentos em conjunto com o Relatório Gerencial dos Serviços:
- 6.8.1. Ordem de Serviços emitida e assinada e demais Documentos Técnicos pertinentes e comprobatórios de execução do serviço;
- 6.9. Os serviços estarão passíveis de recusa quando:
- 6.9.1. Apresentarem especificações técnicas diferentes das estabelecidas neste Termo e nos seus anexos;
- 6.9.2. Quando gerarem indisponibilidade do próprio ou de outros serviços mantidos pelo Tribunal. Os ajustes necessários no procedimento de execução dos serviços deverão ocorrer no prazo não superior a 48 (quarenta e oito) horas corridas contadas do momento da comunicação do ocorrido através de documento emitido pelos setores responsáveis pela contratação, conforme previsto no item- 19 MECANISMOS FORMAIS DE COMUNICAÇÃO;
- 6.9.3. Os ajustes referentes aos serviços ora autorizados pelo TRE-BA e executados pela Contratada deverão ocorrer por conta da mesma sem gerar qualquer ônus ao Tribunal Regional Eleitoral da Bahia, sem isentar a CONTRATADA de qualquer sanção prevista neste documento.

7. DOS PRAZOS E ENTREGAS

- 7.1. Os serviços deverão ser executados a partir de notificação para prestação dos serviços a ser emitida pelo TRE-BA posterior à assinatura do contrato;
- 7.2. Todos os serviços contemplados pelo Objeto deverão estar disponíveis para demanda do TRE-BA via emissão de Ordem de Serviços – OS, conforme abaixo:

ID	DESCRIÇÃO	INÍCIO DA ATIVIDADE	CONCLUSÃO (PRAZO)
01	Central de Atendimento	A data do início da prestação dos serviços estará indicada Ordem de Serviço referente às Tarefas de Suporte devendo ser, no máximo, 30 (trinta) dias	O serviço será executado durante toda a vigência do contrato.

[Assinatura]

[Assinatura]





TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

		após a data de emissão da Ordem de Serviço.	
02	TAREFAS DE SUPORTE – Serviços de Suporte de 1º e 2º Nível	A data do início da prestação dos serviços estará indicada Ordem de Serviço referente às Tarefas de Suporte devendo ser, no máximo, 30 (trinta) dias após a data de emissão da Ordem de Serviço.	O serviço será executado durante toda a vigência do contrato.
3	TAREFAS DE SUPORTE À BIOMETRIA – Serviços de Suporte à Biometria	A data do início da prestação dos serviços estará indicada Ordem de Serviço referente às Tarefas de Suporte devendo ser, no máximo, 30 (trinta) dias após a data de emissão da Ordem de Serviço.	Conforme indicado na Ordem de Serviço.
04	TAREFAS DE ROTINA – Serviço de Suporte de 3º Nível	A(s) data(s) do início da prestação dos serviços estará(ão) indicada(s) na(s) Ordem(ns) de Serviço referente(s) às Tarefas de Rotina devendo ser, no máximo, 30 (trinta) dias após a data de emissão da(s) Ordem(ns) de Serviço.	O serviço será executado durante toda a vigência do contrato.
05	TAREFAS DE DEMANDA – Serviço de Suporte em 1º, 2º e 3º Nível	A(s) data(s) e horário(s) de prestação dos serviços estará(ão) indicada(s) na(s) Ordem(ns) de Serviço referente(s) às Tarefas de Demanda ou através do processo de execução de mudança da CONTRATANTE. As datas e horários a serem definidos deverão ser no mínimo: - Para as tarefas relacionadas aos sistemas considerados críticos para o TRE-BA (Tabela 06 do Anexo 09, no mínimo 02 (duas) horas após a solicitação. - Para as demais tarefas, no máximo 48 (quarenta e oito) horas após a solicitação.	Conforme indicado na Ordem de Serviço.

8. LOCAL DE EXECUÇÃO DAS TAREFAS

8.1. TAREFAS DE SUPORTE - Serviço de Suporte em 1º Nível - O Serviço de Suporte em 1º Nível estará localizado na Central de Atendimento, nas dependências da CONTRATANTE.

[Assinatura]

[Assinatura]

[Assinatura]





TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

- 8.2. Mensalmente deverá ser realizada reunião entre o supervisor da Central de Atendimento e a equipe do TRE-BA (SESEC e SECAE) a fim de cumprir as rotinas de transferência de conhecimento previstas no contrato, com vistas a garantir a melhoria contínua dos serviços prestados. O número de reuniões poderá ser aumentado, mediante comunicação prévia à CONTRATADA, quando da ocorrência de situações específicas que demandem maior interação com a equipe do TRE-BA
- 8.3. TAREFAS DE SUPORTE - Serviço de Suporte em 2º Nível - O Serviço de Suporte em 2º Nível estará localizado nas dependências da CONTRATANTE
- 8.4. TAREFAS DE SUPORTE À BIOMETRIA- Serviço de Suporte à Biometria - O Serviço de Suporte à Biometria estará localizado nas dependências dos postos de cadastramento biométrico extraordinário e cartórios eleitorais, mediante demanda por ordem de serviço específica.
- 8.5. TAREFAS DE ROTINA - Serviço de Suporte em 3º Nível – Sustentação da Infraestrutura Tecnológica e Gerenciamento de Processo de TI - O Serviço de Suporte em 3º Nível para as Tarefas de Rotina estará localizado nas dependências da CONTRATANTE.
- 8.6. TAREFAS DE DEMANDA – Para as tarefas de demanda, os serviços poderão ser feitos nas dependências da CONTRATANTE ou onde esta determinar. As Tarefas de Demanda serão executadas de forma presencial, podendo, para as tarefas executadas pela equipe de 3º Nível, ser executadas de forma remota, desde que autorizado pela CONTRATANTE.

9. METODOLOGIA DE TRABALHO

ID	Bem/Serviço/Item	Forma de Execução/Fornecimento	Justificativa
1	Central de Atendimento	Conforme especificado no Anexo 01 – Central de Atendimento	A metodologia de trabalho adotada é a mais praticada no mercado e, também, a que melhor se adequa às necessidades do TRE-BA
2	TAREFAS DE SUPORTE – Serviço de Suporte de 1º Nível	Conforme especificado no Anexo 02 – TAREFAS DE SUPORTE – Serviço de Suporte de 1º Nível	
3	TAREFAS DE SUPORTE – Serviço de Suporte de 2º Nível	Conforme especificado no Anexo 03 – TAREFAS DE SUPORTE – Serviço de Suporte de 2º Nível	
4	TAREFAS DE ROTINA – Serviço de Suporte de 3º Nível	Conforme especificado no Anexo 04 – TAREFAS DE ROTINA – Serviço de Suporte de 3º Nível	





TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

5	TAREFAS DE DEMANDA – Serviços de Suporte de 1º, 2º e 3º Nível	Conforme especificado no Anexo 05 – TAREFAS DE DEMANDA – Serviços de Suporte de 2º e 3º Nível	
---	---	---	--

10. ELEMENTOS PARA GESTÃO DO CONTRATO

10.1. Papéis e responsabilidades

ID	Papel	Responsabilidade
1	Fiscal Técnico	Acompanhar e fiscalizar a execução física do objeto contratual, com o fim de aferir se este vem sendo realizado em conformidade com o que foi pactuado.
2	Fiscal Demandante do Contrato	- Fiscalizar o contrato quanto aos aspectos funcionais do seu objeto; - Avaliar a qualidade dos serviços realizados e justificativas, de acordo com os Critérios de Aceitação definidos em contrato, em conjunto com o Fiscal Técnico; - Identificar não conformidade com os termos contratuais, em conjunto com o Fiscal Técnico; - Verificar a manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação; - Verificar a manutenção das condições elencadas no Plano de Sustentação (Documento elaborado no planejamento da contratação, que visa garantir a continuidade do negócio durante e após a entrega da Solução de Tecnologia da Informação, bem como após o encerramento do contrato), em conjunto com o Fiscal Técnico; - Acompanhar e analisar os testes, ensaios, exames e provas necessários ao controle da qualidade dos materiais, serviços e equipamentos a serem aplicados nos serviços, em conjunto com o Fiscal Técnico; - Receber e dirimir reclamações relacionadas à qualidade





TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

		de serviços prestados, em conjunto com o Fiscal Técnico quando solicitado pelo Gestor do Contrato; - Comunicar por escrito ao gestor do contrato qualquer falta cometida pela empresa contratada, seja por inadimplemento de cláusula ou condição do contrato, ou por serviço executado de forma inadequada, fora do prazo, ou mesmo não realizado, formando o dossiê das providências adotadas para fins de materialização dos fatos que poderão levar a aplicação de sanção ou à rescisão contratual, em conjunto com o Fiscal Técnico; - Sugerir ao gestor do contrato a aplicação de penalidades nos casos de inadimplemento parcial ou total do contrato, em conjunto com o Fiscal Técnico.
3	Fiscal Administrativo	- Responsável por acompanhar o contrato no que diz respeito aos aspectos administrativos da execução, especialmente os referentes à regularidade fiscal e trabalhista da contratada, assim como ao recebimento, pagamento, sanções e aderência às normas, diretrizes e obrigações contratuais. - Verificar o cumprimento das normas trabalhistas por parte do contratado, a exemplo da jornada de trabalho, limitações de horas extras, descanso semanal, bem como da obediência às normas de segurança do trabalho, a fim de evitar acidentes com agentes administrativos, terceiros e empregados do contrato, em conjunto com o Fiscal Técnico;
4	Gestor do Contrato	I - organizar a rotina de acompanhamento, utilizando formulário constante do Manual de Gestão e Fiscalização de Contratos Administrativos deste Tribunal; II - em se tratando de contratação de obras e de serviços de execução indireta ou de terceirização de mão-de-obra, promover reunião com a contratada, devidamente registrada em ata, antes do início da execução dos serviços, em que estejam presentes os fiscais e os servidores da área requisitante, bem como o preposto da empresa, para esclarecimento das obrigações contratuais;

clm





TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

	III - realizar reuniões periódicas com a contratada para garantir a qualidade da execução do contrato e os respectivos resultados; IV - solicitar previamente à Administração o auxílio de determinada unidade ou servidor, quando indispensável à boa execução do contrato; V - emitir notificações de ocorrência para o preposto da empresa durante a execução contratual, utilizando formulário constante do Manual de Gestão e Fiscalização de Contratos Administrativos; VI - acompanhar e controlar o prazo de vigência e demais prazos contratuais, tais como de entrega de bens, execução de serviços, medições legais, instalação e desinstalação, alertando o fornecedor quanto aos limites temporais do contrato; VII - manifestar-se de forma tempestiva e fundamentada pela prorrogação ou não do contrato, bem como dos prazos contratuais e demais hipóteses de alteração qualitativa e quantitativa do objeto contratado no prazo máximo de 03 (três) dias úteis a contar da data em que for instado a prestar a informação; VIII - no caso de contratação da área de TIC, promover, a cada prorrogação de vigência contratual, em conjunto com os demais integrantes da equipe de gestão, nova análise de viabilidade da contratação; IX - propor a rescisão do contrato em caso de descumprimento das obrigações pela contratada, frustrada a tentativa de se regularizar a execução do ajuste; X - pronunciar-se, por ocasião de solicitações da contratada, quanto aos aspectos fáticos, técnicos e de mérito que possam subsidiar o pronunciamento jurídico; XI - fazer circular questionário de pesquisa de satisfação entre todos os usuários e setores requisitantes sobre a qualidade do serviço ou material; XII - informar, no processo, dando ciência à respectiva secretaria, a necessidade de anulação do saldo de
--	--

Handwritten signature

Handwritten signature





TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

		empenho; XIII - manter registro de todas as ocorrências da execução contratual, de modo a subsidiar as decisões da Administração, bem assim as futuras contratações; XIV - emitir relatório final da execução após encerramento da vigência do ajuste, previamente ao arquivamento do processo.
--	--	--

11. DEVERES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE

- 11.1. Proporcionar todas as facilidades para a Contratada executar o fornecimento do objeto do presente Termo de Referência, permitindo o acesso dos profissionais da Contratada às suas dependências. Esses profissionais ficarão sujeitos a todas as normas internas do TRE-BA, principalmente as de segurança, inclusive àquelas referentes à identificação, trajés, trânsito e permanência em suas dependências;
- 11.2. Promover o acompanhamento e a fiscalização da execução do objeto do presente Termo de Referência, sob o aspecto quantitativo e qualitativo, anotando em registro próprio as falhas detectadas;
- 11.3. Comunicar prontamente à CONTRATADA qualquer anormalidade na execução do objeto, podendo recusar o recebimento, caso não esteja de acordo com as especificações e condições estabelecidas no presente Termo de Referência;
- 11.4. Fornecer à Contratada todo tipo de informação interna essencial à prestação dos serviços;
- 11.5. Conferir toda a documentação técnica gerada e apresentada durante a execução dos serviços, efetuando o seu atesto quando esta estiver em conformidade com os padrões de informação e qualidade exigidos;
- 11.6. Homologar os serviços prestados, quando estes estiverem de acordo com o especificado no Termo de Referência;
- 11.7. Efetuar o pagamento à CONTRATADA dos serviços executados e devidamente atestados, desde que cumpridas todas as formalidades e exigências do contrato;
- 11.8. Disponibilizar espaço físico, mobiliário e computador a ser utilizados pelas equipes dos serviços de suporte em 1º, 2º e 3º Nível Presencial da CONTRATADA.
- 11.9. Avaliar e homologar relatório mensal dos serviços executados pela CONTRATADA, observando as metas de nível de serviço alcançadas;
- 11.10. Disponibilizar o sistema de registro de demandas para utilização pela CONTRATADA;

Handwritten signature

Handwritten signature





TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

- 11.11. Disponibilizar cópia da norma de segurança da informação e das demais normas pertinentes à execução dos serviços, bem como às suas atualizações.
- 11.12. zelar para que, durante a vigência do contrato, a Contratada cumpra as obrigações assumidas, bem como sejam mantidas as condições de habilitação e qualificação exigidas no processo licitatório.;
- 11.13. solicitar o reparo, a correção, a remoção, a reconstrução ou a reexecução do objeto do contrato em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções.

12. DEVERES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

- 12.1. Atender a todas as condições descritas no presente Termo de Referência e respectivo Contrato;
- 12.2. Manter as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação durante toda a vigência do Contrato;
- 12.3. Obedecer ao especificado em todas as normas, padrões, processos e procedimentos da CONTRATANTE, respeitando os princípios éticos e compromissos de conduta estabelecidos pela CONTRATANTE.
- 12.4. A CONTRATANTE pode, a qualquer tempo, atualizar suas normas, padrões, processos e procedimentos comprometendo-se a CONTRATADA a se adaptar em um prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos, a partir da data de notificação por parte da CONTRATANTE.
- 12.5. Responsabilizar-se pela execução do objeto deste Termo de Referência, respondendo civil e criminalmente por todos os danos, perdas e prejuízos que, por dolo ou culpa sua, de seus empregados, prepostos, ou terceiros no exercício de suas atividades, vier a, direta ou indiretamente, causar ou provocar ao TRE-BA ou a terceiros;
- 12.6. Obter todas as autorizações, aprovações e franquias necessárias à execução dos serviços, pagando os emolumentos prescritos por lei e observando as leis, regulamentos e posturas aplicáveis. É obrigatório o cumprimento de quaisquer formalidades e o pagamento, às suas expensas, das multas porventura impostas pelas autoridades, mesmo daquelas que, por força dos dispositivos legais, sejam atribuídas à Administração Pública em decorrência da prestação dos serviços contratados;
- 12.7. Abster-se, qualquer que seja a hipótese, de veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca das atividades objeto do Contrato, sem prévia autorização do TRE-BA;
- 12.8. Manter sigilo absoluto sobre informações, dados e documentos provenientes da execução do Contrato e também às demais informações internas do TRE-BA a que a Contratada tiver conhecimento;

[Assinatura]





TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

- 12.9. Não deixar de executar qualquer atividade necessária ao perfeito fornecimento do objeto sob pretexto de não ter sido executada anteriormente qualquer tipo de procedimento;
- 12.10. Somente desativar hardware, software e qualquer outro recurso computacional relacionado à execução do objeto mediante prévia autorização do TRE-BA;
- 12.11. Prestar qualquer tipo de informação solicitada pelo TRE-BA sobre os serviços contratados bem como fornecer qualquer documentação julgada necessária ao perfeito entendimento do objeto deste Termo de Referência;
- 12.12. Elaborar e apresentar documentação técnica dos procedimentos e serviços executados nas datas aprazadas, visando sua homologação pelo TRE-BA;
- 12.13. Alocar profissionais devidamente capacitados e habilitados para os serviços contratados, conforme qualificação técnica exigida neste Termo de Referência e nas Ordens de Serviço;
- 12.14. Apresentar documentação comprobatória da qualificação técnica dos profissionais alocados na execução dos serviços, bem como o Termo de Confidencialidade, ao CONTRATANTE antes do início da prestação dos serviços;
- 12.15. Manter as atualizações na documentação comprobatória da qualificação técnica dos profissionais alocados na execução dos serviços e disponibilizar essa documentação ao CONTRATANTE, sempre que solicitada;
- 12.16. Excepcionalmente e a critério do CONTRATANTE, autorizado formalmente, poderá ser dispensada a exigência de certificações técnicas para profissionais que prestarão serviços relacionados nas TAREFAS DE ROTINA por períodos inferiores a 30 (trinta) dias, mantendo-se todas as demais exigências de qualificação técnica.
- 12.17. Implementar rigorosa gerência de contrato com observância a todas as disposições constantes deste Termo de Referência;
- 12.18. Participar, no período compreendido entre a assinatura do contrato e o termo final do prazo para o início da prestação dos serviços, de reunião inicial para alinhamento de expectativas contratuais com equipe de técnicos do TRE-BA, o qual fará a convocação dos representantes da empresa e fornecerá previamente a pauta da reunião;
- 12.19. Formalizar a indicação de preposto da empresa e substituto eventual para a coordenação dos serviços e gestão administrativa do contrato. O preposto deverá ter disponibilidade para, pelo menos, uma reunião mensal nas instalações da CONTRATANTE, na cidade de Salvador, Bahia, para acompanhamento dos serviços. Excepcionalmente, a critério da CONTRATANTE, esta reunião poderá ocorrer por videoconferência/webconferência;
- 12.20. Encaminhar ao TRE-BA, antes da data de início da realização dos serviços e mensalmente, junto ao relatório gerencial de níveis de serviço, relação nominal dos profissionais que atuarão junto ao TRE-BA, indicando o CPF, área de atuação e apresentando

[Assinatura manuscrita]





TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

documentação comprobatória da qualificação dos profissionais alocados na execução dos serviços, bem como da comprovação de seu vínculo empregatício com a CONTRATADA;

- 12.21. Elaborar e apresentar ao TRE-BA, mensalmente, relatório gerencial dos serviços executados, contendo detalhamento dos níveis de serviços executados comparados com os acordados e demais informações necessárias ao acompanhamento e avaliação da execução dos serviços;
- 12.22. Manter os seus profissionais devidamente identificados por meio de crachá e uniforme, quando em trabalho nas dependências do TRE-BA;
- 12.23. Providenciar e manter qualificação técnica adequada dos profissionais que prestam serviço para o TRE-BA, de acordo com os requisitos mínimos estabelecidos nas especificações técnicas e com as necessidades pertinentes à adequada execução dos serviços contratados, inclusive garantindo a atualização da qualificação dos profissionais para atender às possíveis atualizações/alterações nas tecnologias utilizadas pelo TRE-BA;
- 12.24. Providenciar a imediata substituição de profissional que não atenda as necessidades inerentes à execução dos serviços contratados ou que seja considerado inadequado à execução dos serviços contratados;
- 12.25. Solicitar, obrigatoriamente, ao TRE-BA a revisão, modificação ou revogação de privilégios de acesso a sistemas, informações e recursos do TRE-BA, quando da transferência, remanejamento, promoção ou demissão de profissional sob sua responsabilidade;
- 12.26. Administrar todo e qualquer assunto relativo aos profissionais alocados na execução dos serviços;
- 12.27. Assumir a responsabilidade por todos os encargos previdenciários e obrigações sociais previstos na legislação social e trabalhista em vigor, obrigando-se a saldá-los na época própria, vez que os seus profissionais não manterão nenhum vínculo empregatício com o TRE-BA. Este procedimento correrá em conformidade ao estabelecido pela Resolução nº 169 do Conselho Nacional de Justiça;
- 12.28. Assumir a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho, quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas os seus profissionais durante toda a vigência contratual, ainda que acontecido em dependência do TRE-BA ou a serviço dele;
- 12.29. Atender a todas as normas de segurança vigentes pela legislação trabalhista;
- 12.30. Assumir a responsabilidade por todos os encargos de eventual demanda trabalhista, civil ou penal, relacionada à execução contratual, originariamente ou vinculada por prevenção, conexão ou continência;

[Assinatura]





TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

- 12.31. Assegurar a seus profissionais a concessão dos benefícios obrigatórios previstos nos acordos e convenções de trabalho vigentes para as respectivas categorias profissionais;
- 12.32. Responder por quaisquer danos causados diretamente a bens, tangíveis e intangíveis, de propriedade do TRE-BA ou de terceiros, quando tenham sido causados por seus profissionais durante a execução dos serviços;
- 12.33. Atender a todos os requisitos estabelecidos neste termo de referência e seus anexos.
- 12.34. Planejar, desenvolver, implantar, executar e manter os serviços objeto do contrato de acordo com os níveis de serviço estabelecidos nas especificações técnicas;
- 12.35. Encaminhar à unidade fiscalizadora a solicitação de pagamento dos serviços prestados, emitidas em conformidade com os dados de medição de serviços previamente validados na reunião mensal de acompanhamento;
- 12.36. Assumir a responsabilidade pelos encargos fiscais e comerciais resultantes da contratação;
- 12.37. Reportar ao TRE-BA imediatamente qualquer anormalidade, erro ou irregularidades que possa comprometer a execução dos serviços e o bom andamento das atividades do TRE-BA;
- 12.38. Providenciar cópia, para todos os profissionais alocados na execução dos serviços, da política de segurança da informação e das demais normas disponibilizadas pelo TRE-BA, bem como zelar pela observância de tais normas;
- 12.39. Solicitar, dos profissionais alocados na execução dos serviços, a assinatura de termo de sigilo e responsabilidade, bem como termo de ciência, de acordo com modelo a ser fornecido pelo TRE-BA;
- 12.40. Apresentar mensalmente à CONTRATANTE cópia da documentação que comprove a quitação das obrigações trabalhistas e previdenciárias.
- 12.41. A CONTRATADA e os profissionais alocados na execução dos serviços transferem ao TRE-BA, de forma incondicional, todos os direitos referentes à propriedade intelectual sobre procedimentos, roteiros de atendimento e demais documentos produzidos no âmbito do contrato;
- 12.42. Devolver os crachás fornecidos pelo CONTRATANTE quando do desligamento de seus profissionais ou do término do contrato, e ainda ser o TRE-BA ressarcido por eventuais extravios ou danos;
- 12.43. Abster-se de contratar, para atuar no âmbito da presente contratação, servidor ativo ou aposentado há menos de cinco anos do quadro do TRE-BA ou ocupante de cargo em comissão, assim como de cônjuge, companheiro, parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o 3º grau;

[Assinatura]





TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

- 12.44. É vedada a subcontratação para a execução dos serviços objetos desta contratação;
- 12.45. Repassar, quando do período de transição e/ou encerramento do contrato, ou quando solicitado pelo CONTRATANTE, aos profissionais indicados pelo TRE-BA, os documentos, procedimentos e demais conhecimentos necessários para continuidade dos serviços de suporte aos usuários de soluções de TI.
- 12.46. Possuir pessoal técnico especializado, adequado e disponível, no quadro permanente, na data de assinatura do CONTRATO, para a realização do objeto da licitação e inerente a Etapa de Transição Inicial, conforme especificações técnicas, descritas neste Termo de Referência e demais anexos, contemplando, no mínimo:
- 12.46.1. 01 (um) profissional com certificação PMP, devendo ser comprovado através da apresentação de Certificação PMP (Project Management Professional) emitida pelo PMI – Project Management Institute ou MBA em Gerência de Projetos ou curso de pós-graduação em gerenciamento de projetos lato-sensu com duração mínima de 360 (trezentas e sessenta) horas.
- 12.46.2. 01 (um) profissional com certificação ITIL Expert V3 ou superior, devendo ser comprovado através da apresentação de Certificação ITIL Expert – Information Technology Infrastructure Library.
- 12.47. Em até 10 (dez) dias antes da data do início da prestação de serviço, definida na respectiva Ordem de Serviço, a CONTRATADA deverá comprovar que dispõe de profissionais com capacidade técnica suficiente e necessária ao desempenho dos serviços descritos na ordem de serviço, conforme estabelecido no Anexo 07 – Perfis e Qualificações Profissionais, e condições abaixo:
- 12.47.1. Para os profissionais que prestarão os serviços referentes às TAREFAS DE SUPORTE de 1º e 2º Nível, deverá comprovar que, pelo menos, 80% (oitenta por cento) dos colaboradores (ATENDENTE DE SERVIÇO DE SUPORTE EM 1º NÍVEL, SUPERVISOR DE SERVIÇO DE SUPORTE EM 1º NÍVEL, TÉCNICO DE SERVIÇO DE SUPORTE EM 2º NÍVEL) possuem as qualificações exigidas. Para o restante dos colaboradores, a CONTRATADA deverá apresentar a respectiva comprovação até a finalização do período de estabilização dos serviços, que corresponde aos primeiros 90 (noventa) dias da contratação.
- 12.47.2. Para os demais profissionais toda a qualificação exigida deverá ser comprovada no início da prestação dos serviços.

13. FORMA DE ACOMPANHAMENTO DO CONTRATO

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





TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

14. METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE E NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO

- 14.1. 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 os serviços.
- 14.2. Níveis de serviço são critérios objetivos e mensuráveis estabelecidos pela CONTRATANTE com a finalidade de aferir e avaliar diversos fatores relacionados com os serviços contratados, quais sejam: qualidade, desempenho, disponibilidade, abrangência/cobertura e segurança.
- 14.3. Para mensurar esses fatores serão utilizados indicadores relacionados com a natureza e característica dos serviços contratados, para os quais foram estabelecidas metas quantificáveis a serem cumpridas pela CONTRATADA. Esses indicadores são expressos em unidades de medida como, por exemplo: percentuais, tempo medido em horas ou minutos, números que expressam quantidades físicas, dias úteis e dias corridos.
- 14.4. A frequência de aferição e avaliação dos níveis de serviço será mensal, devendo a CONTRATADA elaborar relatório gerencial de serviços, apresentando-o ao TRE-BA até o 5º dia útil do mês subsequente ao da prestação do serviço, durante a realização da Reunião Mensal de Acompanhamento. Devem constar desse relatório, entre outras informações, os indicadores/metras de níveis de serviço alcançados, recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para o próximo período e demais informações relevantes para a gestão contratual. O conteúdo detalhado e a forma do relatório gerencial serão definidos pelas partes.
- 14.5. Os indicadores de desempenho estão estabelecidos no Anexo 9 – Indicadores de Níveis Mínimos de Serviço. Tais indicadores deverão ser monitorados e servirão de base para a avaliação mensal da Contratada, no “Relatório de Gerencial dos Serviços” do Contrato, onde será possível verificar a efetividade do atendimento e permitir a depuração do processo.
- 14.6. Os Níveis Mínimos de Serviços devem ser considerados e entendidos, pela CONTRATADA, como um compromisso de qualidade, que assumirá, junto à CONTRATANTE.
- 14.7. A análise dos resultados destas avaliações, pela CONTRATANTE, resultará em advertências, penalizações e redução na fatura, caso a CONTRATADA não cumpra com os seus compromissos, de qualidade e desempenho.
- 14.8. Os primeiros 90 (noventa) dias após o início da execução dos serviços serão considerados como período de estabilização, durante o qual a CONTRATADA deverá proceder a todos os ajustes que se mostrarem necessários no dimensionamento e qualificação das equipes, bem como nos procedimentos adotados e demais aspectos da prestação dos serviços, de modo a assegurar o alcance das metas estabelecidas. Caso haja prorrogação da vigência contratual, não haverá novo período de estabilização.

[Assinatura]





TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

14.9. As metas de nível de serviço serão implementadas gradualmente durante o período de estabilização, de modo a permitir à CONTRATADA realizar a adequação progressiva de seus serviços e alcançar, ao término desse período, o desempenho pleno requerido pelo TRE-BA. Para tanto, serão consideradas as seguintes metas:

14.9.1. 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;

14.9.2. Etapa 2 (E2) – no segundo mês de execução a CONTRATADA deverá atingir as metas estabelecidas na tabela como Meta E2;

14.9.3. Etapa 3 (E3) – no terceiro mês de execução a CONTRATADA deverá atingir as metas estabelecidas na tabela como Meta E3;

14.9.4. 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;

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

14.9.6. Observação: os prazos acima serão contados a partir da data de início da prestação de serviços da Central de Atendimento.

14.9.7. No Anexo 9 – Indicadores de Níveis Mínimos de Serviço, consta tabela com as metas de serviço estabelecidas para cada Etapa.

15. ESTIMATIVA DO VOLUME DOS SERVIÇOS (MÊS)

Serviço	Estimativa	Forma de Estimativa
TAREFAS DE SUPORTE – Serviço de Suporte de 1º e 2º Nível	1.500 chamados encerrados	Estimativa feita tomando-se por base os valores dos quantitativos de chamados abertos para o 1º e 2º Nível de atendimento no período de janeiro de 2015 a março de 2017.
TAREFAS DE ROTINA	3.500 UST	Quantidade estabelecida considerando a expectativa de utilização dos serviços com base na demanda histórica dos serviços existentes e a criação de novas atividades e tarefas.





TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

Serviço	Estimativa	Forma de Estimativa
TAREFAS DE DEMANDA – 2º nível	300 UST	Quantidade estabelecida considerando a expectativa de utilização dos serviços com base na demanda histórica dos serviços existentes e a criação de novas atividades e tarefas.
TAREFAS DE DEMANDA – 3ª nível	300 UST	Quantidade estabelecida considerando a expectativa de utilização dos serviços com base na demanda histórica dos serviços existentes e a criação de novas atividades e tarefas.

16. CONDIÇÕES PARA PAGAMENTO

- 16.1. Observada a ordem cronológica estabelecida no art. 5º da Lei 8.666/93, o pagamento será efetuado sem qualquer acréscimo financeiro, mediante depósito através de ordem bancária, nos seguintes prazos e condições:
- 16.1.1. Para valor igual ou inferior a R\$ 8.000,00: até o 5º dia útil subsequente à apresentação da nota fiscal;
- 16.1.2. Para valor superior a R\$ 8.000,00: até o 10º dia útil subsequente à apresentação da nota fiscal.
- 16.2. Condiciona-se o pagamento à:
- I – Apresentação da nota fiscal/fatura discriminativa da execução do objeto contratado;
- II – Declaração da fiscalização do contrato de que a execução se deu conforme pactuado;
- 16.3. A CONTRATADA indicará na nota fiscal/fatura o nome do Banco e os números da agência e da conta corrente para efetivação do pagamento.
- 16.4. A CONTRATANTE, observados os princípios do contraditório e da ampla defesa, poderá deduzir, do montante a pagar à Contratada, os valores correspondentes a multas, ressarcimentos ou indenizações por esta devidos.
- 16.5. Na Reunião Mensal de Acompanhamento deverá ser entregue à CONTRATANTE o Relatório Gerencial dos Serviços, que será utilizado para aferição do pagamento correspondente aos serviços prestados..
- 16.5.1. A estrutura e a definição do conteúdo do Relatório Gerencial dos Serviços será definida durante a Fase de Transição Inicial.





TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

16.6. Solicitação de Pagamento dos Serviços:

- 16.6.1. Os serviços serão faturados mensalmente após a solicitação de pagamento por parte da CONTRATADA e aceite do Relatório de Níveis Mínimos de Serviço, por parte da CONTRATANTE.
- 16.6.2. Caso a CONTRATADA não cumpra com os seus compromissos, de qualidade e desempenho, terá a sua fatura reduzida conforme estabelecido no Anexo 9 – Indicadores de Níveis Mínimos de Serviço.
- 16.6.2.1. Neste caso a CONTRATADA será notificada conforme especificado no item 19. MECANISMOS FORMAIS DE COMUNICAÇÃO.
- 16.6.3. Quando houver divergência entre a solicitação de pagamento apresentada e a prestação dos serviços verificada pela CONTRATANTE, a parte incontroversa poderá ser faturada ficando a parte controversa para ser discutida e compensada na fatura posterior.
- 16.6.4. As notas fiscais deverão ser emitidas em nome do TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA, CNPJ 05.967.350/0001-45.
- 16.6.5. O TRE-BA reserva-se o direito de recusar o pagamento, no ato da ATESTAÇÃO, caso o objeto não esteja em conformidade com as condições deste instrumento;
- 16.6.6. Os valores da(s) NF(s) / Fatura(s) deverão ser os mesmos consignados na Nota de Empenho, sem o que não será liberado o respectivo pagamento. Em caso de divergência, será estabelecido prazo para a Contratada fazer a substituição desta(s) NF(s) / Fatura(s).

