



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
Seção de Licitações

CONTRATO PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS CONTINUADOS DE SUPORTE E ATENDIMENTO TÉCNICO AOS USUÁRIOS NA ÁREA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC) COM CENTRAL DE ATENDIMENTO REMOTO E PRESENCIAL AOS USUÁRIOS NA MODALIDADE SERVICE DESK, BEM COMO SUPORTE, SUSTENTAÇÃO E OPERAÇÃO DOS SERVIÇOS E DA INFRAESTRUTURA DE TIC E EXECUÇÃO DE TAREFAS DE DEMANDA NÃO ROTINEIRAS DO TRE-BA, QUE ENTRE SI CELEBRAM A UNIÃO, POR INTERMÉDIO DO TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA, E A EMPRESA INTEROP INFORMÁTICA LTDA.

CONTRATO N.º 007/2022

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 seu Diretor-Geral, **Raimundo de Campos Vieira**, no uso da competência que lhe é atribuída pelo Regulamento Interno da Secretaria do TRE-BA, e a empresa **INTEROP INFORMÁTICA LTDA**, inscrita no CNPJ/MF sob o n.º 86.703.337/0001-80, com sede na Rua General João Manoel, n.º 50, 5º Andar, Centro Histórico, Porto Alegre/RS, CEP: **90010-030**, telefone n.º (51) 32167000, e-mail negocios@interop.com.br, doravante denominada **Contratada**, representada neste ato pelo Sr. **Sócrates Slongo**, resolvem celebrar o presente **CONTRATO PARA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS CONTINUADOS DE SUPORTE E ATENDIMENTO TÉCNICO AOS USUÁRIOS NA ÁREA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC) COM CENTRAL DE ATENDIMENTO REMOTO E PRESENCIAL AOS USUÁRIOS NA MODALIDADE SERVICE DESK, BEM COMO SUPORTE, SUSTENTAÇÃO E OPERAÇÃO DOS SERVIÇOS E DA INFRAESTRUTURA DE TIC E EXECUÇÃO DE TAREFAS DE DEMANDA NÃO ROTINEIRAS DO TRE-BA**, albergado na Lei n.º 8.666/93 e alterações, resultante do **Pregão n.º 01/2022**, consoante Processo (SEI) n.º 0011931-77.2021.6.05.8000.



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
Seção de Licitações

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

1. O objeto do presente contrato é a prestação de serviços continuados de suporte e atendimento técnico aos usuários na área de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) com central de atendimento remoto e presencial aos usuários na modalidade Service Desk, bem como suporte, sustentação e operação dos serviços e da infraestrutura de TIC e execução de tarefas de demanda não rotineiras do Tribunal da Regional Eleitoral da Bahia, conforme as condições estabelecidas no edital de **Pregão n.º 01/2022** e na proposta firmada pela Contratada, que passam a integrar este instrumento, independentemente de transcrição.

CLÁUSULA SEGUNDA - DO VALOR CONTRATUAL

1. O valor total estimado do presente contrato é de **R\$ 5.679.486,00 (cinco milhões, seiscentos e setenta e nove mil quatrocentos e oitenta e seis reais)**, incluindo todas as despesas diretas e indiretas decorrentes da execução dos serviços.

2. O Contratante pagará à Contratada o **valor mensal de R\$ 189.316,20 (cento e oitenta e nove mil, trezentos e dezesseis reais e vinte centavos)**, conforme discriminação a seguir.

ITEM	serviço	unidade de medida	quantidade de meses	valor mensal	valor total
01	Serviço de Central de Suporte e Serviços (Service Desk) e suporte, sustentação e operação de serviços e infraestrutura de TIC para organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada de tarefas compreendendo atividades de suporte técnico remoto de 1º Nível, a usuários de soluções de TIC do TRE-BA, abrangendo a execução de rotinas periódicas, registro, documentação, orientação e esclarecimento de dúvidas, bem como análise, diagnóstico e atendimento de solicitações e incidentes de usuários	valor fixo mensal	30,0	35.000,00	1.050.000,00
02	Serviço de Central de Suporte e Serviços (Service Desk) e suporte, sustentação e operação de serviços e infraestrutura de TIC para organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada de tarefas compreendendo atividades de suporte técnico presencial de 2º e 3º Níveis, a usuários de soluções de TIC do TRE-BA, abrangendo a execução de rotinas periódicas, registro, documentação, orientação e esclarecimento de dúvidas, bem como	valor fixo mensal	30,0	104.978,36	3.149.350,80



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
Seção de Licitações

ITEM	serviço	unidade de medida	quantidade de meses	valor mensal	valor total
	análise, diagnóstico e atendimento de solicitações e incidentes de usuários, sustentação da infraestrutura tecnológica , conforme especificações e condições deste Termo de Referência e seus Anexos.				
03	Serviço de Central de Suporte e Serviços (Service Desk) e suporte, sustentação e operação de serviços e infraestrutura de TIC para organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada de tarefas compreendendo atividades de suporte técnico remoto de 3º Nível, a usuários de soluções de TIC do TRE-BA, abrangendo a execução de rotinas periódicas, registro, documentação, orientação e esclarecimento de dúvidas, bem como análise, diagnóstico e atendimento de solicitações e incidentes de usuários, sustentação da infraestrutura tecnológica , conforme especificações e condições deste Termo de Referência e seus Anexos.	valor fixo mensal	30,0	35.000,00	1.050.000,00
04	Monitoramento remoto de Redes, Serviços e Aplicações, conforme especificações e condições deste Termo de Referência e seus Anexos.	valor fixo mensal	30,0	8.737,84	262.135,20
05	Tarefas de demanda – para execução de projetos e atividades não rotineiras, conforme especificações e condições deste Termo de Referência e seus Anexos	HST - Horas de Serviço Técnico	2.400	70,00	168.000,00
Valor total (1 + 2 + 3 + 4 + 5)					5.679.486,00

CLÁUSULA TERCEIRA – DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

- 1. A despesa correrá à conta dos elementos 3.33.90.40.10 “suporte a usuários de TIC” e 3.33.90.40.11 “suporte de infraestrutura de TIC”, vinculados à Ação 02.122.0033.20GP.0029 “Julgamento de Causas e Gestão Administrativa na Justiça Eleitoral no Estado da Bahia”, do Programa “de Gestão e Manutenção do Poder Judiciário”.



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
Seção de Licitações

2. Para a cobertura das despesas, foram emitidas as Notas de Empenho: 2022NE281, 2022NE282, 2022NE283, 2022NE284 e 2022NE285, em 04 de fevereiro de 2022.

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 05 (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, 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, repactuações 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 05 (cinco) dias, 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 será liberada ante a comprovação de que a contratada pagou todas as verbas rescisórias decorrentes da rescisão do contrato de trabalho. Caso esse pagamento não ocorra após o



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
Seção de Licitações

encerramento da vigência contratual, a garantia será resgatada para o pagamento das verbas trabalhistas diretamente pelo Tribunal.

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 desta Cláusula** por quaisquer das modalidades de garantia previstas na Lei 8.666/9.

15. O bloqueio efetuado com base no **item 13** desta Cláusula 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 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 diminuam o valor.



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
Seção de Licitações

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

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

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

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

g) não subcontratar, ceder ou transferir, no todo ou em parte, o objeto deste contrato, **ressalvado o quanto previsto no Tópico 10 do Termo de Referência (Anexo a este Contrato)**;

h) 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;

i) 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;



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
Seção de Licitações

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

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.

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

k) 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;

l) 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;

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

n) 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;

o) 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;

p) 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;



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
Seção de Licitações

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

r) 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;

s) 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;

t) 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 10.13, 10.14 e 10.15** do Edital;

u) 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 “i”, 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.



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
Seção de Licitações

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 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 II**), 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	7,39%	7,60%	7,82%
4.1 sobre férias, um terço			



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
Seção de Licitações

constitucional de férias e 13º (décimo terceiro) salário*			
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 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



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
Seção de Licitações

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.

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.



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
Seção de Licitações

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 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

REPACTUAÇÃO E REAJUSTE DO ITEM 2

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.



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
Seção de Licitações

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:

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



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
Seção de Licitações

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.

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 será formalizada por meio de termo aditivo e o reajuste por meio apostilamento ao contrato e, quando ocorrerem simultaneamente, constarão do mesmo aditivo contratual.

REAJUSTE DOS ITENS 1, 3, 4 E 5

15. Os preços pactuados, para os itens 1, 3, 4 e 5, serão reajustados, observado o interregno mínimo de um ano, a contar da data de apresentação da proposta, aplicando-se a variação do ICTI – Índice de Custo de Tecnologia da Informação calculado pelo IPEA – Fundação do Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada.



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
Seção de Licitações

- 16.** Caso o índice estabelecido para reajustamento venha a ser extinto ou de qualquer forma não possa mais ser utilizado, será adotado em substituição o que vier a ser determinado pela legislação em vigor, à época.
- 17.** Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial para reajustamento dos preços.
- 618.** Caso os preços contratados, após o cálculo referente ao reajuste citado no item anterior, venham a ser superiores aos praticados no mercado, as partes deverão rever os preços para adequá-los às condições existentes no início do contrato firmado.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DAS SANÇÕES PELO DESCUMPRIMENTO DAS OBRIGAÇÕES CONTRATUAIS

- 1.** De acordo com o disposto no art. 7º da Lei nº 10.520/2002, 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 mantiver a proposta, injustificadamente;
 - b) comportar-se de modo inidôneo;
 - c) fizer 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.
- 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 305/2019, da Presidência do TRE-BA.



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
Seção de Licitações

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 26, § 1º, da Portaria nº 305/2019, 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 SEGUNDA – DA ALTERAÇÃO DO CONTRATO

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

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA– 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.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA– DA VIGÊNCIA

1. A vigência do Contrato será de 30 (trinta) meses, contados a partir da data de assinatura do contrato.
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;



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
Seção de Licitações

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

2.4. Concordância expressa da Contratada pela prorrogação.

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 – DA LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS (LGPD) – LEI 13709/18

1. O TRE-BA e a Contratada se comprometem a proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural, relativos ao tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, atuando da seguinte forma:

a) a coleta de dados pessoais indispensáveis à própria prestação do serviço, se houver, será realizada mediante prévia e fundamentada aprovação do TRE-BA, responsabilizando-se a Contratada por obter o consentimento dos titulares (salvo nos casos em que opere outra hipótese legal de tratamento). Os dados assim coletados só poderão ser utilizados na execução dos serviços especificados neste contrato, e em hipótese alguma poderão ser compartilhados ou utilizados para outros fins;

b) encerrada a vigência do contrato ou não havendo mais necessidade de utilização dos dados pessoais, sejam eles sensíveis ou não, a Contratada providenciará seu descarte de forma segura.

2. A Contratada dará conhecimento formal aos seus empregados das obrigações e condições acordadas neste item, inclusive no tocante à Política de Privacidade do TRE-BA, cujos princípios deverão ser aplicados à coleta e tratamento dos dados pessoais de que trata a presente cláusula.

3. O eventual acesso, pela Contratada, às bases de dados que contenham ou possam conter dados pessoais ou segredos de negócio implicará para a mesma e para seus prepostos – devida e formalmente instruídos nesse sentido – o mais absoluto dever de sigilo, no curso do presente contrato e pelo prazo de até 10 anos contados de seu termo final.

4. Representante da Contratada manterá contato formal com representante do TRE-BA, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas da ocorrência de qualquer incidente que implique violação ou risco de violação de dados pessoais, para que este possa adotar as providências devidas, na hipótese de questionamento das autoridades competentes.

5. A critério do TRE-BA, a Contratada poderá ser provocada a preencher um relatório de impacto, conforme a sensibilidade e o risco inerente dos serviços objeto deste contrato, no tocante a dados pessoais.



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
Seção de Licitações

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – 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 01/2022 e os termos da proposta apresentada pela Contratada.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA - 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, ____ de _____ de 2022.

Raimundo de Campos Vieira
Diretor-Geral do TRE-BA

Sócrates Slongo
INTEROP INFORMÁTICA LTDA



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
Seção de Licitações

ANEXO I

TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO

Prestação de serviços continuados de suporte e atendimento técnico aos usuários na área de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) com central de atendimento remoto e presencial aos usuários na modalidade Service Desk, bem como suporte, sustentação e operação dos serviços e da infraestrutura de TIC e execução de tarefas de demanda não rotineiras do Tribunal da Regional Eleitoral da Bahia, conforme especificações e condições do Termo de Referência e seus Anexos.

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 cerca de 1.800 (mil e oitocentos) usuários de informática em 199 (cento e noventa e nove) cartórios eleitorais e na sede do Tribunal. Esse fato, aliado ao constante surgimento de novas soluções de TIC, 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 e Comunicação (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 24 servidores de apoio especializado – tecnologia da informação e mais 30 administrativos/judiciais, 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 21 colaboradores terceirizados, totalizando 75 profissionais. A quantidade de servidores efetivos se mostra totalmente insuficiente para absorver as atividades operacionais existentes nesta área. Corrobora ainda o fato do 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



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
Seção de Licitações

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”.

O Serviço de Service Desk e de sustentação de infraestrutura de TIC se encerrou em 17 de outubro do corrente ano (Contrato TRE-BA nº 122/2018), cuja equipe é composta por profissionais responsáveis pelo atendimento em 1º, 2º e 3º Nível de Serviço. O objeto deste contrato é a contratação dos serviços especializados em Tecnologia da Informação e Comunicação, englobando processos de atendimento aos usuários e gestão de serviços de TIC, 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.

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 e Comunicação 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 TIC 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.

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.

A Tabela 1 a seguir resume as necessidades de negócio a serem atendidas, com a presente contratação:



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
Seção de Licitações

Tabela 1 – Necessidades a serem atendidas pela contratação.

RESUMO DAS NECESSIDADES	VINCULAÇÃO AO PLANO DIRETOR DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (2016-2021)	VINCULAÇÃO AO PLANO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL
Operação, configuração, implantação, monitoração, atualização, manutenção, melhoria contínua, documentação e segurança dos serviços de TIC, dos equipamentos de TIC, dos dados, dos ambientes e processos sob a responsabilidade da STI/TRE-BA, por meio da adoção das melhores práticas de gestão, pelo foco na entrega de resultados, pelo atendimento aos níveis de serviço estabelecidos, visando o uso eficiente dos recursos, a qualidade e a satisfação dos usuários.	Definir, mapear e implantar processo de Gerenciamento de Catálogo de Serviços de TIC; Definir, mapear e implantar processo de Gerenciamento de Nível de Serviços de TIC; Definir, mapear e implantar processo de Gerenciamento de Portfólio de serviços; Contratar solução de atendimento automatizado; Definir, mapear e implantar processo de Gerenciamento de Ativos de TIC; Definir, mapear e implantar processo de Gerenciamento de Capacidade de TIC; Definir, mapear e implantar processo de Gerenciamento de Acessos e Uso dos Recursos de TIC.	Promover a melhoria dos serviços de TIC.
Garantir a disponibilidade e desempenho dos serviços de TIC.	Definir, mapear e implantar processo de Gerenciamento de Capacidade de TIC.	Promover a melhoria dos serviços de TIC.
Execução e aperfeiçoamento contínuo dos serviços técnicos de operação do Datacenter e demais ambientes de processamento e armazenamento de dados do TRE-BA.	Definir mapear e implantar processo de Gerenciamento de Disponibilidade de TIC. Definir, mapear e implantar processo de Gerenciamento de Capacidade de TIC.	Promover a melhoria dos serviços de TIC.



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
Seção de Licitações

RESUMO DAS NECESSIDADES	VINCULAÇÃO AO PLANO DIRETOR DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (2016-2021)	VINCULAÇÃO AO PLANO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL
Eficiência, qualidade e melhoria contínua da experiência dos usuários no suporte e atendimento das suas necessidades no uso dos serviços de TIC oferecidos pela STI/TRE-BA.	Definir, mapear e implantar processo de Gerenciamento de Catálogo de Serviços de TIC; Definir, mapear e implantar processo de Gerenciamento de Nível de Serviços de TIC; Definir, mapear e implantar processo de Gerenciamento de Portfólio de serviços; Contratar solução de atendimento automatizado; Definir, mapear e implantar processo de Gerenciamento de Ativos de TIC; Definir, mapear e implantar processo de Gerenciamento de Acessos e Uso dos Recursos de TIC.	Promover a melhoria dos serviços de TIC.
Apoio à gestão, documentação e catalogação dos itens de configuração de TIC sob à responsabilidade da STI, bem como suas configurações, registros patrimoniais e respectivos manuais técnicos operacionais.	Definir, mapear e implantar processo de Gerenciamento de Ativos de TIC; Definir, mapear e implantar processo de Gerenciamento de Catálogo de Serviços de TIC; Definir, mapear e implantar processo de Gerenciamento de Nível de Serviços de TIC; Definir, mapear e implantar processo de Gerenciamento de Portfólio de serviços; Definir, mapear e implantar processo de Gerenciamento de eventos.	Aperfeiçoar a governança de TIC.



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
Seção de Licitações

RESUMO DAS NECESSIDADES	VINCULAÇÃO AO PLANO DIRETOR DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (2016-2021)	VINCULAÇÃO AO PLANO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL
Elaboração e publicação online de relatórios e painéis atualizados específicos para a fiscalização dos serviços prestados, bem como demais relatórios e painéis de apoio à gestão dos recursos e serviços sob a responsabilidade da solução para prover recursos de datacenter da STI (processamento, armazenamento, serviços) nas unidades descentralizadas do TRE-BA, dentre outras presentes no Plano Diretor de Tecnologia da Informação.	Definir, mapear e implantar processo de Gerenciamento de Catálogo de Serviços de TIC; Definir, mapear e implantar processo de Gerenciamento de Nível de Serviços de TIC; Definir, mapear e implantar processo de Gerenciamento de Portfólio de serviços; Definir, mapear e implantar processo de Gerenciamento de Ativos de TIC; Definir, mapear e implantar processo de Gerenciamento de eventos; Definir mapear e implantar processo de Gerenciamento de Disponibilidade de TIC; Definir, mapear e implantar processo de Gerenciamento de continuidade dos serviços de TIC; Definir, mapear e implantar processo de Gerenciamento de Capacidade de TIC; Definir, mapear e implantar processo de Gerenciamento de Acessos e Uso dos Recursos de TIC.	Aperfeiçoar a governança de TIC.

3. ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS

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 nível de acordo com os



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
Seção de Licitações

procedimentos ou para equipe de sustentação de infraestrutura de TIC. O 2º Nível abrange serviços de rede, microinformática, hardware e software, atendendo ao usuário de forma presencial ou remota; neste serviço são atendidos os usuários internos do TRE-BA. A equipe de sustentação de infraestrutura de TIC é voltada para resolução de serviços especializados e resolução de problemas de rede, bancos de dados 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, bancos de dados (*Oracle*, *MySQL*, *Postgree* e outros), *antimalware*, ambientes de serviços e servidores *Windows* e *Linux*, segurança, armazenamento, operação (*Backup*/monitoração) dentre outros serviços de Tecnologia da Informação e comunicação.

3.1. ESPECIFICAÇÕES

Tabela 2 – Especificação dos serviços

ITEM	DESCRIÇÃO/ESPECIFICAÇÃO	VALOR DE REFERÊNCIA
1	Serviço de Central de Suporte e Serviços (Service Desk) e suporte, sustentação e operação de serviços e infraestrutura de TIC para organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada de tarefas compreendendo atividades de suporte técnico remoto de 1º Nível , a usuários de soluções de TIC do TRE-BA, abrangendo a execução de rotinas periódicas, registro, documentação, orientação e esclarecimento de dúvidas, bem como análise, diagnóstico e atendimento de solicitações e incidentes de usuários.	Valor fixo mensal
2	Serviço de Central de Suporte e Serviços (Service Desk) e suporte, sustentação e operação de serviços e infraestrutura de TIC para organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada de tarefas compreendendo atividades de suporte técnico presencial de 2º e 3º Níveis , a usuários de soluções de TIC do TRE-BA, abrangendo a execução de rotinas periódicas, registro, documentação, orientação e esclarecimento de dúvidas, bem como análise, diagnóstico e atendimento de solicitações e incidentes de usuários, sustentação da infraestrutura tecnológica, conforme especificações e condições deste Termo de Referência e seus Anexos.	Valor fixo mensal



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
Seção de Licitações

ITEM	DESCRIÇÃO/ESPECIFICAÇÃO	VALOR DE REFERÊNCIA
3	Serviço de Central de Suporte e Serviços (Service Desk) e suporte, sustentação e operação de serviços e infraestrutura de TIC para organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada de tarefas compreendendo atividades de suporte técnico remoto de 3º Nível , a usuários de soluções de TIC do TRE-BA, abrangendo a execução de rotinas periódicas, registro, documentação, orientação e esclarecimento de dúvidas, bem como análise, diagnóstico e atendimento de solicitações e incidentes de usuários, sustentação da infraestrutura tecnológica, conforme especificações e condições deste Termo de Referência e seus Anexos.	Valor fixo mensal
4	Monitoramento remoto de Redes, Serviços e Aplicações, conforme especificações e condições deste Termo de Referência e seus Anexos.	Valor fixo mensal
5	Tarefas de demanda – para execução de projetos e atividades não rotineiras, conforme especificações e condições deste Termo de Referência e seus Anexos.	HST – Horas de Serviço Técnico

3.1.1.1. O CATSER para esta contratação é 26980.

3.1.1.2. Uma HST – Hora de Serviço Técnico corresponde à uma hora-média dos profissionais das equipes III a X (Tabela 1 do Anexo A).

3.1.1.3. As tarefas de demanda são diversas das rotineiras, mesmo quando se enquadrarem na mesma área de especialidade.

3.2. Especificação de Requisitos

3.2.1. A contratação deverá atender a todos os requisitos gerais dispostos na Tabela 3:



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
Seção de Licitações

Tabela 3 - Requisitos gerais para contratação

Identificador	Requisito
Requisito de negócio - RNE1	Prover serviço de suporte técnico remoto e presencial ao usuário de Tecnologia da Informação e Comunicação, com solução de atendimento via e-mail, assistente virtual inteligente (<i>Chatbot – web</i>), <i>WhatsApp</i> , portal de autoatendimento de serviços, aplicativo para registro e acompanhamento de requisições e incidentes por dispositivo móvel (<i>android</i> e <i>iOS</i>), número local para recebimento de chamadas de todas as unidades do TRE-BA, registro de demandas em ferramenta ITSM de requisições de serviço e gestão de TIC, e administração da base de conhecimento.
Requisito de negócio - RNE2	Prover serviço de suporte técnico especializado aos serviços de TIC e à infraestrutura de TIC, ativos de processamento de dados e ativos de redes de comunicação, com o atendimento dos critérios de segurança e de evolução tecnológica do parque computacional.
Requisito de negócio - RNE3	Prover serviço de suporte técnico remoto e local prioritário aos usuários de sistemas considerados críticos ou sensíveis, de acordo com as classificações de urgência e impacto.
Requisito de negócio - RNE4	Cumprir níveis mínimos de serviço e propiciar aumento da disponibilidade dos sistemas e serviços.
Requisito de negócio - RNE5	Prestar serviços alinhados às melhores práticas de mercado e de governo.
Requisito de negócio - RNE6	Sob a orientação e supervisão da CONTRATANTE, implantar e manter páginas web com indicadores, gráficos e dashboards contendo os dados referentes à verificação dos níveis mínimos de serviço e dos demais indicadores chave de desempenho (KPIs), de acordo com o estabelecido neste Termo de Referência.
Requisito de negócio - RNE7	Apoiar a manutenção e melhoria contínua dos mecanismos de segurança da informação e desempenho em todos os aspectos do serviço contratado.
Requisitos legais - RLE1	A CONTRATADA deverá cumprir os requisitos legais estabelecidos em CONTRATO, bem como os requisitos técnicos descritos no Termo de Referência e seus respectivos anexos.
Requisitos legais - RLE2	Durante a vigência contratual, a CONTRATADA deverá manter as condições e os critérios técnicos de habilitação, conforme disposição legal.
Requisitos legais - RLE3	A CONTRATADA deverá assumir a responsabilidade por todos os



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
Seção de Licitações

Identificador	Requisito
	encargos e obrigações sociais previstas na legislação sociale trabalhista em vigor, obrigando-se a saldá-las na época própria, vez que seus profissionais e prepostos não manterão qualquer vínculo empregatício com a CONTRATANTE.
Requisitos de manutenção – RMA1	A CONTRATADA deverá prover garantia aos serviços prestados durante toda a vigência do CONTRATO.
Requisitos temporais – RTP1	A CONTRATADA deverá cumprir os prazos previstos, inclusive os descritos no Termo de Referência da Contratação, respeitando os prazos máximos estabelecidos e zelando pelo cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço Exigidos.
Requisitos de segurança da informação – RSI1	Os serviços deverão ser prestados em conformidade com leis, normas e diretrizes relacionadas à Segurança da Informação e Comunicações, em especial a ISO 27.001 e suas normas complementares, bem como a ISO 27.701 relacionada a proteção de dados pessoais, assim como a todos os normativos internos da CONTRATANTE que tratam do assunto, tais como a Política de Segurança da Informação do TRE-BA.
Requisitos de segurança da informação – RSI2	A empresa contratada para prestar os serviços deverá credenciar junto à CONTRATANTE seus profissionais autorizados a operar presencialmente e remotamente nos sítios da CONTRATANTE, e também aqueles que terão acesso aos sistemas corporativos.
Requisitos de segurança da informação – RSI2	A CONTRATADA deverá comprometer-se, por si e por seus funcionários, a aceitar e aplicar rigorosamente todas as normas e procedimentos de segurança definidos na Política de Segurança da Informação da CONTRATANTE – inclusive com assinatura de termo apropriado de responsabilidade e manutenção de sigilo.
Requisitos de segurança da informação – RSI4	A CONTRATADA deverá comunicar à CONTRATANTE, com antecedência mínima de 07 (sete) dias, qualquer ocorrência de transferência, remanejamento ou demissão de funcionários envolvidos diretamente na execução dos serviços de suporte à infraestrutura, para que seja providenciada a revogação de todos os privilégios de acesso aos sistemas, informações e recursos da CONTRATANTE. Caso algum funcionário fique por mais de 60 dias sem atuar, local ou remotamente, no ambiente de TIC da TRE-BA, deve-se comunicar à CONTRATANTE para avaliação quanto ao desligamento deste colaborador da respectiva equipe da CONTRATADA.
Requisitos de segurança da informação – RSI5	Todas as informações as quais a CONTRATADA tiver acesso em função da execução dos serviços deverão ser tratadas como



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
Seção de Licitações

Identificador	Requisito
	confidenciais, sendo vedada sua reprodução, utilização ou divulgação a terceiros.
Requisitos de segurança da informação – RSI6	Os representantes, empregados e colaboradores da CONTRATADA deverão zelar pela manutenção do sigilo absoluto de dados, informações, documentos e especificações técnicas, que tenham conhecimento em razão dos serviços executados.
Requisitos de segurança da informação – RSI7	Todas as informações, imagens e documentos a serem manuseados e utilizados são de propriedade da CONTRATANTE e não poderão ser repassados, copiados, alterados ou absorvidos pela CONTRATADA sem expressa autorização da CONTRATANTE, de acordo com os termos constantes em Termo de Sigilo a ser firmado entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA. Caso haja autorização para o repasse de dados pessoais, a CONTRATADA deve garantir mecanismos que permitam a rastreabilidade das informações compartilhadas.
Requisitos de segurança da informação – RSI8	Cada profissional a serviço da CONTRATADA deverá estar ciente de que a estrutura computacional do órgão não poderá ser utilizada para fins particulares, sendo que quaisquer ações que tramitem em sua rede poderão ser auditadas.
Requisitos socioambientais – RSA1	A CONTRATADA deverá atender, no que couber, aos critérios de sustentabilidade ambiental previstos na Instrução Normativa nº 01, de 19 de janeiro de 2010, da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação, do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão - SLTI/MPOG, e do Decreto nº 7.746, de 05 de junho de 2012.
Requisitos socioambientais – RSA2	Os serviços prestados pela CONTRATADA deverão pautar-se sempre no uso racional de recursos e equipamentos, de forma a evitar e prevenir o desperdício de insumos e material consumidos, bem como a geração excessiva de resíduos, a fim de atender às diretrizes de responsabilidade ambiental adotadas pela CONTRATANTE.
Requisitos socioambientais – RSA3	A CONTRATADA deverá instruir os seus empregados quanto à necessidade de racionalização de recursos no desempenho de suas atribuições, bem como das diretrizes de responsabilidade ambiental adotadas pela CONTRATANTE, autorizando a participação destes em eventos de capacitação e sensibilização promovidos pelo TRE-BA.
Requisitos de projeto e implantação – RPI1	O início da efetiva prestação dos serviços pela CONTRATADA deverá ocorrer após 30 (trinta) dias corridos, referentes ao Período de Transição Operacional (PTO) .



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
Seção de Licitações

Identificador	Requisito
Requisitos de projeto e implantação –RPI2	A equipe da CONTRATADA que participará do PTO deverá ser composta, no mínimo, por: - 01 (um) profissional com certificação PMP, devendo ser comprovado por meio 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; - 01 (um) profissional com certificação ITIL Manager V2 ou Expert V3 ou superior, devendo ser comprovado por meio da apresentação de Certificação ITIL Expert – Information Technology Infrastructure Library; - 02 (dois) profissionais com certificação técnica ou experiência comprovada no Sistema de Gestão de serviços (ITSM) fornecido pela CONTRATADA. <i>A CONTRATADA deverá comprovar a qualificação dos profissionais no prazo de 02 (dois) dias úteis contados da assinatura do Contrato. A unidade demandante do TRE-BA analisará a documentação em 01 (um) dia útil e, em havendo rejeição, a CONTRATADA terá 01 (um) dia útil para sanar as inconsistências apontadas. Persistindo as falhas, o início da execução dos serviços restará inviabilizado, respondendo a CONTRATADA pela inexecução total do ajuste.</i>
Requisitos de projeto e implantação –RPI3	Durante o PTO a CONTRATADA deverá realizar o levantamento do modo de execução das atividades, modelar e adequar seus processos e alinhar seus procedimentos junto ao CONTRATANTE, a fim de garantir o sucesso de transição sem prejuízo do negócio. Estas atividades serão realizadas de forma concomitante com a prestação de serviços do contrato que virá a ser substituído.
Requisitos de projeto e implantação –RPI4	Após o PTO, a CONTRATADA deverá estar totalmente operacional, com conhecimento de todos os serviços de TIC e ambientes de infraestrutura de TIC da STI/TRE-BA e das demais unidades atendidas remota ou presencialmente, a fim de garantir o sucesso de transição sem prejuízo do negócio. Também deve estar em pleno funcionamento a ferramenta ITSM para recebimento de requisições e incidentes dos usuários com o número local disponível para divulgação aos usuários do TRE-BA.
Requisitos de projeto e implantação –RPI5	Com base nas informações recolhidas durante o PTO, a contratada deverá entregar uma primeira versão do Plano de Implantação dos Serviços até 5 (cinco) dias antes do início efetivo da prestação dos serviços. A



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
Seção de Licitações

Identificador	Requisito
	contratante poderá solicitar revisões desse documento durante a execução do PAO.
Requisitos de projeto e implantação –RPI6	O Período de Adaptação Operacional (PAO) da CONTRATADA terá a duração de 90 (noventa) dias, contados a partir do término do PTO e do início efetivo da prestação dos serviços. Durante este período, os níveis de serviço previstos em contrato serão progressivamente observados, na seguinte medida: nos dois primeiros meses, não serão observados os níveis mínimos de serviço para finalidade de aplicação de glosas; no mês seguinte, serão observados os níveis mínimos de serviço ajustados por um fator de 0,5. Com o término do PAO, os níveis mínimos de serviço e demais exigências contratuais relacionadas serão observados integralmente.
Requisitos de projeto e implantação –RPI7	Durante o PAO a CONTRATADA deverá realizar todas as customizações necessárias para a integração das ferramentas, softwares e aplicações utilizados para a correta execução contratual (chatbot, ITSM, portal de atendimento, BIs, solução de monitoramento, dentre outras). O custo das eventuais licenças de uso das ferramentas durante o período de contratação e da sua customização e integração é ônus exclusivo da CONTRATADA.
Requisitos de experiência e formação da equipe – REX1	Os serviços deverão ser prestados por empresa com experiência técnica comprovada, conforme critérios de habilitação, na disponibilização e sustentação de infraestrutura de sistemas informatizados e no suporte técnico a usuários, e que demonstre experiência anterior em desempenhar rotinas de operação e monitoração de recursos tecnológicos semelhantes aos da CONTRATANTE.
Requisitos de experiência e formação da equipe – REX3	Os serviços deverão ser executados por profissionais qualificados, sendo esta qualificação aferida com base em cursos de formação e certificações oficiais, com experiência em diagnóstico proativo de problemas em ambientes complexos, e com a capacidade técnica necessária para atender a complexidade especificada no procedimento.
Requisitos de experiência e formação da equipe – REX3	Durante a execução contratual, a CONTRATADA se obriga a manter as qualificações, certificações e habilidades dos seus colaboradores diretamente envolvidos na prestação dos serviços, conforme estabelecem os requisitos obrigatórios para cada equipe especializada neste Termo de Referência.
Requisitos de metodologia de trabalho – RMT1	A metodologia de trabalho será baseada no conceito de delegação de responsabilidade, onde a CONTRATANTE é responsável pela gestão e fiscalização do contrato e pela atestação da aderência aos padrões de



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
Seção de Licitações

Identificador	Requisito
	qualidade exigidos, e a CONTRATADA como responsável pela execução dos serviços e gestão dos seus recursos humanos.
Requisitos de metodologia de trabalho – RMT2	A CONTRATADA deverá executar os serviços seguindo os processos, padrões e procedimentos descritos na Base de Conhecimento da CONTRATANTE.
Requisitos de metodologia de trabalho – RMT3	Os chamados para a prestação dos serviços serão feitos por intermédio de ferramenta de requisições de serviço e gestão de TIC, sendo seu registro inicial, assim como qualquer interação, via e-mail, assistente virtual inteligente (<i>Chatbot – web</i>), <i>WhatsApp</i> , portal de serviços, aplicativo para dispositivo móvel (<i>android</i> e <i>iOS</i>) e número local para recebimento de chamadas das unidades do TRE-BA. Qualquer um dos canais citados poderá ser utilizado durante as tratativas das requisições e incidentes, com seus respectivos históricos devidamente registrados na ferramenta ITSM.
Requisitos de metodologia de trabalho – RMT4	Durante a execução das tarefas, deverão ser observadas todas as boas práticas para garantir a disponibilidade dos Serviços de TIC sistemas e ambientes computacionais, a migração eficaz e transparente dos recursos, à execução de todas as análises proativas e a verificação do desempenho de todos os ativos de TIC impactados pela atividade.
Requisitos de metodologia de trabalho – RMT5	Ao executar as atividades, a CONTRATADA deverá manter atualizados todos os status de atualização e os registros correspondentes na ferramenta de requisições de serviço e gestão de TIC, e também nas bases de conhecimentos e de configuração dos ativos de TIC.
Requisitos de metodologia de trabalho – RMT6	Todas as atividades devem estar de acordo com as especificações e melhores práticas dos fabricantes dos equipamentos/softwares e com as recomendações de organizações padronizadoras do segmento, desde que não entrem em conflito com os padrões, procedimentos e documentação definida pela CONTRATANTE.
Requisitos de metodologia de trabalho – RMT7	Os serviços deverão ser prestados tendo como referência as boas práticas nacionais e internacionais voltadas para tecnologia da informação, preconizadas por modelos como ITIL v3 ou superior e COBIT v5 ou superior.

3.3 Os serviços objeto desta contratação deverão ser prestados de forma continuada, executados segundo os critérios de qualidade e níveis mínimos de serviço exigidos – conforme definições previstas neste Termo de Referência e em seus anexos. Entendem-se como serviços continuados, aqueles cuja interrupção possa comprometer a continuidade das atividades da Administração e cuja necessidade de contratação deva estender-se por mais de um exercício financeiro e continuamente.



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
Seção de Licitações

- 3.4 A CONTRATADA poderá sugerir alterações nas metodologias, técnicas e ferramentas. As sugestões serão analisadas e poderão ser homologadas pela CONTRATANTE e incorporadas ao acervo técnico, sem ônus adicional.
- 3.5 Os requisitos gerais da solução estão descritos no item 3.2.1 e os requisitos específicos de cada especialidade dos colaboradores envolvidos na prestação de serviços estão descritos no Anexo A. As habilidades envolvidas refletem o entendimento acerca do funcionamento dos negócios internos da área de TIC e respectivas áreas finalísticas da STI/TRE-BA, envolvendo também a execução de procedimentos de acordo com as regras de segurança vigentes.
- 3.6 O quantitativo de profissionais a serem diretamente envolvidos para prestação dos serviços deverá ser dimensionado pela CONTRATADA de forma a garantir o atendimento das demandas de acordo com os níveis mínimos de serviço exigidos. O Anexo C: “Quantitativo inicial de profissionais por equipe especializada” apresenta um quantitativo mínimo estimado de profissionais e perfis que precisam ser alocados em cada uma das equipes especializadas definidas nesse TR, para que se mantenha o patamar atual mínimo exequível de qualidade dos serviços executados na área de TIC do TRE-BA.
- 3.7 Todas as competências de qualificação dos colaboradores envolvidos – como certificações profissionais, formação e experiência – estão diretamente ligados à qualidade que os serviços de TIC do TRE-BA exigem e devem ser prestados. Ainda, a exigência de habilidades em plataformas tecnológicas específicas leva em consideração a especificidade do ambiente computacional da CONTRATANTE, dentro de toda sua complexidade, a criticidade de equipamentos e serviços, a essencialidade de seus serviços públicos, dentre outros fatores. Portanto, consideramos que as qualificações especificadas são as mínimas necessárias para atender as necessidades da CONTRATANTE dentro dos padrões de qualidade requeridos e que já exigidos.
- 3.8 Além de seu aspecto quantitativo, os serviços de TIC devem ser prestados com qualidade, controle e melhorias constantes, por meio da implantação e aplicação continuada das melhores práticas de Gerenciamento de Serviços de TIC, com base nos processos e padrões aceitos internacionalmente e documentados em ITILv3 ou superior.
- 3.9 Com a recente chegada da biblioteca ITIL 4, a CONTRATANTE pode requerer da CONTRATADA que processos e padrões sejam atualizados ou incluídos para adaptar à essa nova biblioteca. Todas as equipes especializadas devem estar preparadas para a utilização do ITIL 4. Qualquer ônus proveniente da implantação da nova biblioteca, com seus novos processos e padrões, será de responsabilidade da CONTRATADA respeitando o escopo definido nesse TR.
- 3.10 Critérios de Supervisão e coordenação das Atividades técnicas e Definição do Preposto
- 3.10.1 A CONTRATADA deverá elencar profissionais para cumprirem as funções de supervisão e coordenação determinadas nos perfis de Líderes Técnicos das equipes especializadas. Estas pessoas deverão estar designadas para as atividades de supervisão e coordenação das suas respectivas equipes especializadas. É responsabilidade das atividades de supervisão dos líderes técnicos a atuação transversal e integração entre todas as equipes, sejam elas as equipes especializadas da CONTRATADA como as equipes de servidores da STI e áreas negociais do TRE-BA. As equipes de gestão de TIC da CONTRATANTE, no que diz respeito à execução e coordenação técnica dos serviços, realizarão sua interação preferencialmente com estes líderes técnicos e o preposto.
- 3.10.1.1 Além dos líderes técnicos das equipes especializadas, também cumprirá à contratada a indicação de um preposto, responsável pela interação com a CONTRATANTE sob



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
Seção de Licitações

todos os aspectos. O preposto deverá ser notificado de toda e qualquer demanda da CONTRATANTE que necessite de atuação da CONTRATADA, inclusive no que diz respeito ao relacionamento com os líderes técnicos e equipes especializadas. Será de responsabilidade do preposto a execução/coordenação das seguintes atividades:

- a) Fazer a gestão geral do contrato, mantendo o controle de todas as Ordens de Serviços, com o objetivo de garantir a execução e entrega dos produtos dentro dos prazos estabelecidos e atendendo a todos os requisitos de qualidade.
- b) Responder, perante a CONTRATANTE, pela execução técnica das requisições, incidentes e problemas.
- c) Participar, sempre que solicitado, de reuniões junto à CONTRATANTE para o acompanhamento das atividades referentes às demandas em execução ou outras que se façam necessárias à boa execução do contrato.
- d) Levar para as reuniões periódicas de acompanhamento as situações não resolvidas de gestão das demandas.
- e) Realizar a gestão cabível à CONTRATADA, quanto aos aspectos administrativos e legais do contrato.

3.10.1.2 Os líderes técnicos da contratada, quando requisitados, deverão estar acessíveis em qualquer dia e horário para a CONTRATANTE, de forma presencial em horário comercial, e através de número telefônico quando em regime de sobreaviso, para esclarecer dúvidas e conduzir procedimentos para a solução de problemas e incidentes.

4. LOCAIS E HORÁRIOS DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS:

- 4.1. Os serviços de atendimento presencial aos usuários de TIC deverão ser prestados nas dependências do TRE-BA e nos postos de atendimento situados no município de Salvador/BA:
- 4.2. O atendimento presencial será prestado nessas unidades e, eventualmente, em outras unidades instaladas temporariamente no município de Salvador e região metropolitana. Poderá haver a inclusão de alguns postos de atendimento, durante a execução contratual.
- 4.3. A coordenação das atividades de atendimento presencial aos usuários e das equipes especializadas de TIC será realizada a partir das dependências da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação, localizada à Primeira avenida, 150, Centro Administrativo da Bahia, Salvador/BA, CEP 41.745-901.
- 4.4. Os horários de funcionamento dos sítios da CONTRATANTE são de segunda a sexta-feira, entre 07:00 horas e 19:00 horas. Nos anos eleitorais, e, excepcionalmente, nos anos não eleitorais, haverá atividades da CONTRATANTE em finais de semana e feriados.
 - a) A CONTRATANTE informará a necessidade de ampliação do horário do serviço na respectiva ordem de serviço, sempre que possível, e mediante ofício, sempre que se tratar de situação imprevisível.
 - b) A CONTRATADA deverá instituir sistema de banco de horas com compensação do excesso de horas no período máximo de um ano, devendo alinhar com a CONTRATANTE o melhor período e forma para compensação de horas pelos colaboradores à disposição da CONTRATANTE.