17. GARANTIA CONTRATUAL

- 17.1.1. Para assegurar o integral cumprimento de todas as obrigações contratuais assumidas, inclusive pagamento de multas eventualmente aplicadas, a licitante prestará garantia no percentual de 5% (cinco por cento) do valor total do contrato, em até 05 (cinco) dias corridos contados do ato de convocação para apresentação da garantia contratual e assinatura de contrato, podendo a CONTRATADA optar por qualquer das modalidades previstas no art. 56 da Lei 8.666/93, a saber:
- 17.1.2. Caução em dinheiro ou títulos da dívida pública, cuja exigibilidade não seja contestada pelo TRE-BA;
- 17.1.2.1. Quando se tratar de caução em dinheiro, deverá ser recolhido na Secretaria de Orçamento, Finanças e Contabilidade do TRE-BA;
- 17.1.3. Seguro garantia;
- 17.1.4. Fiança bancária.





TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

- 17.1.4.1. Em se tratando de fiança bancária, deverá constar do instrumento a expressa renúncia pelo fiador dos benefícios previstos nos artigos 827 e 835 do Código Civil;
- 17.1.5. Se o valor da garantia for utilizado em pagamento de qualquer obrigação, a Contratada deverá re-integralizar o seu valor, no prazo não superior a 10 (dez) dias corridos, contados da data em que for notificada;
- 17.1.6. A não apresentação da garantia até a assinatura contratual ou sua apresentação em desacordo com o prazo fixado significará recusa à assinatura do contrato, ensejando aplicação das sanções previstas;
- 17.1.7. No caso de rescisão do contrato, a garantia se presta a cobrir prejuízos comprovados.

18. PROPRIEDADE, SIGILO, RESTRIÇÕES

- 18.1. A contratada cederá ao TRE-BA, nos termos do art. 111, da Lei Federal N.º 8.666/93, combinado com o art. 4.º, da Lei Federal N.º 9.609/98, o direito patrimonial e a propriedade intelectual em caráter definitivo, os resultados produzidos em consequência dos serviços contratados, entendendo-se por resultados quaisquer estudos, relatórios, artefatos, descrições técnicas, protótipos, dados, esquemas, plantas, desenhos, diagramas, roteiros, tutoriais, fontes dos códigos de programas computacionais em qualquer mídia, páginas de Intranet e Internet e qualquer outra documentação produzida no escopo da presente contratação, em papel ou em mídia eletrônica, sendo vedada sua cessão, locação ou venda a terceiros;
- 18.2. Toda a documentação produzida pela CONTRATADA referente à implantação dos serviços e documentos exigidos no termo de referência passam a ser propriedade de forma perpétua do TRE-BA, não precisando este Tribunal de autorização da Contratada para reproduzir, distribuir e publicar em documentos públicos ou fornecer a terceiros quando a administração considerar necessário. Na assinatura do Contrato a Contratada deverá entregar a Declaração de cessão patrimonial/autoral conforme o ANEXO 18 – DECLARAÇÃO CESSÃO DE DIREITOS PATRIMONIAIS/AUTORAIS.
- 18.3. Todas as informações obtidas ou extraídas pela CONTRATADA quando da execução dos serviços deverão ser tratadas como confidenciais, sendo vedada qualquer divulgação a terceiros, devendo a CONTRATADA, zelar por si, por seus sócios, empregados e subcontratados pela manutenção do sigilo absoluto sobre os dados, informações, documentos, especificações técnicas e comerciais de que eventualmente tenham conhecimento ou acesso em razão dos serviços executados;
- 18.4. A obrigação assumida de Confidencialidade permanecerá válida durante o período de vigência do contrato principal e o seu descumprimento implicará em sanções administrativas e judiciais contra a CONTRATADA, previstas no CONTRATO e na legislação pertinente;





TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

18.5. Para efeito do cumprimento das condições de propriedade e confidencialidade estabelecidas, a CONTRATADA exigirá de todos os seus empregados que, a qualquer título, venham a integrar a equipe executante do Objeto deste Termo de Referência, a assinatura do ANEXO 16 - TERMO DE COMPROMISSO, bem como a assinatura do ANEXO 17 – TERMO DE CIÊNCIA onde o signatário e os funcionários que compõem seu quadro funcional declaram-se, sob as penas da lei, ciente das obrigações assumidas e solidário no fiel cumprimento das mesmas.

19. MECANISMOS FORMAIS DE COMUNICAÇÃO

ID	Função de Comunicação	Emissor	Destinatário	Forma de Comunicação	Periodicidade
1	Ordem de Serviço	Contratante	Contratada	Emissão da ordem de serviço.	Quando demandado pela STI.
2	Nota de empenho	Contratante	Contratada	Emissão da Nota de Empenho	Quando demandado pela STI.
3	E-mail, telefone e site na internet	Contratante	Contratada	Abertura de chamados de serviços de suporte técnico e garantia. Dirimir dúvidas e prestar esclarecimentos acerca de itens presentes no contrato firmado;	Sempre que necessário.
4	Ata de reunião	Contratante	Contratada	Registro das reuniões realizadas entre a contratante e a contratada.	Sempre que houver reunião entre as partes.
5	Comunicação formal	Contratante	Contratada	Relato de alguma ocorrência contratual através de: Ofício por correspondência/ email.	Sempre que houver falha no atendimento a algum item do contrato ou quando necessário.





TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

6	Troca de informações técnicas necessárias a execução do contrato	Contratada/Contratante	Contratante/Contratada	Através de telefone, e-mail, presencial, relatórios, documentos de texto, planilhas, slides, e-mail, sítios da internet, PDF (<i>Portable Document Format</i>): documento em formato portátil.	Quando necessário
---	--	------------------------	------------------------	--	-------------------

20. ESTIMATIVA DE PREÇOS UNITÁRIOS

Item	Serviço	Unidade de Medida	Qtd.	-	Valor mensal	Valor Médio Global Orçado
1	TAREFAS DE SUPORTE – Serviços de Suporte de 1º e 2º Nível	Valor Fixo Mensal	30	Não se aplica		
Item	Serviço	Unidade de Medida	Qtd. Mín.	Qtd. Máx	Valor Unitário × Multiplicador	Valor Orçado Global
2	TAREFAS DE SUPORTE À BIOMETRIA	UST	0	79.200	×0,5	
3	TAREFAS DE ROTINA – Serviço de Suporte de 3º Nível	UST	0	115.000	×1,0	
4	TAREFAS DE DEMANDA – Serviço	UST	0	10.000	×1,5	





TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

	Extraordinário de Suporte em 2º e 3º Nível	UST	0	10.000			
--	--	-----	---	--------	--	--	--

- 20.1. A TAREFA DE SUPORTE À BIOMETRIA tem seu valor correspondente em unidades de referência estabelecido no Anexo 04 – TAREFAS DE SUPORTE À BIOMETRIA.
- 20.2. Cada Tarefa de Rotina tem seu valor correspondente em unidades de referência estabelecido no Anexo 08 – Tabela de Atividades e Macroatividades, sendo que o pagamento se dará pelo que for efetivamente utilizado.
- 20.3. A CONTRATANTE não se compromete a demandar o total de quantitativos estimados na tabela acima. Todavia, tais quantitativos representam a estimativa dos serviços a serem contratados para o início da prestação dos serviços.

21. ACEITE, ALTERAÇÃO E CANCELAMENTO

21.1. Condições de Aceite

- 21.1.1. O aceite se dará pelo atendimento no estabelecido nos itens 13. Forma de Acompanhamento do Contrato e 14. Metodologia de Avaliação da Qualidade e Níveis Mínimos de Serviço.

21.2. Condições de Alteração

- 21.2.1. Este contrato poderá ser alterado nos casos previstos no artigo 65, da lei 8.666/93, desde que haja interesse da CONTRATANTE, com a apresentação das devidas justificativas.
- 21.2.2. Alteração contratual unilateral, pela Administração Pública, quando houver modificação do projeto ou das especificações, para melhor adequação técnica aos seus objetivos conforme o artigo 65, inciso I, alínea a, da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, a Lei de Licitações e Contratos Administrativos.

21.3. Condições de Rescisão

21.3.1. Constituem motivo para rescisão contratual:

- 21.3.1.1. O não cumprimento de cláusulas contratuais, especificações ou prazos;
- 21.3.1.2. O cumprimento irregular de cláusulas contratuais, especificações e prazos;
- 21.3.1.3. A lentidão do seu cumprimento, levando o Tribunal a comprovar a impossibilidade da execução do serviço, nos prazos estipulados;
- 21.3.1.4. O atraso injustificado no início dos serviços;
- 21.3.1.5. A paralisação dos serviços, sem justa causa e prévia comunicação ao Tribunal;





TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

- 21.3.1.6. A subcontratação total ou parcial das obrigações contraídas;
- 21.3.1.7. A associação da CONTRATADA com outrem, a cessão ou transferência total ou parcial das obrigações contraídas, bem como a fusão, cisão ou incorporação da CONTRATADA, que afetem a boa execução do Contrato, sem prévio conhecimento e expressa autorização do Tribunal;
- 21.3.1.8. O desatendimento das determinações regulares da autoridade designada para acompanhar e fiscalizar a execução do Contrato, assim como as de seus superiores;
- 21.3.1.9. O cometimento reiterado de faltas na execução do Contrato, anotadas pelo Tribunal;
- 21.3.1.10. A decretação de falência ou a instauração de insolvência civil da CONTRATADA;
- 21.3.1.11. A dissolução da CONTRATADA;
- 21.3.1.12. A alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da CONTRATADA que prejudique a execução do Contrato;
- 21.3.1.13. Razões de interesse público, justificadas e determinadas, de alta relevância e amplo conhecimento, pela máxima autoridade do Tribunal, e exaradas no Processo Administrativo a que se refere este Contrato;
- 21.3.1.14. A ocorrência de caso fortuito ou de força maior, regularmente comprovada, impeditiva da execução do Contrato;
- 21.3.1.15. O descumprimento do disposto no Inciso V, do Artigo 27, da Lei 8.666/93, sem prejuízo das sanções cabíveis.
- 21.3.1.16. A rescisão do Contrato poderá ser determinada por ato unilateral e escrita do TRE-BA;
- 21.3.1.17. O Contrato poderá ser rescindido por acordo entre as partes, mediante aviso prévio e escrito, desde que haja conveniência para o Tribunal, conforme previsto no Artigo 79, Inciso II da Lei 8666/93;
- 21.3.1.18. Poderá o Tribunal rescindir imediatamente o Contrato, sem qualquer ônus, no caso de persistência no inadimplemento de obrigações pela CONTRATADA, e pelas quais já tenha a mesma, sido notificada para providenciar as devidas regularizações;
- 21.3.1.19. O Contrato poderá ser rescindido a qualquer tempo, sem ônus de qualquer espécie, a exclusivo critério do Tribunal, desde que devidamente notificado, devendo este notificar a CONTRATADA de sua intenção rescisória, com antecedência mínima de 45 (quarenta e cinco) dias corridos.





TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

22. SANÇÕES APLICÁVEIS

23. Atendendo ao Art. 15, inciso III, alínea “h” da INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 4 da SLTI/MPOG, de 12 de novembro de 2010 e conforme os Arts. 86, 87 e 88 da Lei No 8.666 de 1993, seguem, abaixo, definições claras e detalhadas das sanções administrativas a serem aplicadas a esta contratação com vinculação por Termo de Contrato.
24. Pela inexecução total ou parcial do objeto definido neste Termo de Referência, o TRE-BA poderá, garantida a prévia defesa, aplicar à Contratada, as sanções a seguir, de acordo com o grau do prejuízo causado pelo descumprimento das respectivas obrigações:
- 24.1. advertência escrita quando se tratar de infração leve, desde que não caiba a aplicação de sanção mais grave;
- 24.2. multa de 0,5% (cinco décimos por cento) sobre o valor faturado pela empresa no período de 06 (seis) meses, para cada indicador de nível de serviço que apresente discrepância superior a 10% em relação à meta prevista em 03 (três) medições em meses consecutivos, ou alternados, realizadas no intervalo de 06 (seis) meses, até o limite de 10% (dez por cento) sobre o valor faturado neste mesmo período;
- 24.3. multa de 1% (um por cento) sobre o valor total faturado para o contrato, no mês da infração, para cada ocorrência de descumprimento de obrigações contratuais (itens 12.3 a 12.47.2 deste Termo de Referência), até o limite 10% (dez por cento) sobre o valor total faturado para o contrato no mês da infração;
- 24.4. multa de 1% (um por cento) sobre o valor total faturado para o contrato, no mês da infração, para cada indicador/meta de níveis de serviço que tenha sido objeto de tentativa de fraude, manipulação ou descaracterização pela CONTRATADA, até o limite 10% (dez por cento) sobre o valor total faturado para o contrato no mês da infração;
- 24.5. multa de 10% (dez por cento) sobre o valor total do contrato, em caso de inexecução total da obrigação assumida, caracterizando-se quando houver reiterado descumprimento de obrigações contratuais.
- 24.6. multa de 0,5% (cinco décimos por cento) sobre o valor mensal a ser pago pelas Tarefas de Suporte, pelo atraso no início do serviço do Item 1 - TAREFAS DE SUPORTE – Serviço de Suporte de 1º e 2º Nível, por dia de atraso, até o limite de 10% (dez por cento) do valor mensal a ser pago pelas Tarefas de Suporte.
- 24.7. multa de 0,5% (cinco décimos por cento) sobre o valor mensal faturado para as Tarefas de Rotina, para cada TAREFA DE ROTINA não executada, por dia não executado, até o limite de 10% (dez por cento) do valor mensal faturado para as Tarefas de Rotina.





TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

- 24.8. multa de 10% (dez por cento) sobre o valor estimado na respectiva ordem de serviço pela não execução da Tarefa de Demanda.
- 24.9. multa de 0,3% (três décimos por cento) por dia sobre o valor dos serviços entregues com atraso, até o percentual de 9% (nove por cento) e mais 1% (um por cento) caso ultrapasse os 30 dias de atraso. Decorridos mais de 30 (trinta) dias de atraso o TRE-BA poderá decidir pela rescisão, em razão da inexecução total.
- 24.10. 1% (um por cento) por dia sobre o valor da garantia contratual, pela não apresentação/atualização, até o percentual de 10% (dez por cento), no prazo estabelecido neste instrumento, da garantia de execução contratual.
- 24.11. 0,5% (meio por cento) por evento sobre o valor global atualizado do contrato, pela não manutenção das condições de habilitação e qualificação exigidas no instrumento convocatório, até o limite de 10% (dez por cento) sobre o valor global atualizado do contrato.
- 24.12. Suspensão temporária de participar em licitação e impedimento de contratar com a Administração, pelo prazo não superior a 5 (cinco) anos;
- 24.13. Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública enquanto perdurarem os motivos que determinaram sua punição ou até que seja promovida a sua reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que o contratado ressarcir a Administração pelos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da sanção aplicada com base no inciso anterior.

25. MEDIDAS ACAUTELADORAS

- 25.1. Ocorrendo inadimplemento contratual, a Administração poderá, com base no artigo 45 da Lei nº 9.784/1999 e artigo 7º, parágrafo único, da Portaria nº 455/2016, do TRE/BA, reter, de forma cautelar, dos pagamentos devidos à Contratada, valor relativo a eventual multa a ser-lhe aplicada.
- 25.2. Finalizado o processo administrativo de apuração das faltas contratuais cometidas pela Contratada, tendo a Administração decidido pela penalização, o valor retido cautelarmente será convertido em multa. Não havendo decisão condenatória, o valor será restituído, monetariamente corrigido pelo mesmo índice de reajuste dos pagamentos devidos à Contratada.

[Assinatura]





TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

26. DA VIGÊNCIA CONTRATUAL E DO REAJUSTE DE PREÇOS

26.1. A vigência do contrato é de 30 (trinta) meses, a contar da data de assinatura do contrato, podendo ser prorrogado até o limite de sessenta meses, em conformidade com o disposto no Art. 57, inciso II, da Lei Federal nº 8.666/1993, por ser considerado pela CONTRATANTE, serviço de natureza contínua.

26.2. Do Reajuste dos Preços

26.2.1. Após 12 (doze) meses da data de apresentação da proposta, a CONTRATADA, mediante justificativa, poderá solicitar reajuste do valor contratual com base na variação do IPCA.

26.2.2. Em caso de extinção do referido índice, a CONTRATANTE fará opção de índice que servirá de base para o reajuste.

27. CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

27.1. Da Proposta de Preço

27.1.1. A proposta deverá conter obrigatoriamente os seguintes elementos:

27.1.1.1. Preço unitário por item, em moeda corrente nacional, cotados com apenas duas casas decimais, expressos em algarismos e por extenso, sendo que, em caso de divergência entre os preços expressos em algarismos e por extenso, serão levados em consideração os últimos;

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

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

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

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

27.1.1.6. Deve informar o prazo de validade da proposta, que não poderá ser inferior a 60 (sessenta) dias corridos, contados da data de entrega da mesma;

27.1.1.7. Indicação do nome do banco, número da agência, número da conta corrente, para fins de recebimento dos pagamentos; O modelo oficial a ser utilizado pelas licitantes para a formação de preço deve ser o determinado no item 20. Estimativa de Preços Unitários.