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
Seção de Licitações

- c) A realização de sobrejornada pelos colaboradores da CONTRATADA não gerará custos para a CONTRATANTE.
 - d) Considerando as normas trabalhistas e a jornada das categorias envolvidas na presente contratação, as equipes deverão, sempre que possível, ser divididas em turnos garantindo assim a cobertura de todo o horário de funcionamento. Nos casos das equipes constituídas por um único profissional, a jornada deverá ser fixada dentro do horário de funcionamento e informada à CONTRATADA durante o PTO – Período de Transição Operacional.
- 4.5. As atividades de sustentação remota das equipes especializadas III à XI deverão respeitar o especificado nos requisitos de disponibilidade conforme descrito no Anexo A.

5 DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO

O objeto a ser contratado compreende os seguintes serviços:

- 5.1 A Central de Suporte e Serviços (Service Desk) será o canal único para se gerenciar as demandas, incidentes e demais requisições dos usuários, com grande importância estratégica para a prestação de serviços de TIC no TRE-BA. Como é o único ponto de contato entre os usuários e a área de TIC do TRE-BA, está diretamente responsável pela melhoria contínua da percepção e satisfação dos usuários quanto à qualidade e efetividade dos serviços de TIC oferecidos pela STI.
- 5.2 O atendimento às demandas de TIC será estruturado na forma de Service Desk e o suporte técnico aos usuários deverá ser prestado nas modalidades remota e presencial. A modalidade remota é de abrangência estadual, para todos os usuários dos serviços de TIC do TRE-BA, com atuação mais especializada para a sede do TRE-BA em Salvador/BA. A modalidade presencial será prestada na sede do TRE-BA, nos postos de atendimento e no Centro de Apoio Técnico – CAT, em Salvador/BA.
- 5.3 O suporte, sustentação e operação dos serviços e da infraestrutura de TIC do TRE-BA é de alta complexidade e sensibilidade, o que requer um alto nível de maturidade nos processos, com indicadores de disponibilidade que possam mensurar e garantir a qualidade do serviço prestado. Por isso, a prestação dos serviços de suporte, sustentação e operação dos serviços e da infraestrutura de TIC do TRE-BA devem adotar as melhores práticas de mercado e processos maduros, amplamente adotados do ITIL como padrão.
- 5.4 Na execução dos serviços deverão ser consideradas as melhores práticas de gestão e qualidade amparadas nos modelos ITIL, COBIT, NBR ISO/IEC 17799, NBR ISO/IEC 20000, NBR ISO/IEC 27000, CBOK e PMBoK, em suas versões atualizadas.
- 5.5 Pela necessidade de documentar e manter atualizada a documentação dos serviços de TIC, dos sistemas, da infraestrutura, das topologias físicas e lógicas da rede do TRE-BA, dos processos e procedimentos operacionais e dos serviços relativos ao suporte técnico aos usuários, a equipe da CONTRATADA deverá alimentar e manter a documentação das rotinas e confecção dos relatórios técnicos e gerenciais exigidos no edital e no Termo de Referência, e outros que porventura sejam solicitados pela STI.
- 5.6 Todas as atividades devem estar de acordo com as especificações e melhores práticas dos fabricantes dos equipamentos/software em uso na CONTRATANTE e com as recomendações de organizações padronizadoras do segmento; desde que não entrem em conflito com os padrões, procedimentos e a



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
Seção de Licitações

documentação já definida pela CONTRATANTE. Toda a documentação e demais artefatos técnicos produzidos pela CONTRATADA em decorrência dos serviços e procedimentos executados passará a ser de propriedade da CONTRATANTE.

- 5.7** O Suporte Técnico ao Usuário consiste no atendimento das demandas dos usuários de soluções e recursos de Tecnologia da Informação e Comunicação, executados por meio de supervisão e operação de atividades de orientação, esclarecimento, investigação, definição e solução de incidentes e requisições decorrentes de serviços, hardware, software, aplicativos, sistemas corporativos e outros produtos disponíveis na rede da TRE-BA e em seu parque tecnológico, bem como por meio da entrega de serviços constantes no catálogo de serviços aos usuários de TIC.
- 5.8** Cada uma das atividades de atendimento possui um item de serviço relativo ao 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 Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC.
- 5.9** A Sustentação dos serviços de TIC e da Infraestrutura consiste na supervisão, análise e operação de recursos de infraestrutura de *hardware*, *software* e serviços, tais como redes, bancos de dados, servidores, *appliances*, aplicações, base de conhecimento, base de gerenciamento de itens de configuração, além de outros serviços constantes no Catálogo de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação. Deve garantir a disponibilidade e o retorno rápido dos recursos e sistemas de informação, a fim de preservar a continuidade da prestação de serviços informatizados por parte da instituição.
- 5.10** A CONTRATADA deverá efetuar a transferência de conhecimento para a CONTRATANTE de todos os novos serviços implantados ou modificados, mediante documentação técnica em repositório adotado pela CONTRATANTE para esse fim.
- 5.11** O serviço a ser prestado encontra-se descrito na Tabela 4, com as respectivas áreas especializadas.
- 5.12** A CONTRATANTE poderá incluir novas atividades correlatas a alguma destas duas modalidades por meio de acréscimos ao catálogo de serviços ou à relação de sistemas e recursos de TIC. Neste caso, a empresa contratada é obrigada a absorver o conhecimento e prover o treinamento a todos os profissionais envolvidos dentro do prazo estabelecido. As novas atividades devem atender aos mesmos indicadores de níveis de serviço e requisitos obrigatórios previstos neste Termo de Referência.

Tabela 4 – Serviço a ser prestado e suas áreas especializadas.



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
Seção de Licitações

ITEM	DESCRIÇÃO/ESPECIFICAÇÃO	Áreas especializadas
1	Serviço de Central de Suporte e Serviços (Service Desk) e suporte, sustentação e operação de serviços e infraestrutura de TIC para organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada de tarefas compreendendo atividades de suporte técnico remoto de 1º Nível , a usuários de soluções de TIC do TRE-BA, abrangendo a execução de rotinas periódicas, registro, documentação, orientação e esclarecimento de dúvidas, bem como análise, diagnóstico e atendimento de solicitações e incidentes de usuários, conforme especificações e condições deste Termo de Referência e seus Anexos.	Atendimento Remoto ao Usuário;
2	Serviço de Central de Suporte e Serviços (Service Desk) e suporte, sustentação e operação de serviços e infraestrutura de TIC para organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada de tarefas compreendendo atividades de suporte técnico presencial de 2º e 3º Níveis , a usuários de soluções de TIC do TRE-BA, abrangendo a execução de rotinas periódicas, registro, documentação, orientação e esclarecimento de dúvidas, bem como análise, diagnóstico e atendimento de solicitações e incidentes de usuários, sustentação da infraestrutura tecnológica, conforme especificações e condições deste Termo de Referência e seus Anexos.	Atendimento Presencial ao Usuário; Redes Locais, Metropolitanas e de Longa Distância; Sistemas Operacionais e Orquestração de Servidores;
3	Serviço de Central de Suporte e Serviços (Service Desk) e suporte, sustentação e operação de serviços e infraestrutura de TIC para organização,	Serviços de Banco de Dados;



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
Seção de Licitações

ITEM	DESCRIÇÃO/ESPECIFICAÇÃO	Áreas especializadas
	desenvolvimento, implantação e execução continuada de tarefas compreendendo atividades de suporte técnico remoto de 3º Nível , a usuários de soluções de TIC do TRE-BA, abrangendo a execução de rotinas periódicas, registro, documentação, orientação e esclarecimento de dúvidas, bem como análise, diagnóstico e atendimento de solicitações e incidentes de usuários, sustentação da infraestrutura tecnológica, conforme especificações e condições deste Termo de Referência e seus Anexos.	Apoio a Processos de Segurança da Informação
4	Monitoramento remoto de Redes, Serviços e Aplicações, conforme especificações e condições deste Termo de Referência e seus Anexos.	Monitoramento remoto de Redes, Serviços e Aplicações
5	Tarefas de demanda – para execução de projetos e atividades não rotineiras, conforme especificações e condições deste Termo de Referência e seus Anexos.	Serviços Microsoft*; Serviços de Banco de Dados; Sistemas Operacionais e Orquestração de Servidores; Suporte e Operação de Sistemas e Aplicações*; Apoio ao Gerenciamento de Identidades*; Serviço de Backup e Armazenamento de Dados.

5.13 Os itens 1 a 4 da tabela 4 serão demandados mensalmente através de Ordem de Serviço assinada pelo Gestor do Contrato, pelo Fiscal Demandante e pelo preposto da CONTRATADA com antecedência mínima de 5 (cinco) dias-úteis do início da prestação do serviço.

5.14 O item 5 da tabela 4 será demandado, sempre que necessário, através de Ordem de Serviço assinada pelo Gestor do Contrato, pelo Fiscal Demandante e pelo preposto da CONTRATADA.

5.14.1 Obrigatoriamente, será encaminhado, anexo à ordem de serviço de que trata o item 5.14, Plano de Trabalho contendo, no mínimo, o escopo detalhado do trabalho a ser realizado, as entregas esperadas, o período de execução das tarefas, o esforço estimado em horas, os critérios de aceitação e o perfil do(s) profissional(ais) necessários.



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
Seção de Licitações

5.14.2 O serviço prestado que não atender aos critérios de aceitação poderá sofrer glosa parcial ou integral.

5.15 Critérios de Aceitação

5.15.1 Os chamados técnicos somente devem ser encerrados, atestados e validados quando todos os objetivos propostos forem plenamente atingidos, e todos os produtos e serviços realizados e entregues ao usuário solicitante, com a qualidade demandada. Casos que gerem conflitos serão avaliados pela Equipe de Fiscalização Técnica do Contrato.

5.15.2 Uma requisição de serviço ou incidente encerrado sem que tenha sido de fato resolvido será reaberto e os prazos serão contados a partir da abertura original da requisição de serviço ou incidente, inclusive para efeito de aplicação das glosas previstas. Em todos os casos de não cumprimento dos níveis mínimos de serviço exigidos serão aplicados os ajustes de pagamento definidos, sem prejuízo da aplicação das demais sanções contratuais cabíveis.

5.15.3 Caso a solução de um chamado não tenha sido aceita pelo usuário, o Tempo Máximo de Solução (TMS) deve voltar a ser contabilizado a partir da comunicação do usuário e o chamado deve ser devolvido para equipe especializada responsável pela solução em até 15 minutos para voltar a ser atendido. Caso o chamado não seja devolvido no tempo de 15 minutos, poderá ser aplicado o TRS1 conforme consta na Tabela 8: Termos de Serviço a serem observados pela CONTRATADA e penalizações aplicáveis, do Anexo D – Níveis Mínimos de Serviço

5.16 Capacitação da equipe técnica

5.16.1 A CONTRATADA deverá acompanhar as evoluções tecnológicas do CONTRATANTE, mediante mudança, adaptação e migração de informações e substituição do uso de seus sistemas, ferramentas, bases de dados ou qualquer outro recurso que o CONTRATANTE venha a adotar.

5.16.2 A CONTRATADA deverá, ainda, manter os seus profissionais atualizados tecnologicamente durante toda a vigência contratual, promovendo os treinamentos, certificações e participação em eventos de caráter técnico que permitam a execução dos serviços descritos neste Termo de Referência com excelência.

5.16.3 Considerando que a contratação dos serviços poderá ter duração de até 60 (sessenta) meses, é de se prever que neste decurso de tempo as tecnologias e as disciplinas que envolvem a área de TIC sofram consideráveis avanços. Para minimizar este impacto, a CONTRATADA deverá apresentar um Programa de Desenvolvimento de Competências, na forma de um Plano de Capacitação de Colaboradores, para ser executado semestralmente, visando à indispensável capacitação e atualização tecnológica da equipe alocada.

- a) O Plano de Capacitação de Colaboradores deverá ser encaminhado, via ofício, para a fiscalização do contrato. Sendo o primeiro plano entregue durante o PTO – Período de Transição Operacional e os seguintes semestralmente, com base na data de entrega do primeiro plano.
- b) A comprovação de execução do Plano de Capacitação de Colaboradores deverá ser encaminhada, via ofício, para a fiscalização do contrato, até 10 (dez) dias úteis, após seu



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
Seção de Licitações

período de execução.

- 5.16.4 Os treinamentos relativos à atualização dos requisitos de qualificação das equipes, à exemplo de treinamentos para a atualização das certificações, não deverão ser incluídas no Plano de Capacitação. É obrigação da CONTRATADA manter os requisitos mínimos de qualificação das equipes conforme descrito no TR.
- 5.16.5 Quando houver troca ou inclusão de tecnologia, produto, equipamento ou solução de TI, a CONTRATADA deverá, a pedido do CONTRATANTE, certificar a equipe especializada correspondente. Caso isso ocorra, os treinamentos necessários para a requerida certificação poderão ser incluídos no Plano de Capacitação.
- 5.16.6 O programa contínuo de desenvolvimento de competências deverá ser de, no mínimo, 80 (oitenta) horas por semestre para cada equipe especializada. A carga horária deverá ser cumprida a cada 6 meses de execução contratual, podendo, a critério do CONTRATANTE, não ser executada ou ser executada parcialmente.
- 5.16.7 A elaboração e gestão do conteúdo programático serão de responsabilidade da CONTRATADA, cabendo ao CONTRATANTE aprová-lo previamente de acordo com a área de interesse de capacitação. O Plano de Capacitação deverá ser apresentado um mês antes do término de cada semestre a partir do início da execução contratual, e deve ser executado no semestre seguinte. A não apresentação do Plano de Capacitação de Colaboradores implicará em glosa de 1% (um por cento) do valor mensal do contrato. A glosa será realizada mensalmente até a apresentação e aprovação do plano.
- 5.16.8 O CONTRATANTE poderá solicitar alteração no Programa de Desenvolvimento de Competências, sempre que houver necessidade ou mudança em seu ambiente computacional. A CONTRATADA terá o prazo de 15 (quinze) dias para responder às solicitações de treinamento/capacitação enviadas pelo CONTRATANTE e o prazo máximo de 30 (trinta) dias para iniciar, efetivamente, os cursos solicitados.
- 5.16.9 Eventualmente, e devidamente fundamentada a necessidade por parte do CONTRATANTE, poderão ser solicitados treinamentos presenciais ou remotos específicos em alguma tecnologia, ferramenta ou solução de TI, de até 40 horas, por equipe especializada, no decorrer do período de execução do Plano de Capacitação. A CONTRATADA terá o prazo de 7 (sete) dias para responder às solicitações de treinamento/capacitação enviadas pelo CONTRATANTE e o prazo máximo de 30 (trinta) dias para iniciar, efetivamente, o(s) curso(s) solicitado(s). Esse treinamento extemporâneo poderá ser incluído nas 80 horas do programa contínuo de desenvolvimento de competências, contudo caso essas 80 horas já tiverem sido cumpridas, esse motivo não poderá ser utilizado para a não execução do treinamento por parte da CONTRATADA.
- 5.16.10 A não execução da carga horária de treinamento/capacitação para as equipes especializadas da CONTRATADA, ou o descumprimento de qualquer requisito descrito nessa seção, implicará em glosa de 1% (um por cento) do valor ANUAL do contrato, aferidos no último mês do contrato, em que a CONTRATADA deverá apresentar os certificados/comprovantes de realização dos treinamentos indicados, até o término de cada semestre de execução



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
Seção de Licitações

contratual.

5.16.11O Programa de Desenvolvimento de Competências, não poderá resultar em custo adicional para o CONTRATANTE, nem será por ele custeado no todo ou em parte.

5.16.12As solicitações expressas pelo CONTRATANTE sempre serão fundamentadas nas necessidades que surgirem e sempre serão correlatas às atribuições e características de cada natureza de atividade, acompanhando as evoluções tecnológicas e contemplando a necessária adaptação às ferramentas que o CONTRATANTE venha a adotar.

6 MODELO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

6.1 Justificativa para o NÃO Parcelamento do Objeto

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 Execução e Gestão do Contrato

6.2.1 Para a execução do contrato, será implantado 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.

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 TIC 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 O serviço deverá estar disponível ordinariamente das 7h às 19h de segunda-feira a sexta-feira, nos casos de necessidade de extensão do horário de funcionamento a CONTRATANTE informará a contratada com antecedência mínima de 48h. Nos anos eleitorais, e, excepcionalmente, nos anos não eleitorais, o serviço deverá estar disponível,



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
Seção de Licitações

também, aos sábados, domingos e feriados, mediante demanda da CONTRATANTE, sem ônus para a CONTRATANTE.

- 6.2.4 A Central de Serviços de 1º nível e a equipe de suporte remoto deverão estar alocadas nas dependências da CONTRATADA, ou onde ela determinar. As equipes especializadas de N2 e N3 previstas no item 2 da Tabela 2 deverão atuar de forma presencial nas dependências da CONTRATANTE, ou onde ela determinar na região metropolitana de Salvador.
- 6.2.5 Os papéis e responsabilidades por parte da CONTRATANTE e da CONTRATADA incluem os seguintes:
- a) **Preposto** da CONTRATADA Responsabilidades: Acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto à CONTRATANTE, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual;
 - b) **Gerente da Central de Atendimento** da CONTRATADA Responsabilidades: Planejar, coordenar e supervisionar procedimentos da Central de Atendimento. Otimizar procedimentos e recurso que visem melhorias no atendimento do usuário de TIC. Acompanhar os resultados das equipes e gerenciar o fluxo de atendimento. Realizar a análise e acompanhamento dos indicadores.
 - c) **Supervisor de Serviços da Central de Atendimento** da CONTRATADA Responsabilidades: Supervisionar a equipe responsável pelos atendimentos do Service Desk, oferecendo suporte e garantindo que o atendimento seja realizado de forma satisfatória e eficaz. Geralmente, para cada categoria de serviço existe um supervisor, o qual é responsável em acompanhar e monitorar a qualidade dos serviços.
 - d) **Analista da Base de Conhecimento** da CONTRATADA Responsabilidades: Armazenar orientações, scripts e/ou soluções para os principais problemas que chegam a Central de Atendimento. Alimentar a Base de Conhecimento periodicamente, preocupando-se com a qualidade da informação;
 - e) **Gestor do contrato** da CONTRATANTE
Responsabilidades: realizar reuniões periódicas com a contratada para garantir a qualidade da execução do contrato e os respectivos resultados, além das demais atribuições previstas no manual de fiscalizações da CONTRATANTE;
 - f) **Fiscal demandante** da CONTRATANTE
Responsabilidades: Fiscalizar o contrato quanto aos aspectos funcionais do seu objeto, além das demais atribuições previstas no manual de fiscalizações da CONTRATANTE;
 - g) **Fiscal técnico** da CONTRATANTE



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
Seção de Licitações

Responsabilidades: 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, além das demais atribuições previstas no manual de fiscalizações da CONTRATANTE;

h) **Fiscal administrativo** da CONTRATANTE

Responsabilidades: 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, além das demais atribuições previstas no manual de fiscalizações da CONTRATANTE;

6.3 A quantificação do volume de serviços demandado está especificada no Anexo H.

6.4 O termo de compromisso, contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes, a ser assinado pelo representante legal da CONTRATADA; e o termo de ciência da declaração de manutenção de sigilo e das normas de segurança vigentes, a ser assinado por todos os empregados da contratada diretamente envolvidos na contratação, estão disponíveis nos Anexos M e N

6.5 Os Mecanismos Formais De Comunicação a serem utilizados são os constantes da tabela 5.

Tabela 5- Mecanismos formais de comunicação

DOCUMENTO	FUNÇÃO	EMISSOR	DESTINATÁRIO	PERIODICIDADE
Ofício	Informações diversas	Contratante/ Contratada	Contratante/ Contratada	Sempre que necessário
E-mail	Informações diversas	Contratante/ Contratada	Contratante/ Contratada	Sempre que necessário
Ordem de Serviço	Autorização para prestação dos serviços	Contratante	Contratada	Mensal
Relatório Geral de Faturamento	Atestar as condições em que os serviços foram prestados	Contratada	Contratante	Mensal
Termo de Recebimento Provisório	Recebimento provisório dos serviços	Contratante	Contratada	Mensal
Termo de Recebimento Definitivo	Recebimento definitivo dos serviços	Contratante	Contratada	Mensal



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
Seção de Licitações

DOCUMENTO	FUNÇÃO	EMISSOR	DESTINATÁRIO	PERIODICIDADE
Ferramenta de Requisição de Serviço	Atendimento de Requisições e Incidentes	Contratante	Contratada	Sempre que necessário
Ata de Reunião	Informações diversas	Contratante/ Contratada	Contratante/ Contratada	Sempre que necessário
Serviços de Mensagens Oficiais do TRE-BA (MS Teams ou equivalente)	Informações diversas	Contratante/ Contratada	Contratante/ Contratada	Sempre que necessário

6.6 Do Pagamento

- 6.6.1 O pagamento referente à prestação dos serviços dos itens 1 a 4 será efetuado mensalmente, sem qualquer acréscimo financeiro, mediante depósito bancário após a apresentação da nota fiscal/fatura relativa à prestação dos serviços executados no mês imediatamente anterior ao da sua emissão, observada a ordem cronológica estabelecida no art. 5º da Lei 8.666/93.
- 6.6.2 A prestação dos serviços será remunerada a partir da garantia de disponibilidade, manutenção, sustentação e atualização dos serviços que compõem a infraestrutura de TIC da CONTRATANTE.
- 6.6.3 O valor do pagamento mensal pelos serviços será calculado de acordo com a efetiva execução dos serviços, em obediência ao disposto IN/SLTI/MPOG nº 05/17, aplicados os descontos relativos ao eventual descumprimento dos níveis de serviço e indicadores de desempenho mínimos, bem como das demais obrigações contratuais. Assim, o valor mensal a ser pago pelo serviço será calculado com base na fórmula abaixo:

$$\text{VMA} = \text{VM} - \text{GA} - \text{MA}$$

Onde:

VMA = Valor Mensal Ajustado

VM = Valor Mensal

G = Glosas Aplicadas

MA = Multas Aplicadas

- 6.6.4 Os ajustes serão aplicados mediante análise do Relatório Geral de Faturamento e dos pareceres da Equipe de Fiscalização, a partir dos quais será calculado o valor mensal de acordo com as respectivas adequações de pagamento pelo não atendimento das metas estabelecidas nos referidos documentos.



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
Seção de Licitações

- 6.6.5 Dessa forma, os valores apresentados na proposta vencedora do certame de contratação corresponderão aos valores máximos a serem faturados na hipótese de a empresa CONTRATADA prestar os serviços integralmente e alcançar êxito em todos os indicadores de níveis mínimos de serviço e desempenho.
- 6.6.6 Com respeito aos prazos de aferição, contestação, emissão de parecer e pagamento da fatura, a CONTRATADA terá 05 (cinco) dias úteis contados a partir do primeiro dia útil após o término do período de apuração mensal para conferência e envio do Relatório Geral de Faturamento para a CONTRATANTE. A CONTRATANTE terá até 10 (dez) dias corridos contados a partir do recebimento do Relatório Geral de Faturamento para aprovar o relatório e autorizar a emissão da fatura ou para efetuar a contestação do relatório. Caso haja contestação, a CONTRATADA terá 05 (cinco) dias úteis contados a partir do recebimento para realizar os reparos no relatório ou para se justificar. Somente após a aprovação do relatório e a assinatura do Termo de Recebimento Definitivo a CONTRATADA poderá emitir a fatura.
- 6.6.7 A Nota Fiscal de Serviços deverá ser emitida, obrigatoriamente, no mês subsequente à prestação do serviço, após a autorização do Fiscal Técnico, nos termos do tópico 8.9.4.1.7, e encaminhada para pagamento, acompanhada de cópias dos Relatórios de Fiscalização e dos Termos de Recebimento Provisório e Definitivo, para que seja feito o pagamento correspondente.
- 6.6.8 Havendo erro na nota fiscal ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, ela será devolvida à empresa pelo fiscal administrativo do contrato, e o pagamento ficará pendente até que sejam providenciadas as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a regularização da situação ou a reapresentação do documento fiscal não acarretando qualquer ônus para a CONTRATANTE.
- 6.6.9 A CONTRATADA deverá indicar na Nota Fiscal/Fatura o número do Contrato firmado com o TRE-BA e o período de faturamento ao qual a nota se refere, bem como deverá discriminar os valores por item.
- 6.6.10 Para a efetivação do pagamento por parte da Contratante, além das exigências constantes do Edital e do Contrato, deverá a Contratada apresentar:
- a) comprovante de pagamento de salários dos profissionais que prestaram serviços nas dependências da Contratante, no prazo previsto em Lei, referente ao mês a que se refere a nota fiscal/fatura;
 - b) cópia do comprovante de recolhimento da contribuição previdenciária estabelecida para o empregador e seus empregados, do mês anterior ao que se refere a nota fiscal/fatura;
 - c) cópia do comprovante de recolhimento do FGTS, referente ao mês anterior ao que se refere a nota fiscal/fatura;



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
Seção de Licitações

- d) comprovante de fornecimento de vale-transporte do mês posterior ao que se refere à nota fiscal/fatura;
 - 6.6.10.d.1 no primeiro mês de vigência do contrato, deverá ser apresentado, ainda, o comprovante de entrega do vale-transporte do mês a que se refere a nota fiscal/fatura;
- e) comprovante de fornecimento de auxílio-alimentação, do mês posterior ao que se refere a nota fiscal/fatura;
 - 6.6.10.e.1 no primeiro mês de vigência do contrato, deverá ser apresentado, ainda, o comprovante de entrega do auxílio-alimentação do mês a que se refere a nota fiscal/fatura.
- 6.6.11 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 implicação da responsabilidade subsidiária da 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.
- 6.6.12 Condiciona-se o pagamento, ainda, à declaração da Fiscalização do Contrato de que os serviços foram executados na forma avençada.
- 6.6.13 Não haverá qualquer espécie de bônus, premiação ou pagamento adicional para os casos em que a CONTRATADA supere as metas de níveis de serviço e indicadores de desempenho mínimo exigido, ou caso seja necessária à alocação de maior número de profissionais e outros recursos para alcançá-las.
- 6.6.14 O processo de pagamento referente ao item 5 ocorrerá mediante a emissão de Termo de Aceite pelo Fiscal do Contrato no TRE, em até 2 (dois) dias úteis, à vista da Nota Fiscal apresentada pela contratada.
- 6.6.15 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:
 - a) Para valor igual ou inferior a R\$ 17.600,00: até o 5º dia útil subsequente à apresentação da nota fiscal/fatura referente ao serviço executado;
 - b) Para valor superior a R\$ 17.600,00: até o 10º dia útil subsequente à apresentação da nota fiscal/fatura referente ao serviço executado.
- 6.6.16 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



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
Seção de Licitações

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), admitida certidão positiva com efeito de negativa ou outra equivalente na forma da lei.

- 6.6.17 Quando ocorrerem eventuais atrasos de pagamento provocados exclusivamente pela Administração, o valor devido deverá ser acrescido de atualização financeira, e sua apuração se fará desde a data de seu vencimento até a data do efetivo pagamento, em que os juros de mora serão calculados à taxa de 6% (seis por cento) ao ano, mediante aplicação das seguintes fórmulas:

EM = i × n × VP, onde:

EM = encargos moratórios;

i = índice de compensação financeira = 0,00016438;

n = número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento;

VP = valor da parcela em atraso.

6.7 Dos critérios de aceitação

- 6.7.1 Os resultados serão medidos com base nos indicadores vinculados a fórmulas de cálculo específicas, mensurados mensalmente e monitorados continuamente, apurando-se o cumprimento ou não das metas estabelecidas.
- 6.7.2 Os chamados técnicos somente devem ser encerrados, atestados e validados quando todos os objetivos propostos forem plenamente atingidos, e todos os produtos e serviços realizados e entregues ao usuário solicitante, com a qualidade demandada. Casos que gerem conflitos serão avaliados pela Equipe de Fiscalização Técnica do Contrato.
- 6.7.3 Uma requisição de serviço ou incidente encerrado sem que tenha sido de fato resolvido será reaberto e os prazos serão contados a partir da abertura original da requisição de serviço ou incidente, inclusive para efeito de aplicação das glosas previstas. Em todos os casos de não cumprimento dos níveis mínimos de serviço exigidos serão aplicados os ajustes de pagamento definidos, sem prejuízo da aplicação das demais sanções contratuais cabíveis.
- 6.7.4 Caso a solução de um chamado não tenha sido aceita pelo usuário, o Tempo Máximo de Solução (TMS) deve voltar a ser contabilizado a partir da comunicação do usuário e o chamado deve ser devolvido para equipe especializada responsável pela solução em até 15 minutos para voltar a ser atendido. Caso o chamado não seja devolvido no tempo de 15 minutos, poderá ser aplicado o TRS1 conforme consta na Tabela 8: Termos de Serviço a serem observados pela CONTRATADA e penalizações aplicáveis do Anexo D - Níveis Mínimos De Serviço.
- 6.7.5 Os Níveis Mínimos De Serviço (NMS) estão especificados no anexo D.



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
Seção de Licitações

6.8 Da execução e recebimento dos serviços

- 6.8.1 As ocorrências relacionadas à execução do contrato serão anotadas em registro próprio para adoção das providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas contratuais, conforme o disposto nos §§ 1o e 2o do art. 67 da Lei no 8.666.
- 6.8.2 A execução dos serviços será formalmente autorizada pelo Fiscal Técnico do Contrato no início de cada período mensal de apuração através de termo próprio de Ordem de Serviço (ver modelo no Anexo O), no qual deverá constar a ciência e concordância da CONTRATADA em prestar os serviços.
- 6.8.3 O Recebimento Provisório dos serviços será assinado ao fim de cada período mensal de apuração mediante o recebimento, pelo Fiscal Técnico do Contrato, do Relatório Geral de Faturamento e dos pareceres da Equipe de Fiscalização, determinando os termos em que os serviços foram prestados.
- 6.8.4 O Recebimento Definitivo dos serviços será realizado obedecendo aos critérios definidos no Art. 33 da IN 01/2019-SGD/SEGD/ME:
- a) Avaliação da qualidade e da conformidade dos serviços realizados, de acordo com os níveis mínimos de serviço e desempenho e observância das demais obrigações contratuais, a partir da análise do Relatório Geral de Faturamento e dos pareceres da Equipe de Fiscalização, tarefa de responsabilidade dos Fiscais Técnico e Demandante.
- 6.8.4.a.1 Identificação de não conformidade com os termos contratuais, a cargo dos Fiscais Técnico e Requisitante do Contrato.
- 6.8.4.a.2 Verificação de aderência aos termos contratuais, a cargo do Fiscal Administrativo do Contrato.
- 6.8.4.a.3 Verificação da manutenção das condições classificatórias referentes à habilitação técnica, a cargo dos Fiscais Administrativo e Técnico do Contrato.
- 6.8.4.a.4 Encaminhamento das demandas de correção à CONTRATADA, a cargo do Gestor do Contrato ou, por delegação de competência, do Fiscal Técnico do Contrato.
- 6.8.4.a.5 Encaminhamento de indicação de glosas e sanções por parte do Gestor do Contrato para a Área Administrativa.
- 6.8.4.a.6 Confecção e assinatura do Termo de Recebimento Definitivo para fins de encaminhamento para pagamento, a cargo dos Fiscais Técnico e Requisitante do Contrato.
- 6.8.4.a.7 Autorização para emissão de nota fiscal, a ser encaminhada ao preposto da CONTRATADA pelo Fiscal Técnico do Contrato.



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
Seção de Licitações

- b) O recebimento provisório ou definitivo não exclui a responsabilidade civil pela solidez e segurança dos serviços prestados nem a ético-profissional pela perfeita execução do contrato, dentro dos limites estabelecidos pela lei.
- c) O modelo dos Termos de Recebimento Provisório e Definitivo estão no Anexo P.
- d) O pagamento será executado na forma e prazo previstos no item 6.6 e seus subitens.

6.9 Transferência de Conhecimentos.

- 6.9.1 A CONTRATADA se compromete, em conformidade com o parágrafo único do artigo 111 da Lei Federal nº 8.666/93, a participar de atividades de transição contratual e a transferir para o CONTRATANTE todo o conhecimento gerado na execução dos serviços, incluindo dados, documentos e elementos de informação utilizados.
- 6.9.2 Com vista a mitigar riscos de descontinuidade de serviços e de dependência técnica pelo CONTRATANTE, a CONTRATADA se compromete a habilitar equipe de técnicos do CONTRATANTE no uso das soluções desenvolvidas e implantadas no escopo deste CONTRATO, repassando todo o conhecimento necessário para tal, a qualquer momento da execução contratual.
- 6.9.3 O CONTRATANTE poderá, a seu critério, alocar servidor(es) de seu quadro de pessoal para acompanhar as atividades de levantamento de requisitos ou qualquer outra atividade de escrutínio organizacional realizada pela CONTRATADA, tendo em vista a preservação do conhecimento de negócio relativo ao serviço prestado.
- 6.9.4 Após o Período de Adaptação Operacional, a CONTRATADA deverá apresentar um Plano de Transferência de Conhecimento (PTC), que deverá conter, no mínimo:
 - a) A descrição dos meios empregados na construção da Base de Conhecimentos.
 - b) A metodologia de trabalho.
 - c) Os modelos de gestão, gerência, trabalho e operação geral.
 - d) Os documentos e os artefatos a serem gerados.
 - e) Os processos, cronograma e outros recursos, que deverão ser usados para garantir que o CONTRATANTE retenha o conhecimento sobre as operações e os processos de gerenciamento e operação da Infraestrutura de TIC.
- 6.9.5 A CONTRATADA deverá descrever, dentro do Plano de Transferência de Conhecimento, a metodologia que será utilizada para transferir conhecimento à equipe técnica do CONTRATANTE.
- 6.9.6 A CONTRATADA deverá propor reuniões periódicas com a equipe técnica do CONTRATANTE visando à transferência de conhecimento sobre o ambiente tecnológico,



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
Seção de Licitações

ao alinhamento dos trabalhos das equipes e à apresentação das mudanças e novas configurações no ambiente.

6.9.7 Todo processo, base de dados, aprendizado e documento produzido em decorrência da prestação dos serviços será de propriedade do CONTRATANTE.

6.9.8 O Plano de Transferência de Conhecimento deverá ser revisado periodicamente ou quando houver alterações de grande impacto em seu conteúdo. Em ocorrendo nova licitação, com mudança do fornecedor dos serviços, a CONTRATADA deverá apresentar relatório final, contendo o Plano de Transferência de Conhecimento, e todos os demais documentos necessários para a continuidade da prestação dos serviços.

6.10 Sigilo e segurança das informações.

6.10.1 A CONTRATADA é integralmente responsável pela manutenção de sigilo sobre quaisquer dados e informações fornecidos pelo TRE-BA, ou contidos em quaisquer documentos e mídias, de que venha a ter acesso durante a etapa de repasse, de execução dos serviços e de encerramento contratual, não podendo, sob qualquer pretexto e forma, divulgá-los, reproduzi-los ou utilizá-los para fins alheios à exclusiva necessidade dos serviços contratados.

6.10.2 A CONTRATADA firmará, em termo próprio, compromisso de manutenção de sigilo e segurança das informações (ANEXO M). Adicionalmente, cada profissional a serviço da CONTRATADA deverá assinar termo próprio atestando ciência da existência de tal compromisso (ANEXO N).

6.10.3 Todo e qualquer profissional a serviço da CONTRATADA deverá assinar termo declarando estar ciente de que a estrutura computacional do TRE-BA não poderá ser utilizada para fins particulares.

6.10.4 A CONTRATADA, na execução dos serviços contratados, deverá observar a Política de Segurança da Informação do CONTRATANTE, os normativos vigentes e as boas práticas relativas à segurança da informação, especialmente as indicadas nos normativos internos da Administração Pública Federal, em todas as atividades executadas.

6.11 Transição contratual.

6.11.1 Quando restarem 06 (seis) meses antes da data do efetivo término do último ano de vigência do contrato de prestação dos serviços, a CONTRATADA deve prestar para o CONTRATANTE toda a assistência a fim de que os serviços continuem sendo prestados sem interrupção ou efeito adverso, e que haja uma transferência ordenada dos Serviços para o CONTRATANTE.

6.11.2 Em ocorrendo nova licitação, com mudança de fornecedor dos serviços, a CONTRATADA deverá repassar para a LICITANTE vencedora do novo certame ou para técnicos do próprio



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
Seção de Licitações

CONTRATANTE, por intermédio de eventos formais, os documentos necessários à continuidade da prestação dos serviços, bem como esclarecer dúvidas a respeito da prestação de serviço do contrato atual.

- 6.11.3 A falta de transferência de conhecimento caracterizará inexecução do contrato, sujeitando a CONTRATADA às penalidades previstas na legislação vigente, no contrato e neste instrumento.
- 6.11.4 O fato de a CONTRATADA ou seus representantes não cooperarem ou reterem qualquer informação ou dado solicitado pelo CONTRATANTE, que venha a prejudicar, de alguma forma, o andamento da transição das tarefas e serviços, constituirá quebra de contrato, sujeitando-a às obrigações em relação a todos os danos causados ao CONTRATANTE por esta falha.
- 6.11.5 A CONTRATADA será responsável pela transição inicial e final dos serviços, absorvendo as atividades de forma a documentá-las minuciosamente para que os repasses de informações, conhecimentos e procedimentos, no final do contrato, aconteçam de forma precisa e responsável.
- 6.11.6 A CONTRATADA compromete-se a fornecer para o CONTRATANTE toda a documentação relativa à prestação dos Serviços que esteja em sua posse.
- 6.11.7 Ao final do contrato ou em caso de rescisão, a CONTRATADA deverá:
- a) Devolver equipamentos e bens de propriedade do CONTRATANTE, incluindo, mas não limitado aos listados nas cláusulas do contrato e os bens intangíveis, como software, descrição de processos e rotinas de diagnóstico.
 - b) Entregar todos os processos de monitoramento mapeados, bem como, quaisquer documentos gerados. A propriedade intelectual destes documentos, deve ser repassada através de meio formal, à equipe de Gestão do Contrato.
 - c) Devolver documentação de processos, procedimentos, scripts desenvolvidos com ou para o CONTRATANTE durante a prestação dos serviços.
 - d) Participar, em conjunto com o CONTRATANTE, sob sua solicitação, da consolidação do Plano de Transferência do Conhecimento.
- 6.11.8 Deverá ainda entregar documentação contendo, no mínimo:
- a) Mapa atualizado com topologias da rede;
 - b) Processos mapeados e atualizados;
 - c) Bases de dados de todos os softwares de gestão utilizados, em formatos abertos;
 - d) Base de dados de conhecimento atualizada;



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
Seção de Licitações

- 6.11.9 Descritivo do estado geral (*health-check*) da rede, dos ativos, softwares e serviços, contemplando, no mínimo, configuração, versão, desempenho e status do ciclo de vida;
- 6.11.10 Entregar a Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TIC com a Base de Dados atualizada. Caso a ferramenta seja proprietária, deverá ser fornecida a base de dados em formato aberto, de forma a ser possível efetuar a visualização dos chamados e dos históricos de atendimento, bem como da CMDB;
- 6.11.11 Plano de Transferência de Conhecimento consolidado.

6.12 Materiais a serem disponibilizados

- 6.12.1 Os serviços prestados pela CONTRATADA deverão pautar-se sempre no uso racional de recursos e equipamentos, de forma a evitar e prevenir o desperdício de insumos e material consumidos, bem como a geração excessiva de resíduos, a fim de atender às diretrizes de responsabilidade ambiental adotadas pelo CONTRATANTE.]
- 6.12.2 A CONTRATANTE se compromete a disponibilizar todo o material permanente necessário para a prestação dos serviços de forma presencial nas suas unidades (ex. estações de trabalho, notebooks, monitores, impressoras), bem como o material de consumo eventualmente utilizado pela CONTRATADA (p.ex: resmas de papel, cartuchos de impressão).
- 6.12.3 Equipamentos portáteis usados pelas equipes especializadas para atendimento dos chamados deverão ser providos pela CONTRATADA, à exemplo de: pendrives, testadores de cabos, alicates de crimpagem, leitores de mídia USB, cases para discos rígidos, etc.

6.13 Das Sanções Administrativas

- a) De acordo com o disposto no art. 7º da Lei nº 10.520/2002, 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:
- b) não manter a proposta, injustificadamente;
- c) comportar-se de modo inidôneo;
- d) fizer declaração falsa;
- e) cometer fraude fiscal;
- f) não encaminhar a documentação exigida no certame ou encaminhar documentação falsa;
- g) falhar ou fraudar na execução do contrato;



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
Seção de Licitações

- h) não apresentar situação regular no ato de assinatura do contrato;
- i) recusar-se injustificadamente a assinar o contrato;
- j) não executar o objeto licitado;
- k) retardar a execução do objeto licitado;
- l) executar objeto que não atenda à especificação exigida no edital.