27.2. Qualificação Técnica

27.2.1. Critérios de Habilitação

27.2.1.1. Do Atestado de Vistoria Técnica





TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

- a) Atestado de Vistoria a ser fornecido pelo TRE-BA ou declaração de dispensa, conforme as seguintes condições:

- 27.2.1.1.a.1. A critério da licitante, caso seja necessário levantar, *in loco*, subsídios para formulação de suas propostas, esta poderá realizar vistoria técnica nas instalações do Tribunal, durante o horário de funcionamento regular do Tribunal. Caso a licitante não realize a vistoria técnica deverá emitir declaração de dispensa informando que tem pleno conhecimento da natureza e do escopo dos serviços.
- 27.2.1.1.a.2. O agendamento da vistoria deverá ser previamente efetuado nos telefones de contatos do TRE-BA, mencionando as informações de contato da Empresa (razão social, endereço e telefone) e de seu representante (nome completo e telefone) o qual efetuará a vistoria.
- 27.2.1.1.a.3. TRE-BA: na Primeira Avenida, 150, Centro Administrativo da Bahia, CEP: 41.745-901, Salvador-BA, por meio dos telefones: (71) 3373-7118 / 7121 / 7128, na Secretaria de tecnologia da Informação.
- 27.2.1.1.a.4. A vistoria deverá ser agendada e realizada até, no máximo, 02 (dois) dias úteis antes da abertura do pregão eletrônico.
- 27.2.1.1.a.5. Durante a vistoria, será dado acesso às dependências do Tribunal.
- 27.2.1.1.a.6. Quando da vistoria, a licitante deverá se inteirar de todos os aspectos referentes à execução do serviço, não se admitindo, posteriormente, qualquer alegação de desconhecimento desses aspectos.
- 27.2.1.1.a.7. Para todos os efeitos, considerar-se-á que a licitante tem pleno conhecimento da natureza e do escopo dos serviços, não se admitindo, posteriormente, qualquer alegação de desconhecimento desses elementos de contratação.
- 27.2.1.1.a.8. Efetuada a vistoria será lavrado, por representante da equipe técnica do TRE-BA designado para tanto, o respectivo Atestado de Vistoria, conforme modelo, o qual deverá ser preenchido e assinado pelo interessado em participar da licitação.
- 27.2.1.1.a.9. Durante a vistoria técnica, o Tribunal fornecerá dados técnicos de seu parque tecnológico.

Assinatura





TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

27.2.1.2 Dos Atestados de Capacidade Técnica

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

27.2.1.2.2. Atestado(s) de Capacidade Técnica, a ser(em) fornecido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, em documento timbrado, e que comprove(m) a aptidão da licitante para desempenho de atividade pertinente e compatível com o objeto da licitação, contendo:

27.2.1.2.2.1. Comprovação da prestação de serviço como Central de Serviços de Suporte com pelo menos 900 (novecentos) usuários, 1.125 (hum mil cento e vinte e cinco) estações de trabalho (microcomputadores e/ou notebooks), 3 (três) Servidores físicos e 50 (cinquenta) virtuais, e que, dentre os serviços de suporte, prestados neste escopo, estejam inclusos os seguintes:

- a) Serviços de atendimento a usuários, através de suporte remoto;
- b) Serviços de atendimento a usuários, através de suporte presencial;
- c) Serviços de Sustentação de Infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC);
- d) Prestação de serviços de suporte técnico a ambiente de rede de dados local (cabeadada e sem fio);
- e) Prestação de serviços de administração de infraestrutura de TIC, envolvendo, no mínimo, os ambientes de servidores, storage, backup, banco de dados e correio eletrônico;
- f) Experiência na gestão de, pelo menos, os seguintes componentes, segundo as recomendações do ITIL:

f.1. Função Service Desk (Central de Serviços);

f.2. Processo de Gerenciamento de Incidentes;

f.3. Processo Gerenciamento de Problemas;

f.4. Processo Gerenciamento de Mudanças;

f.5. Processo Gerenciamento de Liberação e Implantação;

f.6. Processo Gerenciamento de Configuração e Ativo de Serviço;

f.7. Controle de Níveis Mínimos de Serviço (NMS) de fornecedores internos e externos.





TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

- g) Prestação de serviços de manutenção, com substituição de peças, a estações de trabalho (microcomputadores e notebooks).

27.2.1.2.3. Atestado de Capacitação Técnica, comprovando ter prestado serviços de suporte a redes e infraestrutura, a ser(em) fornecido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, com uma configuração mínima de:

- a) Suporte e configuração de, no mínimo, 1.125 estações de trabalho entre desktops e notebooks configuradas com sistema operacional Windows;
- b) Suporte e configuração de, no mínimo, 3 (três) equipamentos servidores físicos e 50 (cinquenta) servidores virtuais, com descrição resumida das atividades realizadas, configurados com sistemas operacionais distribuídos entre Windows Server e Linux, operando em ambientes de clusters e virtualizados;
- c) Suporte e configuração de, no mínimo, 01 (uma) unidade de armazenamento do tipo "storage" com discos Fibre Channel ou Serial Attached SCSI (SAS) com capacidade bruta de, no mínimo, 10TB, e de, no mínimo, 01 (uma) Biblioteca de Fitas, conectadas para comunicação do tipo SAN, utilizando software de gerenciamento de backup;
- d) Suporte e configuração a ativos de rede tipo Storage Area Network (SAN) com no mínimo dois switches Fibre Channel de 16 ou mais portas cada;
- e) Suporte e configuração de rede com no mínimo 1.000 pontos de rede e 25 switches ethernet;
- f) Suporte e configuração do banco de dados Oracle e dos bancos de dados de software livre (MySQL e PostGree);

27.2.1.2.4. Atestado de Capacitação Técnica, comprovando ter prestado serviços de suporte a estações de trabalho entre desktops e notebooks configurados com sistema operacional Microsoft Windows, a ser(em) fornecido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, visando a solução de incidentes e problemas através de atendimento a chamados, atendendo em conformidade com níveis de serviços acordados;

27.2.1.2.5. Atestado de Capacitação Técnica, comprovando ter prestado suporte a ambientes com no mínimo 03 computadores servidores, configurados com sistemas operacional VMWARE ESX Server, com no mínimo um Cluster utilizando as funcionalidades de VMware High Availability (HA) e Dynamic Resource Scheduling DRS, a ser(em) fornecido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado;

[Assinatura]





TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

27.2.1.2.6. A comprovação solicitada nos atestados supracitados visa garantir que a licitante possua capacidade e porte suficiente para atender ao objeto desta contratação, bem como experiência comprovada em tecnologias utilizadas pelo Tribunal Regional Eleitoral da Bahia.

27.2.1.2.7. A Administração se resguarda no direito de diligência junto à pessoa jurídica do Atestado/Declaração de Capacidade Técnica, visando obter informação sobre o serviço prestado e cópias dos respectivos contratos e aditivos e/ou outros documentos comprobatórios do conteúdo declarado.

27.2.1.2.8. Atestado(s) e/ou declaração(ões) de capacidade técnica, expedido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, em nome da licitante, que comprove(m) aptidão para desempenho de atividade pertinente e compatível em características e quantidades com o objeto desta licitação, assim entendida a que demonstra que a licitante gerencia ou gerenciou serviços terceirizados, com, no mínimo, 20 (vinte) postos referente ao número de empregados que serão necessários para o início dos serviços constante do tópico 6.2.3, alínea c, deste Termo de Referência.

27.2.1.2.8.1. Será aceito o somatório de atestados e/ou declarações de períodos concomitantes para comprovar a capacidade técnica;

27.2.1.2.8.2. O(s) atestado(s) ou declaração(ões) de capacidade técnica deverá(ão) se referir a serviços prestados no âmbito de atividade econômica principal e/ou secundária da licitante, comprovados por meio do Contrato Social ou dos dados constantes do Sicafe.

27.2.1.2.9. Comprovação de experiência mínima de 3 (três) anos na prestação de serviços terceirizados, ininterruptos ou não, até a data da sessão pública de abertura do Pregão;

27.2.1.2.9.1. Os períodos concomitantes serão computados uma única vez;

27.2.1.2.9.2. Para a comprovação de tempo de experiência, poderão ser aceitos cópias de contratos ou outros documentos idôneos, mediante diligência do Pregoeiro.

27.2.1.2.10. Somente serão aceitos atestados e/ou declarações de capacidade técnica expedidos após a conclusão do respectivo contrato ou decorrido no mínimo um ano do início de sua execução, exceto se houver sido firmado para ser executado em prazo inferior.

[Assinatura manuscrita]





TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

ANEXO 01

ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS: CENTRAL DE ATENDIMENTO

1. DESCRIÇÃO GERAL DOS SERVIÇOS

- 1.1. Cada um dos serviços está detalhado adiante e deve ser executado de acordo com normas, procedimentos e técnicas adotadas pelo Tribunal, bem assim as práticas preconizadas pela biblioteca ITIL (Information Technology Infrastructure Library). Para cada serviço, além das atividades a serem desempenhadas, encontram-se descritos os seguintes itens, sempre que aplicável:
- 1.1.1. períodos de disponibilidade do serviço, que indicam os dias e horários em que os serviços deverão ser prestados, ficando a cargo da CONTRATADA a definição de jornada de trabalho e escala de turnos dos profissionais alocados;
 - 1.1.2. canais de acesso ao serviço, que definem os instrumentos que poderão ser utilizados pelos usuários das soluções de TI do Tribunal para demandar a prestação de serviços de suporte;
 - 1.1.3. requisitos de infraestrutura, que determinam os aspectos a serem observados quanto ao ambiente físico e tecnológico a ser provido pela CONTRATADA para a operação do serviço de telessuporte;
 - 1.1.4. requisitos de qualificação profissional, que indicam tanto aspectos obrigatórios (exigidos) a serem observados na formação das equipes de cada serviço.

2. CENTRAL DE ATENDIMENTO – SUPORTE EM AMBIENTE DE 1º NÍVEL

- 2.1. Todos os operadores que irão trabalhar com o contrato do TRE-BA terão, previamente, que assinar Termo de Ciência da Política de Segurança do TRE-BA, bem como assinar o Termo de Ciência sobre a manutenção do sigilo das informações e dados do TRE-BA. Estes termos são necessários para que os profissionais possam ter acesso aos sistemas, informações e procedimentos do TRE-BA para a execução de suas atividades. A CONTRATADA sempre deverá apresentar estes termos para obter a permissão da CONTRATANTE com vistas a viabilizar a atuação de seus colaboradores.
- 2.2. O Serviço de Supervisão deverá estar no ambiente operacional da Central de Atendimento, com os mesmos recursos de uma Unidade de Atendimento e deverá ser estrategicamente posicionado em função de seu grupo de operadores de atendimento;

[Assinatura]





TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

- 2.3. Os colaboradores da CONTRATADA que prestarem serviços de Supervisão na Central de Serviços serão responsáveis pela organização, pelo controle e pela integração das equipes de execução dos serviços de atendimento previstos;
- 2.4. Os colaboradores da CONTRATADA que prestarem serviços de Supervisão na Central de Serviços serão responsáveis por interagir com a equipe de gestão da CONTRATANTE de modo a garantir a qualidade e o acompanhamento dos serviços prestados;
- 2.5. Os serviços de gestão da central requerem uma estrutura composta por profissionais, sistemas e processos especializados, dimensionados de acordo com o volume estimado para o serviço de atendimento;
- 2.6. Todos os custos relacionados à equipe de gestão da Central de Serviços e respectivos sistemas, materiais e atividades deverão estar contemplados nos preços dos serviços de atendimento;

2.6.1. A gestão da central compreende o seguinte serviço:

2.6.1.1. Supervisão do atendimento para 1º Nível em todo o período, das 7:30h às 19h;

2.7. Supervisor – atribuições e competências:

- 2.7.1. Acompanhar e avaliar o atendimento, intervindo sempre que necessário;
- 2.7.2. Avaliar, monitorar, liderar e gerenciar as equipes da Central de Serviços, focando na qualidade de atendimento e na satisfação dos usuários;
- 2.7.3. Realizar a interação com as equipes técnicas de 2º nível ou de suporte à infraestrutura de 3º nível quando necessário;
- 2.7.4. Acompanhar o encaminhamento de incidentes a outros níveis de suporte, até o retorno da solução, finalização do atendimento e apuração dos indicadores de qualidade;
- 2.7.5. Realizar o Plano de Atendimento juntamente com os atendentes;
- 2.7.6. Planejar e conduzir reuniões de coordenação de esforços, conscientização de objetivos, motivação e de capacitação profissional dos atendentes, visando o constante desenvolvimento e aperfeiçoamento da equipe;
- 2.7.7. Atualizar continuamente os procedimentos e padrões básicos de atendimento, bem como a base de conhecimento, com anuência do CONTRATANTE, buscando o aprimoramento e melhoria dos atendimentos nos diversos níveis;
- 2.7.8. Orientar quanto à elaboração das mensagens eletrônicas trocadas entre os usuários e os atendentes, evitando o encaminhamento de respostas equivocadas ou formuladas sem a necessária clareza e objetividade;
- 2.7.9. Gerenciar o período de descanso dos atendentes, de modo a não prejudicar a execução do serviço;

Assinatura





TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

- 2.7.10. Organizar e distribuir as tarefas diárias entre os atendentes;
- 2.7.11. Promover a leitura direta dos atendimentos, com varreduras aleatórias das unidades, objetivando a manutenção dos padrões de atendimento;
- 2.7.12. Realizar treinamento da equipe operacional sempre que necessário e a partir das demandas apresentadas pelo CONTRATANTE;
- 2.7.13. Realizar os atendimentos, telefônicos ou por mensagem eletrônica, sempre que necessário;
- 2.7.14. Responsabilizar-se pela operação do atendimento;
- 2.7.15. Garantir o cumprimento dos Acordos de Níveis Mínimos de Serviço estabelecidos;
- 2.7.16. Responder pelos resultados alcançados e necessidades de ajustes;
- 2.7.17. Gerenciar e coordenar a atuação dos atendentes, focando na qualidade do serviço prestado, bem como garantindo o alinhamento das atividades da Central de Serviços com os requisitos de negócio da CONTRATANTE;
- 2.7.18. Garantir a plena operacionalização do ambiente de atendimento e reportar eventuais necessidades de correções;
- 2.7.19. Fornecer as informações técnicas necessárias à equipe de gestão do CONTRATANTE, provendo o Gestor do Contrato e o Fiscal Administrativo da CONTRATANTE com os relatórios gerenciais e as ferramentas de controle necessárias e suficientes para a auditoria dos serviços realizados, como solicitações de serviço feitas pelos usuários, indicadores de desempenho, níveis de serviço e estatísticas de atendimento on-line;
- 2.7.20. Ser o principal ponto de interlocução, para o TRE-BA, quanto às atividades relacionadas à função Service Desk;
- 2.7.21. Organizar e distribuir as tarefas diárias entre os atendentes;
- 2.7.22. Participar, juntamente com o Gestor da CONTRATANTE, de reuniões de acompanhamento dos trabalhos, níveis de serviço alcançados e fechamento da pontuação de período;
- 2.7.23. Planejar e conduzir reuniões de coordenação de esforços, conscientização de objetivos, motivação e de capacitação profissional dos atendentes, visando o constante desenvolvimento e aperfeiçoamento da equipe;
- 2.7.24. Dimensionar adequadamente a equipe visando atender os níveis de serviço acordados e a demanda presente ou expectativa futura;
- 2.7.25. Planejar/Controlar a execução dos processos e atividades da função Service Desk;
- 2.7.26. Comunicar à Gestão do TRE-BA sobre qualquer problema de atendimento.





TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

2.7.27. Qualificações Técnicas exigidas para o Serviço de Supervisão da Central de Atendimento constam no Anexo 06 – Perfis e Qualificações Profissionais

2.8. CONSIDERAÇÕES GERAIS

2.8.1. A CONTRATADA deverá dimensionar capacidade de atendimento, para a Central de Atendimento, considerando regime estável de operação pós implantação, tal que:

2.8.1.1. O tempo de espera, por um atendente, seja sempre até 15 segundos para até 95% das chamadas;

2.8.1.2. O tempo máximo para resolução de chamados elegíveis de 1º Nível seja de 20 (vinte) minutos;

2.8.1.3. A taxa de encerramento de chamados elegíveis de 1º Nível na Central de Serviços seja de 95%.

2.8.1.4. A taxa mensal de disponibilidade da Central de Serviço seja de 98%.

2.8.1.5. O percentual mínimo mensal de satisfação do usuário (bom ou muito bom) com o atendimento da Central de Serviços seja de 80%.

2.8.2. Os indicadores de acompanhamento do Central de Atendimento estão descritos no Anexo 9 – Indicadores de Níveis Mínimos de Serviço.





TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

ANEXO 02

TAREFAS DE SUPORTE: SERVIÇO DE SUPORTE DE 1º NÍVEL

1. TAREFAS DE SUPORTE – SERVIÇO DE SUPORTE DE 1º NÍVEL

1.1. Disponibilidade

1.1.1. De segunda à sexta-feira das 7:30h às 19h.

1.1.2. Para funcionamento aos sábados, domingos e feriados a CONTRATADA será informada com 48h de antecedência.

1.2. Canais de acesso

1.2.1. Solução de Gerenciamento de Service Desk da CONTRATANTE;

1.2.2. Telefone da Central de Atendimento.

1.3. Localização do serviço de suporte de 1º Nível

1.3.1. A Central de Serviços deverá estar localizada nas dependências da CONTRATANTE.

1.3.2. Os profissionais da CONTRATADA deverão, para prestar serviço à CONTRATANTE, apresentar Termo de Ciência atestando conhecer a política de segurança da CONTRATANTE, bem como Termo de Confidencialidade, comprometendo-se a guardar sigilo das informações, dados e procedimentos da CONTRATANTE. Além disso, também deverão ser devidamente qualificados sobre os procedimentos necessários para prestar atendimento à CONTRATANTE, bem como receber anuência desta para serem habilitados nos sistemas da CONTRATANTE.

1.4. A Central de Serviços será o ponto único de contato dos usuários de TI do TRE-BA, para fins de registro das suas demandas referentes à tecnologia da informação, denominadas chamados, sejam incidentes, requisições de serviço ou requisições de mudança;

1.5. Os chamados elegíveis de 1º Nível são chamados que podem ser resolvidos remotamente e serão tratados dentro do ambiente da Central de Serviços, em 1º Nível. A lista dos chamados elegíveis de 1º Nível para o atendimento dentro da Central de Serviços deverá ser definida no início do contrato e atualizada sempre que necessário;

1.6. Conforme a necessidade e procedimentos estabelecidos, os chamados poderão ser escalonados para demais níveis de atendimento, de acordo com os fluxos de atendimento definidos durante o processo de implantação da Central de Serviços.

1.7. Os chamados poderão ser escalonados para:

[Assinatura]





TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

- 1.7.1. O 2º Nível de Atendimento, formado por atendentes especialistas de diversas áreas, os quais darão continuidade ao atendimento de forma remota ou presencial.
- 1.7.2. Equipes de 3º Nível, compostas por diversos grupos solucionadores especialistas em diversas áreas, tanto na infraestrutura de TI do TRE-BA, como Fabricantes e Fornecedores já fora do ambiente da Central de Serviços. Os tempos de SLA's não serão contabilizados quando encaminhados para grupos resolvidores que não façam parte da equipe da CONTRATADA.
- 1.8. Deve-se considerar como um Incidente toda e qualquer interrupção não planejada ou redução da qualidade de um serviço de TI e como Requisições de Serviços toda solicitação do usuário para informação, aconselhamento, mudança de sistema, solicitação de recursos ou acesso a um serviço de TI.
- 1.9. Os chamados serão resolvidos por grupo resolvidor e finalizados pela Central de Atendimento. Os solicitantes receberão mensagem informando da resolução do chamado e terão até 02 (dois) dias úteis para reabrir o chamado. Passado este período sem manifestação por parte do solicitante, o chamado será automaticamente fechado. Para os chamados elegíveis de 1º Nível, a Central de Serviços obterá a confirmação da resolução com o solicitante.
- 1.10. O serviço de suporte em 1º Nível estará enquadrado dentro das Tarefas de Suporte, ficando sujeito aos acordos mínimos de serviço estabelecidos para este grupo de tarefas.
- 1.11. **Da ferramenta de gerenciamento de service desk a ser utilizada pela central de serviços**
- 1.12. A ferramenta de registro e acompanhamento dos chamados, bem como para o acesso remoto às estações de trabalho será a solução da CONTRATANTE, Sistema OTRS, versão 5 ou superior, e Ultra VNC. O TRE-BA disponibilizará licenças a serem utilizadas pelos membros da equipe da referida central, quando for o caso.
- 1.12.1. As ferramentas poderão ser alteradas, a qualquer tempo, por interesse da CONTRATANTE.
- 1.13. A CONTRATANTE qualificará multiplicadores da CONTRATADA sobre a utilização, a nível operacional, da Solução de Gerenciamento de Service Desk do TRE-BA. Após este treinamento, a CONTRATADA deverá assumir a tarefa de replicar para os seus colaboradores devendo, sempre que um novo profissional for alocado para prestar serviço à CONTRATANTE, comprovar ter sido treinado na utilização da ferramenta;
- 1.14. **OBJETIVOS DA CENTRAL DE ATENDIMENTO – SUPORTE EM AMBIENTE EM 1º NÍVEL**
- 1.15. A Central de Atendimento será o ponto único de contato dos usuários de Tecnologia da Informação do TRE-BA, podendo estes usuários estar em qualquer uma de suas unidades, sendo responsável por recepcionar, registrar, classificar e acompanhar os eventos, incidentes, requisições,





TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

de serviços e requisições de mudança dos usuários de TI. A Central de Atendimento ficará responsável por fazer o fechamento de todos os chamados e buscará o restabelecimento dos serviços com o menor impacto possível, sempre se norteando pelos Níveis Mínimos de Serviço estabelecidos.

- 1.16. A Central de Serviços, sempre que necessário, informará aos usuários sobre o andamento de suas solicitações;
- 1.17. A Central de Serviços também prestará serviços de atendimento e suporte de ambiente em 1º Nível, para os chamados (incidentes e requisições de serviço) que possuam solução imediata disponível (chamados elegíveis de 1º Nível), nos termos definidos pelo TRE-BA e suas atualizações;
- 1.18. Garantir a qualidade dos serviços prestados, realizando pesquisa de satisfação com os usuários, quando necessário e nos termos estabelecidos pelo TRE-BA;
- 1.19. Produzir informações gerenciais sobre os serviços prestados;

1.20. Dos Usuários a serem atendidos

- 1.20.1. Todos os usuários de TI de todas as unidades, administrativas e judiciárias do TRE-BA, fornecedores contratados para suporte ou atendimento terceirizado;

1.21. PRINCIPAIS ATIVIDADES DO SERVIÇO DE SUPORTE DE 1º NÍVEL

- 1.21.1. Recepcionar os chamados que forem abertos pelos meios disponíveis aos usuários de TI do TRE-BA, quais sejam: solução de *service desk*, ligações telefônicas, e-mail para abertura de chamados;
- 1.21.2. Analisar as demandas dos usuários norteando-se pelas informações da base de conhecimento do TRE-BA, procedendo ao devido atendimento aos chamados elegíveis de 1º Nível, aplicando uma solução de contorno ou definitiva quando possível e/ou ao escalonamento para a equipe responsável, seja de 2º ou 3º Nível, atendendo aos critérios de severidade e os níveis de serviços estipulados;
- 1.21.3. Escalonar os chamados não elegíveis e aqueles onde não for possível aplicar uma solução de contorno ou definitiva, para as equipes responsáveis;
- 1.21.4. Dentro das fases de investigação, diagnóstico e resolução dos incidentes, pode-se fazer necessário escalar o incidente para a equipe interna do próprio TRE-BA, para o fabricante da solução de TI contratada pela CONTRATANTE e utilizada pelo TRE-BA ou para os fornecedores que já mantenham contratos com o TRE-BA. Caberá à Central de Atendimento encaminhar o chamado e acompanhar sua resolução, monitorando os níveis de serviços prestados. Os prazos de atendimento dos terceiros (incluindo equipe do TRE-BA) não serão contabilizados dentro dos prazos de prestação de serviços da CONTRATADA.

[Assinatura]





TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

- 1.21.5. Prestar esclarecimentos e orientações aos usuários, expressando-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita como na falada;
- 1.21.6. Finalizar todo e qualquer atendimento de chamados elegíveis de 1º Nível, com os devidos registros na ferramenta de gerenciamento de *service desk* da CONTRATANTE. O fechamento dos chamados se dará, prioritariamente, através dos clientes na própria ferramenta de *service desk*. Todavia, a Central de Serviços também poderá obter confirmação com o usuário e realizar oportunamente o fechamento dos chamados. Esta confirmação pode ser feita via solução de *service desk*, via e-mail ou por ligação telefônica. Os usuários terão até 02 (dois) dias úteis para reabrir o chamado, sendo este o prazo para o fechamento do mesmo. A falta de resposta do usuário ao contato sobre a finalização do chamado após o período retrocitado, será considerada como um aceite para o fechamento;
- 1.21.7. Estimular a participação dos usuários na pesquisa de satisfação da ferramenta de *service desk* da CONTRATANTE através de campanhas de divulgação, bem com orientando os usuários sobre como participar da pesquisa de satisfação quando aos atendimentos das ligações realizadas pelos usuários de TI da CONTRATANTE.
- 1.21.8. A CONTRATADA deverá garantir um *callback* de, pelo menos, 3% dos chamados, a ser realizado através da solução de URA, na opção de pesquisa de satisfação.
- 1.21.9. Responder pelo cumprimento e qualidade do atendimento;
- 1.21.10. Realizar o acolhimento, registro, tratamento e encaminhamento de reclamações, denúncias, sugestões e elogios dos usuários em relação aos serviços prestados pelo Tribunal;
- 1.21.11. Responder pedidos de informação dos usuários relativos à situação de chamados abertos;
- 1.21.12. Dar retorno aos usuários quando os chamados elegíveis de 1º Nível não forem passíveis de solução no prazo estabelecido;
- 1.21.13. Registrar na Solução de Gerenciamento de Service Desk da CONTRATANTE todo e qualquer andamento, observação relevante, informação fornecida pelo usuário ou outras equipes, referentes aos chamados, de forma a documentar as informações coletadas;
- 1.21.14. Esclarecer dúvidas quanto ao uso de equipamentos e serviços de informática utilizados pelo TRE-BA, conforme estabelecido nos procedimentos de atendimento dos chamados elegíveis de 1º Nível;
- 1.21.15. Esclarecer dúvidas sobre configuração, instalação, funcionamento e manutenção de equipamentos e componentes de informática utilizados pelo TRE-BA, conforme estabelecido nos procedimentos de atendimento de chamados elegíveis de 1º Nível;
- 1.21.16. Realizar o retorno de chamadas e solicitações de usuários para esclarecimentos, orientações e informações não disponibilizadas no primeiro contato;





TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

- 1.21.17. Correlacionar incidentes abertos com outros incidentes, problemas ou mudanças que tenham a mesma causa raiz, de forma a possibilitar o fechamento conjunto daqueles correlacionados;
- 1.21.18. Oferecer suporte para os chamados elegíveis de 1º Nível, que são aqueles que podem ser resolvidos por telefone ou por acesso remoto. A lista deste tipo de chamado, para o atendimento de 1º Nível da Central de Atendimento, deverá ser definida no início do contrato e atualizada oportunamente com vistas a melhor atender às necessidades do TRE-BA e se adaptar às mudanças nos serviços de TI prestados. Dentre os principais tipos de serviços prestados remotamente, citam-se:
- 1.21.18.1. Suporte a Redes (incluindo LAN e WAN);
 - 1.21.18.2. Suporte a Internet/Intranet (incluindo o Portal e serviços disponibilizados nele);
 - 1.21.18.3. Suporte a impressão;
 - 1.21.18.4. Suporte a E-mail;
 - 1.21.18.5. Suporte ao Active Directory (Usuário e Senha);
 - 1.21.18.6. Suporte básico a hardware;
 - 1.21.18.7. Suporte básico a biometria;
 - 1.21.18.8. Esclarecimento de dúvidas no uso de sistema operacional e aplicativos de escritório;
 - 1.21.18.9. Serviços de gestão de usuários e grupos;
 - 1.21.18.10. Controle e liberação do acesso de usuários a sistemas;
 - 1.21.18.11. Registro de solicitação de Recursos de TI (Equipamentos, etc).
 - 1.21.18.12. Tratar outras demandas não relacionadas acima, suportadas por uma Central de Atendimento de TI.





TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

1.22. DO PROCESSO DE ATENDIMENTO DA CENTRAL DE SERVIÇOS – SUPORTE EM AMBIENTE EM 1º NÍVEL

1.22.1. Todos os chamados referentes à Tecnologia da Informação do TRE-BA serão atendidos, em 1º nível, pela Central de Serviços contratada que será o único ponto de contato dos usuários com o gerenciamento dos serviços de TI. Não havendo solução no 1º nível (generalistas), este chamado deverá ser escalonado para o 2º ou 3º nível, fora do âmbito da Central de Serviços, os quais serão compostos por equipes de especialistas da CONTRATADA, do TRE-BA ou de Fornecedores Externos.

1.22.2. É importante ressaltar que durante a vigência do contrato, esse processo de escalonamento poderá sofrer alterações, fruto de ações de melhoria contínua implantadas pela Secretaria de Tecnologia da Informação. A empresa CONTRATADA deverá adequar o processo de atendimento (scripts e regras de negócio) às modificações submetidas em prazo a ser acordado entre as partes, sem ônus para o TRE-BA.

1.22.3. Principais Atividades do Processo de Atendimento

1.22.3.1. Identificação e Registro de Chamados

1.22.3.1.1. A Central de Serviços recebe e trata os chamados oriundos dos diversos meios disponibilizados, tais como: ferramenta de *service desk* da CONTRATANTE, telefone, e-mail, intranet, internet ou registro manual de alarmes de eventos procedentes de ferramentas de monitoração e portal de serviços dos usuários do TRE-BA, devendo registrar aqueles abertos por telefone ou e-mail.

1.22.3.1.2. Todos os incidentes que ocorrem na infraestrutura e nos serviços de TI devem obrigatoriamente ser registrados.

1.22.3.1.3. As informações relevantes para o tratamento do chamado devem ser registradas, bem como todas as interações com os usuários, mantendo-as sempre atualizadas a cada alteração, para que a resolução do incidente e o tratamento da requisição de serviço possam ocorrer de maneira adequada.

1.22.3.2. Categorização

1.22.3.2.1. Categorizar um chamado significa atribuir a ele uma classificação dentro do escopo de tratamento para incidentes e requisições de serviços declarados para identificar o tipo exato do evento que está sendo registrado.

1.22.3.2.2. Esta atividade compreende tanto a categorização de eventos que serão registrados como incidente, quanto aqueles que serão encaminhados para o processo de requisição de serviços ou para o processo de requisição de mudanças.

1.22.3.3. Priorização

Handwritten signature





TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

1.22.3.3.1. A priorização dos incidentes é realizada através da atribuição da Urgência (quão rápido o incidente precisa ser solucionado) e do Impacto (extensão do dano causado ao negócio pela falha) ao incidente registrado, de acordo com a regra estabelecida no processo de Gerenciamento de Incidentes.

1.22.3.3.2. É necessário considerar outros fatores importantes no momento da definição da prioridade do incidente, tais como riscos associados, número e importância dos serviços afetados, perdas financeiras, usuários com prioridade de atendimento, entre outros.

1.22.3.3.3. A ferramenta de *service desk* do CONTRATANTE já está com as priorizações previamente configuradas, conforme as atuais necessidades do CONTRATANTE. Todavia, estas priorizações podem ser revistas e atualizadas a qualquer momento desde que autorizado pelo CONTRATANTE.

1.22.3.4. Pesquisa e Diagnóstico

1.22.3.4.1. Após registrar, categorizar e priorizar o incidente, o atendente do 1º nível provê o suporte inicial utilizando-se dos scripts de atendimento e da base de erros conhecidos existente. Se, na pesquisa, o incidente for encontrado, deve-se verificar se existe uma solução de contorno e se a Central de Serviços pode aplicá-la.

1.22.3.5. Escalonamento

1.22.3.5.1. Caso o incidente não possa ser resolvido na Central de Serviços, o analista do 1º nível de atendimento deverá escalar funcionalmente o registro de incidente ou requisição de serviços, atualizado, para o grupo resolvidor de 2º ou 3º nível de atendimento que seguirá o mesmo procedimento, para o próximo nível de escalada (fornecedores externos ou contratados), caso não consiga solucionar o chamado.

1.22.3.6. Solução de Restauração

1.22.3.6.1. Uma vez que uma “solução de contorno” ou uma solução para o incidente é encontrada na Base de Erros Conhecidos, a solução ou o serviço requisitado será implementado.