6.13.2 Sem prejuízo das sanções previstas no tópico anterior, assegurada a prévia e ampla defesa, a CONTRATADA ficará sujeita, no caso de atraso injustificado ou inexecução total ou parcial da obrigação, às seguintes penalidades:

- a) Inexecução parcial: hipóteses em que fique caracterizada a não observância dos termos contratuais, que tenham como consequência a não execução de parte dos serviços conforme o disposto no termo de referência. A inexecução parcial restará configurada a partir da ocorrência das hipóteses elencadas a seguir:
- b) Inexecução parcial leve: reincidência, por três meses consecutivos, da prestação de serviços com indicadores de nível de serviço e desempenho inferiores aos níveis mínimos requeridos, para um grupo de no mínimo três indicadores simultâneos. A inexecução parcial leve ensejará a aplicação de multa contratual de 5% do faturamento nominal mensal.
- c) Inexecução parcial média: reincidência, por três meses consecutivos, da prestação de serviços com um conjunto de indicadores de nível de serviço e desempenho inferiores aos níveis mínimos requeridos, para um grupo de no mínimo sete indicadores simultâneos. A inexecução parcial média ensejará a aplicação de multa contratual de 10% do faturamento nominal mensal.
- d) Inexecução parcial grave: reincidência, por três meses consecutivos, da prestação de serviços com indicadores de nível de serviço e desempenho inferiores aos níveis mínimos requeridos, para um grupo de no mínimo onze indicadores simultâneos. A inexecução parcial grave ensejará a aplicação de multa contratual de 15% do faturamento nominal mensal.
- e) Inexecução total: considera-se inexecução total do contrato a completa inobservância de critérios contratuais mínimos na prestação de serviços, a qual restará caracterizada pela ocorrência das hipóteses elencadas a seguir:

6.13.2.e.1 Incidência de glosas iguais ou superiores a 30% do valor máximo de faturamento por três meses em um período de exercício anual.

6.13.2.e.2 Completo abandono das atividades de prestação de serviços.



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
Seção de Licitações

- 6.13.2.e.3 A não transferência de conhecimentos nos termos do descrito na seção 6.11.
- 6.13.2.e.4 A não implantação da Ferramenta de Requisição de Serviço (Anexo I) ou da Solução de Assistente Virtual Inteligente (Anexo J) com todas as características definidas neste Termo de Referência.
- 6.13.2.e.5 A inexecução total ensejará a aplicação de multa de 10% sobre o valor do faturamento nominal anual do contrato.
- 6.13.2.e.6 Declaração de inidoneidade: a CONTRATADA será declarada inidônea para licitar ou contratar com a Administração Pública enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição por inexecução total, ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a CONTRATADA ressarcir a CONTRATANTE pelos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da sanção aplicada, nos termos do Art. 87, IV da Lei nº 8.666/1993.

6.14 Classificação orçamentária

- 6.14.1 Os serviços constantes do item 1 e 2 do presente termo de referência serão classificados orçamentariamente no item 3.3.90.40.10; os serviços constantes do item 3 e 4, no item 3.3.90.40.11; e os serviços constantes do item 5, no item 3.3.90.40.21.

6.15 Critérios de seleção do fornecedor

- 6.15.1 O certame será realizado na modalidade PREGÃO, em sua forma eletrônica, do tipo MENOR PREÇO GLOBAL, conforme as especificações do ato convocatório (Edital).
- 6.15.2 Os serviços que constituem o objeto desta contratação são caracterizados como serviços comuns, em conformidade com a Lei nº 10.520/2002 e o Decreto nº 7.174/2010, por possuir especificações usuais de mercado, nos termos dos referidos diplomas legais e conforme o Acórdão 2.471/2008 – TCU – Plenário.
- 6.15.3 Em função de constituir solução de Tecnologia da Informação e Comunicação com alto grau de interação entre os serviços de sustentação à infraestrutura e suporte técnico, contendo características de especificidade, natureza contínua, complexidade e criticidade do ambiente, e elevada exigência de níveis de qualidade requerida pelo negócio, entende-se que o parcelamento da contratação em itens pode comprometer a sua satisfatória execução. Ademais, a contratação unificada atende aos critérios de economia de escala. Com a adoção de um processo metodológico único para a prestação dos serviços contratados, destacam-se os ganhos de ordem técnica que envolvem a execução das atividades interconectadas. Portanto, conforme entendimento do Tribunal de Contas da União, exarado na Súmula 247 – Plenário, existindo prejuízo ao conjunto ou complexo pretendido ou perda de economia de



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
Seção de Licitações

escala, não há razão para fragmentar inadequadamente os serviços a serem contratados, motivo pelo qual a licitação em apreço dar-se-á pelo menor preço global.

6.15.4 Os critérios de habilitação destinam-se à avaliação dos LICITANTES sob os aspectos de capacidade jurídica, técnica e econômico-financeira, de regularidade fiscal e trabalhista. Caberá a área técnica a fixação e verificação da qualificação técnico-operacional dos LICITANTES para a execução dos serviços pretendidos, sendo que o não atendimento aos critérios de habilitação técnica implicará na inabilitação do LICITANTE. As demais condições de habilitação serão verificadas conforme descrito no Edital.

6.15.5 Comprovação de capacidade técnica.

- a) As licitantes deverão apresentar atestado(s) e/ou declaração(ões) de capacidade técnica, expedido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, em nome próprio, 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 já ter prestado:
 - i. Serviços de Provimento de Central de Serviços (Help Desk ou Service Desk) com regime de atendimento remoto e presencial, para um único ambiente de TIC, contemplando no mínimo as seguintes quantidades:
 - ii. Atendimento remoto a no mínimo a 900 (novecentos) usuários, cadastrados em uma única rede corporativa.
 - iii. Atendimento presencial a mínimo a 900 (novecentos) estações de trabalho conectadas em uma única rede corporativa.
 - iv. Serviços de atendimento, utilizando ferramentas de gestão e operação de Service Desk (ferramenta ITSM) com fundamentos ITIL v3 ou 4 com pelo menos esses 7 (sete) processos implantados: Gerenciamento e Cumprimento de Requisição (*Request Fulfillment*); Gerenciamento de Incidentes (*Incident Management*); Gerenciamento de Mudança (*Change management*); Gerenciamento de Problemas (*Problem Management*); Gerenciamento de Conhecimento (*Knowledge Management*); Gerenciamento de Configuração e Serviços de Ativos (*Service Asset & Configuration Management*); e Gerenciamento do Nível de Serviço (*Service Level Management*).
 - v. Fornecimento de solução de Assistente Virtual Inteligente (*chatbot*) com objetivo de atendimento mínimo de 900 (novecentos) usuários contemplando a instalação, configuração e customização.
 - vi. Atendimento mínimo de 9.000 (nove mil) chamados em um período de 12 (doze) meses.



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
Seção de Licitações

- vii. Serviços de gerenciamento, sustentação e monitoramento de infraestrutura em NOC (*Network Operation Center*), com regime de atendimento 24x7 (24 horas por dia, em todos os dias da semana), com pelo menos 60 (sessenta) servidores virtuais; 117 (cento e dezessete) ativos de rede (*switch/router*), links WAN, rede sem fio com, no mínimo, 1 controladoras e 35 *access points*.
- viii. Serviço de administração, configuração e manutenção de solução de antispam e antivírus em um mesmo contrato, para no mínimo, 900 (novecentas) estações.
- ix. Serviços de instalação, configuração, administração, sustentação, monitoramento e operação de soluções de Segurança de Perímetro, em alta disponibilidade, com no mínimo as funcionalidades de IDS/IPS e Filtro de Conteúdo Web e solução de proxy e em um mesmo contrato, para no mínimo, 900 (novecentas) estações.
- x. Serviços de instalação, configuração, gerenciamento e sustentação de serviços Microsoft, *Active Directory*, DHCP, DNS e *System Center Configuration Manager* (SCCM), em ambiente de, no mínimo, 10 (dez) servidores.
- xi. Serviços de administração, configuração em manutenção de Servidores de Aplicação baseados no Sistema Operacional Linux, em ambiente de, no mínimo, 50 (cinquenta) servidores.
- xii. Serviço de instalação, configuração, administração e manutenção, de no mínimo 50 (cinquenta) servidores de aplicação Web, utilizando as ferramentas de aplicação JBoss/WildFly, Apache, Tomcat e IIS.
- xiii. Serviço de administração, configuração e manutenção em SGBD (Sistemas Gerenciadores de Banco de Dados) Oracle 11g (ou superior), MySQL, Postgres e Microsoft SQL Server 2008R2 (ou superior), com a aplicação de mecanismos de alta disponibilidade e de tolerância a falhas para, pelo menos, os SGBDs Oracle e Postgres.
- xiv. Serviço de criação e manutenção de políticas de backup e restore de segurança, bem como a instalação, configuração, administração, sustentação, monitoramento e operação de solução de backup, com no mínimo 8 TBytes.
- xv. Serviços em ambiente de TIC com a utilização de containers e orquestradores de containers (kubernetes, openshift ou equivalentes) com a finalidade de integração entre as equipes de desenvolvimento de softwares, operações e de apoio envolvidas; além da adoção de processos automatizados para gestão de aplicações com base em rotinas de entrega contínua.



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
Seção de Licitações

- xvi. Serviço de administração, configuração e manutenção de solução de correio eletrônico Zimbra ou similar em alta disponibilidade com, no mínimo, 1.150 (mil cento e cinquenta) caixas postais.
 - xvii. Serviço de configuração, administração, manutenção e monitoramento de ambiente com equipamentos de storage mid-range NetApp, EMC ou equivalente em modo NAS ou SAN com capacidade mínima de 300 (trezentos) TBytes.
 - xviii. Experiência na execução de serviços de gerenciamento e orquestração de servidores virtualizados utilizando as ferramentas VMware VCloud e Vsphere, com, no mínimo, 2 (dois) servidores de rede físicos e 60 (sessenta) máquinas virtuais.
 - xix. Experiência na execução de serviços de administração, configuração e manutenção de soluções de rede e segurança baseados na tecnologia CISCO ou compatível, tais como concentrador VPN, Core Router, Netscaler (balanceador de carga) e CISCO ASA Firewall.
 - xx. Experiência na execução de serviços de administração de serviços de diretório, em ambiente computacional utilizando autenticação e controle de acesso baseados em Lightweight Directory Access Protocol – LDAP.
 - xxi. Experiência na execução de monitoramento de serviços de rede usando a ferramenta Zabbix.
 - xxii. Serviço de planejamento, estruturação, implantação e operação de Central de Serviço (Service Desk) utilizando solução de gerenciamento de serviços de TI (ITSM);
 - xxiii. Serviço de planejamento, estruturação, implantação e operação de catálogo de serviços;
- 6.15.6 Para fins de comprovação, somente serão aceitos os atestados referentes a serviços realizados pela LICITANTE em sua personalidade jurídica própria. Dessa forma, não serão aceitos atestados em nomes de empresas que pertençam ao seu grupo empresarial para demonstração de sua capacidade técnica.
- 6.15.7 Os atestados deverão ser válidos e conter a descrição pormenorizada dos softwares, bancos de dados, sistemas operacionais, arquitetura e demais componentes utilizados:
- 6.15.8 Para fins de habilitação técnica, será considerado ainda o somatório da quantidade indicada nos atestados de capacidade técnica por item, caso a LICITANTE apresente mais de um documento.
- 6.15.9 A critério da Administração poderá ser necessário diligenciar a pessoa jurídica indicada no Atestado de Capacidade Técnica, visando obter informações objetivas sobre o serviço



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
Seção de Licitações

prestado. Se for encontrada divergência entre o especificado nos atestados ou certificados de capacidade e o apurado em eventual diligência, além da desclassificação no presente processo licitatório, fica sujeita a licitante às penalidades cabíveis.

6.15.10 Deverão ser apresentadas pelas licitantes declaração de que dispõem de pessoal técnico capacitado para a execução dos serviços e declaração de que atendem a todos os requisitos de infraestrutura da Central de Serviços e o provimento, às suas expensas, de ambiente adequado à implantação da CENTRAL, a partir do qual serão realizadas as atividades de atendimento e suporte técnico de 1º nível e demais serviços.

6.16 Comprovação da exequibilidade e atendimento aos requisitos de formação da equipe de profissionais.

6.16.1 A proposta apresentada deverá conter planilha demonstrando o custo com pessoal para cada um dos perfis profissionais listados na Tabela 2— Quantitativo de profissionais por nível de atendimento do Anexo C deste TR.

- a) A CONTRATADA deve garantir em sua proposta o custo estimado para o quantitativo mínimo de colaboradores atuando nas equipes especializadas conforme descrito na Tabela 2 – Quantitativo de profissionais por nível de atendimento do Anexo C deste TR, para fins de avaliação de inexecuibilidade. Essa tabela será utilizada exclusivamente como referência para análise de exequibilidade. O quantitativo mínimo de pessoal reflete o número atual de colaboradores que atuam no ambiente do TRE-BA, com os recursos e processos atualmente implantados, e está sendo utilizado como base para dar continuidade do negócio de TI em um primeiro momento. Os valores da respectiva tabela não vinculam remuneração dos funcionários da contratada para a execução contratual, conforme vedação do art. 5º, II da IN 01/2019-SGD/SEGD/ME.

6.16.2 Para fins da demonstração comprobatória exigida, caso a CONTRATADA se enquadre na situação descrita, deverá apresentar cópias de carteira de trabalho (CTPS), do contrato de trabalho, ou instrumento similar, de profissionais que já prestem serviços equivalentes para a CONTRATADA mediante remuneração igual ou inferior; ou, ainda, declarações de profissionais que se comprometam a prestar os serviços descritos nesse TR, mediante a remuneração apresentada.

6.16.3 Em caso de exigência de comprovação de exequibilidade, a licitante deverá, na demonstração de custos, adicionalmente:

- a) Identificar o salário estimado a ser pago a cada perfil previsto na tabela anterior, dos profissionais que prestarão os serviços, considerando a qualificação profissional e tempo de experiência exigidos conforme descrição do perfil profissional de cada equipe especializada;



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
Seção de Licitações

- b) Demonstrar, seja por acordo sindical, desde que no acordo o salário seja identificado por perfil, ou qualquer outro meio documental legalmente válido, que o salário proposto está dentro da faixa salarial do mercado para profissionais com a mesma qualificação exigida;
 - c) Demonstrar que considerou todos os encargos sociais e trabalhistas inerentes à prestação dos serviços;
 - d) Demonstrar que considerou os demais benefícios decorrentes de Convenção Coletiva de Trabalho da categoria;
- 6.16.4 Todos os documentos apresentados estarão sujeitos à diligência da CONTRATANTE para fins de confirmação das informações prestadas. Caso uma certificação não seja mais válida, será aceita a nova certificação que substituiu a anterior.



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
Seção de Licitações

7. VISTORIA PARA A LICITAÇÃO.

- 7.1. Durante o prazo de elaboração de propostas e para fins de qualificação técnica no certame, os LICITANTES poderão realizar vistoria técnica nas instalações da sede da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação do TRE-BA, em Salvador/BA. As visitas serão acompanhadas por servidores da STI e terão duração estimada de 01h00 (uma hora).
- 7.2. A vistoria constitui importante insumo para a elaboração das propostas pelos LICITANTES, uma vez que os detalhes do ambiente tecnológico podem influenciar os custos envolvidos no fornecimento dos serviços. No ato da vistoria o LICITANTE receberá, dentre outras, informações sobre estrutura organizacional, competências e funcionamento da STI/TRE-BA, políticas corporativas de TIC, normativos afetos a área e informações do processo de trabalho a ser utilizado, bem como o ambiente tecnológico sobre o qual os serviços serão executados e as restrições de segurança às quais estarão submetidas durante a execução do contrato. Adicionalmente, durante a vistoria, serão sanadas eventuais dúvidas sobre a infraestrutura e o ambiente da STI/TRE-BA.
- 7.3. A vistoria deverá ser agendada junto ao Gabinete da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação (GAB/STI/TRE-BA) pessoalmente ou pelo telefone (71) 3373-7117. Serão aceitas as solicitações de agendamento de vistoria encaminhadas até 02 (dois) dias úteis anteriores a data prevista para a realização do pregão eletrônico. As vistorias serão agendadas em dias úteis das 13:00 às 18:00 e poderão ser realizadas até o dia útil imediatamente anterior à realização do pregão.
- 7.4. O endereço do local de vistoria é: Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação do Tribunal Regional Eleitoral da Bahia, sito à Primeira Avenida, 150. Centro Administrativo da Bahia, Salvador/BA, CEP 41.745-901.
- 7.5. A vistoria técnica possibilitará que o interessado tenha conhecimento detalhado do ambiente de rede a ser suportado, das plataformas instaladas, dos locais de realização dos serviços, das condições técnicas e ambientais, dos projetos em andamento, do parque de TIC e dos procedimentos adotados para execução das tarefas. Dessa forma, o interessado poderá obter informações que possibilite a elaboração da sua proposta comercial, dentro da realidade e de acordo com as necessidades da STI/TRE-BA.
- 7.6. A vistoria deverá ser realizada por um representante legal da empresa LICITANTE, que deverá apresentar-se no ato da visita munido de procuração que comprove estar autorizado e habilitado a representar a empresa.
- 7.7. Durante a vistoria, a LICITANTE obterá as informações necessárias para que possa dimensionar sua equipe, o custo da prestação dos serviços e formar sua proposta. Sendo assim, não será aceita alegação posterior da LICITANTE quanto à incapacidade de prestar os serviços ou mesmo inexecução contratual, por erros na formulação dos preços.

8. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

- 8.1. A CONTRATANTE obriga-se a cumprir fielmente as condições e exigências necessárias à execução do objeto e, inclusive, as obrigações gerenciais de sua responsabilidade, descritas no Termo de Referência e em seus respectivos anexos.
- 8.2. Caberá ainda à STI/TRE-BA, com a CONTRATANTE:
 - 8.2.1. Convocar os representantes da CONTRATADA para participar, no período compreendido



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
Seção de Licitações

entre a assinatura do contrato e o início da prestação dos serviços, de reunião inicial e das reuniões de acompanhamento para alinhamento de expectativas e monitoração técnica da contratação, fornecendo previamente a pauta das reuniões.

- 8.2.2. Manter histórico do gerenciamento do CONTRATO, contendo registros formais de todas as ocorrências positivas e negativas da execução – Inciso XIV do Art. 34 da IN 04/2014-SLTI/MPOG.
- 8.2.3. Prestar as informações e os esclarecimentos pertinentes solicitados pelo preposto da CONTRATADA.
- 8.2.4. Efetuar o pagamento devido pela execução dos serviços, desde que cumpridas todas as formalidades e exigências do CONTRATO.
- 8.2.5. Comunicar oficialmente à CONTRATADA quaisquer intercorrências ou falhas verificadas no cumprimento do CONTRATO.
- 8.2.6. Proporcionar livre acesso aos técnicos da CONTRATADA, desde que devidamente identificados, e incluídos na relação de técnicos autorizados, às suas dependências e equipamentos, quando se fizer premente e necessário ao bom andamento e prestação do serviço, bem como colocar à disposição informações com relação à regulamentação e normas que disciplinam a segurança e o sigilo, respeitadas as disposições legais.
- 8.2.7. Fiscalizar o cumprimento dos requisitos de qualificação profissional exigidos nas especificações técnicas, solicitando à CONTRATADA, sempre que necessário, a comprovação do atendimento a tais requisitos e adotando as medidas necessárias em caso de não atendimento.
- 8.2.8. Especificar e estabelecer normas e diretrizes para execução dos serviços objeto deste Termo de Referência, bem como definir e homologar as atividades e rotinas estabelecidas.
- 8.2.9. Promover, por meio de servidores designados, o acompanhamento e a fiscalização dos serviços prestados, sob o aspecto quantitativo e qualitativo, de acordo com os padrões de qualidade definidos pela CONTRATANTE, podendo sustar e recusar qualquer serviço que não esteja de acordo com as normas e especificações técnicas usuais.
- 8.2.10. Notificar, por escrito, a empresa CONTRATADA da aplicação de eventuais sanções contratuais, garantindo-lhe o direito ao contraditório e à ampla defesa.
- 8.2.11. Comunicar à empresa CONTRATADA qualquer anormalidade ocorrida na execução do objeto deste Termo de Referência, diligenciando para que as irregularidades ou falhas apontadas sejam plenamente corrigidas.
- 8.2.12. Rejeitar, no todo ou em parte, os serviços fornecidos em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e no Edital.
- 8.2.13. Viabilizar o acesso remoto da CONTRATADA à infraestrutura de TIC da CONTRATANTE, para a execução de atividades dentro do escopo deste contrato.
- 8.2.14. Exigir o imediato afastamento de qualquer colaborador ou preposto da empresa CONTRATADA que não preencha os requisitos exigidos pela CONTRATANTE, que embarace a fiscalização ou, ainda, que se conduza de modo inconveniente ou incompatível com o exercício das funções que lhe forem atribuídas.



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
Seção de Licitações

- 8.2.15. Acompanhar e verificar as cobranças discriminadas em faturas emitidas pela empresa CONTRATADA, bem como solicitar esclarecimentos e modificações pertinentes quando os valores cobrados não forem condizentes com os estipulados em contrato ou não refletirem os serviços prestados.
- 8.2.16. Comunicar imediatamente à CONTRATADA quanto a defeitos ou irregularidades verificadas na execução dos serviços objeto do Termo de Referência, bem como quanto a qualquer ocorrência relativa ao comportamento de seus técnicos, quando em atendimento, que venha a ser considerado prejudicial ou inconveniente.
- 8.2.17. Levar ao conhecimento da CONTRATADA, por escrito, qualquer fato extraordinário ou anormal que ocorrer na execução do objeto desta proposição, bem como imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas no objeto pactuado, para que sejam adotadas as medidas corretivas necessárias.
- 8.2.18. Homologar os serviços prestados de acordo com os requisitos pré-estabelecidos nas ordens de serviço, atestando as respectivas faturas.
- 8.2.19. Especificar e estabelecer normas e diretrizes para a execução dos serviços ora contratados, definindo as prioridades, regras, bem como os prazos e etapas para cumprimento das obrigações.
- 8.2.20. Aplicar as glosas previstas para o caso de não cumprimento de cláusulas contratuais ou, caso haja justificativas por parte da CONTRATADA para o não cumprimento das obrigações, avaliar e considerar tais justificativas.
- 8.2.21. Comunicar à CONTRATADA as eventuais modificações no ambiente computacional da CONTRATANTE, e estipular prazos para que a prestação de serviços se adeque à nova infraestrutura.
- 8.2.22. Comunicar previamente à CONTRATADA caso haja necessidade de esforço excepcional para prestação de serviços em horário não usual.

9. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 9.1. A CONTRATADA obriga-se a cumprir fielmente as condições e exigências contidas no instrumento contratual e as obrigações técnicas descritas no Termo de Referência e em seus respectivos anexos, e, ainda, a:
 - 9.1.1. Apoiar e submeter à aprovação da CONTRATANTE e, depois de aprovado, implantar, operacionalizar e monitorar os recursos para controle de mudanças, inventário de recursos computacionais, análise de capacidade e desempenho.
 - 9.1.2. Subsidiar a CONTRATANTE na definição de projetos de melhoria qualitativa de serviços para resolução de problemas existentes, aperfeiçoamento dos serviços ou introdução de novas funcionalidades.
 - 9.1.3. Auxiliar a análise, orientação, acompanhamento, desenvolvimento de métodos e técnicas visando ganhos de produtividade através de racionalização, padronização, avaliação e recomendação de soluções tecnológicas.



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
Seção de Licitações

- 9.1.4. Implantar adequadamente o planejamento, a execução e a supervisão permanente das tarefas demandadas, de forma a obter uma operação correta e eficaz, realizando os serviços de forma meticulosa e constante, mantendo sempre em perfeita ordem todas as dependências da CONTRATANTE.
- 9.1.5. Executar os serviços nas formas e em prazos não superiores aos máximos estipulados no CONTRATO e em seus anexos.
- 9.1.6. Participar, no período compreendido entre a assinatura do CONTRATO e o início da prestação dos serviços, de reunião inicial para alinhamento de expectativas e monitoração técnica da contratação.
- 9.1.7. Alocar os profissionais necessários à realização dos serviços de acordo com a qualificação mínima prevista nas especificações técnicas, segundo os perfis indicados.
- 9.1.8. Comprovar a habilitação e a qualificação técnica dos profissionais que participarão do **PTO**, conforme definido no requisito “RPI2”, da Tabela 3.
- 9.1.9. Comprovar a habilitação e a qualificação técnica dos profissionais alocados para prestação de serviços objeto deste contrato até o fim do **PAO** – Período de Adaptação Operacional.
- 9.1.10. Responder, em relação aos profissionais de seu quadro de pessoal, por todas as despesas decorrentes da execução dos serviços desta contratação, tais como salários, encargos trabalhistas, exames médicos, seguros, taxas, impostos, contribuições previdenciárias, indenizações, benefícios legais, hospedagem, transporte, treinamento e quaisquer outras que forem devidas e referentes aos serviços executados por seus empregados – os quais não têm qualquer vínculo empregatício com a CONTRATANTE – e, ainda, por quaisquer outras despesas relacionadas que porventura venham a ser criadas e exigidas pela legislação.
- 9.1.11. Detalhar e repassar à CONTRATANTE, conforme sua orientação e interesse, sem qualquer custo adicional, todo o conhecimento técnico utilizado na implementação dos serviços e produtos, segundo a cláusula de transferência de conhecimentos.
- 9.1.12. Responsabilizar-se por todos os atos praticados por seus profissionais alocados para execução dos serviços desta contratação, inclusive daqueles relacionados ao manuseio de arquivos, sistemas e equipamentos da CONTRATANTE.
- 9.1.13. Reportar imediatamente qualquer anormalidade, erro ou irregularidade que possa comprometer a execução dos serviços e a continuidade das atividades da CONTRATANTE.
- 9.1.14. Manter, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no ato da contratação.
- 9.1.15. Receber inspeções e diligências da CONTRATANTE.
- 9.1.16. Responder integralmente por perdas e danos que vier a causar diretamente à CONTRATANTE ou a terceiros em razão de ação ou omissão, dolosa ou culposa, sua ou dos seus prepostos, independentemente de outras cominações contratuais ou legais a que estiver sujeita.



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
Seção de Licitações

- 9.1.17. Acatar as normas e diretrizes estabelecidas pela CONTRATANTE para execução dos serviços objeto deste contrato.
- 9.1.18. Submeter à prévia aprovação da CONTRATANTE toda e qualquer alteração na prestação dos serviços.
- 9.1.19. Apresentar ao Fiscal Técnico da CONTRATANTE no prazo especificado o Relatório Geral de Faturamento para avaliação da conformidade da prestação de serviços.
- 9.1.20. Apresentar a Nota Fiscal de Serviços acompanhada de cópia do Relatório Geral de Fiscalização devidamente aprovado, bem como de cópias dos Termos de Recebimento Provisório e Definitivo.
- 9.1.21. Sujeitar-se à fiscalização da CONTRATANTE, no tocante à prestação dos serviços, prestando todos os esclarecimentos solicitados e atendendo de imediato às reclamações fundamentadas, caso venham a ocorrer.
- 9.1.22. Levar, imediatamente, ao conhecimento da equipe de gestão do contrato, fatos extraordinários ou anormais que ocorrer na execução do objeto contratado.
- 9.1.23. Ter pleno conhecimento de todas as condições e peculiaridades inerentes aos serviços a serem executados não podendo invocar posteriormente desconhecimento para cobrança de pagamentos adicionais à CONTRATANTE ou a não prestação satisfatória dos serviços.
- 9.1.24. Assinar termo de ciência das normas e sigilo das informações obtidas através da prestação de serviços à CONTRATANTE.
- 9.1.25. Guardar inteiro sigilo dos dados processados, reconhecendo serem estes de propriedade exclusiva da CONTRATANTE, sob pena de responsabilização civil, penal e administrativa.
- 9.1.26. Assegurar que todos os privilégios de acessos a sistemas, informações e recursos de TI da CONTRATANTE sejam revistos, modificados ou revogados quando da transferência, remanejamento, promoção ou demissão de profissionais sob sua responsabilidade, observando as políticas de segurança da informação da CONTRATANTE.
- 9.1.27. Substituir no prazo de 48 (quarenta e oito) horas a contar da notificação, a critério da CONTRATANTE, a qualquer tempo, e sem nenhum ônus adicional, qualquer profissional do seu corpo técnico cuja presença seja considerada indesejável ou inconveniente, em virtude de comportamento inadequado.
- 9.1.28. Designar profissionais para atuar como preposto e líderes técnicos, e designar os seus eventuais substitutos. O preposto será responsável pela gestão dos aspectos administrativos, legais e técnicos do contrato, relacionando-se diretamente com equipe de gestão do contrato da CONTRATANTE. Os líderes técnicos serão responsáveis pela supervisão técnica das atividades e das equipes especializadas, interagindo com os gestores das áreas técnicas da CONTRATANTE. O preposto e líderes técnicos poderão ser contatados pela CONTRATANTE a qualquer tempo, para tratar de assuntos relativos ao contrato ou à prestação dos serviços. A qualquer tempo a equipe de gestão do contrato poderá solicitar alteração na designação dos funcionários da CONTRATADA escolhidos para atuar como preposto ou supervisores, desde que entenda que seja benéfico ao desenvolvimento do serviço.



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
Seção de Licitações

- 9.1.29. A contratada deverá fornecer números telefônicos ou outros meios de comunicação para contato com o preposto, os supervisores e seus substitutos, mesmo fora do horário de expediente, sem que com isso ocorra qualquer ônus extra.
- 9.1.30. A contratada deverá indicar substitutos para os prepostos e supervisores no caso de férias ou outros afastamentos.
- 9.1.31. Apresentar, para cada profissional alocado para execução dos serviços desta contratação, os currículos e comprovantes de formação, de capacitação e de certificação técnica, caso obrigatória, conforme previsto neste Termo de Referência.
- 9.1.32. Capacitar a equipe técnica alocada aos serviços desta contratação sempre que se fizer necessário, considerando a evolução tecnológica ou mudança de tecnologia realizada pela CONTRATANTE em seu ambiente computacional.
- 9.1.33. Promover a substituição de empregado que não atenda às necessidades de realização do objeto contratado no prazo de 48 (quarenta e oito) horas a contar da notificação.
- 9.1.34. Comunicar à CONTRATANTE, com antecedência mínima de 7 (sete) dias, a substituição de algum colaborador responsável por atividades das equipes especializadas de infraestrutura.
- 9.1.35. Cumprir integralmente as especificações e prazos definidos nos chamados técnicos garantindo a qualidade dos produtos e serviços entregues.
- 9.1.36. Solicitar autorização prévia da CONTRATANTE antes de utilizar recursos de software que necessitem de aquisição de licença de uso, ou antes de utilizar ferramentas cuja versão seja diferente daquelas previstas e em uso na instituição.
- 9.1.37. Admitir, administrar, coordenar e avaliar, sob sua responsabilidade, os profissionais necessários à prestação dos serviços desta contratação.
- 9.1.38. Assumir o ônus decorrente de ações judiciais movidas por terceiros que lhe venham a ser exigidas por força da Lei, ligadas à prestação dos serviços.
- 9.1.39. Fazer com que todos os seus funcionários que vierem a prestar serviço em alguma das unidades na CONTRATANTE circulem com a identificação clara, visual e inequívoca, através do porte de crachá de identificação específico da CONTRATADA.
- 9.1.40. Prestar, por escrito, as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATANTE durante todo o período de vigência do contrato.
- 9.1.41. Assumir inteira responsabilidade técnica e administrativa sobre o objeto contratado, não podendo transferir a outras empresas a responsabilidade por problemas de funcionamento dos serviços/fornecimento do objeto, exceto no que tange ao item 5, no caso de subcontratação.
- 9.1.42. Promover a transição contratual com transferência da base de dados de conhecimento, da tecnologia e das técnicas empregadas, sem perda de informações, bem como do acervo de todos os chamados registrados durante a vigência do contrato, capacitando ao término do contrato, se solicitado, os servidores da CONTRATANTE ou quem por ele for indicado.
- 9.1.43. Efetuar a transferência de conhecimento para a equipe técnica da CONTRATANTE, de todos os novos serviços e processos implantados ou modificados, mediante documentação técnica



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
Seção de Licitações

em repositório adotado para esse fim.

- 9.1.44. Não utilizar os recursos disponibilizados pela CONTRATANTE, diretamente ou por meio de seus empregados e prepostos, para realização de atividades alheias aos serviços previstos ou não englobadas na contratação.
- 9.1.45. Fornecer, a qualquer momento, todas as informações pertinentes ao objeto que a CONTRATANTE julgar necessário conhecer ou analisar e as documentações eventualmente solicitadas, assim como todos os componentes, scripts, materiais ou produtos gerados durante a prestação dos serviços.
- 9.1.46. Acompanhar diariamente a qualidade e os níveis de serviços alcançados com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções.
- 9.1.47. Realizar todos os trabalhos sem que haja a necessidade de parada do ambiente em produção, exceto as predeterminadas e previamente acordadas com a equipe da CONTRATANTE. Do mesmo modo, deverão ser observados os procedimentos da CONTRATANTE, cujo andamento em hipótese nenhuma deverá ser prejudicado em razão de quaisquer atividades acima mencionadas.
- 9.1.48. Testar todos os serviços depois de concluídos, ficando sua aceitação final dependente das características do desempenho apresentado.
- 9.1.49. Garantir a execução dos serviços sem interrupção, substituindo, caso necessário, sem ônus para a CONTRATANTE, qualquer técnico que tenha faltado ao serviço ou que esteja em gozo de férias, auxílio-doença, auxílio maternidade ou qualquer outro benefício legal.
- 9.1.50. Apresentar, em conjunto com a fatura de serviços mensais, os comprovantes de regularidade da situação fiscal, trabalhista e previdenciária conforme determina o inciso XIII do art. 55 da Lei nº 8.666/93.
- 9.1.51. Informar, no prazo de 48(quarenta e oito) horas a contar da notificação, a CONTRATANTE, para efeito de controle de acesso às dependências do Órgão e seus sítios, os nomes e demais dados de identificação dos colaboradores que farão parte da equipe técnica alocada aos serviços desta contratação, juntamente com o Termo de Ciência assinado.
- 9.1.52. Promover o afastamento no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas após o recebimento da notificação de qualquer dos seus profissionais que não estejam produzindo os resultados esperados na prestação dos serviços, que não correspondam aos critérios de confiança ou que perturbem a ação da equipe de fiscalização da CONTRATANTE. Os serviços deverão ser prestados de forma ininterrupta, portanto este afastamento não poderá prejudicar a qualidade dos serviços e nem descumprir quaisquer cláusulas contratuais.
- 9.1.53. Responsabilizar-se pela limpeza, conservação e organização dos ambientes onde desempenhe seus serviços.
- 9.1.54. Responsabilizar-se pelo comportamento de seus profissionais quanto à postura, silêncio, organização e comunicação, visando manter um bom ambiente de trabalho.
- 9.1.55. A CONTRATADA será responsável pela execução dos serviços e seu acompanhamento diário da qualidade e dos níveis de serviço alcançados com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções. Quaisquer problemas que venham a comprometer o bom andamento dos serviços



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
Seção de Licitações

ou o alcance dos níveis de serviço estabelecidos devem ser imediatamente comunicados à CONTRATANTE.

- 9.1.56. Implantar adequadamente o planejamento, a execução e a supervisão permanente dos serviços, de forma a obter uma operação correta e eficaz, realizando os serviços de forma meticulosa e constante, mantendo sempre em perfeita ordem todas as dependências da CONTRATANTE.
- 9.1.57. Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos neste processo de contratação, com observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação, bem como observar conduta adequada na utilização dos materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios.
- 9.1.58. Refazer todos os serviços que, a juízo do representante da CONTRATANTE, não forem considerados satisfatórios, sem que caiba qualquer acréscimo no custo contratado, independentemente das penalidades previstas em contrato.
- 9.1.59. A CONTRATADA não poderá transferir a outrem no todo ou em parte o objeto do presente contrato, exceto no que tange ao item 5, no caso de subcontratação.
- 9.1.60. Acatar as determinações feitas pela equipe de gestão do contrato no que tange ao cumprimento do objeto do Contrato.
- 9.1.61. Manter o controle das ligações telefônicas interurbanas realizadas pelos seus colaboradores a partir da infraestrutura telefônica da CONTRATANTE, com finalidade de apoio e suporte para atividades e correções de serviços.
- 9.1.62. Dar conhecimento da documentação técnica de processos de execução de serviços aos profissionais que alocue aos serviços, de acordo com sua respectiva capacitação, e fazer com que as atividades sejam executadas conforme os procedimentos definidos pela equipe de gestão do contrato.
- 9.1.63. Disponibilizar suas habilidades e capacidade técnicas à CONTRATANTE para orientação quanto à execução dos serviços, sempre que solicitado.
- 9.1.64. Sempre que houver alterações no ambiente, o encerramento dos serviços deverá estar acompanhado da documentação atualizada.
- 9.1.65. Alocar os colaboradores necessários para o atendimento dos chamados e atividades, para fins de cumprimento dos indicadores de desempenho estabelecidos.
- 9.1.66. Assumir a responsabilidade pelo pagamento de eventuais multas aplicadas por quaisquer autoridades federais, estaduais e municipais, em consequência de fato a ela imputável e relacionada com a execução do objeto do contrato.
- 9.1.67. Permitir auditoria por parte da CONTRATANTE, inclusive com a possibilidade dos atendimentos serem monitorados para a verificação de procedimentos.
- 9.1.68. A CONTRATADA deverá permitir acesso aos dados registrados pela ferramenta de gerenciamento de serviços de TI para monitoração e aferição por parte da CONTRATANTE dos atendimentos e níveis de serviço.
- 9.1.69. A CONTRATADA deverá responsabilizar-se pela absorção das atividades de forma a



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
Seção de Licitações

documentá-las minuciosamente para que os repasses de informações, conhecimentos e procedimentos, no final do contrato, aconteçam de forma precisa e responsável.

- 9.1.70. A CONTRATADA fica terminantemente proibida de utilizar qualquer servidor da CONTRATANTE para a execução dos serviços contratados, nos termos do que estabelece o Art. 9º. Inciso III, da Lei nº 8.666/93, sob pena de imediata rescisão contratual.
- 9.1.71. A CONTRATADA deverá documentar, manter e atualizar a documentação dos serviços de infraestrutura, a topologia física e lógica da rede da CONTRATANTE, os processos e procedimentos operacionais dos serviços de infraestrutura e submeter a aprovação da CONTRATANTE.
- 9.1.72. A CONTRATADA deverá ao final do contrato, entregar todos os processos de monitoramento mapeados, bem como, quaisquer documentos gerados, e a propriedade intelectual destes documentos, repassada através de meio formal, à equipe de Gestão do Contrato.
- 9.1.73. Em sendo realizado atendimento de Nível 2 e Nível 3 nas dependências da STI/TRE-BA e nas demais unidades e por ser disponibilizada estrutura física para trabalho, conforme definido neste TR, com custas para o TRE-BA, e por motivo de segurança das informações (alto volume de dados confidenciais e sigilosos na rede), não será permitida a realização de serviços para outros órgãos e empresas utilizando-se das dependências físicas e materiais do TRE-BA, sob pena de rescisão do contrato.
- 9.1.74. As equipes especializadas que atuarem presencialmente nas dependências da STI/TRE-BA e nas demais unidades deverão estar fardadas.
- 9.1.75. A CONTRATADA deverá apresentar declaração que atende a todos os requisitos de infraestrutura da Central de Serviços e o provimento, às suas expensas, de ambiente adequado à implantação da CENTRAL, a partir do qual serão realizadas as atividades de atendimento e suporte técnico de 1º nível e demais serviços.
- 9.1.76. A CONTRATADA deverá arcar com as responsabilidades decorrentes do objeto deste contrato, nos termos do Código Civil, do Código de Defesa e Proteção do Consumidor, no que compatíveis, e da Lei 8.666/1993.

10. DA SUBCONTRATAÇÃO

- 10.1. Será admitida a subcontratação do item 5 do objeto licitatório, exclusivamente para os itens assinados com asterisco na Tabela 4 – Serviço a ser prestado e suas áreas especializadas, deste TR.

11. DA VIGÊNCIA DO CONTRATO

- 11.1. O prazo de vigência contratual é de 30 (trinta) meses, contados a partir da data de assinatura do contrato, e poderá ser prorrogado mediante termo aditivo por igual e sucessivo período, até o limite de 60 (sessenta) meses, na forma do artigo 57, inciso II, da Lei nº 8.666/93.



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
Seção de Licitações

ANEXO A
Requisitos Específicos das Equipes Especializadas

1. Requisitos Específicos das Equipes Especializadas:

- 1.1. Os colaboradores da CONTRATADA foram aqui divididos em 11 (onze) especialidades distintas, de modo a refletir as características das atividades a serem desempenhadas e o perfil profissional dos executores das atividades.

Tabela 3 - Divisão das equipes nos níveis e atendimento.

Nível de atendimento	Serviços
Primeiro nível (N1)	Equipe Especializada I – Atendimento Remoto ao Usuário
Segundo nível (N2)	Equipe Especializada II – Atendimento Presencial ao Usuário
Terceiro nível (N3)	Equipe Especializada III – Serviços Microsoft Equipe Especializada IV – Serviços de Banco de Dados Equipe Especializada V – Redes Locais, Metropolitanas e de Longa Distância Equipe Especializada VI – Apoio a Processos de Segurança da Informação Equipe Especializada VII – Sistemas Operacionais e Orquestração de Servidores Equipe Especializada VIII – Suporte e Operação de Sistemas e Aplicações Equipe Especializada IX – Apoio ao Gerenciamento de Identidades Equipe Especializada X - Serviço de Backup e Armazenamento de Dados Equipe Especializada XI – Monitoramento de Redes, Serviços e Aplicações

- 1.2. Cada uma das equipes especializadas será responsável por atuar em um determinado segmento da cadeia de prestação de serviços, de acordo com a sua especialidade, de modo a garantir a integração completa entre os segmentos, o foco na qualidade do atendimento e na experiência dos usuários, observância dos níveis de serviço e desempenho estabelecidos neste Termo de Referência. Para cada uma das equipes especializadas está definido um conjunto de atividades a serem executadas, conforme será detalhado nos itens na sequência. Além das atividades próprias de cada equipe, estão definidas as seguintes atividades e atributos comuns às equipes especializadas:
- 1.2.1. Deverão atuar proativamente, de modo a atender aos usuários e garantir a disponibilidade e desempenho dos serviços de TIC sob a sua responsabilidade, dentro dos níveis de serviços acordados.
- 1.2.2. Deverão atuar proativamente buscando a automatização e melhoria contínua dos processos e atribuições sob sua responsabilidade.
- 1.2.3. Deverão atender aos chamados da fila sob sua responsabilidade e fazer os devidos encaminhamentos e garantir o atendimento das atividades sob a responsabilidade da CONTRATADA.



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
Seção de Licitações

- 1.2.4. Deverão garantir a coordenação e a comunicação entre equipes especializadas atuando em conjunto no atendimento de todas as ocorrências sob a responsabilidade da CONTRATADA.
- 1.2.5. Deverão atuar em conjunto e coordenadas pela equipe de suporte da CONTRATANTE reportando a incidência de problemas ou a indisponibilidade ou degradação de desempenho de serviços, bem como sugestões de melhorias nos processos e ambientes sob sua responsabilidade.
- 1.2.6. Deverão realizar todas as atividades típicas da sua especialidade, mesmo aquelas não explicitamente relacionadas, bem como fazer todos os encaminhamentos, sugestões de melhorias e alinhamentos internos necessários para o atendimento das demandas junto às demais equipes da CONTRATADA.
- 1.2.7. Deverão participar de reuniões com o CONTRATANTE e com as equipes de projeto, elaborando as respectivas atas, para tratar de assuntos relativos às suas especialidades de atuação.
- 1.2.8. Deverão comunicar e atuar em qualquer incidente ou problema de segurança que coloque em risco as instalações, os serviços de TIC, ativos ou as informações do CONTRATANTE, bem como propor ações e contramedidas.
- 1.2.9. Deverão produzir e manter atualizados, relatórios técnicos sob demanda, bem como indicadores atualizados de serviço e desempenho, em plataforma web, para apoio à fiscalização de níveis de serviço, apoio à gestão dos serviços e ativos de TIC. Esses indicadores devem apresentar as informações em tempo real e por períodos a serem definidos dinamicamente pelo CONTRATANTE.
- 1.2.10. Deverão realizar a curadoria (criar, verificar, corrigir, melhorar e manter atualizados) das bases de conhecimento com scripts de solução de atendimentos, requisições, incidentes e problemas dentro da sua especialidade.
- 1.2.11. Deverão atuar em conjunto com a equipe de monitoração de modo a publicar em página web on-line (em tempo real) de forma proativa a capacidade e a disponibilidade dos serviços de TIC e ativos sob sua responsabilidade.
- 1.2.12. Deverão atuar em conjunto com a equipe de segurança de modo a manter de forma proativa os serviços de TIC e ativos sob a sua responsabilidade atualizados e em conformidade com as políticas de segurança da CONTRATADA.
- 1.2.13. Deverão prestar atendimento aos usuários de TIC do TRE-BA nas dependências do TRE-BA em Salvador/BA. As atividades relativas ao atendimento remoto das equipes III à XI serão limitadas aos serviços mantidos de forma centralizada pela STI/TRE-BA no datacenter e nas unidades descentralizadas, conforme descrito nesse TR.
- 1.2.14. Deverão executar todas as atividades em concordância com as políticas de segurança da informação e de infraestrutura de TIC do CONTRATANTE.
- 1.3. As equipes especializadas atuam na prestação de duas categorias básicas de serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação: os serviços aos usuários (equipes I e II) e os serviços de infraestrutura e serviços de TIC (equipes III a XI). Estas duas categorias se complementam e devem atuar de forma integrada priorizando sempre na qualidade e disponibilidade dos serviços para os usuários.



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
Seção de Licitações

- 1.4. A alocação dos colaboradores por equipe especializada deve ser documentada e mantida atualizada junto às equipes de fiscalização do contrato. A contratada não poderá manter um mesmo colaborador alocado em mais de uma equipe especializada, salvo nos casos descritos nesse TR ou devidamente acordados com a CONTRATANTE.
 - 1.4.1. Caso a CONTRATADA tenha interesse que algum outro profissional que atue em mais de uma equipe especializada, deve certificar que o mesmo possui as qualificações descritas para as respectivas equipes. Ficará a critério da CONTRATANTE autorizar, ou não, a atuação de profissionais em mais de uma equipe especializada.
- 1.5. O atendimento das solicitações de serviço se dará em três níveis, de acordo com o estabelecido no ITIL. O primeiro nível é o atendimento remoto ao usuário, através dos canais de atendimento estabelecidos nesse TR. Caso o atendimento não possa ser resolvido remotamente, poderá ser escalado para o segundo nível, de atendimento presencial ao usuário.
- 1.6. Eventualmente, no caso de incidentes que afetem mais de um usuário, ou que exista a necessidade de intervenção mais especializada, o chamado poderá ser escalado para o terceiro nível de atendimento, que é de responsabilidade das equipes especializadas nos serviços de TI e respectiva infraestrutura.
- 1.7. Para fins de um melhor atendimento aos usuários do TRE-BA, no interesse do CONTRATANTE, a equipe de atendimento a usuário remoto ou presencial poderá ser treinada nos sistemas desenvolvidos pela CONTRATANTE para realizar um suporte mais adequado.
2. As equipes especializadas: Equipe VI – Apoio a Processos de Segurança da Informação, Equipe IX – Apoio ao Gerenciamento de Identidades e Equipe XI – Monitoramento de Redes, Serviços e Aplicações, possuem natureza transversal, de tal forma que as suas atuações devem permear por todas as equipes especializadas descritas nessa contratação. Todas as demais equipes devem atuar de tal forma cooperativa, executando as ações solicitadas ou coordenadas por essas equipes transversais, assim como prestando todas as informações pertinentes ou requeridas, registrando-as na ferramenta de ITSM e mantendo os ambientes sob sua responsabilidade, seguros, monitorados e dentro dos padrões de governança.
3. **Equipe Especializada I – Atendimento Remoto ao Usuário**
 - 3.1. O Atendimento Remoto ao Usuário consiste na oferta de Central de Atendimento (Service Desk) aos usuários internos dos serviços de TIC do TRE-BA, prestando informações, registrando solicitações e solucionando requisições e incidentes em primeiro nível e/ou classificando e escalando as requisições e incidentes para os níveis seguintes. A atuação da Equipe Especializada I é relativa a todos os recursos computacionais dos usuários de TIC, tais como: estações de trabalho, periféricos, sistemas e produtos corporativos, bem como demais soluções e serviços disponíveis na intranet e internet da CONTRATADA.
 - 3.2. O Atendimento Remoto ao Usuário será realizado por profissionais qualificados e com perfil adequado para esta tarefa e por Assistente Virtual Inteligente (Chatbot), utilizando o sistema de gestão de requisições e a base de conhecimentos informatizada, que conterão as questões mais comuns e as respectivas respostas para a resolução de problemas, degradação de desempenho ou falhas em sistemas e equipamentos. A Equipe I será responsável pela observância às recomendações e boas práticas ITIL de Gestão de Requisições, Gestão de Incidentes, Gestão de



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
Seção de Licitações

Acesso, Gestão de Ativos de Hardware e Software e Gestão da Base de Conhecimentos, dentro do escopo da sua área de atuação.

3.3. Requisitos para a Equipe Especializada I – Atendimento Remoto ao Usuário:

3.3.1. Canais de Acesso ao Atendimento:

- a) Atendimento de chamadas telefônicas por meio de central de atendimento a ser provida pela CONTRATADA acessível através de número DDR local, bem como de qualquer ramal do sítio do TRE-BA.
- b) Atendimento via chat, seja integrado ao portal de atendimento ao usuário ou via aplicativos de comunicação instantânea (*WhatsApp*, *Microsoft Teams* e afins), com possibilidade de atuação por meio de ligação telefônica direta ao usuário, caso seja necessário para o correto registro da solicitação.
- c) Registro dos chamados em ferramenta de requisição de serviço e gerenciamento de TIC a ser implantada na rede da CONTRATADA.
- d) Correspondências eletrônicas (e-mail livre ou pré-formatado), recebidas dos usuários demandando prestação de serviços.
- e) Catálogo de serviços disponível via aplicativo móvel, página web, com ferramenta de chat integrado, em esquema de autoatendimento. Este catálogo e a base de requisições mais frequentes deverão estar integrados à ferramenta de requisição de serviço e gerenciamento de TIC.
- f) Disponibilização Assistente Virtual Inteligente (*chatbot*) via *chat web*, *WhatsApp*, *Microsoft Teams*, portal de atendimento.

3.3.2. Requisitos de Infraestrutura de Atendimento:

- a) A CONTRATADA deverá disponibilizar e manter toda a infraestrutura necessária à execução das atividades da central de atendimento, tais como instalações físicas, mobiliário, máquinas, equipamentos, telefonia, telecomunicações, rede local, softwares básicos e link dedicado de comunicação de dados entre o TRE-BA e a CONTRATADA.
- b) A central de atendimento telefônico da contratada deverá contar com todos os recursos de central PBX/IP necessários, tais como fila de espera, DAC (Distribuidor Automático de Chamadas) e URA (Unidade de Resposta Audível).
- c) A central de atendimento poderá permitir a interação com o cliente mediante o uso de menus em voz digitalizada em português, para fornecimento de informações mediante comando do usuário enviado pelo teclado telefônico, com o objetivo de realizar a triagem e o atendimento de forma automática. A URA deverá possuir funcionalidade “cut-thru”, para permitir a interrupção da resposta de voz a qualquer momento, seja para processar uma opção teclada, seja para encaminhar a chamada para um atendente.
- d) A central de atendimento deverá possibilitar a intervenção do supervisor em todas as chamadas ativas ou em fila de espera, de forma local ou remota, via aparelho fixo ou celular. Esta funcionalidade também deverá estar disponível para os servidores do TRE-BA responsáveis pela fiscalização do contrato.
- e) A central de atendimento deverá estar dotada de painel de informações, integrado à ferramenta de requisição de serviço e acessível pelos gestores de negócio do TRE-BA.



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
Seção de Licitações

Através deste painel serão atualizadas as informações relativas a mudanças de procedimentos, que deverão ser seguidas pela equipe da central, alterando, caso necessário, os scripts de atendimento. As alterações nos scripts deverão ser homologadas pela STI/TRE-BA.

- f) A central PBX/IP da CONTRATADA deverá ser capaz de transferir chamadas telefônicas para qualquer ramal do TRE-BA. Tal funcionalidade é necessária para casos especiais de sistemas que lidam com informações confidenciais, para os quais o atendimento de segundo nível deverá ser realizado exclusivamente por servidores do TRE-BA. O eventual custo da extensão da chamada telefônica, nesses casos, ficará ao encargo da CONTRATADA. A interconexão entre centrais PBX/IP poderá ser realizada através de tecnologia de circuitos telefônicos ou de voz sobre IP (VOIP), neste caso utilizando o link de dados com o CONTRATANTE.
- g) A Contratante deverá fornecer todos os números cadastrados para a transferência de ligações, listagem de distribuição ou base de dados.
- h) O sistema telefônico deverá permitir a gravação e o armazenamento dos diálogos entre os atendentes e os usuários. Os diálogos deverão ser recuperados, a qualquer tempo, e enviados para o CONTRATANTE, para finalidade de auditoria e aferição da prestação de serviços. As gravações deverão estar vinculadas aos chamados registrados na ferramenta de requisição de serviço, de forma que seja possível recuperar o áudio a partir do número do chamado. A gravação deverá ser automaticamente interrompida no caso de encaminhamento da chamada telefônica para algum número do CONTRATANTE.
- i) Assim que a chamada telefônica for encaminhada para o atendente, este deverá proceder imediatamente a abertura do chamado no sistema de requisição de serviço. Antes de iniciar o atendimento propriamente dito, o atendente deverá informar ao solicitante o número do chamado por ele aberto. O momento (timestamp) de registro do chamado será utilizado no cálculo do indicador TIT (tempo de início de tratamento).
- j) A interface de controle do PBX/IP deverá permitir a extração e visualização de dados operacionais e estatísticos, tais como os números de telefones que chamam a central de atendimento por período, a contabilização da quantidade de chamadas existentes na fila, o tempo de espera por ligação e a quantidade de desistências de chamadas.
- k) Caso necessário, a CONTRATADA deverá prover recursos tecnológicos, tais como softwares próprios e devidamente licenciados, que possibilitem o registro, via gravação de tela e via logs, de todas as interações realizadas pelo atendente no momento do atendimento, seja no terminal remoto, chat e chatbot para fins de auditoria. No atendimento remoto às estações de trabalho, o atendente somente poderá interagir com a máquina do solicitante após explicitamente autorizado por este no sistema.
- l) Os dados de gravação de voz dos atendimentos e das sessões de terminal remoto, inclusive registros do chat e chatbot, deverão estar devidamente vinculados, e deverão estar disponíveis por até 3 (três) meses após o atendimento.
- m) A rede local de terminais utilizados pelos colaboradores da central de atendimento deverá ser dotada de todos os mecanismos necessários para a execução dos serviços, além de



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
Seção de Licitações

permitir o acesso à base de conhecimentos e demais funcionalidades da ferramenta de requisição de serviços e gerenciamento de TIC.

- n) Para possibilitar o acesso dos ramais do TRE-BA à central de atendimento, o PABX da Contratada (PABX Legado) deverá ser interligado ao PABX do TRE-BA (modelo Voip Manager, marca Dígito) via entroncamento SIP. As demais configurações necessárias para possibilitar a integração entre os PABXs serão disponibilizadas pela contratante na ocasião do início da execução do contrato.

3.3.3. Requisitos de Serviço:

- a) A central de atendimento é a porta única de entrada das requisições e incidentes reportados pelos usuários internos dos serviços de TIC do CONTRATANTE, e tem por objetivo receber, registrar, classificar, analisar, acompanhar, resolver problemas, degradação de desempenho, analisar falhas e incidentes e solucionar dúvidas e solicitações dos usuários a partir de consultas à base de conhecimentos e consultas às demais equipes da CONTRATADA. Esse serviço busca padronizar os atendimentos, agilizar o processo de esclarecimento de dúvidas e o atendimento de solicitações de forma remota.
- b) A central de atendimento deverá funcionar em local externo ao TRE-BA.
- c) O serviço deverá ser prestado através dos canais de acesso ao atendimento descritos acima, com o apoio de consultas à base de conhecimentos, às demais equipes da contratada e com a utilização de ferramenta de acesso remoto.
- d) Todas as solicitações recebidas pela central de atendimento, por meio dos canais de acesso, deverão ser cadastradas na ferramenta de requisições de serviço e gerenciamento de TI.
- e) Os chamados atendidos pelo serviço de suporte remoto de primeiro nível somente devem ser devolvidos para a validação final do usuário com o registro detalhado da solução adotada, indicação de “script” utilizado, quando aplicável, e demais informações necessárias à geração de estatísticas por tipo de atendimento.
- f) Nos chamados atendidos pelo chatbot, deve-se utilizar mecanismo de atendimento por inteligência artificial quando tratar de requisições que não demandem atuação específica e atendimento pessoal personalizado (reset e desbloqueio de senhas, por exemplo). Em situações em que se percebe, no decorrer do atendimento, que a ferramenta de IA não irá atender satisfatoriamente a solicitação do usuário, deve haver uma intervenção humana imediata para solucionar a demanda.
- g) Caso a demanda não possa ser encerrada no atendimento de primeiro nível, o atendimento deverá escalar o chamado para o atendimento presencial ou para alguma das equipes especializadas de serviços de TIC e infraestrutura, seguindo os scripts pré-definidos. Caso o incidente reportado esteja relacionado com erros, degradação de desempenho ou indisponibilidade de serviços ou sistemas de uso coletivo, o chamado deverá ser direcionado para a equipe de suporte da CONTRATANTE. O escalamento do chamado deverá ser registrado na ferramenta de requisição de serviço e gerenciamento de TI. Os



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
Seção de Licitações

prazos totais para atendimento de cada chamado não deverão exceder os determinados nos níveis mínimos de serviço.

- h) Escalar demandas para equipes externas ao escopo de atuação das equipes especializadas deste contrato quando houver necessidade. Deverá ser criado um script para o correto encaminhamento da demanda. Será responsabilidade desta equipe especializada realizar o acionamento da equipe externa ao contrato conforme definido no script (seja por telefone, email, mensagem instantânea ou qualquer outro meio que se faça necessário).
- i) A equipe de atendimento remoto deverá manter continuamente atualizada a base de conhecimento integrada à plataforma de requisição de serviço e gerenciamento de TIC, com os roteiros de atendimento (scripts) predefinidos para as requisições já conhecidas. Caso alguma solicitação não tenha um script de atendimento associado, a demanda deverá ser encaminhada a equipe de suporte da CONTRATANTE.
- j) Os chamados serão classificados na própria ferramenta de requisição de serviço, de acordo com os requisitos de impacto e urgência. A classificação deverá seguir a definição do contratante do impacto de cada incidente, e da urgência associada à criticidade do sistema ou da área de negócios afetada. Estas informações, em conjunto, determinarão a prioridade de atendimento de cada chamado escalado.

3.3.4. Requisitos de Negócio:

- a) Prestar o primeiro atendimento aos usuários de recursos e soluções de TIC que acessam a central de atendimento de modo que ele tenha todas as necessidades atendidas e propor melhorias em todos os processos e serviços de TIC de modo melhorar a experiência do usuário e reduzir ao mínimo a necessidade de outros atendimentos.
- b) Identificar cada usuário que realiza uma requisição de serviço no sistema, mantendo atualizados os registros históricos de demandas.
- c) Realizar o atendimento das solicitações dos usuários que sejam de competência do primeiro nível, ou seja, as solicitações que puderem ser atendidas de forma remota, tais como a alteração de configurações, a instalação de softwares e a verificação de falhas ou degradação de desempenho.
- d) Escalar as demandas para as demais equipes especializadas, levantando o máximo de informações junto aos usuários e após a realização dos checklists de atendimento definidos pela STI/TRE-BA e demais equipes da CONTRATADA, nos casos em que o provimento da solução ultrapasse a competência ou os meios do atendimento remoto, ou para a equipe de suporte da CONTRATANTE, nos casos em que os incidentes reportados sejam relativos a problemas, degradação de desempenho ou indisponibilidade em serviços ou sistemas, e também nos casos onde exista um script pré-definido de atendimento determinando tal procedimento.
- e) Retornar por telefone ou chat chamados e solicitações de usuários para esclarecimentos, orientações e informações não disponibilizadas no primeiro contato. Quando do recebimento de uma solicitação sem as informações necessárias para o devido atendimento da demanda, esse retorno deve ser alinhado com a a equipe de suporte da CONTRATANTE.



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
Seção de Licitações

- f) Quando em um atendimento telefônico, o próprio atendente deverá realizar o retorno imediato ao usuário da ligação (call- back) ao ocorrer uma interrupção abrupta desse atendimento telefônico (poderá ser acrescido 1 minuto ao TIT). Caso o usuário não atenda ao retorno o chamado deve permanecer aberto e ser encaminhado à a equipe de suporte da CONTRATANTE para esta realizar a tratativa junto ao solicitante.
- g) Incorporar novos scripts de atendimento e de repasse de informações que serão encaminhados diretamente pela STI/TRE-BA ao supervisor de atendimento, ou serão enviados pela área gestora do sistema por meio de inserção de novos procedimentos no painel de informações, procedimentos estes que deverão ser homologados pela STI/TRE-BA.
- h) Acompanhar as demandas encaminhadas para os demais níveis de atendimento, monitorando sua execução e reportando a situação da demanda aos usuários sempre que solicitado (followup), em conjunto com a equipe de suporte da CONTRATANTE.
- i) Identificar, reportar falhas, degradação de desempenho e propor melhorias nos roteiros de atendimento, bem como nos procedimentos e outros documentos de conhecimento, ao supervisor de atendimento remoto.
- j) Alertar usuários, pelos canais de abertura de chamados e canais de comunicação da STI/TRE-BA, e após a moderação do comunicado pela CONTRATANTE, sobre indisponibilidades ou degradações de desempenho em serviços provocadas por incidentes e também por interrupções programadas.
- k) Esclarecer dúvidas e fornecer orientação e suporte remoto quanto ao uso dos serviços de TIC, de aplicativos e sistemas corporativos de informações utilizados pelo TRE-BA.
- l) Analisar, registrar e informar à supervisão sobre discrepâncias detectadas nas configurações de equipamentos durante o processo de atendimento, bem como executar os ajustes conforme padronização da CONTRATANTE.
- m) Apoiar os usuários na utilização de navegadores de internet, gerenciadores de e-mail e demais softwares de uso geral homologados pelo TRE-BA, registrando as dúvidas mais frequentes e atualizando os canais de autoatendimento e bases de conhecimento.
- n) Informar, sugerir e orientar quanto ao uso de funcionalidades e facilidades disponíveis nos softwares básicos, aplicativos, sistemas de informações, equipamentos e serviços de informática.
- o) Acessar remotamente as estações de trabalho dos usuários, buscando a resolução dos incidentes.
- p) Receber, registrar e encaminhar solicitações e sugestões de usuários quanto a adaptações e melhorias evolutivas dos serviços de TIC, sistemas e aplicativos. Envolver a equipe de excelência no atendimento, quando necessário.
- q) Esclarecer dúvidas e fornecer orientação e suporte remoto sobre procedimentos, configuração, instalação, funcionamento e manutenção de equipamentos e componentes de informática.

3.3.5. Requisitos de Disponibilidade:



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
Seção de Licitações

- a) As atividades de atendimento ao usuário deverão estar disponíveis para o CONTRATANTE no horário entre as 07:00 horas e 19:00 horas dos dias úteis. Nos anos eleitorais, no caso de eleições extemporâneas, e, excepcionalmente, nos anos não eleitorais, poderá haver atividades do CONTRATANTE em finais de semana e feriados, inclusive com ampliação do expediente, devendo a CONTRATADA disponibilizar o atendimento, seja remoto ou presencial, observados os níveis mínimos de serviço, mediante aviso prévio de, no mínimo 48h. Todos os níveis mínimos de serviço especificados neste Termo de Referência deverão ser atendidos.

3.3.6. Requisitos de Qualificação da Equipe

- a) Os colaboradores envolvidos diretamente na execução das atividades de atendimento remoto devem possuir ensino médio completo ou curso técnico equivalente, comprovado por certificado expedido por instituição de ensino reconhecida pelo Ministério da Educação.
- b) Todos os integrantes devem possuir treinamento Microsoft MD-100 ou versão equivalente superior.
- c) Todos os integrantes devem possuir treinamento ITILv3 Foundation, ou superior.
- d) Todos os integrantes devem possuir treinamento EXIN ISFS - Information Security Foundation.
- e) Todos os integrantes devem possuir experiência mínima de 01 (um) ano no atendimento remoto a usuários de TIC, por meio de ferramenta de conexão remota, visando a resolução de eventos referentes à configuração, instalação e manutenção de estações de trabalho dos usuários do órgão, testes básicos de disponibilidade e qualidade de rede incluindo, mas não se limitando, a sistemas operacionais, ferramentas de escritório e ao suporte de aplicativos inerentes ao primeiro nível de suporte técnico.
- f) Possuir sólidos conhecimentos em hardware, software, atualizações, instalação e configurações diversas de pacotes do Windows 7, 8, 10 e Pacotes Office 2010, 365 e superiores.
- g) Ter bom conhecimento da língua portuguesa, com qualidade na escrita e dicção, prestando informações de forma completa e objetiva, com domínio das técnicas de atendimento por telefone, com experiência mínima de 6 meses em atendimento a usuários.
- h) Além das requisitos citados nos itens anteriores, cabe a CONTRATADA fornecer uma solução de Assistente Virtual inteligente (*chatbot*), treinado e capaz de esclarecer dúvidas negociais e técnicas, encaminhar as demandas dos usuários referentes aos serviços e informações disponíveis na base de conhecimento, sem a interferência humana (a não ser quando necessário), integrado e interagindo com os sistemas utilizados pelo TRE-BA, inclusive no que tange acolhimento de solicitações (registro), encaminhamento, tratamento, reiteração, reabertura e complemento de solicitação, consulta à usuários no sistema, alteração de dados cadastrais, bloqueio, desbloqueio, troca e reenvio de senhas e esclarecimento de dúvidas em geral, estando integrada a ferramenta de ITSM. Demais



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
Seção de Licitações

especificações da solução de Assistente Virtual Inteligente encontram-se descritas no Anexo J.

- i) A contratada deverá designar um líder técnico das atividades desempenhadas pela Equipe Especializada I, de acordo com os requisitos do item 3.4. Este líder técnico será responsável pelo relacionamento entre CONTRATADA e CONTRATANTE no tocante às atividades desempenhadas por esta equipe especializada, e não poderá ser responsável pela execução de atividades operacionais.

3.4. Requisitos do Líder Técnico da Equipe Especializada I – Atendimento Remoto ao Usuário:

3.4.1. Requisitos do Líder Técnico:

- a) Deverá supervisionar a execução das atividades visando o cumprimento dos níveis de serviço estabelecidos.
- b) Dimensionar e alocar os recursos da CONTRATADA, com base na demanda de atendimento, no perfil dos técnicos e na disponibilidade da infraestrutura.
- c) Aperfeiçoar escalas, turnos de trabalho e equipes, atuando no planejamento, buscando ganhos de produtividade.
- d) Garantir que normas internas do CONTRATANTE sejam respeitadas pelos colaboradores da CONTRATADA.
- e) Garantir a contingência de profissionais, capacitando-os constantemente para atuarem nas funções relativas a esta equipe.
- f) Participar de reuniões mensais com representantes do CONTRATANTE para a avaliação de desempenho em relação aos níveis de serviço contratados.
- g) Disponibilizar os relatórios e dashboards gerenciais com informações sobre os indicadores de nível de serviço e grau de satisfação dos usuários, diretamente relacionadas com as atividades desempenhadas pela equipe de atendimento remoto.
- h) Planejar, acompanhar e controlar a qualidade e o grau de satisfação de usuários em relação às atividades desempenhadas pela equipe de atendimento remoto, a partir dos chamados finalizados em primeiro nível no sistema de requisição de serviço.
- i) Acompanhar e gerenciar o desempenho e capacitação dos técnicos responsáveis pelo atendimento remoto.
- j) Efetuar a constante análise do fluxo de chamados e do dimensionamento das operações, buscando alternativas para maximizar a produtividade das equipes.
- k) Apoiar a classificação e a categorização dos chamados a serem escalados, a partir das diretrizes definidas no catálogo de serviços e das definições de sistemas e serviços críticos ou essenciais.
- l) Prover a equipe de gestão do contrato com os relatórios técnicos e gerenciais suficientes para a comprovação das atividades desempenhadas.
- m) Gerir a atualização das bases de dados de configuração de ativos e de conhecimentos.
- n) Zelar pelo cumprimento dos níveis de serviços definidos contratualmente.
- o) Otimizar a distribuição de chamadas, atuando tempestivamente nas situações imprevisíveis, emergenciais ou de contingência.
- p) Implantar as melhorias solicitadas pelo CONTRATANTE.



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
Seção de Licitações

- q) Colaborar com a implantação/otimização e operacionalização das seguintes disciplinas de ITILv3 – Gerenciamento de Incidente, Gerenciamento de Requisição, Gerenciamento da Configuração e de Ativos de Serviço, Gerenciamento de Mudança, Gerenciamento da Base de Conhecimentos, Gerenciamento do Portfólio de Serviços.
- r) Possuir diploma de conclusão de curso de graduação em nível superior em qualquer área de Tecnologia da Informação, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação, ou diploma de curso de graduação de nível superior em qualquer área de formação acompanhado de certificado de conclusão de especialização na área de Tecnologia da Informação de, no mínimo, 360 horas/aula.
- s) Possuir a certificação HDI Support Center Team Lead (HDI- SCTL).
- t) Possuir certificação ITILv3 Foundation, ou superior.
- u) Todos os integrantes devem possuir treinamento EXIN ISFS - Information Security Foundation.
- v) Ter realizado treinamento Microsoft “MD-100: Windows 10”, ou equivalente.
- w) Possuir no mínimo 3 (três) anos de experiência em ferramenta (software) para registro, acompanhamento e suporte aos processos de gerenciamento de serviços.

Possuir no mínimo 3 (três) anos de experiência com líder de equipe de atendimento aos usuários de TIC através de boas práticas ITIL de gerenciamento de eventos, gerenciamento de requisições de serviço e gerenciamento de incidentes.

- x) Experiência profissional mínima de 01 (um) ano como gerente ou supervisor de equipe de suporte técnico a usuários de Tecnologia da Informação.
- y) Conhecimentos avançados de boas práticas de gestão e governança de TI baseadas nos frameworks ITILv3 e COBITv5; Sistemas operacionais Windows; configuração e instalação de hardware e software; manutenção em sistemas operacionais; métodos, processos e ferramentas de gestão de sistemas de atendimento.

4. Equipe especializada II – Atendimento Presencial ao Usuário:

- 4.1. O Atendimento Presencial ao Usuário é responsável pela atuação in loco, solucionando as demandas de usuários não resolvidas via atendimento remoto e também na instalação, distribuição e/ou redistribuição de equipamentos. O atendimento presencial compreende o recebimento, análise, acompanhamento e a solução dos problemas de hardware, software, rede local, conectividade, produtos, serviços e soluções disponibilizadas aos usuários da rede corporativa e aos seus dispositivos (estações de trabalho, switches de borda, videoconferência e dispositivos móveis), assim como a instalação, configuração, conexões de rede, substituição e distribuição de dispositivos, tanto devido a novas aquisições como para atender demandas pontuais.
- 4.2. As atividades de atendimento presencial serão realizadas em todas as unidades do TRE-BA em Salvador/BA, nos sítios relacionados neste Termo de Referência. Será previsto o atendimento local diferenciado a grupos de usuários internos definidos pelo CONTRATANTE, de acordo com as classificações de impacto e urgência e também para as requisições e incidentes de maior complexidade. A Equipe II será responsável pela observância às recomendações e boas práticas ITIL de Gestão de Requisições, Gestão de Incidentes, Gestão de Acesso, Gestão de Ativos de



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
Seção de Licitações

Hardware e Software, Gestão da Base de Conhecimentos e Gestão de Configuração, dentro do escopo da sua área de atuação.

4.3. Requisitos para a Equipe Especializada II – Atendimento Presencial ao Usuário:

4.3.1. Canais de acesso:

- a) O atendimento presencial será prestado a partir do encaminhamento do chamado pela central de atendimento. A partir dos dados registrados quando da abertura do chamado, os técnicos se deslocarão ao local do incidente, em qualquer um dos sítios do TRE-BA em Salvador/BA.
- b) Os chamados previamente classificados pela central de atendimento e escalados para o atendimento presencial serão atendidos de acordo com o seu nível de prioridade, estabelecido em função do impacto e da urgência da solicitação. Usuários definidos como VIP terão preferência na classificação de impacto e urgência, e terão prioridade no atendimento.

4.3.2. Requisitos de Negócio:

- a) Executar todos os atendimentos técnicos presenciais aos usuários de TI, envolvendo hardware e software e as dúvidas dos usuários.
- b) Executar a instalação, configuração, monitoramento, manutenção, avaliação e acompanhamento dos sistemas de segurança e Antivírus para os dispositivos fornecidos pelo TRE-BA aos usuários.
- c) Executar serviços de manutenção preventiva de hardware e software, bem como verificação das conexões com a rede.
- d) Executar serviços de higienização de hardware.
- e) Executar serviços de reparo microeletrônico de bancada de determinados equipamentos e circuitos, tais como fontes de alimentação, e também de cabos e outros elementos de interconexão, devendo contar com todas as ferramentas e equipamentos necessários para a execução destas atividades.
- f) Realizar a configuração e formatação de dispositivos fornecidos pelo TRE-BA e afins.
- g) Instalar, substituir, configurar impressoras, scanners, switches de rede, Access Points, leitores biométricos de ponto e outros periféricos de TIC.
- h) Monitoração e apoio na configuração da rede de impressoras e scanners do contrato de outsourcing de impressão, quando solicitado.
- i) Atuar na instalação, na conexão e no reordenamento de cabos e pontos de acesso nas salas técnicas e racks, inclusive com a organização de patch cords.
- j) Realizar a conexão ou reordenamento de cabos, passando-os entre pontos de acesso nas salas técnicas e racks até as estações dos usuários, utilizando dutos e calhas já existentes, desde que tal atuação não se estenda a ações ou intervenções na rede de cabeamento lógico estruturado.
- k) Esclarecer dúvidas sobre o manuseio de equipamentos de informática e sobre a utilização de aplicativos, registrando as dúvidas mais frequentes e atualizando os canais de atendimento da CONTRATADA.



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
Seção de Licitações

- l) Acompanhar e atualizar o registro e localização dos bens de informática do CONTRATANTE.
- m) Realizar a instalação, configuração e habilitação necessárias para que os dispositivos eletrônicos funcionem adequadamente na infraestrutura elétrica e de rede local existente.
- n) Instalar e configurar softwares utilizados nas estações de trabalho do CONTRATANTE.
- o) Realizar o gerenciamento e controle das licenças de softwares utilizados pelos usuários da TRE-BA.
- p) Apoiar a elaboração e manter atualizado o inventário de ativos de Tecnologia da Informação e Comunicação (hardware e software), revisando-o sempre que solicitado pelo TRE-BA.
- q) Encerrar as requisições de serviço corretamente atendidas, registrando detalhadamente no sistema todas as medidas tomadas e os itens da base de conhecimento utilizados, se for o caso.
- r) Acompanhar a prestação do serviço de videoconferência nas unidades do TRE-BA, incluindo testes de conexão, agendamento e suporte presencial aos usuários da videoconferência.
- s) Orientar os usuários quanto à correta utilização dos recursos da rede corporativa do CONTRATANTE, envolvendo hardware e software, de acordo com os normativos internos do TRE-BA.
- t) Apoiar na recepção, montagem e teste de software e hardware adquiridos ou desenvolvidos pelo CONTRATANTE.
- u) Reportar as ocorrências ao líder técnico do suporte presencial, registrando os diagnósticos de falhas ou degradação de desempenho em microcomputadores e periféricos.
- v) Identificar com precisão o serviço ou sistema de origem do incidente.
- w) Acionar fornecedores de suporte e assistência técnica (por exemplo, em caso de vigência da garantia de produtos de informática) e acompanhar o andamento do chamado e execução dos serviços junto ao fornecedor, e junto aos fiscais dos respectivos contratos, quando necessário.
- x) Escalar chamados para a equipe de suporte da CONTRATANTE, nos casos em que ficar constatado que o incidente está além da capacidade da intervenção local, e tem como causa alguma questão relativa à infraestrutura de TIC. Acompanhar o fluxo e os prazos de atendimento.
- y) Reportar problemas similares ou recorrentes para a equipe de suporte da CONTRATANTE, a fim de determinar a sua causa raiz.
- z) Alimentar a base de conhecimento com as soluções adotadas para os chamados, para que possam ser também utilizadas pela equipe de atendimento remoto em ocorrências posteriores.
- aa) Atuar na instalação, na conexão e no reordenamento de cabos e pontos de acesso da rede local (LAN), inclusive organização de patch cords em racks, desde que tal atuação não se estenda a ações ou intervenções na rede de cabeamento lógico estruturado.



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
Seção de Licitações

- bb) Confeccionar cabos lógicos para interconexão entre equipamentos na rede local (LAN), devendo contar com todas as ferramentas necessárias para a execução da atividade.
- cc) Gerar e manter atualizadas imagens de desktops e notebooks para instalação e recuperação rápida do sistema operacional, restaurá-las quando da instalação de novos equipamentos.
- dd) Operacionalizar o VideoWall/TV do Nda equipe de suporte, para a apresentação dos dashboards e indicadores a partir dos sistemas informatizados.
- ee) Garantir a padronização e a aplicação das regras de compliance definidas para estações de trabalho, dispositivos móveis, notebooks e demais equipamentos de TIC.
- ff) Realizar recolhimento e distribuição de Equipamentos de TIC nos sítios do TRE-BA.
- gg) Realizar a elaboração de Laudos Técnicos de Equipamentos de TIC na devolução destes pelos usuários, ou quando solicitado.
- hh) Realizar entrega de Equipamentos de TIC na área responsável pela guarda dos equipamentos.
- ii) Elaborar manuais web de apoio ao usuário para instalação e configuração de aplicativos, sistemas, softwares e equipamentos de TIC.
- jj) Realizar atendimento presencial diferenciado e especializado aos grupos de usuários internos definidos pela STI (usuários VIPs), e também dos incidentes e requisições de alta complexidade (atendimento especial), de acordo com os requisitos definidos de impacto e urgência.

4.3.3. Requisitos de Disponibilidade:

- a) As atividades de atendimento ao usuário deverão estar disponíveis para o CONTRATANTE no horário entre as 07:00 horas e 19:00 horas dos dias úteis. Nos anos eleitorais, no caso de eleições extemporâneas, e, excepcionalmente, nos anos não eleitorais, poderá haver atividades do CONTRATANTE em finais de semana e feriados, inclusive com ampliação do expediente, devendo a CONTRATADA disponibilizar o atendimento, seja remoto ou presencial, observados os níveis mínimos de serviço, mediante aviso prévio de, no mínimo 48h. Todos os níveis mínimos de serviço especificados neste Termo de Referência deverão ser atendidos.

4.3.4. Requisitos de Qualificação da Equipe:

- a) Os colaboradores da CONTRATADA diretamente envolvidos nas atividades de atendimento presencial devem possuir ensino médio completo ou curso técnico equivalente, comprovado por certificado expedido por instituição de ensino reconhecida pelo Ministério da Educação.
- b) Todos os integrantes devem possuir treinamento Microsoft “MD-100: Windows 10”, ou equivalente.
- c) Todos os integrantes devem possuir treinamento Microsoft “MD-101: Windows 10”, ou equivalente.
- d) Todos os integrantes devem ter a treinamento ITIL v3 Foundation, ou superior.
- e) Todos os integrantes devem possuir treinamento EXIN ISFS - Information Security Foundation.



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
Seção de Licitações

- f) Todos os integrantes da área devem possuir no mínimo, 2 (dois) anos em atividades relacionadas à suporte local e remoto via ferramenta de conexão remota (instalação, configuração e manutenção) em sistemas operacionais Windows 7, 8, 10 ou superior, Microsoft Office versões 2010 ou superior, e softwares necessários para o desenvolvimento das atividades laborais, em manutenção de microcomputadores.
- g) Todos os integrantes da área devem ter declaração ou outro documento que comprove conclusão de curso de montagem, manutenção e configuração de computadores, com carga horária mínima de 60 horas.
- h) Possuir experiência com utilização e gerenciamento em nível avançado dos softwares dos pacotes de escritório e aplicativos comuns.
- i) Conhecimento de redes locais de computadores e em confecção de cabos e instalação de pontos de rede, e também organização de patch cords em racks.

4.4. A contratada deverá definir líder técnico das atividades desempenhadas pela equipe especializada II, de acordo com os requisitos do item 5 deste anexo A. Este será responsável pelo relacionamento entre CONTRATADA e CONTRATANTE no tocante às atividades desempenhadas por esta equipe especializada, e não poderá ser responsável pela execução de atividades operacionais.

5. Equipe Especializada III – Serviços Microsoft

5.1. A Equipe Especializada III de Suporte à Infraestrutura - Serviços Microsoft - concentra os colaboradores responsáveis pela execução das atividades de administração, operação, solução de incidentes, configuração e otimização dos serviços de rede e de domínio baseados na plataforma Windows on-premise e em nuvem do TRE-BA.

5.2. A Equipe III será responsável pela observância às recomendações e boas práticas ITIL v3 e 4 de Gestão de Incidentes, Gestão de Problemas, Gestão de Mudanças, Gestão de Acesso, Gestão de Ativos de Hardware e Software, Gestão de Configuração, Gestão da Base de Conhecimentos, Gestão dos Níveis de Serviço, Gestão da Capacidade, Gestão da Disponibilidade e Gestão da Continuidade dos Serviços de TIC.

5.3. Requisitos de negócio:

- 5.3.1. Executar atividades relacionadas à instalação, configuração e manutenção dos servidores de domínio e de rede local com sistema operacional Windows Server, bem como padronização, atualização e publicação da imagem padrão de sistemas operacionais Windows dos equipamentos clientes.
- 5.3.2. Manter em funcionamento os servidores Windows das Unidades do CONTRATANTE, disponibilizando e otimizando os recursos computacionais. Para as unidades descentralizadas o trabalho de sustentação será realizado remotamente.
- 5.3.3. Controlar e acompanhar o desempenho dos servidores, bem como desenvolver e manter scripts para gestão automatizada dos produtos, recursos e serviços Microsoft do TRE-BA.
- 5.3.4. Sustentar – instalar, configurar, administrar, gerenciar, monitorar – o ambiente Microsoft 365, incluindo todos os serviços de produtividade e soluções colaborativas (Microsoft Teams, Office 365, Sharepoint, dentre outros).
- 5.3.5. Realizar a migração e operação do ambiente Microsoft, total ou parcial, para a nuvem, caso haja esse direcionamento por parte da STI.



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
Seção de Licitações

- 5.3.6. Atuar em parceria com as demais equipes especializadas de TIC, com o intuito de prover uma solução de TIC adequada à realidade do TRE-BA.
- 5.3.7. Implantar as práticas de segurança na infraestrutura de rede Windows Server e cliente conforme definido pelo CONTRATANTE.
- 5.3.8. Administrar e manter os serviços de rede e ambiente Microsoft Server, inclusive Microsoft 365, ou superior, – instalar, configurar, monitorar, gerenciar, sustentar – das unidades do CONTRATANTE, inclusive implantações em novas localidades. Para as unidades descentralizadas a atividade de instalação serão realizadas remotamente; a configuração, monitoramento, gerenciamento e sustentação dos serviços são de responsabilidade da CONTRATADA e podem ser realizadas remotamente.
- 5.3.9. Monitorar e manter os serviços de autenticação dos usuários na rede Windows do TRE-BA.
- 5.3.10. Apoiar a integração com soluções de gerenciamento de identidades e autenticação da rede Windows Server.
- 5.3.11. Elaborar padrões de configuração a serem adotados pelos servidores de rede Windows Server, e pelos clientes Windows de acordo com as orientações e normativos estabelecidos pelo CONTRATANTE, a fim de implementar as políticas de compliance.
- 5.3.12. Implementar a automação da configuração de servidores de rede Windows Server e clientes Windows.
- 5.3.13. Realizar o controle, inclusão, exclusão e bloqueio de contas de usuários do domínio, e a administração dos dados do serviço de diretório Active Directory, provendo relatórios gerenciais e executando políticas de monitoramento e controle de identidades dos usuários.
- 5.3.14. Manter e configurar os serviços de Replicação e Manutenção do Active Directory e Microsoft 365.
- 5.3.15. Apoiar a equipe especializada de apoio ao gerenciamento de identidades na configuração dos serviços de diretório AD de forma integrada ao Oracle Identity Manager, ou equivalente.
- 5.3.16. Instalar, configurar e gerenciar o Microsoft Exchange Server 2016 ou superior em cluster na plataforma Windows Server 2016 ou superior, com implementação de balanceamento de carga e de tecnologias de acesso as caixas postais através de Outlook Anywhere (RPC over HTTP), OWA (Outlook Web Access - HTTPS), MAPI e ActiveSync, ou equivalente, para telefonia móvel.
- 5.3.17. Administração, configuração, suporte e integração com o Exchange Server da base de dados de autenticação e autorização do Microsoft Active Directory 2012 ou superior.
- 5.3.18. Realizar a inclusão, exclusão e bloqueio de contas de usuários de e-mail, e a administração dos dados do serviço de diretório AD em conjunto com a equipe especializada de apoio ao gerenciamento de identidades.
- 5.3.19. Gerenciar o espaço de armazenamento das bases de dados de mensagens, contas de e-mail e usuários do Exchange/Outlook on-premise e em nuvem.
- 5.3.20. Apoiar a configuração e execução de rotinas e scripts de backup das bases de dados de mensagens, contas de e-mail e usuários e restaurar os dados a partir das cópias de segurança mediante requisição, dos usuários do AD.