1.22.3.7. Fechamento do Chamado

1.22.3.7.1. O fechamento dos chamados se dará pela Central de Serviços, independente do grupo resolvidor que solucionar o incidente ou requisição de serviço, com devido registro de solução colocado de forma clara, de fácil interpretação e concisa. Neste momento o usuário receberá uma comunicação dando conta da resolução do problema e terá até 02 (dois) dias úteis para reabrir o chamado. Para os chamados elegíveis de 1º Nível a Central de Atendimento obterá a confirmação com o usuário e procederá ao devido registro no chamado;





TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

- 1.22.3.7.2. Além disso, a resolução e as ações tomadas devem ser informadas e confirmadas com o usuário, para os chamados elegíveis de 1º Nível, que deverá ser solicitado a responder uma pesquisa de satisfação.
- 1.22.3.7.3. O contato com o usuário para encerramento do chamado será preferencialmente através da ferramenta de *service desk* do CONTRATANTE, podendo ser feito por telefone ou e-mail como método alternativo.
- 1.22.3.7.4. A falta de resposta do usuário ao e-mail de encerramento do chamado em até 02 (dois) dias úteis após seu envio será considerado como aceite.
- 1.22.3.8. Encaminhamento de Chamados a Terceiros (contratados do TRE-BA ou equipes internas do TRE-BA);
- 1.22.3.9. Caso, durante o processo de atendimento, seja identificado que o chamado deverá resultar no acionamento de um fornecedor contratado do TRE-BA ou de equipe interna do TRE-BA, caberá à Central de Serviços encaminhar o chamado e acompanhar sua resolução, monitorando os níveis de serviços prestados.
- 1.23. Para os serviços de demanda, o pagamento será na razão de 1 UST / hora de trabalho / profissional x 1,5.
- 1.24. Qualificações Técnicas exigidas para o Serviço de Suporte de 1º Nível constam no Anexo 07 – Perfis e Qualificações Profissionais Exigidas.





TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

ANEXO 03

TAREFAS DE SUPORTE: SERVIÇO DE SUPORTE DE 2º NÍVEL

1 TAREFAS DE SUPORTE – SERVIÇO DE SUPORTE DE 2º NÍVEL

- 1.1 O método de alocação, a quantidade dos profissionais necessários à prestação dos serviços, assim como a administração de tais recursos humanos caberá à CONTRATADA, respeitada a legislação trabalhista vigente e a norma coletiva da categoria, e observado que não será estabelecido qualquer vínculo empregatício ou de responsabilidade entre os profissionais que empregar para a execução dos serviços contratados e a CONTRATANTE.
- 1.2 Os profissionais deverão utilizar a Solução de Gerenciamento de Service Desk da CONTRATANTE, inclusive para prestar atendimento remoto.
- 1.3 O serviço de suporte em 2º Nível estará enquadrado dentro das Tarefas de Suporte, ficando sujeito aos acordos mínimos de serviço estabelecidos para este grupo de tarefas.

1.4 DA LOCALIZAÇÃO DO SERVIÇO DE SUPORTE EM 2º NÍVEL

1.4.1 Serviço de Suporte em 2º Nível:

1.4.1.1 A equipe do serviço de Suporte em 2º Nível Remoto estará localizada nas dependências da CONTRATANTE.

1.4.1.2 Os profissionais da CONTRATADA deverão, para prestar serviço à CONTRATANTE, apresentar, ao fiscal demandante, antes do início das atividades, Termo de Ciência atestando conhecer a política de segurança da CONTRATANTE, bem como Termo de Confidencialidade, comprometendo-se a guardar sigilo das informações, dados e procedimentos da CONTRATANTE. Além disso, também deverão ser devidamente qualificados sobre os procedimentos necessários para prestar atendimento à CONTRATANTE, bem como receber anuência desta para serem habilitados nos sistemas da CONTRATANTE.

1.4.2 A acomodação do Serviço de Suporte de 2º Nível nas dependências da CONTRATANTE visa prestar atendimento célere e adequado às diversas unidades judiciais e administrativas.

1.4.3 A CONTRATANTE disponibilizará espaço físico, mobiliário e computador a serem utilizados pela equipe do serviço de suporte em 2º Nível da CONTRATADA. Todos os

Handwritten signature





TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

demaís equipamentos de trabalho necessários à prestação do serviço deverão ser providos pela CONTRATADA, sem ônus para o CONTRATANTE.

1.5 DOS REGIMES DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

1.5.1 Serviço de Suporte em 2º Nível

1.5.1.1 Regime Normal de Operação, de segunda a sexta-feira, das 07h30min às 19h00min.

1.5.1.2 Regime para Tratamento de Tarefas de Demanda, diariamente das 8h às 23:59h, para prestação dos serviços previamente solicitados, agendados e autorizados pelo Gestor da Contratante, inclusive aos sábados, domingos e feriados.

1.6 DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE SUPORTE DE AMBIENTE EM 2º NÍVEL

1.6.1 Serviço de Suporte de 2º Nível - Nos casos em que a Central de Serviços não for capaz de resolver um Incidente ou Requisição de Serviço e nos quais for possível prestar o atendimento de forma remota, este deverá ser escalado para uma equipe de atendimento de 2º Nível, através da Solução de Gerenciamento de Service Desk da CONTRATANTE, cujas principais atividades serão:

1.6.1.1 Executar intervenção remota nas estações de trabalho dos usuários, mediante autorização do mesmo, para diagnóstico, configuração, instalação e remoção de aplicativos, sistema operacional, além de atualização de software, componentes, equipamentos e serviços, de acordo com instruções ou manuais fornecidos pelo TRE-BA;

1.6.1.2 Elaborar e atualizar procedimentos e scripts de atendimento sobre incidentes, requisições de serviço e erros conhecidos, submetendo-os à apreciação da Gestão de Base de Conhecimento para análise sobre a pertinência de inclusão, adaptação e atualização da mesma;

1.6.1.3 Esclarecer dúvidas e orientar usuários a respeito da utilização, disponibilidade, instalação e configuração de software, aplicativos, sistemas de informação (tanto aqueles de mercado quanto os desenvolvidos internamente), equipamentos, normas e procedimentos sobre o ambiente tecnológico do TRE-BA e seu uso;

1.6.1.4 Contatar o usuário demandante para obter maiores informações, se necessário, e prestar a devida orientação.

1.6.1.5 Contatar as equipes internas da área de TI do TRE-BA para auxílio no diagnóstico ou solução do chamado do usuário, se necessário.

1.6.1.6 Contatar outras equipes ou prestadores de serviço do TRE-BA que porventura possuam correlação com o incidente, problema ou requisição a ser tratada, se necessário.

1.6.1.7 Registrar, diagnosticar e solucionar incidentes referentes aos serviços de TI do TRE-BA.

Assinatura





TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

- 1.6.1.8 Correlacionar incidentes a fim de colaborar para a identificação de sua causa raiz.
- 1.6.1.9 Minimizar o impacto dos incidentes que não podem ser prevenidos, aplicando uma solução de contorno e documentando/escalando relacionando a um problema.
- 1.6.1.10 Atuar como multiplicador das informações recebidas nos treinamentos e reciclagens para os profissionais das demais equipes da central de serviços.
- 1.6.1.11 Repassar conhecimentos a respeito de questões relativas à central de serviços para as equipes internas do TRE-BA.
- 1.6.1.12 Escalar os chamados não resolvidos neste nível para os níveis de suporte superiores ou fornecedores de serviços e produtos de TI contratados pelo TRE-BA, quando for o caso.
- 1.6.1.13 Fornecer suporte presencial (manutenção preventiva e corretiva) a estações de trabalho e seus respectivos periféricos, abrangendo: microcomputadores, notebooks, monitores, impressoras, scanners, multifuncionais, mouses, teclados, leitor de código de barras, leitor de smartcard, webcams entre outros periféricos e equipamentos de informática que venham a ser adquiridos e/ou utilizados nas atividades do TRE-BA;
- 1.6.1.14 Efetuar a substituição de peças de equipamentos de informática (computadores, notebooks, impressoras laser e matricial, multifuncionais, scanners, monitores e outros equipamentos) fora de garantia, sempre que a CONTRATANTE disponibilizar a referida peça.
- 1.6.1.15 Configurar e instalar estações de trabalho e periféricos conforme parâmetros de configuração homologados pelo TRE-BA;
- 1.6.1.16 Realizar esclarecimentos de dúvidas sobre a utilização de softwares básicos e aplicativos de uso comum do TRE-BA e aparelhos de TI em geral;
- 1.6.1.17 Para as TAREFAS DE DEMANDA, a CONTRATADA deverá:
 - 1.6.1.17.1 Prestar suporte presencial de 2º Nível durante os eventos organizados pela Justiça Eleitoral e mutirões organizados pelo TRE-BA, palestras, videoconferência, eventos nos quais seja necessária a participação do TRE-BA;
- 1.6.1.18 Elaborar e atualizar procedimentos e scripts de atendimento sobre incidentes, requisições de serviço e erros conhecidos, submetendo-os à apreciação da Gestão de Base de Conhecimento para análise sobre a pertinência de inclusão, adaptação e atualização da mesma;
- 1.6.1.19 Criar, atualizar, configurar e instalar imagens padrão (clones) de estações de trabalho e notebooks, de acordo com instruções fornecidas pelo TRE-BA, bem como atualizar o repositório de software;
- 1.6.1.20 Prestar suporte a equipamentos de rede Wi-Fi;

Assinatura





TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

- 1.6.1.21 Contatar o usuário demandante para obter maiores informações, se necessário, e prestar a devida orientação.
- 1.6.1.22 Contatar/escalonar as equipes internas da área de TI do TRE-BA para auxílio no diagnóstico ou solução do chamado do usuário, se necessário.
- 1.6.1.23 Contatar/escalonar outras equipes ou prestadores de serviço do TRE-BA que porventura possuam correlação com o incidente, problema ou requisição a ser tratada, se necessário.
- 1.6.1.24 Registrar, diagnosticar e solucionar incidentes referentes aos serviços de TI do TRE-BA.
- 1.6.1.25 Minimizar o impacto dos incidentes que não podem ser prevenidos, aplicando solução de contorno e relacionando os incidentes a um problema, bem como fazendo a devida documentação.
- 1.6.1.26 Atuar como multiplicador das informações recebidas nos treinamentos e reciclagens para os profissionais das demais equipes da central de serviços.
- 1.6.1.27 Repassar conhecimentos a respeito de questões relativas à central de serviços para as equipes internas do TRE-BA.
- 1.6.1.28 Escalar os chamados não resolvidos neste nível para os níveis de suporte superiores ou fornecedores de serviços e produtos de TI contratados pelo TRE-BA, registrando e abrindo os respectivos chamados, quando for o caso, efetuando o acompanhamento de tais chamados.
- 1.6.1.29 Os necessários deslocamentos, bem como seus respectivos custos e meios de transporte, das equipes do Serviço de Suporte de 2º Nível Presencial para as diversas unidades do TRE-BA correrão às expensas da CONTRATADA.
- 1.6.1.30 A CONTRATADA, desde que respeitados os tempos de resolução estabelecidos e os indicadores de níveis mínimos de serviço, poderá definir as rotas de deslocamento de seus colaboradores entre as diversas unidades vinculadas ao TRE.
- 1.6.1.31 Qualificações Técnicas exigidas para o Serviço de Suporte de 2º Nível constam no Anexo 06 – Perfis e Qualificações Profissionais Exigidos
- 1.6.1.32 A CONTRATADA deverá dispor de serviços de coordenação do atendimento de 2º Nível presencial na sede do TRE-BA.
- 1.6.1.33 A coordenação do atendimento de 2º Nível será responsável pela gestão de toda a equipe envolvida no atendimento aos chamados, incluindo sua priorização, escalas de atendimento, processos operacionais de deslocamento a outras localidades e interface com a gestão da CONTRATANTE, quando aplicável;

[Assinatura]





TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

1.6.1.34 Caso o atendimento envolva software, será aceita como resolução do chamado uma solução de contorno, que permita o restabelecimento da funcionalidade afetada, já que esse tipo de chamado poderá demandar apoio de fornecedores externos (fabricantes).

1.6.1.35 Caso o atendimento envolva defeito em hardware, que para sua solução demande substituição de equipamentos e/ou peças ou insumos não cobertos por garantia, a CONTRATADA deverá registrar no chamado e demandar à CONTRATANTE que disponibilize os equipamentos/componentes necessários para reposição. Tão logo o equipamento/componente seja disponibilizado, um técnico deverá retomar o chamado e concluir o atendimento. O lapso temporal correspondente à disponibilização do equipamento/componente não será computado como responsabilidade da CONTRATADA no tocante ao tempo de solução.

1.6.1.36 Ao detectar um problema em equipamentos que estiverem em garantia, ficará a CONTRATADA responsável por registrar chamados de suporte para os equipamentos, fazer o acompanhamento e finalização do chamado quando da reposição das peças defeituosas.

1.6.1.37 Semestralmente, os profissionais da equipe de suporte de 2º Nível deverão participar de treinamentos com vistas a garantir sua contínua qualificação custeados pela CONTRATADA. Tais treinamentos devem ter conteúdo programático relacionado aos serviços prestados à CONTRATANTE e possuir carga horária mínima de 24h (vinte e quatro horas) para os serviços de operação e 32h (trinta e duas horas) para os serviços de supervisão. Estes treinamentos, bem como seus participantes, devem ser informados ao fiscal demandante, através de relatório mensal, bem como comprovados através de apresentação de declaração e/ou certificado de participação onde se possa verificar a carga horária, a assiduidade e a grade de assuntos do treinamento.

1.6.1.38 A CONTRATADA poderá acionar o atendimento de campo quando, concretamente, não houver possibilidade de solução remota.

1.6.2 SERVIÇOS DE SUPERVISÃO DO SERVIÇO DE SUPORTE DE 2º E 3º NÍVEL

1.6.2.1 Os colaboradores da CONTRATADA que prestarem serviços de Coordenação do Serviço de Suporte de 2º e 3º Nível serão responsáveis pela organização, pelo controle e pela integração das equipes de execução dos serviços de atendimento previstos;

1.6.2.2 Os colaboradores da CONTRATADA que prestarem serviços de suporte serão responsáveis por interagir com a equipe de gestão da CONTRATANTE de modo a garantir a qualidade e o acompanhamento dos serviços prestados;

1.6.2.3 Todos os custos relacionados a esta equipe de gestão do Serviço de Suporte de 2º e 3º Nível deverão estar contemplados nos preços dos serviços de atendimento;

1.6.2.4 A gestão de suporte de 2º e 3º Nível compreendem os seguintes serviços:

1.6.2.4.1 Coordenação do atendimento para 2º e 3º Nível em todo o período, das 7:30h às 19h.





TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

1.6.3 Coordenador – atribuições e competências

- 1.6.3.1 Acompanhar e avaliar o atendimento, intervindo sempre que necessário;
- 1.6.3.2 Avaliar, monitorar, liderar e gerenciar as equipes do serviço de suporte de 2º e 3º Nível, focando na qualidade de atendimento e na satisfação dos usuários;
- 1.6.3.3 Realizar a interação com as demais áreas técnicas da CONTRATANTE quando necessário;
- 1.6.3.4 Acompanhar o encaminhamento de incidentes a outros níveis de suporte, até o retorno da solução, finalização do atendimento e apuração dos indicadores de qualidade;
- 1.6.3.5 Realizar o Plano de Atendimento juntamente com os atendentes;
- 1.6.3.6 Elaborar e analisar os dados extraídos dos relatórios gerenciais;
- 1.6.3.7 Planejar e conduzir reuniões de coordenação de esforços, conscientização de objetivos, motivação e de capacitação profissional dos atendentes, visando o constante desenvolvimento e aperfeiçoamento da equipe;
- 1.6.3.8 Atualizar continuamente os procedimentos e padrões básicos de atendimento, bem como a base de conhecimento, com anuência do CONTRATANTE, buscando o aprimoramento e melhoria dos atendimentos nos diversos níveis;
- 1.6.3.9 Organizar, acompanhar e distribuir as tarefas diárias entre os atendentes;
- 1.6.3.10 Realizar treinamento da equipe operacional sempre que necessário e a partir das demandas apresentadas pelo CONTRATANTE;
- 1.6.3.11 Os profissionais que irão prestar os serviços deverão estar aptos a desenvolver as atividades abaixo relacionadas, bem como possuir os requisitos mínimos de qualificação e certificação técnica:
- 1.6.3.12 Ser o principal ponto de interlocução, para o TRE-BA, quanto às atividades relacionadas ao serviço de suporte de 2º e 3º Nível;
- 1.6.3.13 Realizar o acompanhamento administrativo de todos os recursos alocados no serviço de suporte de 2º e 3º Nível;
- 1.6.3.14 Prestar, periodicamente ou sob demanda do TRE-BA, informações acerca da execução dos serviços;
- 1.6.3.15 Garantir o cumprimento dos Acordos de Níveis Mínimos de Serviços estabelecidos.
- 1.6.3.16 Planejar/Controlar a execução dos processos e atividades do serviço de suporte de 2º e 3º Nível;

[Assinatura]





TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

1.6.3.17 Apresentar à CONTRATANTE relatórios dos indicadores de desempenho dos processos instituídos no serviço de suporte de 2º e 3º Nível Presencial;

1.6.3.18 Comunicar ao fiscal do contrato sobre qualquer problema relativo ao plano de atendimento e demais procedimentos;

1.6.3.19 Elaborar relatórios de serviços executados.

1.6.3.20 Qualificações Técnicas exigidas para o Serviço de Coordenação de Suporte de 2º e 3º Nível constam no Anexo 06 – Perfis e Qualificações Profissionais Exigidas

1.7 Considerações Gerais

1.7.1 A CONTRATADA deverá prover, para o Serviço de Suporte de 2º e 3º Nível, todo o instrumental de trabalho, devidamente certificado pelos respectivos órgãos reguladores, necessário para a execução de suas atividades. Dentre eles, podemos citar: multímetros digitais, certificador de cabos de rede profissional, identificador de cabo de rede que utilize injeção de sinal (no mínimo um identificador por polo), HD externo USB, chaves de fenda, alicates de crimpagem, alicate de corte, alicate de bico, chave philips, chave torque. Todos estes recursos devem ser adequados e nas dimensões necessárias a atender aos diversos tipos de solicitações de suporte do 2º Nível.