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
Seção de Licitações

- 5.3.21. Aplicar as políticas de quotas de espaço para as caixas de mensagens de usuários, e alterar tais quotas mediante requisição dos usuários do AD.
- 5.3.22. Atualizar patches de segurança e versões de qualquer aplicação referente a solução de correio eletrônico.
- 5.3.23. Executar, em conjunto com a equipe especializada de apoio à segurança da informação, a configuração e gerenciamento das soluções de anti-spam, antivírus e anti-malware para correio eletrônico Exchange.
- 5.3.24. Avaliação e implementação de melhorias sobre o desempenho, integridade e disponibilidade da solução de correio eletrônico Exchange.
- 5.3.25. Elaborar procedimentos e rotinas a serem observadas pelos usuários, para a manutenção de suas contas de correio eletrônico Exchange.
- 5.3.26. Administrar e assegurar o cumprimento das políticas e dos procedimentos relativos aos serviços de correio eletrônico Exchange.
- 5.3.27. Manter atualizada a Base de Dados de Configuração de todos os ativos de comunicação e mensagens eletrônicas. Garantir a consistência e a segurança das informações do serviço Exchange.
- 5.3.28. Manter e configurar o serviço de distribuição de atualizações, patches e softwares Microsoft. Testar e controlar a aplicação de patches de segurança e atualizações.
- 5.3.29. Montar e Configurar os servidores de arquivos (file servers) sob responsabilidade da STI e das unidades descentralizadas (remotamente) e configurar os serviços de cotas, políticas de segurança de acesso aos arquivos e manutenção de permissão de acesso, de acordo com as políticas definidas institucionalmente para o Active Directory.
- 5.3.30. Administrar repositório e concentradores de logs do Event Viewer de todas as transações realizadas nos serviços de autenticação em todo o Domínio TRE-BA, de DHCP e nos servidores de arquivos, para fins de auditoria.
- 5.3.31. Montagem, configuração e manutenção do servidor de impressoras (Print Server), instalar e configurar novas impressoras e administrar as políticas de acesso, bem como elaborar manuais para que as unidades de TIC descentralizadas possam implantar seus Print Servers seguindo o padrão da STI.
- 5.3.32. Instalar, configurar e administrar os portais e sistemas de compartilhamento de conteúdo e trabalho colaborativo baseados no Microsoft SharePoint, Microsoft FAST Search Server, Microsoft Teams, Exchange, One Drive, Microsoft 365 Device Management, além do Microsoft Azure AD, Security and Compliance Center e Microsoft Defender ATP.
- 5.3.33. Configurar e manter o System State de todos os serviços de rede Microsoft.
- 5.3.34. Verificar os status de replicação de informações de diretório e de acesso entre os servidores de domínio da STI e os das unidades descentralizadas.
- 5.3.35. Instalar, configurar e manter serviço de DNS integrado ao domínio Windows Server (interno), gerindo e verificando logs.
- 5.3.36. Instalar, configurar, gerir e verificar logs e manter serviço de WINS e DHCP.
- 5.3.37. Disponibilizar e atualizar softwares aos usuários do TRE-BA via Central de Software.



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
Seção de Licitações

- 5.3.38. Instalar, configurar e manter a Autoridade Certificadora Local (AC) integrada ao Active Directory, gerar certificados e realizar assinaturas.
- 5.3.39. Administrar os serviços de instalação de imagens de sistemas operacionais de servidores e clientes em rede.
- 5.3.40. Criar e configurar scripts de logon para as estações de trabalho, notebooks corporativos e dispositivos móveis, quando for o caso.
- 5.3.41. Criar, configurar e manter políticas de grupo (GPOs) para os usuários e máquinas do domínio Windows do TRE-BA.
- 5.3.42. Instalar, configurar e manter cluster de serviços Windows.
- 5.3.43. Auxiliar nos testes de backup e restore, e apoiar a restauração a partir do backup de todos os serviços baseados em Windows Server.
- 5.3.44. Executar mudanças, migrações, atualizações, implantações e testes de novas versões e produtos Microsoft.
- 5.3.45. Manter atualizada a Base de Dados de Configuração de todos os ativos de serviços de rede e domínio Microsoft. Garantir a consistência e a segurança das informações.

5.4. Requisitos de Disponibilidade:

- 5.4.1. As atividades de atendimento ao usuário deverão estar disponíveis para o CONTRATANTE no horário entre as 07:00 horas e 19:00 horas dos dias úteis. Nos anos eleitorais, no caso de eleições extemporâneas, e, excepcionalmente, nos anos não eleitorais, poderá haver atividades do CONTRATANTE em finais de semana e feriados, inclusive com ampliação do expediente, devendo a CONTRATADA disponibilizar o atendimento, seja remoto ou presencial, observados os níveis mínimos de serviço, mediante aviso prévio de, no mínimo 48h. Todos os níveis mínimos de serviço especificados neste Termo de Referência deverão ser atendidos.

5.5. Requisitos de Qualificação da Equipe:

- 5.5.1. Os colaboradores da CONTRATADA diretamente envolvidos na execução das atividades da Equipe devem possuir formação de nível superior na área de Tecnologia da Informação em instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação – MEC, ou de graduação em qualquer curso de nível superior em instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC, acrescida de certificação de curso de pós-graduação na área de Tecnologia da Informação de, no mínimo, 360 horas, fornecida por instituição reconhecida pelo MEC.
- 5.5.2. Todos os integrantes da equipe devem ter a certificação Microsoft 365: Enterprise Administrator Expert.
- 5.5.3. Todos os integrantes da área devem possuir treinamento ITIL Foundation Certified v3 ou versão superior.
- 5.5.4. Experiência mínima de 04 (quatro) anos na instalação, administração e sustentação de ambientes Windows Server 2012 ou superior.
- 5.5.5. Experiência mínima de 02 (dois) anos na administração e sustentação de ambientes de mensageria suportados pelo produto Microsoft Exchange 2013 ou superior, incluindo sua integração com outras soluções de comunicações unificadas.



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
Seção de Licitações

5.5.6. Todos os integrantes de vem possuir sólido conhecimento do funcionamento dos protocolos POP3, IMAP, SMTP e LDAP para autenticação de usuários, envio e recebimento de mensagens de e-mail.

6. Equipe Especializada IV – Serviços de Banco de Dados

6.1. A Equipe Especializada IV de Suporte à Infraestrutura - Serviços de Banco de Dados - é responsável pelas atividades de manutenção dos bancos de dados, incluindo a sustentação, suporte, desempenho e administração dos sistemas de gerenciamento de banco de dados (SGBD) existentes nas diversas plataformas do TRE-BA, assim como das ferramentas de BI.

6.2. A Equipe IV será responsável pela observância às recomendações e boas práticas ITILv3 e 4 de Gestão de Incidentes, Gestão de Problemas, Gestão de Mudanças, Gestão de Liberação, Gestão de Acesso, Gestão de Ativos de Hardware e Software, Gestão de Configuração, Gestão da Base de Conhecimentos, Gestão dos Níveis de Serviço, Gestão da Capacidade, Gestão da Disponibilidade e Gestão da Continuidade dos Serviços de TIC.

6.3. Requisitos de Negócio

6.3.1. Instalar, configurar e manter os servidores de banco de dados e produtos correlatos no ambiente da CONTRATADA ou em nuvem.

6.3.2. Subsidiar o CONTRATANTE quanto à aquisição, ao funcionamento, à melhoria e à atualização dos sistemas gerenciadores de Bancos de Dados (SGBD) existentes no ambiente, inclusive no que se refere aos serviços de BI.

6.3.3. Executar consultas de validação de dados no SGBD.

6.3.4. Prover migração de dados entre SGBD distintos, conforme necessidade do CONTRATANTE.

6.3.5. Executar cargas de dados nos SGBD de produção e homologação, a partir de requisição do CONTRATANTE.

6.3.6. Instalar patches e pacotes de segurança disponibilizados pelo fabricante das soluções de SGBD, de forma coordenada com a gestão de mudanças e com as demais equipes especializadas envolvidas.

6.3.7. Criar os ambientes de banco de dados, de acordo com as normas internas de arquitetura e segurança do CONTRATANTE.

6.3.8. Manter os SGBD e serviços de BI em funcionamento de acordo com os níveis mínimos de serviço, garantindo a sua estabilidade, confiabilidade, desempenho.

6.3.9. Análise dos backups e restores dos bancos de dados. Execução de testes periódicos para garantir a recuperação dos backups de acordo com as determinações do CONTRATANTE.

6.3.10. Manutenção das políticas de replicação de dados e de backup e restore dos SGBDs, documentação dos procedimentos de backup e restore, seguindo os padrões estabelecidos pelo CONTRATANTE.

6.3.11. Verificar o tempo de resposta das consultas via SQL e sugerir e implementar melhorias para aumento de desempenho dos SGBD, tais como o uso eficiente de índices, utilização de recursos como consultas paralelas (parallel query) ou outras funcionalidades específicas dos SGBDs em esquemas OLTP e OLAP.



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
Seção de Licitações

- 6.3.12. Configurar os parâmetros necessários para o correto funcionamento, utilizando todos os recursos disponíveis nos servidores de banco de dados e serviços de BI.
- 6.3.13. Administrar e configurar os SGBD e serviços de BI seguindo as práticas de segurança do CONTRATANTE.
- 6.3.14. Execução de procedimentos e recursos para garantir a segurança dos Bancos de Dados, contemplando desde a adição e remoção de usuários até a auditoria das transações.
- 6.3.15. Monitorar o desempenho, capacidade e continuidade dos SGBD e serviços de BI de forma a detectar e corrigir eventuais problemas, bem como implementar medidas de melhoria de desempenho nos bancos de dados.
- 6.3.16. Identificar, diagnosticar e propor melhoria nas aplicações que estejam onerando a capacidade de memória, processamento e armazenamento dos SGBD e serviços de BI.
- 6.3.17. Executar scripts, jobs e demais tarefas relacionadas com a administração de bancos de dados ORACLE, POSTGRES, MYSQL ou outro que a CONTRATANTE vier a utilizar.
- 6.3.18. Identificar pontos de risco, de modo a sugerir e implantar sistemas de alta-disponibilidade, cluster, balanceamento de carga, migração de dados e tolerância a falhas e a problemas de degradação de desempenho para os serviços críticos.
- 6.3.19. Manter documentação completa da instalação e funcionamento dos SGBD, inclusive topologias dos nós de clusters e sistemas de balanceamento de carga, assim como dos serviços de BI.
- 6.3.20. Testar e aplicar de forma proativa as atualizações de software, seguindo os processos de gerenciamento de mudança.
- 6.3.21. Apoiar a equipe especializada de apoio ao gerenciamento de identidades no processo necessário para integrar os perfis dos usuários.
- 6.3.22. Recomendar e implantar boas práticas de segurança de banco de dados e serviços de BI.
- 6.3.23. Subsidiar os servidores do CONTRATANTE na elaboração de projetos para a melhoria dos serviços da área.
- 6.3.24. Gerenciar e garantir a qualidade de serviços de bancos de dados providos aos usuários dos sistemas do TRE-BA e aos demais órgãos parceiros.
- 6.3.25. Coordenar a criação, verificação, atualização e implementação dos scripts de solução de problemas na área de Bancos de Dados.
- 6.3.26. Produzir, conferir e executar SQL scripts nos SGBDs, necessários ao funcionamento, atualização e implantação de novas funcionalidades nos bancos de dados.
- 6.3.27. Criação, atualização e suporte de scripts para ETL destinados à extração, transformação e carga dos dados de uma ou mais bases de dados de origem para uma ou mais bases de dados de destino. Inclui-se nessa atividade a migração de bases de dados de produção para homologação/desenvolvimento/teste/treinamento, a carga de modelos multidimensionais para uso em ferramentas de Business Intelligence e a transformação/limpeza de base de dados.
- 6.3.28. Gerenciamento da disponibilidade e desempenho (tuning) de banco de dados. Análise e correção dos planos de execução de comandos DML para otimização do desempenho em esquemas OLTP e OLAP. Dimensionamento e análises de capacidades e volume de dados e índices.



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
Seção de Licitações

- 6.3.29. Geração de relatórios relacionados à desempenho, capacidade e integridade do banco de dados.
- 6.3.30. Atuar em sintonia com a equipe de Administração de Dados (AD) do CONTRATANTE.
- 6.3.31. Realizar a operação, publicação de painéis analíticos, manutenção, instalação e configuração das ferramentas de BI da CONTRATANTE, e qualquer outra ferramenta de BI que a CONTRATANTE venha adquirir.
- 6.3.32. Construção e Manutenção de aplicações que envolvam On-line Analytical Processing – OLAP.
- 6.3.33. Avaliar e propor melhorias e correções para atividades de carga de dados e modelagem multidimensional que venham a afetar os bancos de dados sob sua responsabilidade.
- 6.3.34. Instalar, configurar, operar e administrar as ferramentas de ETL e OLAP utilizadas pelo TRE-BA.
- 6.3.35. Apoiar, implementar e manter política de perfis de usuário para as ferramentas de bancos de dados, BI, ETL e OLAP.
- 6.3.36. Monitorar o desempenho, capacidade e continuidade dos serviços de bancos de dados e BI.
- 6.3.37. Garantir a consistência e segurança das informações dos bancos de dados.
- 6.3.38. Manter atualizada a Base de Dados de Configuração de todos os ativos de bancos de dados. Garantir a consistência e a segurança das informações.

6.4. Requisitos de Disponibilidade:

- 6.4.1. As atividades de atendimento ao usuário deverão estar disponíveis para o CONTRATANTE no horário entre as 07:00 horas e 19:00 horas dos dias úteis. Nos anos eleitorais, no caso de eleições extemporâneas, e, excepcionalmente, nos anos não eleitorais, poderá haver atividades do CONTRATANTE em finais de semana e feriados, inclusive com ampliação do expediente, devendo a CONTRATADA disponibilizar o atendimento, seja remoto ou presencial, observados os níveis mínimos de serviço, mediante aviso prévio de, no mínimo 48h. Todos os níveis mínimos de serviço especificados neste Termo de Referência deverão ser atendidos.

6.5. Requisitos de Qualificação da Equipe:

- 6.5.1. Todos os integrantes devem possuir formação de nível superior na área de Tecnologia da Informação em instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação – MEC, ou de graduação em qualquer curso de nível superior em instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC, acrescida de certificação de curso de pós-graduação na área de Tecnologia da Informação de, no mínimo, 360 horas, fornecida por instituição reconhecida pelo MEC.
- 6.5.2. Conhecimentos avançados de administração, operação, configuração, execução de tarefas (JOBS) e operacionalização de backup de banco de dados ORACLE.
- 6.5.3. Conhecimento na implementação, configuração e operacionalização de soluções Oracle, tais como Oracle Real Application Cluster (RAC), Oracle Data Guard, Oracle Automatic Storage Management (ASM), Oracle Recovery Manager (RMAN), Oracle Enterprise Manager, Oracle Database Vault e Oracle Audit Vault.
- 6.5.4. No mínimo um integrante da área deve possuir no mínimo de 5 (cinco) anos nas atividades relacionadas à administração e sustentação de banco de dados suportados pela plataforma



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
Seção de Licitações

Oracle (11g e 12c), EXADATA ou em suas versões superiores. E ainda, à realização de Backup e Restore, desenvolver rotinas sistêmicas para aumentar a disponibilidades das informações, planejar e executar inovações e estudo de melhorias para o ambiente de SGBD, monitoração dos ambientes de Banco de Dados e propor melhorias, análise de desempenho e tuning no banco e queries de aplicações, criação de objetos de banco e preparação, otimização de queries e migração de dados, desenvolvimento e implementação de scripts para otimização de queries, tuning, jobs, triggers, modelagem de dados, migração de versões de bancos de dados.

- 6.5.5. No mínimo um integrante da área deve possuir no mínimo de 4 (quatro) anos nas atividades relacionadas à administração e sustentação de banco de dados suportado pela plataforma PostgreSQL e no mínimo um integrante com o mesmo tempo de experiência na plataforma de banco de dados MySQL. E ainda, à realização de Backup e Restore, desenvolver rotinas sistêmicas para aumentar a disponibilidades das informações, planejar e executar inovações e estudo de melhorias para o ambiente de SGBD, monitoração dos ambientes de Banco de Dados e propor melhorias, análise de desempenho e tuning no banco e queries de aplicações, criação de objetos de banco e preparação, otimização de queries e migração de dados, desenvolvimento e implementação de scripts para otimização de queries, tuning, jobs, triggers, modelagem de dados, migração de versões de bancos de dados.
- 6.5.6. No mínimo um integrante da área deve possuir Oracle Database 12c Administrator Certified Professional ou superior.
- 6.5.7. Todos os integrantes da área devem possuir treinamento ITIL Foundation Certified v3 ou versão superior.
- 6.5.8. Ter realizado curso Administração PostgreSql, com carga horária mínima de 40 h/a, abordando os seguintes:
- a) Instalar o PostgreSQL em Linux (Debian e CentOS)
 - b) Administrar usuários, papéis e bancos de dados
 - c) Entender o funcionamento interno do PostgreSQL
 - d) Administrar usando linha de comando
 - e) Fazer cargas de dados
 - f) Fazer backups com várias estratégias
 - g) Configurar e otimizar parâmetros para cargas transacionais e analíticas
 - h) Configurar e otimizar parâmetros do sistema operacional
 - i) Criar réplicas e clusters de alta disponibilidade
 - j) Monitorar o PostgreSQL através das visões de sistema.
- 6.5.9. Ter realizado curso Administração MySQL, com carga horária mínima de 40 h/a, abordando os seguintes:
- a) Instalar e configurar o MySQL de forma customizada em ambientes Debian/CentOS
 - b) Conhecer as exclusividades entre MySQL, MariaDB e Percona XtraDB
 - c) Entender as diferenças entre linguagem de definição e manipulação
 - d) Compreender e Analisar Relacionamentos e Transações
 - e) Criar Índices



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
Seção de Licitações

- f) Analisar performance e configurar parâmetros para tuning
 - g) Criar usuários e regras de acesso
 - h) Realizar cargas e migrações de dados
 - i) Compreender e implementar rotinas de backup
 - j) Configurar o MySQL para ambientes que exijam alta disponibilidade
 - k) Monitorar servidores MySQL com Prometheus/Grafana
- 6.5.10. Conhecimentos avançados em boas práticas de gestão e governança de TI com base nos frameworks ITIL e COBIT.
- 6.5.11. Os colaboradores da CONTRATADA diretamente envolvidos na execução de atividades ligadas à Business Intelligence, BI, envolvendo OLAP e ETL devem possuir experiência em levantamentos de requisitos para ambientes de Business Intelligence.
- 6.5.12. Possuir conhecimentos avançados em boas práticas de gestão e governança de TI baseadas nos frameworks ITIL e COBIT; sistemas operacionais Linux e Windows Server; SQL (Structured Query Language); e tuning de banco de dados.
- 7. Especializada V – Redes Locais, Metropolitanas e de Longa Distância.**
- 7.1. A Equipe Especializada V de Suporte à Infraestrutura - Redes Locais, Metropolitanas e de Longa Distância - é a responsável pela implantação, configuração e manutenção dos ativos e dos enlaces de redes de dados corporativas locais e de longa distância, baseadas nas tecnologias Ethernet, TCP/IP, MPLS e SD-WAN, bem como diagnósticos de problemas e gestão da engenharia do tráfego de dados nas redes do TRE-BA.
- 7.2. A Equipe V será responsável pela observância às recomendações e boas práticas ITILv3 e 4 de Gestão de Incidentes, Gestão de Problemas, Gestão de Mudanças, Gestão de Ativos de Hardware e Software, Gestão de Configuração, Gestão da Base de Conhecimentos, Gestão dos Níveis de Serviço, Gestão da Capacidade, Gestão da Disponibilidade e Gestão da Continuidade dos Serviços de TIC.
- 7.3. Requisitos de Negócio:**
- 7.3.1. Configurar e administrar as redes LAN / MAN / WAN. Análise e correção de problemas em redes de transmissão de dados, diagnóstico e análise de desempenho das redes de dados do CONTRATANTE.
- 7.3.2. Instalar, operar, monitorar a utilização e manter ativos de rede tais como, circuitos, aceleradores, access points, switches e roteadores e demais, em qualquer um dos sítios de prestação de serviço, de acordo com as políticas institucionais de segurança de informação.
- 7.3.3. Criar e remover rotas e redes locais virtuais (VLANs) a partir da configuração dos ativos de rede.
- 7.3.4. Gerenciar disponibilidade, capacidade e todos os aspectos relacionados aos enlaces de longa distância que operam nos protocolos Ethernet ou MPLS.
- 7.3.5. Fazer o contato e atuar na resolução de incidentes em conjunto com as empresas provedoras de enlaces de dados de longa distância e demais unidades descentralizadas de TIC da TRE-BA.



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
Seção de Licitações

- 7.3.6. Configurar e monitorar as implementações e aplicações que utilizam mecanismos de qualidade de serviço (QoS) e priorização de tráfego, bem como fazer os ajustes necessários nos ativos de rede.
- 7.3.7. Atuar local ou remotamente nos ativos de rede para realizar diagnósticos, configurações ou solucionar incidentes.
- 7.3.8. Elaborar a documentação de infraestrutura, topologia e do uso da rede TRE-BA.
- 7.3.9. Manter atualizada a Base de Dados de Configuração de todos os ativos de rede. Garantir a consistência e a segurança das informações.
- 7.3.10. Manter a documentação dos desenhos das topologias de rede atualizada e completa.
- 7.3.11. Executar configurações necessárias para correções de problemas de rede, bem como identificar todos os pontos de sobrecarga, indicando e executando as devidas proposições de melhorias.
- 7.3.12. Subsidiar os servidores do CONTRATANTE na elaboração de projetos de estruturas físicas e lógicas das redes.
- 7.3.13. Aplicar de forma proativa os patches para atualização de software e correção de falhas e vulnerabilidades nos ativos de rede. Executar periodicamente testes de alta disponibilidade na infraestrutura do CONTRATANTE com o objetivo de validar o seu funcionamento.
- 7.3.14. Apoiar a equipe especializada na configuração e operação dos ativos e recursos de rede dedicados à infraestrutura de armazenamento de dados (Storage Area Network – SAN) e ao backup via rede.
- 7.3.15. Executar as rotinas de operação e administração do firewall corporativo, visando garantir a disponibilidade, o melhor desempenho, a segurança e a continuidade da operação nas plataformas que vierem a ser utilizadas pelo CONTRATANTE.
- 7.3.16. Implantar e configurar os túneis de VPN IPSEC para intercomunicação com outros órgãos parceiros via rede WAN e Internet, e os acessos remotos seguros dos usuários nas plataformas CISCO e Checkpoint, ou outras que vierem a ser utilizadas pelo CONTRATANTE.
- 7.3.17. Administrar solução de detecção e prevenção de intrusões (IPS/IDS), incluindo configuração e testes de regras, filtragem de tráfego malicioso, resolução de problemas, atualização de regras, e outros, nas plataformas utilizadas pelo CONTRATANTE.
- 7.3.18. Administrar as soluções de VPN SSL (Webvpn) para acesso externo via browser à intranet corporativa.
- 7.3.19. Administrar os sistemas e mecanismos de balanceamento de carga, garantindo a alta disponibilidade de serviços e sistemas a partir das plataformas HA, CISCO ACE ou outras utilizadas pelo contratante.
- 7.3.20. Administrar os servidores e appliances que realizam as funções de proxy e cache de acesso à Internet, incluindo configuração e manutenção de serviços, autenticação de usuários, filtros de conteúdo, implementação de melhorias de desempenho e resolução de problemas da plataforma Websense ou outras que vierem a ser utilizadas pelo CONTRATANTE.
- 7.3.21. Operar os softwares e plataformas de gerenciamento de ativos de rede, bem como apoiar no diagnóstico de todos os incidentes cuja causa possa ser atribuída a problemas de indisponibilidade ou desempenho da Rede da TRE-BA.



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
Seção de Licitações

- 7.3.22. Executar procedimentos e operações programadas em ambiente de produção.
- 7.3.23. Analisar previamente a viabilidade e o impacto da instalação de novas soluções e correções.
- 7.3.24. Apoiar o projeto e a implantação de redes sem fio nas unidades do CONTRATANTE.
- 7.3.25. Efetuar abertura junto a fornecedores e acompanhar chamados técnicos para solução de problemas em equipamentos de rede e para tratativas de soluções de incidentes.
- 7.3.26. Prestar suporte, estatísticas e relatórios ao planejamento do CONTRATANTE.
- 7.3.27. Administrar o funcionamento dos protocolos de roteamento e de balanceamento de tráfego de rede.
- 7.3.28. Criar e administrar rotas e domínios de roteamento nos equipamentos de rede TCP/IP do CONTRATANTE.
- 7.3.29. Diagnosticar a causa de problemas de lentidão ou degradação de desempenho da rede, avaliando o tráfego de rede desde a estação de usuários até os servidores ou outro recurso de infra e/ou banco de dados do ambiente do Contratante, utilizando troca de arquivos, capturas de telas, vídeos coletados, ferramentas de debug, ferramentas de análise de tráfego.
- 7.3.30. Elaborar e sugerir serviços de rede tolerantes à falha, com o intuito de aumentar o desempenho e a disponibilidade dos serviços do CONTRATANTE.
- 7.3.31. Elaborar e implementar processos e soluções de TIC que reduzam a complexidade na administração dos servidores e serviços de rede.
- 7.3.32. Elaborar estudo técnico de dimensionamento de canais de comunicação de dados.
- 7.3.33. Sustentar, configurar e operar os equipamentos SD-WAN e aceleradores WAN em todas as localidades de atuação do TRE-BA.
- 7.3.34. Monitorar o funcionamento e consumo de recursos dos ativos sob a responsabilidade da equipe, alertando todas as demais torres da CONTRATADA nos casos que causarem indisponibilidade ou queda no desempenho dos serviços de TIC da TRE-BA.
- 7.3.35. Sustentar e operar os serviços e a infraestrutura de voz sobre IP (VoIP) do CONTRATANTE, em conjunto com a equipe de telefonia IP da CONTRATANTE.

7.4. Requisitos de Disponibilidade:

- 7.4.1. As atividades de atendimento ao usuário deverão estar disponíveis para o CONTRATANTE no horário entre as 07:00 horas e 19:00 horas dos dias úteis. Nos anos eleitorais, no caso de eleições extemporâneas, e, excepcionalmente, nos anos não eleitorais, poderá haver atividades do CONTRATANTE em finais de semana e feriados, inclusive com ampliação do expediente, devendo a CONTRATADA disponibilizar o atendimento, seja remoto ou presencial, observados os níveis mínimos de serviço, mediante aviso prévio de, no mínimo 48h. Todos os níveis mínimos de serviço especificados neste Termo de Referência deverão ser atendidos.

7.5. Requisitos de Qualificação da Equipe:

- 7.5.1. Todos os integrantes devem possuir certificado de conclusão de curso ou diploma de graduação em nível superior em qualquer área de Tecnologia da Informação, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação, ou diploma de curso de graduação de nível superior em qualquer área de formação acompanhado de certificado de



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
Seção de Licitações

conclusão de especialização na área de Tecnologia da Informação de, no mínimo, 360 horas/aula.

7.5.2. Todos os integrantes devem possuir certificação CCNP – Cisco Certified Network Professional.

7.5.3. No mínimo um integrante deve possuir experiência mínima de 04 (quatro) anos na administração de ambiente de rede IP, MPLS, SD-WAN, roteadores, switches, VLAN, redes wireless, endereçamento e roteamento IP, protocolos autônomos de roteamento (BGP, OSPF), e implantação de QoS em redes corporativas.

7.5.4. Todos os integrantes da área devem possuir treinamento ITIL Foundation Certified v3 ou versão superior.

8. Equipe Especializada VI – Apoio a Processos de Segurança da Informação

8.1. A Equipe Especializada VI de Suporte à Infraestrutura – Apoio a Processos de Segurança da Informação - é responsável por apoiar os processos de segurança da informação no ambiente de TI através da operacionalização dos procedimentos de resposta a incidentes, gestão de risco, investigação de ameaças (threat hunting), aplicação de testes de vulnerabilidades, apoio à homologação de produtos e soluções de segurança, implantação de ferramentas e procedimentos de auditoria e de controle de acesso lógico.

8.2. A Equipe VI deverá realizar suas atividades de acordo as políticas institucionais de Segurança de Informação e de Continuidade de Negócios, e será a responsável por apoiar o CONTRATANTE na elaboração e viabilização dos Planos de Continuidade de Serviços de TIC (ITSCM).

8.3. A Equipe VI será responsável pela observância às recomendações e boas práticas ITILv3 e 4 de Gestão de Incidentes, Gestão de Problemas, Gestão de Eventos e Riscos de TIC, Gestão de Mudanças, Gestão de Ativos de Hardware e Software, Gestão de Configuração, Gestão da Base de Conhecimentos, Gestão dos Níveis de Serviço, Gestão da Capacidade, Gestão da Disponibilidade e Gestão da Continuidade dos Serviços de TIC.

8.4. Requisitos de Negócio:

8.4.1. Adotar mecanismos de segurança nos ativos de TIC, compatíveis com as políticas institucionais de segurança da informação, solicitando o apoio do CONTRATANTE, quando necessário.

8.4.2. Executar, com o apoio do CONTRATANTE quando necessário, os projetos de Arquiteturas de Segurança da Informação e Comunicações.

8.4.3. Gerenciar, com o apoio do CONTRATANTE e em conjunto com as outras equipes especializadas, a execução de projetos de implantação, substituição e atualização de soluções destinadas à Segurança da Informação e Comunicações.

8.4.4. Elaborar e revisar normas relacionadas à Segurança da Informação e Comunicações, com o apoio do CONTRATANTE.

8.4.5. Cumprir e dar suporte ao monitoramento do cumprimento da Política de Segurança da Informação (PSI) e demais normas estipuladas pelo CONTRATANTE.



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
Seção de Licitações

- 8.4.6. Instalar, administrar e customizar softwares aplicativos e equipamentos relacionados à segurança de TIC adquiridos e/ou homologados pelo CONTRATANTE em conjunto com as outras equipes especializadas.
- 8.4.7. Mediar ações conjuntas de Segurança da Informação e Comunicações junto às demais equipes de Infraestrutura, fábrica de software, serviço de atendimento ao usuário e gestores de TIC.
- 8.4.8. Fornecer suporte técnico para o CONTRATANTE em assuntos relacionados à Segurança da Informação e Comunicações.
- 8.4.9. Participar de reuniões com o objetivo de realizar uma avaliação de riscos em sistemas, soluções ou projetos do CONTRATANTE.
- 8.4.10. Pesquisar vulnerabilidades e atualizações de segurança e apoiar o planejamento de mudanças para a sua implementação em conjunto com as outras equipes especializadas.
- 8.4.11. Analisar e definir as regras de uso dos recursos computacionais, com o apoio do CONTRATANTE.
- 8.4.12. Realizar testes de penetração (vulnerabilidades) nos serviços e sistemas do TRE-BA, bem como nos itens de configuração e ativos de TIC do TRE-BA. Os testes de penetração não devem se limitar aos ativos de TIC, mas também avaliar os sistemas e serviços que estiverem em implantação ou implantados.
- 8.4.13. Criar processos, em conjunto a equipe de governança da CONTRATANTE, para execução dos testes de penetração (vulnerabilidades) nos recursos que serão colocados em produção, assim como uma rotina periódica para avaliação do ambiente.
- 8.4.14. Analisar o resultado dos testes de penetração. Com base na análise tomar as medidas necessárias, inclusive junto as demais equipes, para encaminhamento e acompanhamento para supressão das vulnerabilidades encontradas no ambiente.
- 8.4.15. Gerar e consolidar para o CONTRATANTE, os relatórios de ataques e vulnerabilidades no ambiente de TIC, bem como das contramedidas adotadas (atualização de ativos, aplicação de patches e fixes, implementação de sistemas de proteção – antivírus, IPS, firewall, proxy, balanceadores de carga, etc.)
- 8.4.16. Consolidar, em manuais e scripts, todos os procedimentos de segurança adotados, sejam novos ou já implantados pelo CONTRATANTE.
- 8.4.17. Criar políticas de controle de acesso à rede local, com ou sem fio. As políticas criadas devem ser aprovadas pelo TRE-BA, para posterior aplicação e administração.
- 8.4.18. Adoção de controles e métodos presentes nas normas ISO 27001/27003.
- 8.4.19. Análise e rastreamento de evidências de incidentes de segurança da informação.
- 8.4.20. Elaborar ou redefinir, com o apoio da STI, os Planos de Continuidade de Serviços para a área de TIC (ITSCM), e testá-los, realizando levantamentos e auditorias sobre os potenciais riscos à infraestrutura e medidas para mitigá-los, de forma convergente com a Política de Gestão de Continuidade de Negócios (PGCN) do CONTRATANTE.
- 8.4.21. Realizar prospecção, teste e indicação de soluções de Segurança da Informação e Comunicações, inclusive baseadas em código aberto.



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
Seção de Licitações

- 8.4.22. Implantar e consolidar, com o apoio do CONTRATANTE, ferramenta específica para a análise e correlação de eventos e gestão de riscos e incidentes a partir dos logs e demais registros de eventos existentes no ambiente de TIC.
- 8.4.23. Execução de serviços de instalação, administração, gerenciamento, orquestração e implantação de uma stack ELK, para armazenamento e correlação de logs de aplicação e outras entidades (firewall, proxy, ips, balanceador, endpoints, dcs), utilizando os softwares livres Logstash, Kafka, Redis, Kibana, Spark, Jupyter Notebook e manter a atualização tecnológica da solução em conformidade com o definido pelo CONTRATANTE.
- 8.4.24. Administrar a solução de análise e correlação de eventos que venha a ser adquirida pelo CONTRATANTE, garantindo que as equipes especializadas encaminhem seus respectivos logs para essa solução.
- 8.4.25. Administrar a solução de Antivírus Corporativo, com a configuração de estações e de servidores de distribuição, remoções de vírus, resolução de problemas e manutenção dos servidores da plataforma Symantec Endpoint Protection e outras que vierem futuramente a ser utilizadas pelo CONTRATANTE.
- 8.4.26. Administrar, em conjunto com a equipe especializada, as soluções de detecção e bloqueio de spams e e-mails maliciosos, realizando a manutenção dos filtros de mensagens e de malwares e garantindo o bom funcionamento da solução Symantec SMG, ou outras que porventura venham a ser implementadas no CONTRATANTE.
- 8.4.27. Administrar solução contra APTs (Advanced Persistent Threats), que venha a ser adquirida pela CONTRATANTE, para localização e mitigação de ameaças baseadas em códigos maliciosos e mutáveis (malwares), e realizar a análise do comportamento de códigos maliciosos.
- 8.4.28. Implementar, com o apoio da STI, mecanismos de Prevenção à Evasão de Dados (DLP – Data Loss Prevention) no ambiente corporativo.
- 8.4.29. Fazer uso de sniffers, scanners para levantar possíveis vulnerabilidades na rede local (LAN).
- 8.4.30. Implementar, gerir e administrar solução de análise de risco e detecção de vulnerabilidades (RedHat Insights ou equivalente).
- 8.4.31. Apoiar a implantação e o gerenciamento de mecanismos de autenticação baseados no protocolo 802.1X para as redes LAN com e sem fio, com o uso de servidores de autenticação RADIUS.
- 8.4.32. Apoiar a execução das atividades das demais equipes de suporte especializado no que tange à segurança da informação.
- 8.4.33. Participar e atuar no tratamento de incidentes de segurança da informação e comunicações e, quando solicitado, participar em atividades de auditoria e análise forense.
- 8.4.34. Auxiliar na manutenção e administração da infraestrutura de Certificação Digital do CONTRATANTE, inclusive com a criação e revogação de certificados digitais.
- 8.4.35. Apoiar na manutenção e administração dos sistemas que envolvem criptografia e assinaturas digitais.
- 8.4.36. Elaborar, com anuência do CONTRATANTE, projetos/atividades de conscientização e palestras em segurança da informação.



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
Seção de Licitações

- 8.4.37. Elaborar e executar, com o apoio da STI, plano de teste do ambiente de infraestrutura de alta disponibilidade, que deverá ser mantido atualizado continuamente. Este plano servirá de referência para elaboração do Plano de Continuidade dos Serviços de TIC.
- 8.4.38. Monitorar o funcionamento e consumo de recursos dos appliances e demais ativos de segurança da informação.
- 8.4.39. Manter atualizada a Base de Dados de Configuração dos ativos relacionados com mecanismos de segurança. Garantir a consistência e a segurança das informações.

8.5. Requisitos de Disponibilidade:

- 8.5.1. As atividades de atendimento ao usuário deverão estar disponíveis para o CONTRATANTE no horário entre as 07:00 horas e 19:00 horas dos dias úteis. Nos anos eleitorais, no caso de eleições extemporâneas, e, excepcionalmente, nos anos não eleitorais, poderá haver atividades do CONTRATANTE em finais de semana e feriados, inclusive com ampliação do expediente, devendo a CONTRATADA disponibilizar o atendimento, seja remoto ou presencial, observados os níveis mínimos de serviço, mediante aviso prévio de, no mínimo 48h. Todos os níveis mínimos de serviço especificados neste Termo de Referência deverão ser atendidos.

8.6. Requisitos de Qualificação da Equipe:

- 8.6.1. Todos os integrantes devem possuir formação de nível superior na área de Tecnologia da Informação em instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação – MEC, ou de graduação em qualquer curso de nível superior em instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC, acrescida de certificação de curso de pós-graduação na área de Tecnologia da Informação de, no mínimo, 360 horas, fornecida por instituição reconhecida pelo MEC.
- 8.6.2. Todos os integrantes da área devem possuir ao menos uma das certificações: OSCP - Offensive Security Certified Professional ou Pentest+ ou GSEC - GIAC Security Essentials ou equivalente/superior (perfil técnico) ou CISSP, CISM, C-CISO ou equivalente (perfil gestão)
- a) A CONTRATANTE indicará na ordem de serviço qual perfil o profissional deverá possuir, podendo demandar profissionais de perfis diferentes.
- 8.6.3. Possuir experiência mínima de 03 (três) anos em atividades relacionadas à mecanismos de segurança de infraestrutura de TI, com conhecimento em tecnologias de firewall, Antivírus, Proxy, IDS, SIEM, IPS, Anti-DDoS, Ethernet 802.1x, Radius, IPSEC VPN – Virtual Private Network (client-to-site e site-to-site), e teste de penetração.
- 8.6.4. Possuir experiência mínima de 02 (dois) anos em atividades relacionadas ao apoio à elaboração de normativos de segurança, à implantação de processo de gestão de riscos e continuidade de negócios e ainda, à implantação de políticas de segurança da informação.
- 8.6.5. Todos os integrantes da área devem possuir treinamento ITIL Foundation Certified v3 ou versão superior.
- 8.6.6. Possuir conhecimentos avançados de boas práticas de gestão e governança de TI com base nos frameworks ITIL e COBIT.

9. Equipe Especializada VII – Sistemas Operacionais e Orquestração de Servidores.



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
Seção de Licitações

- 9.1. A Equipe Especializada VII de Suporte à Infraestrutura – Sistemas Operacionais e Orquestração de Servidores – é a responsável pela operação e manutenção, elaboração e execução de rotinas e scripts nos sistemas operacionais dos servidores físicos e virtuais da STI (majoritariamente servidores Linux no datacenter).
- 9.2. A Equipe ainda é responsável pela orquestração do ambiente virtualizado, sendo a responsável por criar e configurar máquinas virtuais e instâncias IaaS (Infrastructure as a Service) para a execução das aplicações, com a consequente administração dos recursos para o bom funcionamento do ambiente. Será responsável pela observância às recomendações e boas práticas ITILv3 e 4 de Gestão de Incidentes, Gestão de Problemas, Gestão de Mudanças, Gestão de Liberação, Gestão de Acesso, Gestão de Ativos de Hardware e Software, Gestão de Configuração, Gestão da Base de Conhecimentos, Gestão dos Níveis de Serviço, Gestão da Capacidade, Gestão da Disponibilidade e Gestão da Continuidade dos Serviços de TIC.

9.3. Requisitos de Negócio:

- 9.3.1. Manter e administrar os recursos dos sistemas operacionais dos servidores de aplicações do datacenter.
- 9.3.2. Instalar, configurar e manter os servidores de e-mail e mensagens instantâneas, e produtos correlatos.
- 9.3.3. Conhecimento do funcionamento dos protocolos POP3, IMAP, SMTP e LDAP para autenticação de usuários, envio e recebimento de mensagens de e-mail.
- 9.3.4. Ter conhecimento sólido acerca do protocolo OAuth de autenticação de usuários (Keycloak e SSO RedHat).
- 9.3.5. Conhecimento sobre a administração do serviço de diretórios LDAP baseado em softwares livres (OpenLdap, 389 Directory Server), sintaxe ASN.1, criação de schemas, classes de objetos e conjuntos de atributos.
- 9.3.6. Administração da plataforma em Software Livre de e-mail e groupware SOGo v2 e v3, composto pelos softwares Cyrus imapd e popd, Postfix smtpd, saslauthd, 389 Directory Server ldapd, Zpush integração com ActiveSync, frontend em servidor Apache com módulo PHP5.
- 9.3.7. Administrar e assegurar o cumprimento das políticas e dos procedimentos relativos aos serviços de correio eletrônico.
- 9.3.8. Instalação e configuração em cluster de alta disponibilidade dos servidores Apache que executam o frontend do SOGo.
- 9.3.9. Administração e configuração do servidor de listas de mensagens Mailman, inclusão, exclusão e bloqueio de listas.
- 9.3.10. Administração e configuração do servidor de mensagens instantâneas em Software Livre Openfire, baseado no protocolo XMPP.
- 9.3.11. Operacionalizar e administrar a integração dos serviços de correio eletrônico e de mensagens instantâneas com o serviço de diretórios LDAP.
- 9.3.12. Apoiar a equipe especializada de apoio ao gerenciamento de identidades na configuração dos serviços de diretório LDAP de forma integrada ao Oracle Identity Manager, Keycloak (SSO RedHat) ou equivalente.



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
Seção de Licitações

- 9.3.13. Realizar a inclusão, exclusão e bloqueio de contas de usuários de e-mail, e a administração dos dados do serviço de diretório LDAP em conjunto com a equipe especializada de apoio ao gerenciamento de identidades.
- 9.3.14. Gerenciar o espaço de armazenamento das bases de dados de mensagens, contas de e-mail e usuários.
- 9.3.15. Apoiar a configuração e execução de rotinas e scripts de backup das caixas de e-mail, e restaurar os dados a partir das cópias de segurança mediante requisição.
- 9.3.16. Aplicar as políticas de quotas de espaço para as caixas de mensagens de usuários, e alterar tais quotas mediante requisição.
- 9.3.17. Atualizar patches de segurança e versões de qualquer aplicação referente a solução de correio eletrônico.
- 9.3.18. Apoiar a equipe especializada de apoio à segurança da informação na configuração e gerenciamento das soluções de anti-spam, antivírus e anti-malware para correio eletrônico.
- 9.3.19. Avaliação e implementação de melhorias sobre o desempenho, integridade e disponibilidade da solução de correio eletrônico. Elaborar procedimentos e rotinas a serem observadas pelos usuários, para a manutenção de suas contas de correio eletrônico.
- 9.3.20. Administrar os recursos de orquestração do ambiente virtualizado.
- 9.3.21. Realizar atividades de instalação física de servidores de aplicações, appliances e outros equipamentos dedicados ao provimento de serviços de TIC na infraestrutura do datacenter. Fornecer suporte para os incidentes relacionados a servidores de aplicação Linux ou Windows, incluindo diagnóstico e restauração das aplicações que se encontram em produção ou homologação.
- 9.3.22. Analisar e registrar soluções de ocorrências, mantendo o respectivo histórico bem como as soluções.
- 9.3.23. Garantir que não haja negação de serviço para os usuários legítimos de aplicações, reportando os problemas para a equipe técnica responsável.
- 9.3.24. Manter atualizada a Base de Dados de Configuração dos ativos de servidores e serviços de TIC, inclusive em relação aos relacionamentos entre os itens de configuração (ICs). Garantir a consistência e a segurança das informações.
- 9.3.25. Instalar e administrar Certificados Digitais de servidores e de aplicações.
- 9.3.26. Analisar periodicamente os logs dos sistemas operacionais e serviços, buscando potenciais falhas ou degradações de desempenho existentes nos sistemas, tomar medidas contingenciais e alertar as áreas responsáveis, quando for o caso.
- 9.3.27. Aplicar as diretrizes institucionais de segurança da informação no que concerne aos servidores.
- 9.3.28. Fornecer suporte em operações de instalação, implantação e migração de aplicações que se encontram nos ambientes de produção, homologação e testes.
- 9.3.29. Suportar e diagnosticar problemas de funcionamento em aplicações WEB em produção e homologação desenvolvidas nas linguagens Java, PHP, Python, Perl, Ruby ou outras utilizadas no ambiente do CONTRATANTE.



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
Seção de Licitações

- 9.3.30. Administrar as permissões dos usuários responsáveis pela edição de conteúdo dos portais da Intranet e Internet baseados na tecnologia Zope/Plone, em conjunto com a equipe especializada de apoio ao gerenciamento de identidades.
- 9.3.31. Administrar o sistema de permissões de usuários RACF em plataforma mainframe, em conjunto com a equipe especializada de apoio ao gerenciamento de identidades. Administrar os servidores DNS públicos, incluindo configuração e a manutenção dos serviços DNS e DNSSEC, verificação de problemas na plataforma BIND9 e outras utilizadas pelo CONTRATANTE.
- 9.3.32. Administrar o ambiente de sincronização de horário corporativo, incluindo a verificação de funcionamento, monitoramento e testes de sincronismo do serviço NTP ou outros utilizados pelo CONTRATANTE.
- 9.3.33. Executar mudanças, migrações, atualizações, implantações e testes de novos produtos na plataforma Linux.
- 9.3.34. Executar serviços nos servidores de aplicação Linux/Unix e Windows, tais como gerenciamento de discos, parametrização dos sistemas, atualização de versões dos sistemas operacionais e aplicativos, aplicação de correções, service packs, patches e security fixes.
- 9.3.35. Alertar sobre a necessidade de atualização dos recursos de software e hardware sob sua responsabilidade à CONTRATANTE.
- 9.3.36. Transmitir informações sobre assuntos que afetem os usuários, tais como mudanças de configurações de servidores, novas versões de software, etc.
- 9.3.37. Garantir a integridade e confidencialidade das informações sob seu gerenciamento e verificar ocorrências de infrações de segurança.
- 9.3.38. Execução de serviços de instalação, administração, gerenciamento, orquestração e implantação de uma stack ELK, para armazenamento e correlação de logs de aplicação, utilizando os softwares livres Logstash, Kafka, Redis, Kibana, Spark, Jupyter Notebook e manter a atualização tecnológica da solução em conformidade com o definido pelo CONTRATANTE, com apoio da equipe especializada de segurança da informação.
- 9.3.39. Implantar processos automatizados de análise, monitoramento de aplicações, logs e identificação de falhas e degradações de desempenho.
- 9.3.40. Exercitar e simular contingências, e informar a necessidade de correções e aperfeiçoamentos.
- 9.3.41. Executar as atividades de mudanças programadas, atualizando todas as informações pertinentes.
- 9.3.42. Garantir a operacionalidade, acessibilidade, disponibilidade e integridade dos softwares de gerência de servidores.
- 9.3.43. Elaborar padrões de configuração a serem adotados pelos servidores de rede Linux, de acordo com as orientações e normativos estabelecidos pelo CONTRATANTE, a fim de implementar as políticas de compliance.
- 9.3.44. Implementar e administrar a automação da configuração de todos os ativos utilizando a ferramenta livre “Puppet” ou Ansible e outras adotadas pelo TRE-BA, criando, validando e implantando playbooks e fluxogramas nas ferramentas de automação conforme demanda de outras torres ou da contratante.



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
Seção de Licitações

- 9.3.45. Instalar, customizar e tornar disponível as novas versões dos sistemas operacionais e softwares básicos no ambiente open (RedHat Linux, Suse Enterprise, Fedora, Debian, MS Windows Server 2003, 2008, 2012 ou superior), e também drivers e firmwares, a fim de agregar novas funcionalidades às ferramentas, manter a atualização tecnológica e a conformidade com o suporte do fornecedor.
- 9.3.46. Administrar a rede e protocolos de comunicação em ambiente mainframe e plataformas intermediárias efetuando a instalação e configuração de placas de comunicação, drivers, TCP/IP, VTAM, etc. Administrar serviços adicionais de rede nas plataformas mainframe e open, tais como SSH, TELNET, FTP/SFTP, NFS, RSYSLOG, dentre outros.
- 9.3.47. Instalar e configurar a solução de Backup utilizada pelo CONTRATANTE nos servidores de aplicações, quando necessário, e garantir o seu correto funcionamento.
- 9.3.48. Utilizar recursos de virtualização de servidores e serviços com o intuito de aumentar o desempenho e a disponibilidade dos serviços de TIC.
- 9.3.49. Gerenciar a ferramenta de orquestração de recursos do ambiente virtualizado VMWare VCenter, ou outras definidas pelo CONTRATANTE.
- 9.3.50. Instalar, customizar e administrar ferramenta de gerenciamento de infraestrutura Red Hat Satellite ou outra definida pelo CONTRATANTE.
- 9.3.51. Criar, mediante requisição de serviço, máquinas virtuais para execução, testes ou implantação de novos sistemas, para os ambientes de produção, homologação, testes e desenvolvimento.
- 9.3.52. Alocar no ambiente de orquestração recursos de hardware para as máquinas virtuais, tais como unidades lógicas de armazenamento, interfaces de rede, processamento, memória, etc.
- 9.3.53. Realizar a migração de todo ambiente virtualizado da CONTRATANTE para outra solução de virtualização ou nuvem orquestrada que o TRE-BA venha a utilizar.
- 9.3.54. Monitorar na ferramenta de orquestração a utilização dos recursos de hardware do ambiente virtualizado.
- 9.3.55. Verificar os problemas no ambiente virtualizado e promover a realocação imediata de recursos para outro pool ou site, evitando assim que ocorram indisponibilidades ou degradações de desempenho.
- 9.3.56. Realizar o planejamento dos recursos e da capacidade do ambiente virtualizado.
- 9.3.57. Executar trabalhos de consolidação, configuração de cluster e distribuição de carga no ambiente virtualizado.

9.4. Requisitos de Disponibilidade:

- 9.4.1. As atividades de atendimento ao usuário deverão estar disponíveis para o CONTRATANTE no horário entre as 07:00 horas e 19:00 horas dos dias úteis. Nos anos eleitorais, no caso de eleições extemporâneas, e, excepcionalmente, nos anos não eleitorais, poderá haver atividades do CONTRATANTE em finais de semana e feriados, inclusive com ampliação do expediente, devendo a CONTRATADA disponibilizar o atendimento, seja remoto ou presencial, observados os níveis mínimos de serviço, mediante aviso prévio de, no mínimo 48h. Todos os níveis mínimos de serviço especificados neste Termo de Referência deverão ser atendidos.

9.5. Requisitos de Qualificação da Equipe:



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
Seção de Licitações

- 9.5.1. Todos os integrantes da equipe devem possuir diploma de conclusão de curso de graduação em nível superior em qualquer área de Tecnologia da Informação, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação, ou diploma de curso de graduação de nível superior em qualquer área de formação acompanhado de certificado de conclusão de especialização na área de Tecnologia da Informação de, no mínimo, 360 horas/aula.
- 9.5.2. Todos os integrantes devem possuir certificação “Red Hat Certified Engineer - RHCE”. Ter realizado curso VMware vSphere: Instalar, configurar, gerenciar [V6.7] ou equivalente, com carga horária mínima de 32 h/a, abordando os seguintes assuntos:
- a) Descrever o data center definido por software
 - b) Implantar um host ESXi e criar máquinas virtuais
 - c) Descrever a arquitetura do vCenter Server
 - d) Implantar uma instância do vCenter Server ou VMware vCenter Server™ Appliance™
 - e) Usar o vCenter Server para gerenciar um host ESXi
 - f) Configurar e gerenciar a infraestrutura vSphere com VMware vSphere® Client™ e VMware vSphere® Web Client
 - g) Configurar redes virtuais com switches padrão vSphere
 - h) Usar o vCenter Server para gerenciar vários tipos de armazenamento de host: VMware vSphere® VMFS, NFS, SAN virtual e Volumes virtuais
 - i) Gerenciar máquinas virtuais, modelos, clones e instantâneos
 - j) Criar um vApp
 - k) Descrever e usar a biblioteca de conteúdo
 - l) Migrar máquinas virtuais com VMware vSphere® vMotion®
 - m) Usar VMware vSphere® Storage vMotion® para migrar o armazenamento da máquina virtual
 - n) Monitorar o uso de recursos e gerenciar pools de recursos
 - o) Usar o VMware vRealize™ Operations Manager™ para identificar e resolver problemas por meio de análises e alertas
 - p) Gerenciar VMware vSphere® High Availability e VMware vSphere® Fault Tolerance
 - q) Usar VMware vSphere® Replication™ e VMware vSphere® Data Protection™ para replicar máquinas virtuais e executar recuperação de dados
 - r) Usar os clusters VMware vSphere® Distributed Resource Scheduler™ para melhorar a escalabilidade do host
 - s) Usar switches distribuídos vSphere para melhorar a escalabilidade da rede
 - t) Usar o VMware vSphere® Update Manager™ para aplicar patches e realizar a solução de problemas básicos de hosts ESXi, máquinas virtuais e operações do vCenter Server
- 9.5.3. Todos os integrantes devem possuir experiência mínima de 03 (três) anos em atividades de administração de redes e infraestrutura para sistemas operacionais Linux e Windows.
- 9.5.4. Todos os integrantes da área devem possuir treinamento ITIL Foundation Certified v3 ou versão superior.



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
Seção de Licitações

- 9.5.5. No mínimo um integrante deve possuir experiência mínima de 03 (três) anos em sistemas de virtualização VMWare, Xen, Hyper-V ou similares, e com gerência e orquestração de ambiente virtualizado.
- 9.5.6. No mínimo um integrante com experiência mínima de um (01) ano com a administração de serviços de rede e e-mail baseados em software livre.
- 9.5.7. No mínimo um integrante com conhecimentos avançados em serviços de webmail baseados na plataforma SOGo.
- 9.5.8. Todos os integrantes devem possuir conhecimentos avançados em sistemas operacionais MS-Windows Server (2012 ou superior), GNU/Linux (Debian, Suse, Fedora ou Red Hat), Redes de Computadores, Arquitetura de Computadores, Lógica de Programação e Scripting (shell script).
- 9.5.9. Todos os integrantes devem possuir conhecimentos avançados em boas práticas de gestão e governança de TIC com base nos frameworks ITIL e COBIT.

10. Equipe Especializada VIII – Suporte e Operação de Sistemas e Aplicações

- 10.1. A Equipe Especializada VIII de Suporte à Infraestrutura – Suporte e Operação de Sistemas e Aplicações - é a responsável pela operação e manutenção continuada de soluções de software implantadas nos ambientes do TRE-BA (interno e nuvem, quando houver), cujo principal resultado é a identificar, diagnosticar e corrigir defeito, manter a disponibilidade, estabilidade e desempenho dos sistemas e do ambiente. Também responsável pela instalação (deploy), configuração e controle da execução das aplicações corporativas, sejam elas adquiridas ou desenvolvidas internamente pela própria instituição, bem como todas as interações com as equipes que desenvolvem sistemas no TRE-BA seguindo as práticas Devops.
- 10.2. Especificamente quanto aos Sistemas desenvolvidos pelo TRE-BA ou internalizados pelo TRE-BA, a CONTRATADA é responsável pela análise , diagnósticos, manutenção e restabelecimento da sua disponibilidade, estabilidade, desempenho, correção de falhas, problemas de degradação de desempenho ou defeitos relacionados às configurações de ambiente da aplicação, identificação e comunicação de problemas de aplicação pela análise de seus logs e outras ferramentas de análise de desempenho de aplicações utilizadas pela TRE-BA, em ambiente de produção.
- 10.3. A Equipe é responsável por saber diagnosticar a causa de problemas de lentidão ou degradação da desempenho dos sistemas e aplicações mantidos em produção, avaliando o comportamento do sistema afetado desde a estação de usuários (remotamente), utilizando troca de arquivos, capturas de telas, vídeos coletados, ferramentas de debug dos browsers, ou outros recursos disponíveis bem como , tráfego de rede, balanceamento, comportamento e logs da aplicação nos servidores, e os recursos de infra e banco de dados. Sempre que for necessário, as equipes responsáveis pela sustentação do código da aplicação poderão ser acionadas para apoiar no diagnóstico e na solução de indisponibilidades ou degradação do desempenho dos serviços pelos quais também sejam responsáveis.
- 10.4. A Equipe será responsável pela observância às recomendações e boas práticas ITILv3 e 4 de Gestão de Incidentes, Gestão de Problemas, Gestão de Mudanças, Gestão de Liberação, Gestão de Acesso, Gestão de Ativos de Hardware e Software, Gestão de Configuração, Gestão da Base de



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
Seção de Licitações

Conhecimentos, Gestão dos Níveis de Serviço, Gestão da Capacidade, Gestão da Disponibilidade e Gestão da Continuidade dos Serviços de TI.

10.5. Requisitos de Negócio:

- 10.5.1. Adequar a solução de software e serviços de TIC às mudanças de ambiente operacional, compreendendo hardware e software básico, e de versão de software, de Containers, de servidor de aplicação e de Sistema de Gerenciamento de Banco de Dados (SGBD), relacionados ao ambiente suportado pela contratada.
- 10.5.2. Dar suporte e acompanhar junto às equipes de desenvolvimento para análise, diagnóstico, resolução de incidentes e proposta de melhoria nos sistemas e aplicações do TRE-BA, quando couber.
- 10.5.3. Possuir entendimento, domínio, monitoração preventiva e gestão dos registros de Log gerados pelos sistemas suportados e operados.
- 10.5.4. Executar quaisquer procedimentos operacionais rotineiramente requeridos pelo serviço de TIC ou sistema em função de suas regras de negócio ou forma de construção mantendo seu correto funcionamento nos ambientes da TRE-BA. As atividades de atendimento ao usuário deverão estar disponíveis para o CONTRATANTE no horário entre as 07:00 horas e 19:00 horas dos dias úteis. Nos anos eleitorais ou no caso de eleições extemporâneas, poderá haver atividades do CONTRATANTE em finais de semana e feriados, inclusive com ampliação do expediente, devendo a CONTRATADA disponibilizar o atendimento, seja remoto ou presencial, observados os níveis mínimos de serviço, mediante aviso prévio de, no mínimo 48h. Todos os níveis mínimos de serviço especificados neste Termo de Referência deverão ser atendidos., em especial de produção, treinamento e homologação.
- 10.5.5. Configurar e operar os ambientes de integração e entrega contínua adotados para as soluções operadas e suportadas (servidor de automação de entregas e orquestradores de containers, dentre outros) na CONTRATADA, bem como construção, em conjunto com as equipes de desenvolvimento dos pacotes com os softwares sustentados e gerenciamento de publicação, de pacotes de software nos ambientes de produção da CONTRATANTE.
- 10.5.6. Manter atualizada toda a documentação necessária para o reestabelecimento, rollback ou reimplantação dos serviços e sistemas, e respectivos ambientes em produção, bem como automatização desses processos.
- 10.5.7. Absorver os conhecimentos necessários para o entendimento de toda a arquitetura, funcionamentos e fluxos de integração entre os componentes dos serviços, sistemas e aplicações.
- 10.5.8. Diagnosticar o incidente em sistemas e apontar necessidade de intervenção na forma como a solução foi desenvolvida pela CONTRATANTE. A CONTRATADA deverá sugerir e detalhar quais mudanças podem ser feitas utilizando os canais estabelecidos pela CONTRATANTE e executar as ações de contorno possíveis sem prejuízo de seus níveis de serviço.
- 10.5.9. Realizar o deploy, a manutenção e o controle da execução das aplicações corporativas, com o devido apoio da área de sistemas operacionais, quando necessário.



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
Seção de Licitações

- 10.5.10. Fornecer suporte para os incidentes relacionados a servidores de aplicação, e respectivas aplicações, incluindo diagnóstico e restauração das aplicações que se encontram em produção, desenvolvimento, testes ou homologação.
- 10.5.11. Fornecer suporte em operações de instalação, implantação e migração de aplicações que se encontram nos ambientes de produção, homologação, desenvolvimento e testes.
- 10.5.12. Analisar e registrar soluções de ocorrências, mantendo o respectivo histórico bem como as soluções.
- 10.5.13. Garantir que não haja negação de serviço para os usuários legítimos de aplicações, reportando os problemas para a equipe técnica responsável.
- 10.5.14. Analisar a desempenho e comportamento das aplicações, API, contextos e plano de consumo em produção, com emissão de pareceres técnicos e recomendação de melhorias.
- 10.5.15. Apoiar, propor e implantar melhorias na arquitetura e segurança das aplicações.
- 10.5.16. Realizar o planejamento e a implementação dos servidores de apresentação, aplicação e banco de dados dos ambientes de TIC da TRE-BA, com o apoio das equipes especializadas de Sistemas Operacionais e Banco de Dados.
- 10.5.17. Implementar e identificar soluções para detecção e atuação tempestiva em crises, incidentes envolvendo as aplicações em produção.
- 10.5.18. Indicar a necessidade de ajustes nos servidores de aplicação e banco de dados que sustentam os serviços da TRE-BA.
- 10.5.19. Troubleshooting e análise de logs das aplicações e da infraestrutura que sustenta as aplicações (servidores de aplicação, apresentação e banco de dados) e suas dependências, em conjunto com as demais equipes especializadas.
- 10.5.20. Implementar, executar e atualizar os componentes de aplicação do ambiente de TIC da TRE-BA.
- 10.5.21. Atuar junto à Equipe de Desenvolvimento/Manutenção de Sistemas para assegurar o pleno funcionamento das aplicações, inclusive propondo melhorias no código.
- 10.5.22. Analisar e monitorar os logs das aplicações buscando potenciais falhas e degradações de desempenho existentes nos sistemas e no ambiente, tomar medidas contingenciais e alertar as áreas responsáveis pelo desenvolvimento e uso da aplicação.
- 10.5.23. Aplicar as diretrizes institucionais de segurança da informação no que concerne aos servidores e às aplicações.
- 10.5.24. Prover novas soluções de servidores de aplicações, inclusive em nuvem orquestrada, quando solicitado pelo CONTRATANTE.
- 10.5.25. Realizar a migração das aplicações do TRE-BA, inclusive para nuvem orquestrada ou qualquer nova tecnologia, quando requisitado pelo CONTRATANTE.
- 10.5.26. Automatizar todas as rotinas de deploy e atualização de sistemas utilizando as ferramentas de entrega e integração contínua da TRE-BA.
- 10.5.27. Configurar e operar os ambientes de integração e entrega contínua implantados para as soluções operadas e suportadas (servidor de automação de entregas e orquestradores de containers) na CONTRATADA.



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
Seção de Licitações

- 10.5.28. Ajustar dos pacotes com os softwares sustentados aos ambientes de produção e homologação.
- 10.5.29. Gerenciar a publicação de pacotes de software nos ambientes de produção e homologação CONTRATANTE.
- 10.5.30. Fornecer suporte para os incidentes relacionados a servidores de aplicação Linux ou Windows, incluindo diagnóstico e restauração das aplicações que se encontram no ambiente do TRE-BA.
- 10.5.31. Analisar e registrar soluções de ocorrências, mantendo o respectivo histórico bem como as soluções.
- 10.5.32. Garantir que não haja negação de serviço para os usuários legítimos de aplicações, reportando os problemas para a equipe técnica responsável.
- 10.5.33. Manter atualizada a Base de Dados de Configuração dos ativos de servidores e serviços de TIC, inclusive em relação aos relacionamentos entre os itens de configuração (ICs). Garantir a consistência e a segurança das informações.
- 10.5.34. Atuar junto à Equipe de Desenvolvimento/Manutenção de Sistemas para assegurar o pleno funcionamento das aplicações.
- 10.5.35. Realizar a migração dos sistemas e aplicações da CONTRATANTE para outra solução de virtualização/ container ou nuvem orquestrada que a TRE-BA venha a utilizar.
- 10.5.36. Fornecer informações e relatórios sobre a utilização e situação das aplicações.
- 10.5.37. Manter e suportar as interfaces entre a Internet e as aplicações, implementar softwares e mecanismos que garantam o acesso seguro e a consistência das funcionalidades web.
- 10.5.38. Monitorar e gerenciar a desempenho dos servidores de aplicação WEB.
- 10.5.39. Analisar periodicamente, e em caso de indisponibilidades ou degradação do desempenho dos serviços, os logs das aplicações buscando potenciais falhas existentes nos sistemas ou na infraestrutura, tomar medidas contingenciais e alertar as áreas responsáveis pelo desenvolvimento e uso da aplicação quanto aos problemas diagnosticados.
- 10.5.40. Desenvolver rotinas e scripts voltados à monitoração e garantia da disponibilidade das aplicações, suas principais funcionalidades e respectivos componentes de software sob sua responsabilidade.
- 10.5.41. Executar todos os procedimentos operacionais rotineiramente requeridos para o funcionamento do serviço ou sistema em função de suas regras de negócio ou forma de construção.
- 10.5.42. Aplicar as diretrizes institucionais de segurança da informação no que concerne às aplicações e sistemas.
- 10.5.43. Fornecer suporte em operações de instalação, implantação e migração de aplicações que se encontram nos ambientes de produção, homologação e testes.
- 10.5.44. Documentar, suportar o funcionamento e a implantação física de aplicações WEB desenvolvidas nas linguagens Java, PHP, Python, Perl, Ruby ou outras utilizadas no ambiente do CONTRATANTE, de modo a entender o funcionamento das aplicações e diagnosticar possíveis problemas de indisponibilidade ou degradação de desempenho causados por



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
Seção de Licitações

problemas de arquitetura do sistema ou da arquitetura de infraestrutura. As documentações lógicas e de implantação física dos sistemas devem ser mantidas atualizadas em conjunto pelas equipes de suporte à infraestrutura e de desenvolvimento de sistemas.

- 10.5.45. Configurar e manter em funcionamento os servidores de aplicações WEB, tais como IIS, Apache, Tomcat, JBoss, Wildfly, Zope, Oracle Application Server, Oracle Weblogic, IBM Websphere ou outros utilizados pelo CONTRATANTE.
- 10.5.46. Execução de serviços de instalação, administração, gerenciamento, orquestração e implantação de sistemas que administram containers, utilizando as ferramentas Docker, Kubernetes, Openshift e equivalentes, e manter a atualização tecnológica da solução em conformidade com o definido pelo CONTRATANTE.
- 10.5.47. Execução de serviços de instalação, administração, gerenciamento, orquestração e implantação de uma stack ELK, para armazenamento e correlação de logs de aplicação, utilizando os softwares livres Logstash, Kafka, Redis, Kibana, Spark, Jupyter Notebook e manter a atualização tecnológica da solução em conformidade com o definido pelo CONTRATANTE, com apoio da equipe especializada de segurança da informação.
- 10.5.48. Administrar as permissões dos usuários responsáveis pela edição de conteúdo dos portais da Intranet e Internet baseados na tecnologia Zope/Plone, em conjunto com a equipe especializada de apoio ao gerenciamento de identidades.
- 10.5.49. Atualização de aplicações sustentadas em ambientes de produção, homologação, desenvolvimento e testes.
- 10.5.50. Participar de reuniões junto à equipe de desenvolvimento para análise do impacto, riscos e requisitos das aplicações que implantadas e/ou em processo de implantação no ambiente da TRE-BA.
- 10.5.51. Propor a atualização dos recursos de software e hardware à CONTRATANTE.
- 10.5.52. Transmitir informações sobre assuntos que afetem os usuários, tais como mudanças de configurações de servidores, novas versões de software, etc.
- 10.5.53. Garantir a integridade e confidencialidade das informações sob seu gerenciamento e verificar ocorrências de infrações de segurança.
- 10.5.54. Mapear em conjunto com as equipes de desenvolvimento e implantar processos automatizados de análise, monitoramento e identificação de falhas ou degradação de desempenho nos sistemas e respectivas funcionalidades.
- 10.5.55. Criar e gerenciar processos de automação de builds e controle de versionamento de aplicações, quando necessário.
- 10.5.56. Exercitar e simular contingências, e informar a necessidade de correções e aperfeiçoamentos.
- 10.5.57. Executar as atividades de mudanças programadas, atualizando todas as informações pertinentes.
- 10.5.58. Garantir a operacionalidade, acessibilidade, disponibilidade e integridade dos softwares de gerência de aplicações.
- 10.5.59. Instalar, customizar e tornar disponível as novas versões dos softwares aplicativos e de middleware (CASpool, Queue Managers, HTTP/HTTPS servers, Java Application Servers,



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
Seção de Licitações

gerenciadores de API e barramentos, dentre outros) a fim de agregar os novos recursos das ferramentas e manter a atualização tecnológica e a conformidade com o suporte do fornecedor.

10.5.60. Instalar, configurar e manter os serviços (webservices) dedicados à comunicação máquina-máquina, vinculados às aplicações institucionais.

10.5.61. Executar testes e rollback em sistemas quando houver a necessidade de retornar a uma determinada versão de sistema do CONTRATANTE, caso algum deixe de funcionar após uma mudança no ambiente.

10.5.62. Instalar, configurar. Operar e manter os softwares de apoio utilizados pelo CONTRATANTE, tais como os sistemas de controle de versão (CVS, SVN, GIT), sistema de automação de build (Jenkins), sistema de gestão de qualidade de código (Sonar), sistema de gestão de repositório (Artifactory/Maven), sistemas de controle de tarefas (Mantis, Redmine), sistema de controle de documentação (wiki), sistema de gerenciamento de projetos (Gepnet), Sistema de Autenticação (Keycloak, SSO RedHat), dentre outros.

10.6. Requisitos de Disponibilidade:

10.6.1. As atividades de atendimento ao usuário deverão estar disponíveis para o CONTRATANTE no horário entre as 07:00 horas e 19:00 horas dos dias úteis. Nos anos eleitorais, no caso de eleições extemporâneas, e, excepcionalmente, nos anos não eleitorais, poderá haver atividades do CONTRATANTE em finais de semana e feriados, inclusive com ampliação do expediente, devendo a CONTRATADA disponibilizar o atendimento, seja remoto ou presencial, observados os níveis mínimos de serviço, mediante aviso prévio de, no mínimo 48h. Todos os níveis mínimos de serviço especificados neste Termo de Referência deverão ser atendidos.

10.7. Requisitos de Qualificação da Equipe

10.7.1. Todos os integrantes da equipe devem possuir formação de nível superior na área de Tecnologia da Informação em instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação – MEC, ou de graduação em qualquer curso de nível superior em instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC, acrescida de certificação de curso de pós-graduação na área de Tecnologia da Informação de, no mínimo, 360 horas, fornecida por instituição reconhecida pelo MEC.

10.7.2. Todos os integrantes devem possuir certificação “Red Hat Certified JBoss Administrator – RHCJA” ou similar.

10.7.3. Todos os integrantes da área devem possuir treinamento ITIL Foundation Certified v3 ou superior.

10.7.4. Todos os integrantes devem possuir experiência mínima de 03 (três) anos em atividades de administração de sistemas operacionais Linux e servidores de aplicação Java (Tomcat, Jboss, Oracle Application Server, Oracle Weblogic), servidores WEB (Apache, MS-IIS) com extensões para as linguagens PHP, Perl, Python.

10.7.5. No mínimo um Integrante área deve possuir 3 (três) anos, em atividades de levantamento, análise, codificação, documentação, implementação, implantação e rotinas operacionais relacionadas a ambientes de infra ágil, homologação e produção, incluindo a execução de procedimentos operacionais necessários para o desenho e implantação de projetos voltados para infra ágil em todo o ambiente da CONTRATANTE através de automações e



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
Seção de Licitações

administração de containers, desenvolvimentos de soluções e métodos ágeis para prover serviços, manutenção de sistemas suportados pelas plataformas e seus servidores de aplicações relacionados a infraestrutura de TIC;

10.7.6. Todos os integrantes devem possuir conhecimento avançados em sistemas operacionais MS-Windows Server (2012 ou superior), GNU/Linux (Red Hat), Redes de Computadores, Arquitetura de Computadores, Lógica de Programação e Scripting (shell script).

10.7.7. Conhecimentos avançados em boas práticas de gestão e governança de TI com base nos frameworks ITIL e COBIT.

11. Equipe Especializada IX – Apoio ao Gerenciamento de Identidades

11.1. A Equipe Especializada IX de Suporte à Infraestrutura – Apoio ao Gerenciamento de Identidades - é a responsável pelo gerenciamento das plataformas e sistemas que armazenam as contas de usuários e os seus atributos.

11.2. A Equipe IX é responsável pela atualização dos cadastros, pela concessão ou retirada de permissões de acesso aos sistemas informatizados após seguidos os procedimentos institucionais necessários, pela integração das bases de dados de informações de usuários e por apoiar o CONTRATANTE na gestão dos atributos e níveis de permissão de acesso.

11.3. A Equipe IX será responsável pela observância às recomendações e boas práticas ITILv3 de Gestão de Acesso e Gestão da Base de Conhecimentos.

11.4. Requisitos de Negócio:

11.4.1. Executar as atividades de gerenciamento e manutenção de contas, cadastros e permissões de acesso dos usuários dos diferentes sistemas corporativos do TRE-BA.

11.4.2. Implementar as políticas de segurança de TIC no que concerne à concessão ou retirada de permissões de acesso aos sistemas informatizados.

11.4.3. Realizar a integração dos serviços de diretório e de bases de dados de usuários a partir da plataforma Oracle Identity Manager, ou equivalente.

11.4.4. Configurar as estruturas de dados de acordo com o estabelecido pela STI, e integrar por meio de conectores específicos a ferramenta de gestão de identidade (Oracle IDM, ou equivalente), aos serviços de diretório LDAP e Active Directory, e de autenticação, a exemplo do Keycloak e SSO (RedHat).

11.4.5. Integrar por meio de conectores específicos a ferramenta de gestão de identidade (Oracle IDM, ou equivalente) às bases de dados institucionais de registro de servidores/prestadores de serviços.

11.4.6. Realizar o cadastramento, alteração e bloqueio de contas dos usuários nos diferentes serviços de diretório e bases de dados dos sistemas, a partir das requisições encaminhadas e devidamente autorizadas pela STI ou pela área gestora dos sistemas.

11.4.7. Atuar em conjunto com as demais equipes no gerenciamento dos usuários dos serviços de diretório Active Directory e LDAP, e de autenticação (Keycloak e SSO - RedHat).

11.4.8. Atuar em conjunto com as demais equipes no gerenciamento dos usuários responsáveis pela gestão de conteúdo dos Portais Zope/Plone.

11.4.9. Atuar em conjunto com a equipe de Bancos de Dados no gerenciamento dos usuários responsáveis pelo acesso aos bancos de dados corporativos.



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
Seção de Licitações

- 11.4.10. Acompanhar, em conjunto com a área responsável da STI, as implantações e revogações de permissões de usuários corporativos a serviços específicos.
- 11.4.11. Implementar políticas globais de acesso aos sistemas informatizados.
- 11.4.12. Zelar pela segurança das informações, mantendo a consistência das permissões de acesso aos sistemas.
- 11.4.13. Elaborar e administrar a base de dados de registros históricos de alterações de perfis de acesso dos usuários.
- 11.4.14. Apoiar os processos de segurança da informação através do monitoramento e registro dos acessos efetuados pelos usuários, para fins de auditoria.

11.5. Requisitos de disponibilidade:

- 11.5.1. As atividades de atendimento ao usuário deverão estar disponíveis para o CONTRATANTE no horário entre as 07:00 horas e 19:00 horas dos dias úteis. Nos anos eleitorais, no caso de eleições extemporâneas, e, excepcionalmente, nos anos não eleitorais, poderá haver atividades do CONTRATANTE em finais de semana e feriados, inclusive com ampliação do expediente, devendo a CONTRATADA disponibilizar o atendimento, seja remoto ou presencial, observados os níveis mínimos de serviço, mediante aviso prévio de, no mínimo 48h. Todos os níveis mínimos de serviço especificados neste Termo de Referência deverão ser atendidos.

11.6. Requisitos de qualificação da equipe:

- 11.6.1. Todos os integrantes da equipe devem possuir diploma de conclusão de curso de graduação em nível superior em qualquer área de Tecnologia da Informação, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação, ou diploma de curso de graduação de nível superior em qualquer área de formação acompanhado de certificado de conclusão de especialização na área de Tecnologia da Informação de, no mínimo, 360 horas/aula.
- 11.6.2. Todos os integrantes da área devem possuir treinamento ITIL Foundation Certified v3 ou superior.
- 11.6.3. Todos os integrantes devem possuir experiência de pelo menos 02 (dois) anos na elaboração e execução de projetos envolvendo sistemas de gestão de identidade e Oracle IDM.
- 11.6.4. Todos os integrantes devem possuir conhecimentos avançados sobre protocolos e gestão de serviços de diretório LDAP e Active Directory.
- 11.6.5. Todos os integrantes devem possuir conhecimentos avançados em boas práticas de gestão e governança de TI com base nos frameworks ITIL e COBIT.

12. Equipe Especializada X – Serviço de Backup e Armazenamento de Dados

- 12.1. A Área Especializada em Serviço de Backup e armazenamento de dados é responsável por gerenciar o armazenamento de dados. Além disso é de responsabilidade da equipe criar, gerenciar e executar o Plano de Backup da contratante. Compreende as atividades de operação e sustentação de equipamentos e softwares de armazenamento, backup de dados e rede de armazenamento (SAN) atualmente instalados no datacenter da STI do TRE-BA ou que venham no futuro a ser expandidos.
- 12.2. As atividades englobam administração e operação pró ativa do ambiente de backup e storage e rede SAN, além de monitoramento, resolução de problemas, esclarecimento de dúvidas e aplicação de procedimentos de melhoria, atendimento de chamados para elaboração de estudos e diagnósticos, análise do ambiente, instalação, configuração.



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
Seção de Licitações

12.3. A Área de Serviço de Backup e Armazenamento de Dados será responsável pela observância às recomendações e boas práticas ITIL v3 e 4 ou versão superior de Gestão de Incidentes, Gestão de Configuração, Gestão da Base de Conhecimentos, Gestão dos Níveis de Serviço, Gestão da Capacidade e Gestão da Disponibilidade.

12.4. Requisitos de Negócio:

- 12.4.1. Administrar solução de backup, incluindo criação, edição e remoção de políticas, restore e todas outras atividades referentes a backup.
- 12.4.2. Verificar realização de backup do sistema através de ferramentas para garantia do armazenamento de informações.
- 12.4.3. Analisar e registrar soluções de ocorrências, mantendo o respectivo histórico bem como as soluções aplicadas.
- 12.4.4. Manter atualizada a Base de Dados de Configuração dos ativos de servidores e serviços de TI, inclusive em relação aos relacionamentos entre os Itens de Configuração (ICs). Garantir a consistência e a segurança das informações.
- 12.4.5. Propor a atualização dos recursos de software e hardware à CONTRATANTE, no tocante de suas responsabilidades.
- 12.4.6. Transmitir informações sobre assuntos que afetem os usuários, tais como mudanças de configurações de servidores, novas versões de software, etc.
- 12.4.7. Garantir a integridade e confidencialidade das informações sob seu gerenciamento e verificar ocorrências de infrações de segurança.
- 12.4.8. Implantar processos automatizados de análise, através de monitoramento e identificação de falhas ou de degradação no desempenho.
- 12.4.9. Exercitar e simular contingências, e informar a necessidade de correções e aperfeiçoamentos.
- 12.4.10. Executar as atividades de Requisições Planejadas, atualizando todas as informações pertinentes.
- 12.4.11. Garantir a operacionalidade, acessibilidade, disponibilidade e integridade dos softwares sob sua responsabilidade.
- 12.4.12. Criar e montar de LUNs (Logical Unit Number) em storages de rede do tipo SAN Fiber Channel.
- 12.4.13. Apoiar a Instalação e configuração da solução de Backup utilizada pela CONTRATANTE nos servidores de aplicações, e suas dependências, e no ambiente de Virtualização e garantir o seu correto funcionamento.
- 12.4.14. Participar de reuniões junto à CONTRATANTE para tratativa de assuntos técnicos pertinentes à área;
- 12.4.15. Executar testes de restauração de dados e sistemas completos periódicos.
- 12.4.16. Executar restauração de dados e/ou sistemas completos, sempre que solicitado pela CONTRATANTE.
- 12.4.17. Realizar o planejamento dos recursos e da capacidade de armazenamento de dados.
- 12.4.18. Configurar e administrar os dados armazenados da CONTRATANTE, através de análise, monitoramento e correção de problemas relacionados ao armazenamento de dados.



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
Seção de Licitações

- 12.4.19. Instalar, administrar, operar e manter equipamentos de armazenamento de dados bem como os switches, rede SAN e rede VSAN ou equipamentos que a contratante venha a utilizar para armazenamento de dados.
- 12.4.20. Criar, editar e remover LUNs, Volumes, Agregações, Zones do ambiente de armazenamento de dados.
- 12.4.21. Acionar suporte/ garantia dos equipamentos de armazenamento de dados junto aos fornecedores/ fabricantes, acompanhando o chamado aberto.
- 12.4.22. Administrar e configurar os volumes NFS, CIFS.
- 12.4.23. Verificar e tratar os erros apresentados nos equipamentos de armazenamento de dados, reverificação de discos e volumetria.
- 12.4.24. Administrar os snapshots e checkpoints dos storages.
- 12.4.25. Criar, atualizar, e acompanhar plano de backup, bem como executar as atividades de backup, considerando a Janela de Backup, Versionamento, Tempo de retenção, Archiving ou descarte, Tempo estimado para o processo de restauração e Capacidade de armazenamento necessária.
- 12.4.26. Confeccionar relatório de estatística de uso dos equipamentos de armazenamento de dados em tempo real, bem como propor e executar melhorias a fim de aumentar a eficiência de uso dos dados.

12.5. Requisitos de Disponibilidade:

- 12.5.1. As atividades de atendimento ao usuário deverão estar disponíveis para o CONTRATANTE no horário entre as 07:00 horas e 19:00 horas dos dias úteis. Nos anos eleitorais, no caso de eleições extemporâneas, e, excepcionalmente, nos anos não eleitorais, poderá haver atividades do CONTRATANTE em finais de semana e feriados, inclusive com ampliação do expediente, devendo a CONTRATADA disponibilizar o atendimento, seja remoto ou presencial, observados os níveis mínimos de serviço, mediante aviso prévio de, no mínimo 48h. Todos os níveis mínimos de serviço especificados neste Termo de Referência deverão ser atendidos.