1.7.2 Para os serviços de demanda, o pagamento será na razão de 1 UST / hora de trabalho / profissional x 1,5.





TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

ANEXO 04

TAREFAS DE SUPORTE À BIOMETRIA: SERVIÇO DE SUPORTE À BIOMETRIA

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

- 2.1 O método de alocação, a quantidade dos profissionais necessários à prestação dos serviços, assim como a administração de tais recursos humanos caberá à CONTRATADA, respeitada a legislação trabalhista vigente e a norma coletiva da categoria, e observado que não será estabelecido qualquer vínculo empregatício ou de responsabilidade entre os profissionais que empregar para a execução dos serviços contratados e a CONTRATANTE.
- 2.2 Os profissionais deverão utilizar a Solução de Gerenciamento de Service Desk da CONTRATANTE.
- 2.3 O serviço de suporte à biometria estará enquadrado dentro das Tarefas de Suporte, ficando sujeito aos acordos mínimos de serviço estabelecidos para este grupo de tarefas.

2.4 DA LOCALIZAÇÃO DO SERVIÇO DE SUPORTE À BIOMETRIA

2.4.1 Serviço de Suporte à Biometria:

2.4.1.1 A equipe do serviço de Suporte à Biometria estará localizada nos Postos de Cadastramento Biométrico Extraordinário e/ou Cartórios Eleitorais da CONTRATANTE.

2.4.1.2 Os profissionais da CONTRATADA deverão, para prestar serviço à CONTRATANTE, apresentar, ao fiscal demandante, antes do início das atividades, Termo de Ciência atestando conhecer a política de segurança da CONTRATANTE, bem como Termo de Confidencialidade, comprometendo-se a guardar sigilo das informações, dados e procedimentos da CONTRATANTE. Além disso, também deverão ser devidamente qualificados sobre os procedimentos necessários para prestar atendimento à CONTRATANTE, bem como receber anuência desta para serem habilitados nos sistemas da CONTRATANTE.

2.4.2 A acomodação do Serviço de Suporte à Biometria nas dependências dos Postos de Cadastramento Biométrico Extraordinário e/ou Cartórios Eleitorais visa prestar atendimento célere e adequado com o mínimo de interrupção do serviço de atendimento ao eleitor.

Uper





TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

2.5 DOS REGIMES DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

2.5.1 Serviço de Suporte à Biometria

2.5.1.1 Regime Normal de Operação, de segunda a sexta-feira, das 08h00min às 18h00min.

2.5.1.2 Regime para Tratamento de Tarefas de Demanda, extraordinariamente em regime das 8h às 18h, para prestação dos serviços previamente solicitados, agendados e autorizados pelo Gestor da Contratante, inclusive aos sábados, domingos e feriados.

2.6 DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE SUPORTE À BIOMETRIA

2.6.1 Serviço de Suporte à Biometria – o serviço será prestado presencialmente nos postos de cadastramento extraordinário e/ou cartórios eleitorais, na Capital e no interior do Estado, podendo um técnico ficar responsável por mais de um posto, desde que garantidas as metas de serviço. No caso de inviabilidade de resolução do incidente/requisição no local, o respectivo chamado deverá ser escalado para uma equipe de atendimento de 2º Nível, através da Solução de Gerenciamento de Service Desk da CONTRATANTE.

2.6.2 As principais atividades do Serviço de Suporte à Biometria serão:

2.6.2.1 Esclarecer dúvidas e orientar usuários a respeito da utilização, disponibilidade, instalação e configuração de software, aplicativos, sistemas de informação (tanto aqueles de mercado quanto os desenvolvidos internamente), equipamentos, normas e procedimentos sobre o ambiente de cadastramento biométrico e seu uso;

2.6.2.2 Registrar, diagnosticar e solucionar incidentes referentes aos serviços de TI do TRE-BA no que tange à biometria.

2.6.2.3 Correlacionar incidentes no ambiente de cadastramento biométrico a fim de colaborar para a identificação de sua causa raiz.

2.6.2.4 Minimizar o impacto, no ambiente de cadastramento biométrico, dos incidentes que não podem ser prevenidos, aplicando uma solução de contorno e documentando/escalando relacionando a um problema.

2.6.2.5 Escalar os chamados não resolvidos neste nível para os níveis de suporte superiores ou fornecedores de serviços e produtos de TI contratados pelo TRE-BA, quando for o caso.

2.6.2.6 Fornecer suporte presencial (manutenção preventiva e corretiva) a estações de trabalho e seus respectivos periféricos, abrangendo: microcomputadores, notebooks, monitores, impressoras, scanners, multifuncionais, mouses, teclados, leitor de código de barras, leitor de smartcard, webcams entre outros periféricos e equipamentos de informática que venham a ser adquiridos e/ou utilizados nas atividades de cadastramento biométrico extraordinário do eleitor;





TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

2.6.2.7 Instalar e atualizar *softwares* e *drivers* sob orientação da Coordenadoria de Suporte e Voto Informatizado;

2.6.2.8 Contatar/escalonar as equipes internas da área de TI do TRE-BA para auxílio no diagnóstico ou solução do chamado do usuário, se necessário.

2.6.2.9 Contatar/escalonar outras equipes ou prestadores de serviço do TRE-BA que porventura possuam correlação com o incidente, problema ou requisição a ser tratada, se necessário.

2.6.2.10 Os necessários deslocamentos, bem como seus respectivos custos e meios de transporte, das equipes do Serviço de Suporte à Biometria - Presencial para as diversas unidades do TRE-BA correrão às expensas da CONTRATADA.

2.6.2.11 A CONTRATADA, desde que respeitados os tempos de resolução estabelecidos e os indicadores de níveis mínimos de serviço, poderá definir as rotas de deslocamento de seus colaboradores entre as diversas unidades vinculadas ao TRE.

2.6.2.12 Qualificações Técnicas exigidas para o Serviço de Suporte à Biometria constam no Anexo 07 – Perfis e Qualificações Profissionais Exigidos

2.6.2.13 Caso o atendimento envolva software, será aceita como resolução do chamado uma solução de contorno, que permita o restabelecimento da funcionalidade afetada, já que esse tipo de chamado poderá demandar apoio de fornecedores externos (fabricantes).

2.6.2.14 Caso o atendimento envolva defeito em hardware, que para sua solução demande substituição de equipamentos e/ou peças ou insumos não cobertos por garantia, a CONTRATADA deverá registrar no chamado e demandar à CONTRATANTE que disponibilize os equipamentos/componentes necessários para reposição. Tão logo o equipamento/componente seja disponibilizado, um técnico deverá retomar o chamado e concluir o atendimento. O lapso temporal correspondente à disponibilização do equipamento/componente não será computado como responsabilidade da CONTRATADA no tocante ao tempo de solução.

2.6.2.15 Ao detectar um problema em equipamentos que estiverem em garantia ou que possuam um contrato de manutenção atrelado, ficará a CONTRATADA responsável por registrar chamados de suporte para os equipamentos, fazer o acompanhamento e finalização do chamado quando da reposição das peças defeituosas.

2.7 DO PAGAMENTO DAS ORDENS DE SERVIÇO

2.7.1 Para o cálculo do valor das ordens de serviço de suporte à biometria será aplicado um redutor de 0,5 (50%) ao valor unitário da unidade de referência (UST), em virtude da natureza da atividade.





TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

ANEXO 05

TAREFAS DE ROTINA: SERVIÇO DE SUPORTE DE 3º NÍVEL

1 TAREFAS DE ROTINA – SERVIÇO DE SUPORTE DE 3º NÍVEL

1.1 Disponibilidade

1.1.1 Dias úteis, de segunda a sexta-feira entre 7:30h e 19h em horário definido pelo CONTRATANTE.

1.1.2 Quando forem solicitadas duas tarefas de um mesmo tipo, estas devem ser ofertadas de forma ininterrupta.

1.2 O serviço de SUSTENTAÇÃO DA INFRAESTRUTURA DE TI compreende todas as Tarefas de Rotina necessárias à manutenção, evolução e administração dos ambientes tecnológicos, com preservação da segurança contra infecções nas estações e servidores, de modo a garantir a disponibilidade dos serviços de TI, inclusive daqueles ofertados à população através da WEB, com redução dos riscos de ocorrência de incidentes e problemas.

1.3 As TAREFAS DE ROTINA são relacionadas à sustentação da infraestrutura e ao gerenciamento dos serviços de TI, com periodicidade definida para execução;

1.4 Os profissionais designados para estes serviços deverão possuir maior nível de especialização nas tecnologias utilizadas no TRE-BA. As principais atividades a serem exercidas por essa equipe estão detalhadas no Anexo 08 – Tabela de Atividades e Macroatividades.

1.5 Para a prestação dos serviços de 3º Nível, relativos à Sustentação da Infraestrutura Tecnológica, foram definidos o valor em UST de cada tarefa com base na complexidade e esforço estimado. Anexo 08 – Tabela de Atividades e Macroatividades.

1.6 As diferenças entre os diversos tipos de tarefas são estabelecidas através da qualificação técnica exigida para a execução das tarefas, bem como no conjunto de macroatividades e responsabilidades descritas no Anexo 08 - Tabela de Atividades e Macroatividades.

1.7 As tarefas de rotina deverão ser executadas de forma presencial.

1.8 Os profissionais da CONTRATADA não poderão acumular a execução de mais de uma tarefa de forma simultânea.

1.9 O controle da quantidade de Unidades de Serviço Executadas será feito através de abertura e fechamento diário de requisição de serviço, na Solução de Gerenciamento de Service Desk da CONTRATANTE, para cada tarefa de rotina demandada na ordem de serviço em execução e durante o período estabelecido na mesma, devendo ser discriminadas de forma resumida, na

CEM





TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

referida requisição de serviço, as ações e procedimentos executados ao longo do dia para cada tarefa de rotina.

- 1.10 Ao final de cada mês, a apuração das Tarefas de Rotina será realizada de acordo com o somatório das Unidades de Serviço consumidas na execução das tarefas resultantes das requisições de serviço abertas no mês, confrontadas com os indicadores de níveis de serviço estabelecidos para as Tarefas de Rotina.
- 1.11 Os valores mensais totais referentes aos serviços prestados para as Tarefas de Rotina serão a base sobre a qual serão calculados os indicadores de nível de serviço, bem como a base para o cálculo das glosas, quando for o caso.
- 1.12 Em razão da natural dinâmica institucional da Contratante, novas tarefas, macroatividades, atividades, produtos e tecnologias suportadas poderão ser criadas, extintas ou alteradas, mantendo-se as métricas estabelecidas neste termo de referência. Devendo a CONTRATADA garantir a atualização tecnológica de sua equipe para a prestação do serviço.
- 1.13 A CONTRATADA deverá obedecer ao especificado em todas as normas, padrões, processos e procedimentos do CONTRATANTE, estabelecidos nos Anexos, e respeitar os princípios éticos e compromissos de conduta, definidos no Código de Conduta Ética do CONTRATANTE, enquanto perdurar a relação contratual.
 - 1.13.1 O CONTRATANTE pode, a qualquer tempo, atualizar suas normas, padrões, processos e procedimentos comprometendo-se o CONTRATADO a se adaptar em um prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos, a partir da data de notificação por parte do CONTRATANTE.
- 1.14 Os serviços que serão monitorados para fins de apuração do Indicador de Disponibilidade dos Serviços Críticos são:
 - 1.14.1 Acesso à internet;
 - 1.14.2 Ambiente de virtualização;
 - 1.14.3 Gerência de Identidades – Active Directory;
 - 1.14.4 Correio eletrônico;
 - 1.14.5 Servidores Virtuais e Físicos;
 - 1.14.6 Banco de Dados;
 - 1.14.7 Site do TRE-BA;
 - 1.14.8 Rede de Dados e Conectividade;
 - 1.14.9 Backup;
 - 1.14.10 Restore;



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

1.14.11 Storage.

1.15 LOCALIZAÇÃO DO SERVIÇO DE SUSTENTAÇÃO DA INFRAESTRUTURA DE TI – 3º NÍVEL

1.15.1 A equipe do serviço de suporte em 3º Nível estará localizada nas dependências da CONTRATANTE.

1.15.2 A CONTRATANTE disponibilizará espaço físico, mobiliário e computadores a serem utilizados pela equipe da CONTRATADA.

1.16 REGIMES DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

1.16.1 Dias úteis, de segunda a sexta-feira entre 7:30h e 19h, ou em horário definido pelo CONTRATANTE.

1.16.1.1 Para as Tarefas de Rotina onde estiverem alocados mais de um profissional, os serviços deverão ser prestados de forma ininterrupta;

1.16.2 Os horários de trabalho dos profissionais deverão ser de acordo com a necessidade do CONTRATANTE.

1.16.3 São sistemas considerados críticos para o TRE-BA:

1.16.3.1 Sistema SADP;

1.16.3.2 Sistema PAD;

1.16.3.3 Sistema PJe;

1.16.3.4 Sistema DJe;

1.16.3.5 Sistema ELO.

1.16.4 A CONTRATANTE alertará à CONTRATADA sobre os incidentes relativos aos sistemas listados no item 1.16.3 através dos meios estabelecidos no Plano de Comunicação a ser definido pela CONTRATANTE, para tratar este tipo de incidente.

1.16.4.1 Serviços de TIC (rede de dados, telecomunicação de dados, banco de dados, servidores de aplicação etc) que impactem no desempenho ou disponibilidade dos sistemas críticos deverão ser tratados com a devida prioridade.

1.17 SERVIÇOS DE GERENCIAMENTO E MONITORAMENTO

1.17.1 O TRE-BA irá disponibilizar ferramentas de gerenciamento e monitoramento do seu ambiente tecnológico que deverão ser utilizadas pela equipe da CONTRATADA durante a prestação dos serviços de gestão da infraestrutura e resolução de incidentes e problemas.

Assinatura





TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

1.17.2 A equipe da CONTRATANTE irá qualificar a equipe da CONTRATADA sobre a utilização da solução de gerenciamento e monitoramento do ambiente tecnológico do TRE-BA em treinamento a ser realizado no TRE-BA, pela equipe da SERTEL, no primeiro dia de trabalho da equipe da CONTRATADA.

1.18 DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DE SUPORTE DE AMBIENTE EM 3º NÍVEL

1.18.1 Em função das otimizações, propostas de melhorias de processos e/ou novas tecnologias incorporadas/substituídas pelo CONTRATANTE, esta lista poderá sofrer alterações, ao longo da execução contratual, a fim de contemplar as atividades/adequações necessárias à perfeita execução dos serviços sem que se caracterize, necessariamente, alteração, acréscimo ou supressão dos serviços ao objeto contratado.

1.18.2 A área de gestão de infraestrutura responderá pela resolução de incidentes e requisições dos serviços corporativos do TRE-BA nas seguintes áreas:

1.18.2.1 Conectividade, Redes de Dados (com ou sem fio), Telecomunicação de Dados, Switches, Roteadores, Firewalls;

1.18.2.2 Servidores (Sistema Operacional - Linux (redhat,), Windows Server);

1.18.2.3 Banco de Dados (Oracle, MYSQL, Postgres);

1.18.2.4 Correio eletrônico (Zimbra);

1.18.2.5 Servidores de Aplicação - IIS, Jboss, Tomcat, PHP, .Net, Apache;

1.18.2.6 Administradores de Dados (selects, queries, procedures, triggers, índices, performance, tabelas corporativas, modelos de entidade e relacionamento, dicionário de dados);

1.18.2.7 VPN (Virtual Private Network);

1.18.2.8 Virtualizadores (vmware);

1.18.2.9 Armazenamento;

1.18.2.10 Backup e Restore (HP Data Protector);

1.18.2.11 Configuração (CMDB).

1.18.2.12 Além das áreas acima mencionadas, os profissionais designados para estes serviços deverão atender, sempre que se aplicar, ao conjunto de macroatividades descritas no Anexo 07 – Tabela de Macroatividades, sempre obedecendo aos indicadores de qualidade estabelecidos nesta contratação.