12.6. Requisitos de Qualificação da Equipe:

- 12.6.1. Todos os integrantes da área devem possuir formação de nível superior na área de Tecnologia da Informação em instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação – MEC, ou de graduação em qualquer curso de nível superior em instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC, acrescida de certificação de curso de pós-graduação na área de Tecnologia da Informação de, no mínimo, 360 horas, fornecida por instituição reconhecida pelo MEC.
- 12.6.2. Todos os integrantes da área devem possuir treinamento ITIL Foundation Certified v3 ou superior.
- 12.6.3. Todos os integrantes da área devem possuir experiência mínima de 02 (dois) anos em ambiente virtualizado.
- 12.6.4. Todos os integrantes da área devem possuir experiência mínima de 03 (três) anos em atividades atinentes à Backup (Implantação, Configuração, Administração e Criação de Políticas).



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
Seção de Licitações

12.6.5. Todos os integrantes da área devem possuir experiência mínima de 03 (três) anos em atividades atinentes à Armazenamento (Storages).

12.6.6. Ter realizado curso Veeam Availability Suite v10: Configuração e Gerenciamento ou equivalente, com carga horária mínima de 24h, abordando os seguintes tópicos:

- a) Gerenciar com eficiência a disponibilidade de dados em ambientes locais, externos, em nuvem e híbridos.
- b) Garantir que os Objetivos de tempo de recuperação (RTOs) e os Objetivos de ponto de recuperação (RPOs) sejam atingidos.
- c) Instalar e configurar o Veeam Availability Suite em seu ambiente, garantindo que os dados sejam protegidos com eficiência.
- d) Adaptar-se às necessidades técnicas, empresariais e regulatórias de uma organização.
- e) Garantir que a recuperação seja possível, eficiente, segura e em conformidade com os requisitos empresariais e legais
- f) Fornecer visibilidade dos dados empresariais e produzir relatórios e painéis eficientes para monitorar o desempenho e os riscos.
- g) Conduzir uma solução de problemas básica e uma análise do ambiente Veeam Availability Suite deles.

13. Equipe Especializada XI – Monitoramento de Redes, Serviços e Aplicações

- 13.1. A Equipe Especializada XI de Suporte à Infraestrutura – Monitoramento de Redes, Serviços e Aplicações é responsável pela operação de núcleo de operação e controle, verificando nas ferramentas de monitoramento do ambiente a ocorrência de alertas de incidentes e atuando de acordo com os scripts e procedimentos pré-definidos.
- 13.2. A equipe alocada deverá ser composta por especialistas no conjunto de softwares fornecidos, soluções de monitoração em geral e estar preparada para ajustar e refinar as métricas de monitoração de todos os serviços e itens de configuração de TIC da CONTRATANTE a qualquer tempo, principalmente em situações de emergência operacional.
- 13.3. Será de responsabilidade da CONTRATADA o monitoramento constante dos serviços de TIC e dos itens de configuração que suportem os processos do CONTRATANTE, gerando uma base histórica de informações.
- 13.4. A contratada deve providenciar as ferramentas e os processos para entregar os níveis e conceitos de monitoração exigidos (ferramentas de monitoração de ativos e de desempenho de aplicações, desenvolvimento de scripts automatizados de monitoração de serviços, monitoração de logs de serviços e de aplicações, dentre outros).
- 13.5. É responsabilidade da contratada levantar junto aos responsáveis pelos serviços em conjunto com as demais torres técnicas da CONTRATADA os detalhamentos sobre os itens de configuração e funcionalidades que devem ser monitorados e como devem ser monitorados, bem como o que deve ser considerado indisponibilidade ou degradação do desempenho do serviço na visão dos usuários.
- 13.6. Registros de incidentes abertos por usuários na ferramenta de chamados e logs de aplicações poderão ser considerados como tempo de início da indisponibilidade ou degradação de desempenho de um serviço para fins de cálculo da sua disponibilidade, independentemente das ferramentas de



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
Seção de Licitações

monitoração implementadas pela contratada terem identificado ou não as mesmas indisponibilidades.

- 13.7. A Equipe XI será responsável pela observância às recomendações e boas práticas ITIL v3 e 4 de Gestão de Incidentes, Gestão de Configuração, Gestão da Base de Conhecimentos, Gestão dos Níveis de Serviço, Gestão da Capacidade e Gestão da Disponibilidade.

13.8. Requisitos de Negócio:

- 13.8.1. Realizar o monitoramento proativo dos serviços, sistemas e ambiente de infraestrutura do CONTRATANTE visando detectar, antecipadamente à queda de desempenho ou indisponibilidade de serviços e respectivos problemas de infraestrutura.
- 13.8.2. Operar. Configurar e ajustar a plataforma de monitoramento e alarmes de incidentes Zabbix, Nagios, ou outra que venha a ser utilizada na execução contratual.
- 13.8.3. Criar painéis de monitoramento em tempo real dos itens de configuração, recursos de TIC e sistemas/aplicações em ferramentas como o Grafana e Kibana, ou outras equivalentes a serem utilizadas na execução contratual.
- 13.8.4. Automatizar, a partir dos alertas emitidos pelas ferramentas de monitoramento, o registro de incidentes na plataforma de requisição de serviço e gerenciamento de TIC.
- 13.8.5. Registrar manualmente os incidentes que forem observados e para os quais não exista rotina definida para registro automático.
- 13.8.6. Atuar na execução de processos pré-estabelecidos para resolução automática ou manual de incidentes.
- 13.8.7. Criação de diário de bordo que deverá conter cada uma das atividades que a central de monitoração exerce, detalhando cada uma das ações que o operador ou monitorador deverá executar em caso de acionamentos, falhas, degradações de desempenho ou alarmes.
- 13.8.8. Elaboração e manutenção de documentação que contenha todos os contatos para acionamentos, seja de terceiros ou de equipe própria. Tais contatos serão fornecidos pelo CONTRATANTE.
- 13.8.9. Apoiar a criação e implementação de novas rotinas e itens de monitoramento em conjunto com as demais equipes da STI e com a ciência da equipe especializada de apoio à governança de TIC.
- 13.8.10. Criar gatilhos na ferramenta de monitoramento para a abertura e o encerramento automáticos de chamados a partir do status dos itens monitorados.
- 13.8.11. Fornecer para a equipe especializada de apoio à governança de TIC os indicadores do status e desempenho dos sistemas a partir do número de incidentes registrados no monitoramento.
- 13.8.12. Documentar toda e qualquer rotina desenvolvida para a automatização de tarefas junto a central de monitoramento.
- 13.8.13. Realizar diagnósticos com base nos alertas e gerar relatórios de análise de causa raiz.
- 13.8.14. Realizar monitorações e análises dos alertas gerados pelas ferramentas de monitoração.



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
Seção de Licitações

- 13.8.15. Comunicar tempestivamente à equipe do TRE-BA, quaisquer incidentes detectados, eventos, situações anormais identificadas e problemas relacionados a hardware, software e serviços de negócio.
- 13.8.16. Atuar como ponto focal, coletar/enviar informações e acompanhar a solução dos Incidentes junto ao responsável pelo serviço, sistema ou rotina, seja de área interna ou externa à sua unidade.
- 13.8.17. Monitorar disponibilidade, desempenho e capacidade de todos os ativos, tais como elementos de rede (switches e roteadores LAN/MAN/WAN/SAN, enlaces de rede), aplicações, bancos de dados e qualquer outro item de configuração que componha serviços de TIC críticos ou essenciais.
- 13.8.18. Execução de serviços de instalação, administração, gerenciamento, orquestração e implantação de uma stack ELK, para armazenamento e correlação de logs de aplicação, utilizando os softwares livres Logstash, Kafka, Redis, Kibana, Spark, Jupyter Notebook e manter a atualização tecnológica da solução em conformidade com o definido pelo CONTRATANTE, com apoio da equipe especializada de segurança da informação.
- 13.8.19. Monitorar todas as atividades, processos e serviços que forem exigidos para o atendimento dos Níveis Mínimos de Serviço.
- 13.8.20. Abrir chamados para qualquer incidente detectado para o qual não tenha sido definido um gatilho automático na ferramenta de monitoramento, bem como ajustar possíveis ações automáticas com o apoio da torre de governança de TIC da CONTRATADA.
- 13.8.21. Execução de rotinas padrão, consultas ou relatórios estabelecidos para a equipe de monitoramento.
- 13.8.22. Contatar outras unidades ou empresas para verificação ou restabelecimento dos serviços.
- 13.8.23. Sugerir melhores práticas de monitoramento de serviços de TIC baseadas em experiências e metodologias de mercado, devidamente documentadas.
- 13.8.24. Alertar sobre a reincidência de ocorrências para a equipe especializada de apoio à governança de TIC, registrando, em mesma notificação, ações adotadas e mapeadas junto à base de conhecimento.
- 13.8.25. Detectar de forma automatizada as mudanças de estado ou configuração dos ativos de TIC, gerando alertas e chamados que sejam necessários na ferramenta de requisição de serviço.
- 13.8.26. Subsidiar os servidores do CONTRATANTE na elaboração de projetos para a melhoria dos serviços da equipe e nos diagnósticos de incidentes e problema.
- 13.8.27. Configurar agentes SNMP (Simple Network Management Protocol) ou outros para enviar informações sobre os serviços.
- 13.8.28. Implementar o monitoramento dos sistemas e recursos de TIC em Produção e em Homologação.
- 13.8.29. Monitorar os serviços em nuvem do TRE-BA.
- 13.8.30. Manter as áreas de gestão do contrato informadas em tempo real em relação a eventos, incidentes, problemas, indisponibilidades planejadas e demandas diárias.



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
Seção de Licitações

- 13.8.31. Criar painéis para monitoração técnicos e gerenciais em tempo real de sistemas e recursos de TIC.
- 13.8.32. Avaliar o histórico de ocorrências visando avaliar a disponibilidade, capacidade e desempenho dos serviços e infraestrutura de TIC;
- 13.8.33. Deverá gerar documentação de todas as arquiteturas de monitoração implementadas com nível de detalhamento suficiente para garantir a correta compreensão do ambiente pelas equipes do TRE-BA.
- 13.8.34. Monitorar a execução de todas as rotinas operacionais diárias manuais e automáticas executadas durante a operação do ambiente tais como backups, Jobs do mainframe, rotinas de ETL e demais rotinas cuja execução precise ser garantida diariamente.

13.9. Requisitos de Disponibilidade:

- 13.9.1. As atividades da equipe especializada deverão estar disponíveis para o CONTRATANTE no regime 24/7/365 (todos os dias do ano em horário integral, de forma ininterrupta). Todos os níveis mínimos de serviço especificados neste Termo de Referência deverão ser atendidos, independentemente do momento de abertura do chamado.

13.10. Requisitos de Qualificação da Equipe:

- 13.10.1. Todos os integrantes da área devem possuir nível superior completo na área de Tecnologia da Informação (Bacharelado, Licenciatura ou Tecnólogo), em curso reconhecido pelo Ministério da Educação ou nível superior completo em outra área, com pós-graduação na área de Tecnologia da Informação, em curso reconhecido pelo Ministério da Educação.
- 13.10.2. Todos os integrantes da área devem possuir treinamento ITIL Foundation Certified v3 ou superior.
- 13.10.3. Possuir experiência mínima de três (03) anos na atividade de monitoramento de ambiente de TIC.
- 13.10.4. Possuir conhecimentos básicos sobre as ferramentas Elasticsearch, Kibana e Grafana. Sendo capaz criar dashboards.
- 13.10.5. Possuir conhecimentos básicos sobre os mecanismos e protocolos de monitoramento e gerência de TIC (SNMP, etc.).
- 13.11. Obrigatoriamente, a equipe especializada deverá ter um integrante atuando como líder técnico operacional para fins de gerenciar e apoiar todos os trabalhos realizados pela equipe. Este líder técnico será responsável pelo relacionamento entre CONTRATADA e CONTRATANTE no tocante às atividades desempenhadas por esta equipe especializada, e, a critério da CONTRATADA, poderá executar atividades operacionais desde que não interfiram nas suas atividades de supervisão.

14. Líder Técnico para Equipes Especializadas de Suporte à Infraestrutura (Equipes Especializadas II a X)

- 14.1. Deverá haver um líder técnico para fins de gerenciar e apoiar todos os trabalhos realizados pelas equipes de suporte à infraestrutura. Este líder técnico será responsável pelo relacionamento entre CONTRATADA e CONTRATANTE no tocante às atividades desempenhadas por essas equipes especializadas, e não poderá ser responsável pela execução de atividades operacionais.

14.2. Requisitos de Negócio:

- 14.2.1. Gerenciar e apoiar todos os trabalhos realizados pelas equipes II a X.



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
Seção de Licitações

- 14.2.2. Realizar as atividades de mediação entre as demais equipes descritas nesse contrato, por meio dos supervisores ou líderes técnicos, atuando de forma conjunta para fins de solução de problemas e incidentes.
 - 14.2.3. Dar andamento no atendimento às requisições mais especializadas e complexas.
 - 14.2.4. Realizar o correto direcionamento das demandas entre os integrantes mais qualificados para o seu atendimento dentro de sua equipe.
 - 14.2.5. Supervisionar o encaminhando de uma solicitação para outras equipes, quando não houver mais tratativa por parte da sua equipe.
 - 14.2.6. Certificar que os membros de sua equipe registrem todas as informações relativas à sua atuação de forma clara, coesa e completa na ferramenta de requisição de serviços.
 - 14.2.7. Atuar em conjunto com a equipe da STI, comunicando-a a respeito da atuação de sua equipe quando houver necessidade ou for requisitado pelo CONTRATANTE.
 - 14.2.8. Otimizar escalas, turnos de trabalho e equipes, atuando no planejamento, buscando ganhos de produtividade.
 - 14.2.9. Administrar os atendimentos seguindo a escala de prioridades, dando preferência aos assinalados como mais críticos, de acordo com o definido neste Termo de Referência.
 - 14.2.10. Disponibilizar os relatórios gerenciais e técnicos com informações requisitados pelo CONTRATANTE.
 - 14.2.11. Acompanhar e gerenciar o desempenho e capacitação dos técnicos.
 - 14.2.12. Gerir a atualização da Base de Dados de Gerenciamento de Configuração e da Base de Conhecimentos.
 - 14.2.13. Relacionar-se com fornecedores externos de suporte e assistência técnica para o CONTRATANTE, no caso de produtos e equipamentos da infraestrutura de TIC.
 - 14.2.14. Abrir chamados técnicos para os serviços de suporte técnico remoto das soluções de TI do CONTRATANTE.
 - 14.2.15. Controlar o prazo de atendimento dos chamados de assistência técnica e de suporte técnico de fornecedores externos, em relação ao suporte de equipamentos e serviços de Infraestrutura de TIC.
 - 14.2.16. Reportar ao CONTRATANTE quando os prazos máximos não forem cumpridos. Zelar pelo cumprimento dos níveis de serviços exigidos.
 - 14.2.17. Implantar as melhorias solicitadas pelo CONTRATANTE.
 - 14.2.18. Executar outros serviços correlatos à supervisão das atividades especializadas na infraestrutura de TIC.
 - 14.2.19. Acompanhar todas as requisições de mudança relativas à sua equipe, participando de todas as etapas do processo (levantamento de requisitos, análise de riscos, etc).
 - 14.2.20. Atuar em conjunto com os líderes técnicos e supervisores das outras equipes e área de governança de TIC, para fins de diagnóstico de incidentes e identificação de causa raiz do problema relacionados à sua equipe.
 - 14.2.21. Atuar nas requisições planejadas, ou seja, aquelas que fazem parte da execução de algum projeto ou atividade requisitada pela STI, elaborando um documento de planejamento para sua execução contendo, no mínimo: objetivo geral, objetivo específico, escopo, referências, papéis e responsabilidades, cronograma de execução e recursos envolvidos/necessários.
- 14.3. Requisitos de Disponibilidade:**
- 14.3.1. As atividades de atendimento ao usuário deverão estar disponíveis para o CONTRATANTE no horário entre as 07:00 horas e 19:00 horas dos dias úteis. Nos anos



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
Seção de Licitações

eleitorais, no caso de eleições extemporâneas, e, excepcionalmente, nos anos não eleitorais, poderá haver atividades do CONTRATANTE em finais de semana e feriados, inclusive com ampliação do expediente, devendo a CONTRATADA disponibilizar o atendimento, seja remoto ou presencial, observados os níveis mínimos de serviço, mediante aviso prévio de, no mínimo 48h. Todos os níveis mínimos de serviço especificados neste Termo de Referência deverão ser atendidos.

14.4. Requisitos de Qualificação do Líder Técnico Operacional:

- 14.4.1. Possuir diploma de conclusão de curso de graduação em nível superior em qualquer área de Tecnologia da Informação, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação; ou diploma de curso de graduação de nível superior em qualquer área de formação acompanhado de certificado de conclusão de especialização na área de tecnologia da informação de, no mínimo, 360 horas/aula.
- 14.4.2. Possuir certificação ITIL Foundation Certified v3 ou superior.
- 14.4.3. Possuir a certificação HDI Support Center Team Lead (HDI- SCTL).
- 14.4.4. Ter realizado treinamento “MD-101:Gerenciamento de Computadores Modernos”, ou equivalente.
- 14.4.5. Ter realizado treinamento EXIN ISFS - Information Security Foundation.
- 14.4.6. Deve possuir no mínimo, 3 (três) anos em atividades relacionadas à suporte local e remoto via ferramenta de conexão remota (instalação, configuração e manutenção) em sistemas operacionais Windows 7, 8, 10 ou superior, Microsoft Office versões 2010 ou superior, e softwares necessários para o desenvolvimento das atividades laborais, em manutenção de microcomputadores.
- 14.4.7. Possuir 3 (três) anos de experiência com líder ou supervisor de equipe de atendimento aos usuários de TIC através de boas práticas ITIL de gerenciamento de eventos, gerenciamento de requisições de serviço e gerenciamento de incidentes.

15. Comprovação de atendimento aos requisitos de formação da equipe.

- 15.1. À CONTRATADA será dado o período igual ao do PAO (três meses) para apresentação ao CONTRATANTE das comprovações de todas as certificações exigidas neste anexo para as equipes especializadas e para os seus líderes técnicos. A não apresentação de todas as comprovações de certificações após este período ensejará glosa de 1% (um por cento) do valor mensal do contrato, até que seja regularizada a situação. Nas renovações contratuais, as comprovações das certificações deverão ser entregues em até 1 (um) mês após a renovação.
- 15.2. A comprovação do atendimento aos requisitos exigidos dos profissionais da CONTRATADA alocados para o serviço deverá ser feita mediante diploma ou certificado, conforme o caso, Carteira de trabalho e Previdência Social, contrato de trabalho e currículo.
- 15.3. Quando da substituição de um colaborador a CONTRATADA deve apresentar em até 05 (cinco) dias úteis a documentação contendo os requisitos de qualificação, certificação e habilidades atendidos, conforme exigência deste Termo de Referência.
- 15.4. A CONTRATANTE poderá a qualquer momento recusar o atendimento dos serviços por colaboradores que não atendam aos requisitos especificados nesse documento.
- 15.5. A comprovação dos requisitos deverá ser composta de:
 - 15.5.1. Cópia autenticada de certificados ou diplomas que comprovem a conclusão dos cursos ou experiência exigidos. No caso dos cursos de nível médio e/ou superior deverá ser apresentado o diploma reconhecido pelo MEC.
 - 15.5.2. Declaração/atestado da empresa na qual o colaborador tenha prestado serviço, incluindo a descrição das atividades realizadas e o tempo da prestação do serviço ou a entrega do



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
Seção de Licitações

currículo assinado pelo profissional e validado pela CONTRATADA.

- 15.6. Todos os documentos apresentados estarão sujeitos à diligência do CONTRATANTE para fins de confirmação das informações prestadas. Caso uma certificação não seja mais válida, será aceita a nova certificação que substituiu a anterior.
16. A carga horária de todos os colaboradores e líderes será de 40h/semanais, **exceto** para os casos abaixo:
- 16.1. As equipes I e XI, incluindo-se respectivos líderes técnicos. terão carga horária definida pela CONTRATADA
- 16.2. Para todos os casos, os serviços deverão estar disponíveis nos horários determinados pelo CONTRATANTE.

ANEXO B

Modelo de trabalho das Equipes Especializadas

1. As Equipes Especializadas poderão prestar serviços nos modelos de trabalho presencial ou remoto a critério da CONTRATANTE, mediante indicação na respectiva ordem de serviço.
2. Para alterar o modelo de trabalho, a CONTRATANTE deve informar oficialmente a CONTRATADA com, no mínimo, 30 (trinta) dias de antecedência.
3. Entende-se por modelo de trabalho presencial, os serviços prestados nas dependências da CONTRATANTE.
4. Entende-se por modelo de trabalho remoto, os serviços prestados fora das dependências da CONTRATANTE.
5. Os líderes técnicos atuarão no mesmo modelo de trabalho que a(s) equipe(s) especializada(s) que lidera.
 - 5.1. Os líderes técnicos que supervisionam equipes especializadas que atuem, tanto no modelo presencial, quanto no modelo remoto, deverão obrigatoriamente atuar no modelo presencial.
6. A tabela 1 deste anexo indica o modelo de trabalho de cada equipe especializada.

Tabela 1 – Modelo de trabalho das Equipes Especializadas

Equipe	Modelo de trabalho
Equipe Especializada I – Atendimento Remoto ao Usuário	Remoto
Equipe Especializada II – Atendimento Presencial ao Usuário	Presencial
Equipe Especializada III – Serviços Microsoft	Presencial ou Remoto
Equipe Especializada IV – Serviços de Banco de Dados	Presencial ou Remoto
Equipe Especializada V – Redes Locais, Metropolitanas e de Longa Distância	Presencial
Equipe Especializada VI – Apoio a Processos de Segurança da Informação	Presencial ou Remoto
Equipe Especializada VII – Sistemas Operacionais e Orquestração de Servidores	Presencial ou Remoto
Equipe Especializada VIII – Suporte e Operação de Sistemas e Aplicações	Presencial ou Remoto
Equipe Especializada IX – Apoio ao Gerenciamento de Identidades	Presencial ou Remoto
Equipe Especializada X - Serviço de Backup e Armazenamento de Dados	Presencial ou Remoto
Equipe Especializada XI – Monitoramento de Redes, Serviços e Aplicações	Remoto



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
Seção de Licitações



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
Seção de Licitações

ANEXO C

Quantitativo inicial de profissionais por equipe especializada

1. A CONTRATADA deverá observar o quantitativo inicial e mínimo de colaboradores para iniciar a prestação do serviço, conforme tabela1 deste anexo.
2. Devido à natureza do serviço, a CONTRATANTE não indicará quantitativos mínimos, nem iniciais, para as equipes: Equipe Especializada I – Atendimento Remoto ao Usuário e Equipe Especializada XI – Monitoramento de Redes, Serviços e Aplicações, competindo exclusivamente à CONTRATADA o devido dimensionamento.
 - 2.1. A CONTRATADA deverá dimensionar as equipes: Equipe Especializada I – Atendimento Remoto ao Usuário e Equipe Especializada XI – Monitoramento de Redes, Serviços e Aplicações, de modo a garantir o cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço definidos neste termo de referência.
3. Sempre que necessário, a CONTRATADA deverá ampliar o quadro técnico da Equipe Especializada II – Atendimento Presencial ao Usuário para garantir o cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço definidos neste termo de referência.
 - 3.1. A ampliação prevista no item 3 poderá ser temporária a fim de atender a momentos de pico de demanda de serviço, podendo o quadro técnico ser reduzido em seguida, observando-se o quantitativo mínimo exigido.
4. Nos afastamentos legais dos colaboradores, a CONTRATADA deverá disponibilizar substitutos igualmente qualificados, observando-se o exigido no anexo A deste termo de referência.

Tabela 1 – Quantitativo mínimo e inicial por equipe especializada

Equipe	Modelo de trabalho	Quantitativo mínimo	Quantitativo inicial
Equipe Especializada I – Atendimento Remoto ao Usuário	Remoto	*	
Equipe Especializada II – Atendimento Presencial ao Usuário	Presencial	6	6
Equipe Especializada IV – Serviços de Banco de Dados	Remoto	0	1
Equipe Especializada V – Redes Locais, Metropolitanas e de Longa Distância	Presencial	0	1
Equipe Especializada VI – Apoio a Processos de Segurança da Informação	Remoto	0	1
Equipe Especializada VII – Sistemas Operacionais e Orquestração de Servidores	Presencial	0	2
Líder Técnico Equipes II a X	Presencial	2	2
Equipe Especializada XI – Monitoramento de Redes, Serviços e Aplicações	Remoto	**	

* para fins de orientação às licitantes informa-se que, no momento da elaboração deste termo de referência, a equipe Especializada I – Atendimento Remoto ao Usuário é formada por 8 (oito) técnicos e 2 (dois) supervisores



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
Seção de Licitações

** para fins de orientação às licitantes, informa-se que, no momento da elaboração deste termo de referência, o TRE-BA não possui equipe especializada dedicada ao monitoramento de redes, serviços e aplicações.

5. A tabela 2, deste anexo C, define o quantitativo mínimo de profissionais por nível de atendimento.
6. A ampliação ou redução permanente do quantitativo mínimo de profissionais por nível de atendimento deverá ser feita mediante aditivo contratual, observados os limites legais previstos no §1º, do art. 65, da Lei 8.666/93, estando condicionada à alteração superveniente dos encargos assumidos no momento da apresentação da proposta.

Tabela 4 – Quantitativo de profissionais por nível de atendimento

Nível de Atendimento	Quantitativo mínimo de profissionais
N1	*
N2	6
N3	5
Líder técnico equipes II a X	2
TOTAL	13



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
Seção de Licitações

ANEXO D
Níveis Mínimos de Serviço

1. Independentemente do escalamento entre os diferentes níveis de atendimento sob responsabilidade da CONTRATADA, o chamado deve atender globalmente os tempos máximos estabelecidos para incidentes e requisições de serviço. Os incidentes, requisições e problemas serão classificados de acordo com os critérios estabelecidos pelo CONTRATANTE, considerando-se: impacto, urgência e prioridade.
 - 1.1. Impacto: o impacto reflete o efeito de uma requisição ou incidente sobre o negócio ou ativos de TIC do CONTRATANTE. A classificação dos incidentes, requisições e problemas quanto ao impacto será determinada pela abrangência do incidente e a quantidade de pessoas afetadas.
 - 1.2. Urgência: a urgência é determinada pela necessidade da instituição de que os serviços sejam restabelecidos dentro de um determinado prazo. Serviços e recursos de TI distintos têm requisitos de urgência distintos, dependendo da sua relevância para a missão institucional. A urgência também é determinada pelo aumento da gravidade do incidente caso não haja atendimento em curto prazo.
 - 1.3. Prioridade: a prioridade estabelece a relação de ordem de atendimento dos chamados, nos quais as requisições e incidentes devem ser resolvidos e atendidos. Ela definirá o prazo para início de atendimento e é um importante balizador do esforço a ser empreendido no atendimento.
2. As Tabela 1: Critérios para Definição do Impacto das requisições e dos incidentes e Tabela 2: Critérios para Definição da Urgência das requisições e dos incidentes, deste anexo, definem, em linhas gerais, os critérios para determinação do impacto e da urgência de cada solicitação ou resolução de incidente:

Tabela 1: Critérios para Definição do Impacto das requisições e dos incidentes.

Impacto	Fatos Determinantes
Muito alto	Incidentes que causem impacto negativo generalizado, e que prejudiquem a imagem institucional do CONTRATANTE. Qualquer incidente relativo à indisponibilidade, degradação do desempenho ou mau funcionamento que impeça o uso ou fluxo completo de serviço de TI, sistemas, recursos ou funcionalidades críticas. Qualquer incidente cujo não atendimento comprometa diretamente os serviços de TI prestados à população. Qualquer incidente ou requisição reportado por usuário VIP.
Alto	Incidentes que impeçam ou inviabilizem os trabalhos de uma área ou unidade da organização (Gabinete, Diretoria, Coordenação Geral, Coordenação, Superintendência, Delegacia Descentralizada). Indisponibilidade ou mau funcionamento generalizado em serviços ou recursos essenciais. Requisições de baixa complexidade e rápida solução.
Elevado	A falha ou degradação do desempenho impossibilita o trabalho diário de um ou mais usuários (ex. problema em um equipamento ou sistema específico, falha no funcionamento do acesso à rede em uma sala ou setor, indisponibilidade da estação de trabalho do usuário, problema em serviço essencial para o usuário).



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
Seção de Licitações

Impacto	Fatos Determinantes
	O equipamento ou serviço fornecido está operacional, mas apresenta algumas funções principais, ou partes delas, com erros ou degradação do desempenho, provocando assim uma queda na qualidade do trabalho normal.
Médio	A falha afeta negativamente o trabalho diário de um ou mais usuários. O equipamento ou serviço de uso coletivo encontra-se operando de modo normal, mas algumas funções secundárias apresentam falhas ou lentidão. Trata-se de requisição de serviço cujo não atendimento imediato não impeça o trabalho principal do usuário.
Baixo	O equipamento ou serviço apresenta falha, mas por necessidade do usuário não há possibilidade de intervenção imediata ou de paralisação. O serviço afetado está operando, mas no modo de contingência. A requisição pode ser atendida em algum horário posterior sem que haja prejuízo do desempenho das atividades do usuário. A solicitação é uma requisição de mudança programada.

Tabela 2: Critérios para Definição da Urgência das requisições e dos incidentes.

Urgência	Fatos Determinantes
Crítica	O equipamento ou o serviço precisa ser restabelecido imediatamente. O dano ou o impacto causado pela falha ou degradação de desempenho aumenta significativamente com o tempo. O sistema ou recurso é crítico. Qualquer incidente ou requisição reportado por usuário VIP.
Alta	O equipamento ou o serviço precisa ser restabelecido o mais rápido possível. O sistema ou recurso é essencial.
Média	O equipamento ou o serviço deve ser restabelecido assim que possível. Definido para usuários comuns.
Baixa	Por necessidade do cliente não há possibilidade de intervenção imediata. O serviço pode ser agendado para uma data específica, a posteriori.

3. Os critérios definidos nas Tabela 1: Critérios para Definição do Impacto das requisições e dos incidentes e Tabela 2: Critérios para Definição da Urgência das requisições e dos incidentes são balizadores para a categorização dos chamados na Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TIC. A partir das classificações de impacto e urgência, e do cruzamento destas informações, é determinada a prioridade de cada requisição ou incidente, de acordo com a matriz de prioridades da Tabela 3. A cada valor de prioridade entre um e cinco está associado um nível de serviço relativo ao tempo de início de atendimento e ao tempo total para a solução.

Tabela 3: Matriz de Definição da Prioridade no Atendimento, em Função do Impacto e da Urgência.

IMPACTO	URGÊNCIA			
	BAIXA	MÉDIA	ALTA	CRÍTICA



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
Seção de Licitações

MUITO ALTO	2	2	1	1
ALTO	3	2	2	1
ELEVADO	4	3	2	2
MÉDIO	4	4	3	2
BAIXO	5	4	3	3

4. A CONTRATANTE estabeleceu critérios para classificação dos chamados em níveis de “impacto” e “urgência”, seguindo as diretrizes estabelecidas nas Tabela 1: Critérios para Definição do Impacto das requisições e dos incidentes e Tabela 2: Critérios para Definição da Urgência das requisições e dos incidentes. O Catálogo de Serviços ao Usuário de TIC (Anexo E) vincula cada atendimento presente no catálogo com um determinado grau de impacto. Os sistemas e recursos de TIC a serem suportados pela CONTRATADA estão no Anexo F, estabelecendo os requisitos de urgência para cada sistema ou recurso. Com base no cruzamento das informações, seguindo o disposto na Tabela 3, é definida a prioridade de cada atendimento. As classificações de “impacto” e “urgência” presentes nos E e F poderão ser revistas, assim como poderão ser incluídos novos itens no catálogo de serviços ou na relação de sistemas e recursos de TIC, de acordo com a necessidade do CONTRATANTE.
5. Sempre que a requisição de serviço puder ser agendada para data posterior, ela deverá ter o “impacto” e a “urgência” definidos como “baixos”, e deverá ser definida na ferramenta de requisição de serviço uma data para sua execução.
6. A fim de criar um limitador do esforço máximo necessário para o cumprimento dos níveis mínimos de serviço, as solicitações classificadas como de prioridades “1” e “2” somadas não poderão exceder a 50% (cinquenta por cento) dos chamados do período mensal. Caso os chamados classificados com prioridades “1” e “2” excedam o limite máximo de 50% das solicitações em um determinado mês, não será observado pela CONTRATANTE o acordo de nível de serviço correspondente no que exceder o limite (em ambos os casos será observado o acordado para a prioridade “3”).
7. O tempo de início de tratamento do chamado (TIT) é o tempo transcorrido desde o recebimento da comunicação do incidente ou solicitação, por qualquer um dos canais disponíveis (chamada telefônica, chatbot, chat, email, interface de autoatendimento web), e o seu consequente registro no sistema de requisição de serviço, até a sua atribuição no sistema ao técnico responsável pela primeira intervenção para a solução, independentemente de o atendimento ser realizado de forma presencial ou de forma remota. No caso da requisição ser feita por chamada telefônica, o TIT é o intervalo entre o início do atendimento pelo atendente e a consequente geração do número do chamado até a efetiva designação de um colaborador para o atendimento da solicitação (que poderá ser o próprio atendente, no caso de resolução do problema em primeiro nível). O registro do “TIT” é, portanto, de responsabilidade exclusiva do atendimento remoto na central de serviços. No caso do atendimento via telefone, deverão ser desconsideradas das estatísticas as chamadas inconclusas ou que não obtiverem êxito em transmitir completamente as informações relativas ao problema.



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
Seção de Licitações

8. O tempo máximo para solução do chamado (TMS) é o tempo máximo para a resolução do incidente ou atendimento da requisição de serviço, contado do momento da designação de um colaborador para o atendimento da solicitação até o encerramento dela no sistema. No que diz respeito ao atendimento presencial ao usuário, o tempo transcorrido em dias e horários não úteis (finais de semana, feriados e horários entre 19:00h e 07:00h) não será considerado para efeito do cálculo do TMS, exceção feita aos atendimentos no período eleitoral.
9. Não será contabilizado para efeito de cálculo do TMS o tempo no qual o chamado estava em fila de atendimento de gestão da CONTRATANTE.
10. Os prazos máximos para início do tratamento e de solução dos incidentes ou requisições, de acordo com o nível de prioridade de atendimento, estão descritos na Tabela 4.

Tabela 4: Prazos máximos para início de tratamento e para solução de incidentes e requisições.

Prioridade	Tempo de Início do Tratamento do Chamado (TIT)	Tempo Máximo para Solução do Chamado (TMS)
1	Em até 05 min	Em até 30 min
2	Em até 05 min	Em até 2h
3	Em até 05 min	Em até 4h
4	Em até 05 min	Em até 8h
5	Em até 05 min	Em até 24hs ou em data posterior específica ou programada

11. Caso a razão do incidente não seja conhecida, nos casos de recorrência de incidentes do mesmo tipo com diversos usuários, ou quando a abrangência do incidente extrapolar a necessidade individual do usuário solicitante deverá ser acionada a equipe de suporte da CONTRATANTE para análise do problema que provocou o(s) incidente(s) e para a busca da sua causa raiz. Pode ser que, durante a análise do problema, haja a reclassificação do impacto do incidente originalmente reportado.
12. Caso um problema esteja relacionado com diversos incidentes ainda abertos, o encerramento dos diversos chamados com o mesmo objeto deverá ser realizado de forma agrupada a partir da resolução do problema, e, caso isso ocorra, o nível de serviço deverá ser observado em relação ao encerramento do problema.
13. Um Incidente é uma interrupção não planejada de um serviço de TI ou uma redução da qualidade de um serviço de TI. Já um Problema é a existência de um erro cuja causa é desconhecida ou a recorrência de um incidente conhecido. A causa desconhecida de um ou mais incidentes será considerado Problema.
14. Um chamado determinado como Incidente só poderá ser escalado para Problema após a validação pelo CONTRATANTE da apresentação de proposta de solução do problema com a devida avaliação de impacto e cronograma feito pela CONTRATADA.
15. Caso um chamado de incidente tenha sido escalado errado, o tempo máximo de solução do chamado considerado será o da tabela de Tempo de Início e Tempo Máximo por Prioridade de Atendimento.
16. Chamados abertos pelo N1 ou N2 a partir de requisições simples de usuários, denominados chamados “filhos”, não devem ter o nível de serviço contabilizado para efeitos dos indicadores. Deverá ser contabilizado para efeitos de indicador o chamado de abertura inicial (chamado “pai”). A solicitação



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
Seção de Licitações

“pai” deve ser a única considerada para efeitos de contabilização de nível de serviço, não devendo seu TMS ou TIT ser interrompido ou alterado desnecessariamente, por conta dos chamados “filhos”. Ex: chamado para formatar a máquina: chamados filhos para instalação de softwares, drivers e/ou impressoras, não devem ser contabilizados para efeito dos indicadores, apenas a requisição inicial, que não deve ter o seu tempo de atendimento alterado ou interrompido por conta da execução dos chamados “filhos”.

17. Nos chamados escalados de incidente para problemas incidirão glosas conforme as definidas na tabela de Termo de Serviço (TRS).
18. A definição dos usuários VIPs é realizada de acordo com a posição de chefia ocupada dentro da estrutura organizacional. O número máximo de usuários VIPs previsto é de 15 (quinze) usuários. Para qualquer um dos usuários definidos como “VIP”, o impacto e a urgência do incidente ou requisição devem ser sempre classificados como “críticos”, não importando a natureza do serviço afetado.
19. A critério do CONTRANTE, até 60 chamados por mês poderão ser priorizados para categoria 1, independente da classificação impacto e urgência definidas anteriormente. Nesses casos, a partir do momento da priorização que deverá ser contato o TMS para a solicitação.
20. **Níveis de Serviço e Indicadores de Desempenho Mínimos**
21. Para permitir que a gestão contratual esteja alinhada com a gestão da qualidade dos serviços prestados, foram estabelecidos níveis de serviço e indicadores de desempenho mínimos para a execução dos serviços contratados. Assim, os resultados serão medidos com base em indicadores vinculados a fórmulas de cálculo específicas, apurados temporalmente e continuamente monitorados, objetivando o cumprimento das metas estabelecidas. Este conceito vincula-se ao novo modelo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação na Administração Pública Federal, no qual os serviços serão remunerados considerando parâmetros de qualidade e entrega efetiva de resultados.
22. Os atendimentos aos usuários de TIC estão definidos em um Catálogo de Serviços, presente no Anexo E deste Termo de Referência. No Catálogo de Serviços estão relacionadas as categorias de requisições ou solicitações de serviços que os usuários de Tecnologia da Informação podem fazer ao atendimento. O atendimento leva ainda em consideração a resposta aos incidentes de TIC, sejam eles reportados por usuários ou instaurados automaticamente através de ferramentas de monitoramento.
23. O atendimento deverá ser realizado obedecendo aos níveis mínimos de serviço, e, caso não obedeçam, serão aplicadas as glosas correspondentes, que estão definidas na Tabela 7 deste anexo. Os dados necessários para o cálculo dos indicadores de nível de serviço serão obtidos diretamente da ferramenta de requisição de serviço e gerenciamento de TIC, ou, no caso dos indicadores de qualidade do atendimento telefônico na central de serviços (INS1, INS2 e INS3), diretamente do PBX/IP da CONTRATADA.

Tabela 5: Níveis Mínimos de Serviço

SIGLA	INDICADOR DE NÍVEL DE SERVIÇO	FÓRMULA DE CÁLCULO	UNIDADE DE MEDIDA	META EXIGIDA
INS1	Índice de chamadas	Total de chamadas telefônicas	%	Menor que 10%



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
Seção de Licitações

SIGLA	INDICADOR DE NÍVEL DE SERVIÇO	FÓRMULA DE CÁLCULO	UNIDADE DE MEDIDA	META EXIGIDA
	telefônicas abandonadas	$\text{abandonadas} / \text{Total de chamadas telefônicas} \times 100\%$		
INS2	Tempo médio na fila de espera	$\text{Somatório dos tempos de espera das chamadas telefônicas} / \text{Total de chamadas telefônicas}$	Segundos	Menor ou igual a 15 segundos
INS3	Índice de chamadas telefônicas atendidas em até 15 segundos	$\text{Total de chamadas telefônicas atendidas em até 15 segundos} / \text{Total de chamadas telefônicas} \times 100\%$	%	Maior ou igual a 90%
INS4	Índice de ineficácia de resolução	$\text{Total de reaberturas de demandas em até 7 dias após a conclusão} / \text{Total de demandas concluídas} \times 100\%$	%	Menor ou igual a 1%
INS5	Índice de chamados atendidos no Nível I	$\text{Total de chamados atendidos pelo Nível I} / \text{Total de chamados registrados} \times 100\%$	%	Maior ou igual a 60%
INS6	Índice de Satisfação do Usuário	$\text{Total de chamados bem avaliados (muito bom ou bom)} / \text{Quantidade de chamados avaliados} \times 100\%$	%	Maior ou igual a 80%
INS7	Índice de Tempo de Início de Tratamento de Incidentes e Requisições no Prazo	Quantidade de chamados cujo Tempo de Início do Tratamento do chamado (TIT) é igual ou inferior aos tempos indicados na Tabela 4, divididas pelo número total de requisições, vezes cem.	%	Maior ou igual a 95,0% para cada nível de prioridade.
INS8	Índice de Tempo Máximo	Quantidade de chamados cujo Tempo Máximo de	%	Maior ou igual a 90,0% para cada nível de prioridade.