1.18.3 A CONTRATADA, em conjunto com equipe interna do TRE-BA deverá dar apoio às principais atividades de gerenciamento da infraestrutura de serviços de TI do TRE-BA, incluindo:





TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

- 1.18.3.1 Serviços em redes TCP/IP;
 - 1.18.3.2 Serviços em equipamentos de conectividade;
 - 1.18.3.3 Serviços em equipamentos servidores de redes, infraestrutura e banco de dados, seus periféricos;
 - 1.18.3.4 Serviços em sistemas operacionais para servidores padrão Microsoft, incluindo a gestão do Active Directory;
 - 1.18.3.5 Serviços em sistemas operacionais para servidores padrão Linux (Red Hat);
 - 1.18.3.6 Serviços em sistemas operacionais para servidores padrão Unix IBM AIX;
 - 1.18.3.7 Serviços em sistemas de virtualização de servidores VMWare;
 - 1.18.3.8 Serviços em sistemas de gerenciamento de ativos;
 - 1.18.3.9 Serviços em sistemas de correio eletrônico e comunicações unificadas;
 - 1.18.3.10 Serviços em sistemas de Gerenciadores de Banco de Dados;
 - 1.18.3.11 Serviços em sistemas de Gateway e Proxy;
 - 1.18.3.12 Serviços em sistemas servidores Microsoft;
 - 1.18.3.13 Serviços em sistemas de segurança tais como firewalls, ips, antispam, antivírus, controle de conteúdo web, PKI e certificados digitais;
 - 1.18.3.14 Serviços de Atualizações automáticas de Sistemas Operacionais Cliente e Servidor;
 - 1.18.3.15 Serviços de gestão da infraestrutura de armazenamento (unidades de discos e fitas) e cópia e recuperação de dados;
 - 1.18.3.16 Serviços de Gerenciamento de Logs dos Ativos de infraestrutura;
 - 1.18.3.17 Apoio técnico para Testes e Homologação de Soluções;
 - 1.18.3.18 Atividades de resolução em Serviço de Sustentação de Infraestrutura Tecnológica e Gerenciamento de Processo - 3º nível de incidentes e problemas envolvendo os ativos (hardware e software) da infraestrutura de TI do TRE-BA;
 - 1.18.3.19 Acompanhamento de reparos de servidores de rede, equipamentos de telecomunicações e demais ativos de infraestrutura que se encontram sob contrato de garantia/manutenção vigente com terceiros;
- 1.19 São considerados Ativos de infraestrutura:
- 1.19.1 Equipamentos Servidores;
 - 1.19.2 Servidores em Lâmina e Chassis;





TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

- 1.19.3 Storages;
 - 1.19.4 Bibliotecas de Backup;
 - 1.19.5 Switches de LAN e SAN;
 - 1.19.6 Roteadores;
 - 1.19.7 Access Points, controladoras e outros dispositivos do padrão IEEE 802.11;
 - 1.19.8 Sistemas Operacionais Servidores padrões Microsoft e Linux;
 - 1.19.9 Servidores de Correio Eletrônico;
 - 1.19.10 Sistemas Anti-Vírus;
 - 1.19.11 Serviços Anti-Spam e de proteção contra Malwares;
 - 1.19.12 Servidores Microsoft;
 - 1.19.13 Servidores de Mensagens Instantâneas;
 - 1.19.14 Servidores Multimídias;
 - 1.19.15 Sistemas Gerenciadores de Banco de Dados (SGBD);
 - 1.19.16 Servidores de Aplicação;
 - 1.19.17 Sistemas Gerenciadores de Rede;
 - 1.19.18 Sistemas Gerenciadores de Máquinas Virtuais;
 - 1.19.19 Sistemas Virtualizados;
 - 1.19.20 Demais Sistemas de competência deste Grupo;
- 1.20 Para fins de dimensionamento, informamos abaixo alguns itens da infraestrutura atual do TRE-BA:
- 1.20.1 Número de Servidores com SO Windows 20
 - 1.20.2 Número de Servidores com SO Linux 80
 - 1.20.3 Número de Servidores com ESXi 6
 - 1.20.4 Número de Servidores Físicos 6
 - 1.20.5 Número de Servidores Virtuais 100
 - 1.20.6 Número de Storages 2
 - 1.20.7 Blade 2
 - 1.20.8 Host Vmware 6





TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

1.21 As informações acima são meramente orientativas, já que a infraestrutura de TI do TRE-BA sofre processo contínuo de atualização tecnológica, devendo a CONTRATADA prever a alocação de recursos especializados e adequados à prestação dos serviços aqui especificados.

1.21.1 O CONTRATANTE pode, a qualquer tempo, atualizar os produtos e tecnologias utilizados comprometendo-se a CONTRATADA a adaptar-se em um prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos, a partir da data de notificação por parte do CONTRATANTE.

1.22 Para melhor conhecimento do ambiente do TRE-BA, englobando os equipamentos de rede e produtos instalados, a proponente poderá realizar uma vistoria ao ambiente do TRE-BA para levantar todas as informações consideradas relevantes para a elaboração das propostas técnicas e comerciais.

1.23 O TRE-BA cederá as estações de trabalho e softwares básicos (Sistema Operacional, Libre Office, Correio Eletrônico, Antivírus), além de mobiliário e instalações para a equipe a ser alocada na prestação dos serviços de Gestão de Processos e Equipe Técnica.

2 CORPO TÉCNICO OPERACIONAL

2.1 A CONTRATADA deverá apresentar currículo e demais documentos necessários para comprovar que seus colaboradores atendem às especificações de perfis profissionais para aprovação prévia por parte do TRE-BA.

2.2 A atual composição da equipe que fornece suporte ao Poder Judiciário só poderá ser alterada mediante apresentação de estudo técnico que comprove ser possível o aumento ou a diminuição da atual estrutura. Este estudo deverá ser submetido à apreciação da CONTRATANTE e só será aprovado e implementado caso haja comum acordo entre CONTRATANTE e CONTRATADA;

2.3 A Empresa CONTRATADA se obriga a selecionar designar e manter profissionais cuja qualificação esteja em conformidade com os tipos de serviços contratados observando as certificações em linguagens, ferramentas ou tecnologias, sempre que a atividade a ser executada exigir ou o TRE-BA venha solicitar;

2.4 A CONTRATADA se obriga a manter profissionais detentores de conhecimento nas tecnologias existentes e utilizadas no TRE-BA e devidamente capacitados a prestar o suporte técnico necessário às demandas TI.

2.5 Deverá ser comprovada capacitação oficial total, de, no mínimo 120 (cento e vinte) horas, em curso oferecido diretamente pelos fabricantes das tecnologias utilizadas pelo TRE-BA. Estes treinamentos, bem como seus participantes, devem ser informados à CONTRATANTE através de relatório anual. Será de responsabilidade da CONTRATADA a manutenção da atualização tecnológica e/ou de processos da equipe alocada na prestação dos serviços;

2.6 Os profissionais da CONTRATADA deverão possuir um nível mínimo de qualificação, conforme disposto no Anexo 06 – Perfis e Qualificações Profissionais Exigidas, a ser comprovado e

Handwritten signature





TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

autorizado pelo CONTRATANTE no momento da primeira alocação do profissional para prestação dos serviços solicitados. Estas qualificações deverão ser mantidas ao longo do contrato, podendo ser verificadas, a qualquer tempo, pelo TRE-BA.

[Assinatura]





TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

ANEXO 06

TAREFAS DE DEMANDA: SERVIÇO DE SUPORTE DE 2º E 3º NÍVEL

- 1.1 **TAREFAS DE DEMANDA** - serviço de suporte de 2º e 3º Nível: implementado para a prestação de serviços extraordinários de baixa, média, alta complexidade ou especialista, sem periodicidade definida, compreendendo todas as atividades necessárias ao atendimento das demandas geradas por mudanças tecnológicas, eventos que não tenham sido previamente planejados, bem como pelas diversas ações da Justiça Eleitoral, podendo ser executadas de forma presencial ou remota pela CONTRATADA, a critério da CONTRATANTE.
- 1.2 As TAREFAS DE DEMANDA serão executadas no período de 8h às 23:59, para o serviço de 2º e 3º Nível presencial, na data, horário e local que forem previamente solicitados, agendados e oficialmente autorizados pelo CONTRATANTE, podendo ainda serem executadas aos finais de semana e feriados. Tais tarefas são relativas ao suporte aos postos de cadastramento biométrico e outras atividades conforme necessidade do CONTRATANTE.
- 1.3 A CONTRATADA se compromete a prestar suporte presencial de 2º e 3º Nível durante os eventos organizados pela Justiça Eleitoral;
- 1.4 As TAREFAS DE DEMANDA serão executadas em todas as unidades do TRE-BA ou onde a CONTRATANTE determinar, no período de 8h às 23:59, para o serviço de 2º Nível, na data, horário e local que forem previamente solicitados, agendados e oficialmente autorizados pelo CONTRATANTE, podendo ainda serem executadas aos finais de semana e feriados. Tais tarefas são relativas a eventos da Justiça Eleitoral e outras atividades conforme necessidade do CONTRATANTE. A CONTRATADA deverá garantir a execução das TAREFAS DE DEMANDA para o serviço de 2º Nível.
- 1.5 A CONTRATADA se compromete a prestar suporte a demandas esporádicas previamente autorizadas pela CONTRATANTE;
- 1.6 O TRE-BA disporá, ao longo de 30 (trinta) meses, de até 10.000 (dez mil) USTs para as Tarefas de Demanda de 2º Nível e de até 10.000 USTs (dez mil) para a execução das Tarefas de Demanda do Serviço de Sustentação de Infraestrutura de TI.
- 1.7 As Tarefas de Demanda serão submetidas à avaliação, pelo fiscal demandante, de forma individual com vistas a garantir a obediência aos indicadores de qualidade estabelecidos. O valor individual de cada Tarefa de Demanda será a base sobre a qual será calculada a glosa ao serviço, quando este não atingir as metas de qualidade e efetividade exigidas.
- 1.8 Para que a CONTRATADA possa mobilizar os recursos necessários à prestação dos serviços referentes às TAREFAS DE DEMANDA, especialmente quanto aos eventos da Justiça Eleitoral,

CPM





TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

bem como emitir as respectivas Ordens de Serviço, o CONTRATANTE prestará, oficialmente, todas as informações necessárias, incluindo:

1.8.1 Local de realização do evento;

1.8.2 Data, hora de início e previsão término do evento;

1.9 Em razão da natural dinâmica institucional do CONTRATANTE, novas tarefas, macroatividades, atividades, produtos e tecnologias suportadas poderão ser criadas, extintas ou alteradas para os serviços relativos às Tarefas de Suporte, Tarefas de Rotina e Tarefas de Demanda, mantendo-se as métricas estabelecidas no termo de referência.

1.10 Deve a CONTRATADA garantir a atualização tecnológica de sua equipe para a prestação dos serviços.

1.11 TAREFAS DE DEMANDA – Para as tarefas de demanda, os serviços poderão ser feitos nas dependências da CONTRATANTE ou onde esta determinar. Todos os custos referentes à prestação dos serviços das Tarefas de Demanda serão arcados pela CONTRATADA, incluindo despesas com deslocamento e hospedagem de seus profissionais quando for necessário. As Tarefas de Demanda serão executadas de forma presencial, podendo, para as tarefas executadas pela equipe de 3º Nível, ser executadas de forma remota, desde que autorizado pela CONTRATANTE.

2 Tabela contendo as principais Tarefas de Demanda realizadas pelo 3º Nível.

2.1 Os perfis dos profissionais que executarão as TAREFAS DE DEMANDA constam no Anexo 07 – Perfis e Qualificações Profissionais Exigidas.

2.1.1 Quando da emissão da Ordem de Serviço para uma TAREFA DE DEMANDA, será especificado, dentre outros itens, o serviço responsável por sua execução.

Atualização de versão do Banco de Dados em ambiente de produção

Para esta Tarefa, a CONTRATADA deverá prover os seguintes serviços:

Execução dos procedimentos relativos à atualização de versão de banco de dados descritos em um PML (Plano de Mudança e Liberação) e aprovados previamente.

Instalação e atualização de versões de sistemas base em ambientes de desenvolvimento, homologação e produção.

Para esta Tarefa, a CONTRATADA deverá prover os seguintes serviços: Execução dos procedimentos relativos à instalação e atualização de sistemas base (sistema operacional, servidores de aplicação etc.) descritos em um PML (Plano de Mudança e Liberação) e aprovados previamente.

[Assinatura]





TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

Atualização de firmwares em ambiente de produção

Para esta Tarefa, a CONTRATADA deverá prover os seguintes serviços:

Execução dos procedimentos relativos à atualização de firmware descritos em um PML (Plano de Mudança e Liberação) e aprovados previamente.

Aplicação de patches em ambiente de desenvolvimento, homologação e produção

Para esta Tarefa, a CONTRATADA deverá prover os seguintes serviços:

Execução dos procedimentos relativos à aplicação de patches descritos em um PML (Plano de Mudança e Liberação) e aprovados previamente.

Atualização de versões de sistemas em ambiente de produção

Para esta Tarefa, a CONTRATADA deverá prover os seguintes serviços:

Execução dos procedimentos relativos à atualização de sistemas descritos em um PML (Plano de Mudança e Liberação) e aprovados previamente.

Desligamento e religamento de Datacenter

Para esta Tarefa, a CONTRATADA deverá prover os seguintes serviços:

Execução dos procedimentos relativos a desligamento ou religamento de equipamentos do Datacenter descritos em um PML (Plano de Mudança e Liberação) e aprovados previamente.

Atualizações no DNSSEC

Para esta Tarefa, a CONTRATADA deverá prover os seguintes serviços:

Execução dos procedimentos relativos a alterações no DNSSEC descritos em um PML (Plano de Mudança e Liberação) e aprovados previamente.

Alterações em configurações de equipamentos dos Datacenters em ambiente de desenvolvimento, homologação e produção

Para esta Tarefa, a CONTRATADA deverá prover os seguintes serviços:

Execução dos procedimentos relativos a alterações no DNSSEC descritos em um PML (Plano de Mudança e Liberação) e aprovados previamente.

Atualizações no ambiente de virtualização

Para esta Tarefa, a CONTRATADA deverá prover os seguintes serviços:

Execução dos procedimentos relativos a alterações no ambiente de virtualização descritos em um PML (Plano de Mudança e Liberação) e aprovados previamente.

[Assinatura]





TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

Instalação e configuração de rede de dados cabeada e sem fio

Para esta Tarefa, a CONTRATADA deverá prover os seguintes serviços:

Execução dos procedimentos relativos à instalação e configuração dos ativos de rede de dados cabeada e sem fio, descritos em um PML (Plano de Mudança e Liberação) e aprovados previamente.

Instalação e configuração de Rede Privada Virtual (VPN)

Para esta Tarefa, a CONTRATADA deverá prover os seguintes serviços:

Execução dos procedimentos relativos à instalação e configuração dos ativos da Rede Privada Virtual (VPN), descritos em um PML (Plano de Mudança e Liberação) e aprovados previamente.

Resolução de problemas em serviços de infraestrutura de TIC

Para esta Tarefa, a CONTRATADA deverá prover os seguintes serviços:

Execução dos procedimentos relativos à resolução de problemas em serviços providos pela infraestrutura de TIC, descritos em um PML (Plano de Mudança e Liberação) e aprovados previamente.

CFR





TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

ANEXO 07

PERFIS E QUALIFICAÇÕES PROFISSIONAIS EXIGIDAS

TAREFAS DE SUPORTE – ATENDENTE DE SERVIÇO DE SUPORTE EM 1º 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 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 SUPORTE – SUPERVISOR DE SERVIÇO DE SUPORTE EM 1º 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

Handwritten signature

Handwritten signature





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

Handwritten signature





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





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





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%





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





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 desde 20s 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.

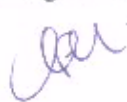
Contrato Principal: contrato celebrado entre as partes, ao qual este TERMO se vincula.

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.

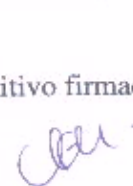
Parágrafo Primeiro – Surgindo divergências quanto à interpretação do disposto neste instrumento, ou quanto à execução das obrigações dele decorrentes, ou constatando-se casos omissos, as partes buscarão solucionar as divergências de acordo com os princípios de boa fé, da equidade, da razoabilidade, da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

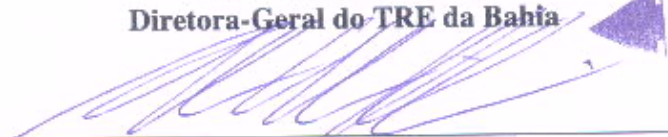
E, por assim estarem justas e estabelecidas as condições, o presente TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO é assinado pelas partes em 2 vias de igual teor e um só efeito.

2. Aprovação.

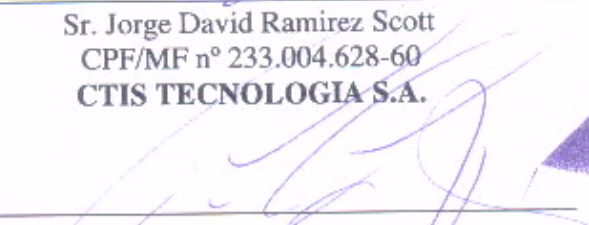
Salvador, 17 de dezembro de 2018.



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 Intrajornada	
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 Intra jornada	
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