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
Seção de Licitações

SIGLA	INDICADOR DE NÍVEL DE SERVIÇO	FÓRMULA DE CÁLCULO	UNIDADE DE MEDIDA	META EXIGIDA
	para Solução de Incidentes e Requisições no Prazo	Solução do chamado (TMS) é igual ou inferior aos tempos indicados na Tabela 4, divididas pelo número total de requisições, vezes cem.		

24. Paralelamente aos atendimentos previstos no catálogo de serviços, serão também prestados serviços de sustentação da infraestrutura que suporta os sistemas e recursos do ambiente de TIC. Estes sistemas e recursos deverão ser sustentados pela CONTRATADA de modo a atender critérios rígidos de qualidade definidos em indicadores de desempenho (conhecidos também pelo acrônimo KPI – Key Desempenho Indicators). A relação de sistemas e recursos do ambiente de TIC que deverão ser sustentados por meio deste contrato está no Anexo F deste Termo de Referência. Os sistemas informatizados e os recursos do ambiente de TIC do CONTRATANTE estão divididos em duas categorias:
- 24.1. Críticos: sustentação de sistemas e recursos disponibilizados ao público externo (sociedade) ou de grande importância ao TRE-BA.
- 24.2. Essenciais: sustentação de sistemas e recursos disponibilizados ao público interno, relativos a atividades meio ou de apoio à missão da instituição.
25. O desempenho dos sistemas e recursos de TI é medido de acordo com o seu grau de disponibilidade e desempenho de uso pelos usuários. O indicador de desempenho para cada sistema ou recurso será calculado em função da sua disponibilidade, sob o ponto de vista do usuário, levando em consideração todos os seus componentes (recursos de rede, bancos de dados, servidores de aplicação, etc.). Os casos de indisponibilidades e degradação do desempenho em sistemas ou recursos de TIC serão avaliados, medidos e registrados do ponto de vista da experiência dos usuários dos serviços de TIC.
26. Para fins de mensuração e aplicação das penalidades previstas na Tabela 6, caso alguma indisponibilidade afete a mensuração dos indicadores dos sistemas (IND1 e IND2) e esta ocorra por falha ou degradação de desempenho de um ou mais recursos, será contabilizado, para fins de penalização, apenas a indisponibilidade do sistema. Ou seja, caso um ou mais sistemas ou serviços fiquem indisponíveis por conta de algum recurso ou grupo de recursos, será aplicada a penalidade apenas dos indicadores relativos aos sistemas ou serviços diretamente impactados.
27. Para recursos (vide Anexo F) onde há mais de um servidor (exemplo: apache, SGBDs, Jboss) com mais de uma aplicação ou sistema, deve-se monitorar a disponibilidade de cada serviço ou recurso para fins de mensuração dos indicadores (IND3 e IND4). Mesmo que o serviço ou recurso não provoque indisponibilidade em nenhum sistema, deve ser mensurada sua indisponibilidade para fins de aplicação das penalidades conforme IND3 e IND4.
28. São considerados exemplos de indisponibilidades as seguintes situações ou defeitos que venham a ocorrer com os serviços e soluções de software suportados e operados: impossibilidade de conclusão de fluxos básicos de funcionamento do serviço ou sistema (ex. acesso à tela inicial, login, submissão de



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
Seção de Licitações

formulários, emissão de relatórios, navegação entre as funcionalidades, dentre outros), problemas de desempenho ou tempo de resposta em nível que impossibilite o uso do sistemas ou serviços de TI ou ofenda os níveis de serviço acordados com as áreas negociais (demora excessiva para na carga página de uma aplicação web), reincidência de situações como as exemplificadas anteriormente, mesmo que suas ocorrências individuais não ofendam os níveis de serviços contratados. As situações elencadas não esgotam os exemplos de indisponibilidades e os casos omissos serão avaliados pelas equipes da CONTRATADA. A experiência dos usuários no uso completo dos serviços será o parâmetro básico na determinação dos casos de indisponibilidade.

29. Caso os valores dos indicadores de desempenho não atinjam os valores mínimos da Tabela 6, serão aplicadas as glosas correspondentes. Os indicadores de desempenho serão calculados a partir das informações disponíveis na ferramenta de monitoramento do ambiente de TIC.

Tabela 6: Níveis Mínimos de Desempenho.

SIGLA	INDICADOR DE NÍVEL DE SERVIÇO	FÓRMULA DE CÁLCULO	UNIDADE DE MEDIDA	META EXIGIDA
IND1	Índice de Disponibilidade dos Sistemas Críticos	Tempo de disponibilidade de cada serviço e recurso relacionado como críticos no Anexo F, dividido pelo tempo total de operação deste serviço, vezes cem.	%	Maior ou igual a 99,5%
IND2	Índice de Disponibilidade dos Sistemas Essenciais	Tempo de disponibilidade de cada serviço e recurso relacionado como essencial no Anexo F, dividido pelo tempo total de operação deste serviço, vezes cem.	%	Maior ou igual a 98%
IND3	Índice de Disponibilidade dos Recursos Críticos	Tempo de disponibilidade de cada serviço e recurso relacionado como essencial no Anexo F, dividido pelo tempo total de operação deste serviço, vezes cem.	%	Maior ou igual a 99,5%
IND4	Índice de Disponibilidade dos Recursos Essenciais	Tempo de disponibilidade de cada serviço e recurso relacionado como essencial no Anexo F,	%	Maior ou igual a 98%



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
Seção de Licitações

SIGLA	INDICADOR DE NÍVEL DE SERVIÇO	FÓRMULA DE CÁLCULO	UNIDADE DE MEDIDA	META EXIGIDA
		dividido pelo tempo total de operação deste serviço, vezes cem.		

30. A mensuração de níveis de serviço e de desempenho mínimos é um critério claro e objetivo estabelecido pelo CONTRATANTE para aferir a qualidade dos serviços contratados. Além de cumprir as metas estabelecidas para os níveis mínimos de serviço e desempenho, a CONTRATADA deverá atender também aos demais critérios e condições estabelecidas neste Termo de Referência para a aceitação dos serviços prestados. A execução dos serviços será assistida pela equipe de fiscalização do contrato com a finalidade de verificar e orientar em detalhes os procedimentos adotados.
31. O cálculo dos indicadores de nível de serviço e de desempenho deverá levar em consideração o seguinte:
- 31.1. Os indicadores de nível de serviço serão medidos, avaliados e calculados mensalmente, tendo como referência os incidentes e requisições encerrados naquele mês, considerando o período de funcionamento do TRE-BA.
- 31.2. Os indicadores de desempenho também serão avaliados mensalmente. A abrangência dos indicadores de desempenho e a sua forma de cálculo serão definidos pelo CONTRATANTE, e o mecanismo automatizado de cálculo a partir dos dados de monitoramento será implantado pela CONTRATADA sob supervisão do CONTRATANTE. Não será admitida a mensuração com base em média aritmética dos componentes que integram o sistema ou serviço. A mensuração será com base na disponibilidade do recurso e/ou sistema sob o ponto de vista do usuário.
- 31.3. A soma total das glosas aplicadas em função do não atendimento dos níveis mínimos de serviço e dos indicadores mínimos de desempenho não deverá ser superior a 30% (trinta por cento) do faturamento mensal máximo. Caso seja superado este limite, aplicar-se-á a glosa máxima permitida.
- 31.4. Caso fique caracterizado que a indisponibilidade foi provocada por evento externo ou alheio à capacidade reativa e proativa da CONTRATADA, esta indisponibilidade não será considerada no cálculo dos indicadores de desempenho. Entretanto, o tempo de indisponibilidade até a o momento do correto diagnóstico será computado para fins de penalização caso a responsabilidade seja da CONTRATADA. É responsabilidade da CONTRATADA identificar e diagnosticar o fato gerador de qualquer indisponibilidade ou degradação de serviço sob a sua responsabilidade, bem como acionar e trabalhar em conjunto com as demais equipes para reestabelecer o ambiente.
- 31.5. Eventualmente, poderá ser computada indisponibilidade identificada pelos usuários do TRE-BA ou pelos gestores da STI, desde que devidamente documentadas e registradas na ferramenta ITSM ou pelos canais definidos como meios formais de comunicação (item 6.5 do TR)
- 31.6. As indisponibilidades programadas por mudanças autorizadas não serão computadas nos indicadores de desempenho.



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
Seção de Licitações

- 31.7. Nos casos em que o chamado não puder ser resolvido em primeiro nível e o atendimento de segundo e terceiro nível não for de responsabilidade da CONTRATADA, o chamado não será utilizado para cômputo do indicador INS3.
- 31.8. No caso do indicador de atendimento INS8, não serão computados os tempos em que a solicitação aguarda retorno de informações do solicitante, ou quando não existirem todos os pré-requisitos disponíveis de imediato (por exemplo, quando o solicitante não está presente no ponto de atendimento presencial).
- 31.9. Ainda em relação ao indicador INS8, caso o atendimento demandado requeira naturalmente mais tempo para ser atendido do que o previsto para o seu nível de prioridade (por exemplo, no caso de um incidente grave que demande restauração do backup), o atendimento não entrará no cômputo do indicador quando houver a devida justificativa. Isto não exclui a responsabilidade da contratada de implantar, dentro dos recursos disponíveis, mecanismos para garantir que todos os atendimentos sejam realizados dentro dos prazos previstos (por exemplo, adotando mecanismos de disaster recovery, ou criação de uma requisição planejada).
- 31.10. A CONTRATADA deverá lançar mão de todos os meios que julgar necessários para alcançar os indicadores de desempenho especificados, tais como a adoção de mecanismos de redundância e verificação proativa.
- 31.11. Nos casos em que os índices de disponibilidade não forem atingidos, o CONTRATANTE somente considerará as justificativas da CONTRATADA nos casos em que os métodos proativos não forem implantados por questões que fujam das possibilidades da CONTRATADA.
- 31.12. Para inclusão de novos itens no Catálogo de Serviços cuja classificação de impacto seja “ALTO” ou “MUITO ALTO”, o CONTRATANTE concederá um prazo de 30 (trinta) dias para a CONTRATADA readequar seus procedimentos de execução.
- 31.13. Caso sejam ativados novos sistemas ou recursos de TI cuja classificação tenha urgência considerada “ALTA” ou “CRÍTICA”, o CONTRATANTE concederá um prazo de 30 (trinta) dias para a CONTRATADA adequar seus procedimentos de execução.
32. Os ajustes nos pagamentos serão realizados considerando o disposto na Tabela 7, que estabelece valores de pontuação para os desvios em relação aos parâmetros de serviço mínimos definidos. A cada um (1) ponto acumulado será descontado 0,1% do montante mensal a ser pago à CONTRATADA pelos serviços prestados. O limite máximo para as glosas é de 30% do valor mensal a ser pago à CONTRATADA.

Tabela 7: Critérios para ajuste do pagamento da CONTRATADA.

Redução de 0,1% (um décimo de por cento) sobre o valor do pagamento mensal devido a cada 1 (um) ponto no período de faturamento, limitado a 30% do valor total devido.	
INDICADOR DE NÍVEL DE SERVIÇO	PONTUAÇÃO ACUMULÁVEL
INS1	5 pontos a cada 1% fora da meta
INS2	5 pontos a cada 1% fora da meta
INS3	5 pontos a cada 1% fora da meta



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
Seção de Licitações

INS4	5 pontos a cada 1% fora da meta
INS5	5 pontos a cada 1% fora da meta
INS6	5 pontos a cada 0,1 ponto fora da meta
INS7	5 pontos a cada 1% fora da meta
INS8	5 pontos a cada 1% fora da meta, para cada nível de prioridade.
ÍNDICE DE DESEMPENHO	PONTUAÇÃO ACUMULÁVEL
IND1	1 ponto a cada 0,01% fora da meta
IND2	1 ponto a cada 0,01% fora da meta
IND3	1 ponto a cada 0,01% fora da meta
IND4	1 ponto a cada 0,01% fora da meta

33. No Período de Adaptação Operacional (PAO) da CONTRATADA, os níveis de serviço e indicadores de desempenho serão aferidos de acordo com os fatores definidos na Tabela 3 do TR, requisito “RPI6”. A pontuação calculada será ponderada progressivamente (multiplicada) pelos fatores do item “RPI6”, e serão aplicadas as reduções no pagamento nos meses correspondentes. Após o término do PAO a aplicação de reduções por decorrência do não atendimento dos níveis de serviços e indicadores de desempenho ocorrerá seguindo diretamente o descrito na Tabela 7.
34. Os níveis de serviços e indicadores de desempenho mínimos não poderão ser revisados pelo CONTRATANTE, devido à possibilidade de quebra da isonomia do processo licitatório e da perda da vinculação ao instrumento convocatório (Acórdão TCU 717/2010 – Plenário).
35. Além dos indicadores, serão aplicadas glosas em função das pontuações diretamente atribuídas ao descumprimento dos termos de serviço determinados na Tabela 8, sendo as ocorrências apuradas no interstício de um mês. As pontuações também estarão sujeitas aos fatores de redução determinados na Tabela 3 do TR, requisito “RPI6”, durante o PAO. As glosas serão aplicadas sem prejuízo de outras sanções administrativas por descumprimento de obrigações contratuais, definidas na seção 6.11 do TR, e estão incluídas no limite máximo de 30% do pagamento mensal à CONTRATADA.

Tabela 8: Termos de Serviço a serem observados pela CONTRATADA e penalizações aplicáveis.

SIGLA	TERMO DE SERVIÇO	REFERÊNCIA	PONTUAÇÃO
TRS1	Suspender ou interromper*, salvo por motivo de força maior ou caso fortuito, a execução dos serviços solicitados.	Por ocorrência	2
TRS2	Finalizar a requisição de serviço ou incidente sem a anuência do solicitante ou sem que o mesmo tenha	Por ocorrência	5



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
Seção de Licitações

SIGLA	TERMO DE SERVIÇO	REFERÊNCIA	PONTUAÇÃO
	sido solucionado, ou deixar de realizar os testes para aferir a efetiva resolução.		
TRS3	Deixar de notificar incidentes repetitivos**, quer tenham sido conhecidos através do monitoramento, quer por notificações de usuários, para a equipe de governança de serviços de TI.	Por ocorrência	5
TRS4	Registrar uma solução em um chamado que não condiz com o solicitado inicialmente, ou registrá-la de forma incompleta sem a descrição das atividades realizadas.	Por ocorrência	2
TRS5	Deixar de registrar qualquer ocorrência significativa para o histórico do chamado na Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI.	Por ocorrência	2
TRS6	Deixar de documentar todas as ocorrências (incidentes, requisições, mudanças, problemas, indisponibilidades) na Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI.	Por ocorrência	10
TRS7	Deixar de seguir um fluxo, processo ou procedimento pré-estabelecido com o CONTRATANTE.	Por ocorrência	2
TRS8	Realizar cancelamento de chamado na ferramenta de ITSM sem justificativa aceitável pelo CONTRATANTE.	Por ocorrência	5
TRS9	Escalar um chamado no N1 sem obter todas as informações necessárias para sua execução junto ao usuário ou não seguir um script de atendimento.	Por ocorrência	2
TRS10	Classificar um chamado incorretamente, ou seja, um incidente como requisição de serviço ou o oposto.	Por ocorrência	1
TRS11	Deixar de designar um chamado no triplo do Tempo de Início e Tratativa ou de atender um chamado cada vez que ele não for solucionado no triplo do Tempo Máximo para Solução. Esse valor é cumulativo, sendo que um chamado pode aplicar mais de uma ocorrência de glosa caso permaneça sem solução.	Por chamado (o tempo é cumulativo, cada 3x o TIT ou TMS é uma ocorrência)	3
TRS12	Fraudar, manipular ou descaracterizar indicadores/metadados de níveis de serviço e de desempenho por quaisquer subterfúgios.	Por ocorrência de indicador manipulado	100
TRS13	Permitir a presença de profissional sem crachá ou fardamento nos locais onde há prestação de serviço para o CONTRATANTE, após reincidência formalmente notificada.	Por ocorrência	5



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
Seção de Licitações

SIGLA	TERMO DE SERVIÇO	REFERÊNCIA	PONTUAÇÃO
TRS14	Manter profissionais sem formação ou sem a qualificação exigida para executar os serviços contratados.	Por dia, para cada profissional.	5
TRS15	Alocar profissional sem capacidade técnica necessária ao pleno atendimento do objeto contratado ou sem atender às qualificações exigidas no contrato, ainda que em casos de substituição temporária.	Por ocorrência	10
TRS16	Causar qualquer indisponibilidade dos serviços do CONTRATANTE por motivo de imperícia na execução ou planejamento inadequado das atividades contratuais.	Por ocorrência	50
TRS17	Causar qualquer dano aos equipamentos do contratante por motivo de imperícia na execução das atividades contratuais.	Por ocorrência	50
TRS18	Recusar-se a executar serviço relacionado ao objeto do contrato, determinado pela fiscalização, por serviço.	Por ocorrência	10
TRS19	Deixar de zelar pela organização, acomodação e correta identificação dos cabos nos racks de equipamentos e patch panels, ou não cuidar da correta montagem e conservação dos equipamentos do datacenter e demais unidades de	Por ocorrência	10
TRS20	Utilizar indevidamente os recursos de TI (acessos indevidos, utilização para fins particulares, etc.) ou utilizar equipamento particular, salvo em situação excepcional e devidamente autorizado pelo CONTRATANTE.	Por ocorrência	10
TRS21	Incluir, excluir ou alterar regras de dispositivos de segurança sem autorização do gestor de TI, ou contrariando as políticas de segurança do CONTRATANTE.	Por ocorrência	30
TRS22	Deixar de comunicar o contratante da substituição de profissionais responsáveis pela execução das atividades de suporte à infraestrutura.	Por ocorrência	10
TRS23	Deixar de cumprir ou de implantar as Políticas de Segurança e de Continuidade de Negócios de TI.	Por ocorrência	10
TRS24	Permitir que violações de segurança afetem ou causem indisponibilidade dos sistemas do CONTRATANTE, sem aplicar as contramedidas necessárias.	Por ocorrência	20
TRS25	Deixar de planejar e instalar nos equipamentos e sistemas as atualizações e patches de segurança	Por ocorrência	10



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
Seção de Licitações

SIGLA	TERMO DE SERVIÇO	REFERÊNCIA	PONTUAÇÃO
	disponibilizados pelos fabricantes e distribuidores e já aprovados pela CONTRATANTE.		
TRS26	Deixar de apresentar os relatórios consolidados para a fiscalização contratual, conforme exigências do Termo de Referência, dentro do prazo definido de cinco dias úteis.	Por dia de atraso	3
TRS27	Deixar de apresentar relatórios, levantamentos e inventários no prazo determinado em comum acordo.	Por ocorrência	10
TRS28	Deixar de documentar os ICs e de manter completa e atualizada a Base de Dados de Configuração, inclusive no que diz respeito aos diagramas e desenhos, imediatamente após sua inclusão ou exclusão do ambiente.	Por ocorrência	5
TRS29	Deixar de produzir ou de manter atualizadas as rotinas e scripts da Base de Dados de Conhecimentos.	Por ocorrência	10
TRS30	Deixar de planejar, analisar a viabilidade e o impacto na execução de Requisições de Mudança, na instalação de novas soluções e no deploy correções.	Por ocorrência	5
TRS31	Deixar de aplicar as políticas de controle de acesso e de gestão da identidade de usuários de TI.	Por ocorrência	5
TRS32	Deixar de operar e/ou monitorar proativamente o ambiente de TIC.	Por ocorrência	5
TRS33	Deixar de atuar tempestivamente no caso de incidentes graves	Por ocorrência	15
TRS34	Deixar de realizar os testes e análises de vulnerabilidades e potenciais falhas de segurança, conforme política de segurança da informação.	Por ocorrência	5
TRS35	Deixar de realizar planejamento, avaliação de impacto, criação de cronograma, monitoramento e controle do processo de mudança ou realizá-los de forma deficiente ou incompleta.	Por ocorrência	10
TRS36	Não executar mudanças emergenciais no prazo máximo de 2 horas após envio da RDM. Será considerada uma nova ocorrência para fins de glosa cada 1 hora sem a execução da mudança emergencial solicitada.	Por ocorrência	5
TRS37	Deixar de executar a solução de um Problema conforme cronograma definido pelo CONTRATANTE.	Por ocorrência	5
TRS38	Deixar de apresentar a proposta de execução de atividades na data acordada com o	Por ocorrência	10



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
Seção de Licitações

SIGLA	TERMO DE SERVIÇO	REFERÊNCIA	PONTUAÇÃO
	CONTRATANTE, quando de uma Requisição Planejada, ou apresentá-la de forma incompleta.		
TRS39	Não respeitar o cronograma apresentado em uma proposta de execução de atividades quando se tratar de uma Requisição Planejada.	Por ocorrência	10
TRS40	Deixar de comunicar a realização de mudança programada que poderá gerar indisponibilidade em sistemas ou serviços.	Por ocorrência	10
TRS41	Deixar de participar de reunião solicitada e previamente agendada com a equipe de gestão de TI do CONTRATANTE.	Por ocorrência	5
TRS42	Deixar de retirar profissional que se conduza de modo inconveniente, que não respeite as normas do CONTRATANTE ou que não atenda às necessidades, em no máximo 12 horas após a notificação formal.	Por dia incompleto	10
TRS43	Deixar de zelar pelas máquinas, equipamentos e instalações do CONTRATANTE utilizados pela CONTRATADA.	Por ocorrência	5
TRS44	Deixar de elaborar o Plano de Capacitação de Colaboradores um mês antes do término de cada semestre de execução contratual, ou de executar qualquer um dos treinamentos solicitados pelo CONTRATANTE (item 5.16.7 do Termo de Referência)	Por mês incompleto de atraso	10
TRS45	Deixar de implantar durante o PAO a Ferramenta de Requisição de Serviços e a Solução de Assistente Virtual Inteligente (Anexos I e J, respectivamente) com todas as características e requisitos necessários.	Por mês incompleto de atraso	100
TRS46	Deixar de apresentar no prazo definido as comprovações das capacidades técnicas dos colaboradores da CONTRATADA (item 15 e subitens do ANEXO A).	Por mês incompleto de atraso	10
TRS47	Deixar de apresentar ao CONTRATANTE o impacto e o cronograma da solução do Problema no Tempo Máximo para Solução do Incidente do respectivo Incidente que deu origem ao Problema.	Por ocorrência	5
TRS48	Interromper unilateralmente a prestação de serviços sem que haja evento de força maior que o justifique.	Por dia de interrupção	100
TRS49	Perder dados ou informações corporativas por erros na operação devidamente comprovados.	Por ocorrência	200



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
Seção de Licitações

SIGLA	TERMO DE SERVIÇO	REFERÊNCIA	PONTUAÇÃO
TRS50	Deixar de zelar pela segurança orgânica das instalações da CONTRATANTE, fornecendo crachá ou credenciais de acesso a pessoas não autorizadas, ou ainda não verificando o correto fechamento das portas das áreas restritas.	Por ocorrência	50
TRS51	Deixar a área especializada sem a designação do respectivo líder técnico	Por dia completo	5
TRS52	Deixar de agir pró-ativamente e solucionar tarefas (jobs) de backup ou rotinas operacionais acordadas que estejam apresentando problemas recorrentes ou persistentes.	Por ocorrência	5
TRS53	Deixar de cumprir qualquer outra obrigação estabelecida no edital e não prevista nesta tabela, de forma reincidente, após formalmente notificada pelo CONTRATANTE.	Por ocorrência	10

* Entende-se por “suspender ou interromper” qualquer ato ou fato não conforme que provoque retardo na conclusão de um atendimento (ex: transferir para outra equipe ou indivíduo sem as informações necessárias para dar prosseguimento ao atendimento, agendamentos injustificados, deixar de realizar uma atividade planejada no horário definido, inclusive RDMs, deixar o chamado em sua fila sem qualquer tipo de atuação, deixar de atuar imediatamente após um usuário repassar uma informação solicitada pelo analista, não encaminhar um chamado após este não ser sido validado pelo usuário, dentre outros).

** Entende-se por “incidentes repetitivos” aqueles abertos por um mesmo usuário a respeito de uma mesma solicitação por mais de duas vezes em um período de 7 dias consecutivos.

36. Ainda conforme disposto na seção 5.16.7, caso a CONTRATADA não cumpra o seu plano anual de capacitação, sofrerá glosa de 1% do valor anual do contrato, a ser aplicada na fatura do último mês. O cumprimento do plano anual de capacitação deverá ser atestado com a entrega dos certificados correspondentes.



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
Seção de Licitações

ANEXO E
Catálogo de Serviços

1. Serviços aos Usuários Comuns de TI

ÁREA DE ATIVIDADES	ATIVIDADE	IMPACTO
Administração de Periféricos	Instalação, configuração, reinstalação, movimentação, substituição de periféricos.	Alto
	Controle de Entrada e Saída de Periféricos	Baixo
	Manutenção Preventiva de Periféricos	Baixo
Administração de Estações de Trabalho	Instalação, configuração, reinstalação, movimentação, substituição de Estações de Trabalho.	Médio
	Controle de Entrada e Saída de Estações de Trabalho	Baixo
	Manutenção Preventiva de Estações de Trabalho	Baixo
Administração de Notebooks	Instalação, configuração, reinstalação, movimentação, substituição de Notebooks.	Alto
	Controle de Entrada e Saída de Notebooks	Baixo
	Manutenção Preventiva de Notebooks	Baixo
Administração de Impressoras e Multifuncionais	Instalação, configuração, reinstalação, movimentação, substituição de Impressoras e Multifuncionais.	Elevado
	Controle de Entrada e Saída de Impressoras e Multifuncionais	Baixo
	Manutenção Preventiva de Impressoras e Multifuncionais	Baixo
Administração de Unidades Portáteis de Armazenamento	Gravação de Dados em Unidades Portáteis de Armazenamento	Médio
	Controle de Entrada e Saída de Unidades Portáteis de Armazenamento	Baixo
Reparos de Equipamentos e Confecção de Cabos	Reparo de Fontes de Alimentação, Cabos e Demais Equipamentos	Baixo
	Confecção de Cabos de Rede Para Interconexão de Equipamentos	Médio
Gerenciamento de Softwares de Uso Corporativo	Instalação e Atualização de Softwares de Uso Corporativo	Alto
	Aplicação e renovação de licenças de softwares de uso corporativo	Alto
	Solução de dúvidas sobre softwares de uso corporativo	Médio



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
Seção de Licitações

ÁREA DE ATIVIDADES	ATIVIDADE	IMPACTO
Contas e Credenciais	Criação de Conta de e-mail	Alto
	Alteração/reinicialização de Senha de e-mail	Alto
	Modificação de Quota de e-mail	Elevado
Contas e Credenciais	Modificação do Perfil de Acesso à Internet	Elevado
	Criação de Conta de Domínio	Alto
	Alteração/reinicialização de Senha de domínio	Alto
	Alteração de Perfil de Acesso ao domínio	Elevado
	Criação de Conta de Acesso VPN	Médio
	Alteração de Perfil de Acesso VPN	Médio
	Criação de Conta Mainframe	Elevado
	Alteração de Perfil de Acesso Mainframe	Elevado
	Alteração/reinicialização de Senha de Sistema Mainframe	Alto
	Criação de Conta em Sistemas Corporativos	Elevado
	Alteração de Perfil de Acesso Sistemas Corporativos	Alto
	Criação de Conta em Portais Corporativos	Elevado
	Alteração de Perfil de Acesso em Portais Corporativos	Alto
	Instalação de Tokens e Certificados	Elevado
Serviços de Recuperação de Dados	Recuperação de dados de caixas de e-mail	Elevado
	Recuperação de dados de arquivos em servidor	Elevado

2. Serviços aos Usuários Especializados de TIC

ÁREA DE ATIVIDADES	SUB-ÁREA DE ATIVIDADES	ATIVIDADE	IMPACTO
Contas e Perfis de Acesso	Domínio AD	Modificação nos Perfis e Atributos de Acesso ao Domínio	Elevado
		Criação, Inativação e Exclusão de Conta de Domínio	Alto
		Modificação da Estrutura de Grupos e Unidades Organizacionais de Domínio	Elevado
		Elaboração e manutenção de scripts de logon com o objetivo de automatizar a instalação, liberação ou restrição de recursos nas estações de trabalho do TRE-BA	Médio
	Email	Criação, Inativação e Exclusão de Conta de Email	Alto



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
Seção de Licitações

	Diretório LDAP	Modificação nos Perfis e Atributos de Acesso no Diretório LDAP	Elevado
		Criação, Inativação e Exclusão de Conta do Diretório LDAP	Alto
		Modificação da Estrutura de Grupos e Unidades Organizacionais do Diretório LDAP	Médio
	IDM	Modificação nos Perfis e Atributos do IDM	Elevado
		Criação, Inativação e Exclusão de Conta IDM	Alto
	Portais Corporativos	Modificação nos Perfis e Atributos de Conta dos Portais Corporativos	Elevado
		Criação, Inativação e Exclusão da Conta dos Portais Corporativos	Elevado
	Perfil de Acesso Web	Modificação nos Perfis e Atributos de Acesso Web	Elevado
		Criação, Inativação e Exclusão de Perfis de Acesso Web	Elevado
	Acesso VPN	Modificação nos Perfis e Atributos de Acesso VPN	Elevado
		Criação, Inativação e Exclusão de Perfis de Acesso VPN	Alto
	Gerenciamento de Domínio	Inclusão de Políticas de Domínio	Elevado
		Alteração/Exclusão de Políticas de Domínio	Médio
Ativos de Rede	Administração de Infraestrutura de Redes	Instalação e configuração de equipamentos de infraestrutura de redes.	Elevado
		Interconexão de Equipamentos e Alteração de Layout de Instalação de Redes	Elevado
		Manutenção preventiva e corretiva programada de equipamentos de infraestrutura de redes.	Médio
		Execução de procedimento de saída e recebimento de equipamentos da infraestrutura de redes.	Médio
Servidores	Instalação e Manutenção de Servidores	Manutenção preventiva e corretiva dos Servidores.	Médio
		Instalação Física de Servidores.	Elevado
		Instalação lógica de Sistema Operacional em Servidores Físicos e/ou Virtuais	Elevado
		Instalação ou Atualização de Software Básico em Servidores	Elevado



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
Seção de Licitações

	Configuração de Servidores	Remoção de Servidores	Médio
		Configuração de Servidores de Aplicações	Elevado
		Configuração de Servidores de Bancos de Dados	Elevado
		Configuração de Servidores de Serviços de Rede Corporativa	Elevado
Aplicações	Gerenciamento de Servidores de Aplicação	Deploy de Aplicação	Alto
		Atualização de Software de Servidor de Aplicação	Elevado
		Atualização de Configuração de Servidores de Aplicação	Alto
		Manutenções e Otimizações de Desempenho em Servidores de Aplicação	Elevado
		Remoção de Servidor de Aplicação	Médio
Banco de Dados	Gerenciamento de Bancos de Dados	Criação de Bancos de Dados	Elevado
		Cargas e Migrações de Dados em Banco de Dados	Elevado
		Inclusões/Alterações em Bancos de Dados por Execução de Scripts	Alto
		Manutenções e Otimizações de Desempenho em Bancos de Dados	Elevado
		Criação e Alteração de Usuários e Privilégios de Acesso em Bancos de Dados	Elevado
		Remoção de Banco de Dados	Médio
		Backup	Instalação do Backup
Administração do Backup	Inclusão ou Alteração de Rotinas de Backup		Elevado
	Realocação de Espaço Físico em Backup		Elevado
Execução de Rotinas de Backup	Execução de Rotinas Diárias para Backup de Sistemas Operacionais		Alto
	Execução de Rotinas Diárias para Backup de Sistemas de Arquivos		Alto
	Execução de Rotinas Diárias para Backup de Bancos de Dados		Alto
Restauração de Backups	Restauração de Dados de Usuários		Elevado
	Restauração de Imagens de Sistemas Operacionais ou de Configurações de Servidores		Alto
	Restauração de Dados de Bancos de Dados		Alto
		Restauração de Dados de Sistemas de Arquivos	Alto
Instalação de Storage		Instalação e Configuração de Storage	Médio



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
Seção de Licitações

Armazenamento / Storage	Administração de Storage	Criação de Unidade Lógica em Storage	Elevado
		Otimização de Desempenho em Storage	Médio
		Realocação de Espaço Físico em Storage	Elevado
Documentação	Ativos e Configurações	Atualização de Inventário de TI	Médio
		Inclusão de Item de Configuração de TI	Médio
		Alteração de Item de Configuração de TI	Médio
		Exclusão de Item de Configuração de TI	Médio
	Conhecimentos	Atualização de Script de Atendimento	Médio
		Inclusão de Item de Conhecimento	Médio
		Alteração de Item de Conhecimento	Médio
		Exclusão de Item de Conhecimento	Médio
Apoio à Segurança da Informação	Firewall/IPS	Inclusão ou Atualização de Regras de Firewall/IPS	Alto
	Filtragem Web	Inclusão ou Alteração de Perfis de Filtragem Web	Alto
	Busca de Vulnerabilidades	Execução de procedimentos para busca de vulnerabilidades e falhas de segurança no ambiente	Médio
	Antivírus	Inclusão ou Atualização de Regras e Configurações da Ferramenta de Antivírus Corporativo	Elevado
	Proxy	Administração de servidores de Proxy para acesso à internet, incluindo configuração e manutenção de serviços e realização de novas implementações.	Médio

3. Atendimento de Incidentes de TI

INCIDENTE	IMPACTO
Falha ou Indisponibilidade em Estação de Trabalho	Alto
Falha ou Indisponibilidade em Notebook e Outros Dispositivos Móveis	Alto
Falha ou Indisponibilidade em Periféricos	Elevado
Falha ou Indisponibilidade em Sistemas Corporativos Cliente/Servidor	Médio
Falha ou Indisponibilidade em Equipamentos de Impressão	Elevado
Falha ou Indisponibilidade do Acesso à Internet	Alto
Falha ou Indisponibilidade do Serviço de E-mail	Alto
Falha ou Indisponibilidade da Autenticação na Rede	Alto
Falha ou Indisponibilidade do Armazenamento de Arquivos de Rede	Alto
Falha ou Indisponibilidade da Conectividade de Dados	Alto
Falha ou Indisponibilidade de Banco de Dados	Alto
Falha ou Indisponibilidade em Sistema ou Recurso Crítico	Muito Alto
Falha ou Indisponibilidade em Sistema ou Recurso Essencial	Alto
Falha ou Indisponibilidade de Equipamento ou Sistema de Armazenamento/Storage	Muito Alto
Falha ou Indisponibilidade de Equipamento ou Sistema de Backup	Alto
Bloqueio de Conta de Usuário (E-mail, Domínio, VPN)	Alto



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
Seção de Licitações

4. Atividades de Monitoramento (prestação contínua)

AREA DE ATIVIDADES	ATIVIDADE
Monitoramento de Redes	Monitoramento de tráfego, uso de recursos e equipamentos da infraestrutura de redes.
	Monitoramento dos enlaces de rede de longa distância
Monitoramento de Infraestrutura	Monitoramento da infraestrutura física (ar condicionado, combustível, grupo gerador, iluminação, acesso biométrico e outros).
Monitoramento de Storage e Backup	Monitoramento do Uso e Desempenho do Storage
	Monitoramento da Execução das Rotinas de Backup
Monitoramento de Aplicações	Monitoramento do uso e consumo de recursos dos servidores de aplicações
	Monitoramento de desempenho de aplicações
	Monitoramento de desempenho de banco de dados
	Monitoramento de avisos de alerta, logs e mensagens de erro de equipamentos e sistemas.
	Monitoramento de Certificados Digitais
Monitoramento Complementar	Monitoramento de licenças de uso de Software e inventário de instalações.
	Monitoramento de ordens de serviço externas
	Monitoramento da Garantia e Suporte de Equipamentos
	Monitoramento de Eventos de Segurança/Riscos para a Infraestrutura de TI



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
Seção de Licitações

ANEXO F
Sistemas e Recursos Críticos

1 – Sistemas Críticos (relação meramente exemplificativa)

Sistema	Descrição	SGBD	Linguagem/ Aplicação	Servidor de	Urgência
SADP	Sistema de Acompanhamento de Documentos e Processos	Oracle	Java/Jboss		Crítica
SEI	Sistema Eletrônico de Informações	Oracle	Java/Jboss		Crítica
Sistema de Agendamento	Sistema de Agendamento de Atendimentos	Oracle	Java/Jboss		Crítica
Balcão Virtual	Sistema de Balcão Virtual	Oracle	Java/Jboss		Crítica
** Ferramenta ITSM	Ferramenta de requisição de serviços de TIC	---		---	Crítica
** Assistente Virtual Inteligente	Solução atendimento ao usuário via chatbot	---		---	Alta

** Ferramentas disponibilizadas pela contratada.

2 – Sistemas Essenciais (relação meramente exemplificativa)

Sistema	Descrição	SGBD ou SO	Linguagem / Servidor de Aplicação	Urgência
ASIWEB	Sistema de Patrimônio			
PONTO ELETRÔNICO	Sistema de Ponto Eletrônico			
GEPLANES	Software de Gestão de Planejamento Estratégico			
INFODIP*	Sistema de Informações de Direitos Políticos			
REEMBOLSA	Sistema de Folha de Pagamento a Oficiais de Justiça			



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
Seção de Licitações

SGSF	Sistema de Gestão de Suprimento de Fundos			
INFOJUD	Sistema de Informações ao Judiciário			
OTRS	Sistema de Tickets de TI / ITSM	Mysql	Perl/Apache	Alta

3 – Recursos Críticos (relação meramente exemplificativa)

Recurso	Descrição	Informações Complementares	Urgência
SFTP	Servidor para transferência de Arquivos	Servidor Linux	Crítica
E-mail Corporativo	Serviço de Email Zimbra	Servidor Linux	Crítica
Alfresco	Sistema de Gestão de Conteúdo	PostgreSQL-Java/Jboss	Crítica
Acesso à Internet	Serviço de Acesso à Internet	Servidor Proxy Squid	Crítica
Serviço de VPN	Serviço de Rede Privada Virtual Baseado em Cliente	Concentrador Check Point	Crítica
Serviço de VPN Web	Serviço de Rede Privada Virtual Baseado Navegador WEB	Concentrador Check Point	Crítica
Diretório LDAP	Active Directory - Serviço de Diretório	Servidor Windows Server	Crítica
DNS	Servidor de Nomes de Domínio Integrado ao Active Directory	Servidor Windows Server	Crítica
JBoss EAP/Wildfly	Servidor de aplicações	Linux	Crítica
Netscaler Citrix*	Balanceador	Citrix	Crítica
Apache	Servidor Web	Linux	Crítica
JBoss	Servidor de aplicações	Linux	Crítica
Bancos de Dados	Servidores de Banco de Dados Oracle, Postgres e Mysql	Servidor Linux	Crítica
DHCP	Servidor de Alocação de Endereços IP Integrado ao Active Directory	Servidor Windows Server	Crítica

* Em processo de aquisição

4 – Recursos Essenciais (relação meramente exemplificativa)

Recurso	Descrição	Informações Complementares	Urgência
E-mail	Serviço de Email (compreende os serviços IMAP e SMTP)	Servidor Linux	Crítica



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
Seção de Licitações

Recurso	Descrição	Informações Complementares	Urgência
Servidor de Arquivos	Servidor de Arquivos para o Ambiente Microsoft Windows	Servidor Windows Server	Crítica
GIT	Serviço de Controle de Versão de Software	Servidor Linux	Alta
Comunicação de Dados	Capacidade de transmissão de dados através das redes MAN, WAN, SD-WAN	-	Crítica
Active Directory	Serviço de Diretório Windows Active Directory	Servidor Windows Server	Crítica
Antivírus	Serviço de Antivírus Corporativo Trend Apex One	Servidor Windows Server	Alta
Servidor WDS	Servidor de Distribuição de Imagens de Sistema Operacional	Servidor Windows Server	Média
Autoridade Certificadora Local	Autoridade Certificadora Vinculada ao Active Directory	Servidor Windows Server	Média
FTP	Serviço de Transferência de Arquivos	Servidor Windows Server	Alta
KeyCloak*	Serviço de autenticação	Servidor Linux	Crítica
Sonarqube	Análise de código fonte	Linux	Média
Jabber	Servidor de Mensagens Instantâneas Jabber (Protocolo XMPP)	Servidor Windows Server	Média
Concentrador/Correlacionador de Logs	Sistema de concentrador/correlacionador de logs (exemplo: ELK)	Linux	Alta

* Em implantação



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
Seção de Licitações

ANEXO G
Parque de Equipamentos

1. Equipamentos de Rede e Infraestrutura na STI

CATEGORIA	FABRICANTE/MODELO	QUANTIDADE
Switches de Rede	Switch Cisco 2960	55
Rede Datacenter	Switch Nexus 9000	02
	Firewall SonicWALL NSA 5600	02
	Firewall Check Point 5600	02
	Cisco Wi-Fi Virtual Controller	01
	Cisco Access-Point 3000	70
Outros Equipamentos de Rede, VOIP e Videoconferência		
Servidores	Servidor HPE Simplivity	03
	Servidor LeNovo 650	04
Sistemas Operacionais	CentOS	04
	Ubuntu	04
	ESXi 6.7	03
	Red Hat Enterprise Linux 7***	80
	Outros Linux	02
	Microsoft Windows Server 2012	40
Servidor de Aplicação	Apache	30
	Docker	02
	Jboss	10
	Tomcat	20
	Weblogic	01
	Oracle Application Server	01
	Wildfly	06
	Zope	01
	SonarQube	01
	vCloud	01
	xWIKI	03
	Plone	02
	GitLAB	02
	Kibana/Elasticsearch/Logstash	06
	Oracle Identity Manager	02
	Zabbix Server	01
	ActiveMQ	02
	LDAP	02



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
Seção de Licitações

Zimbra	02
Anti-Virus	01
CA	02
DHCP	02
DNS	02
File Servers	02
FTP	02
KMS	01
NAS	180
Print Servers	90
QlikView	02

2. Divisão dos equipamentos nas unidades (estimado)

Equipamento	Sede	Interior	Total
Computadores	965	923	1888
Impressoras Laser Mono	67	307	374
Impressoras Laser Mono Locadas	124	186	310
Impressoras Laser Color Locadas	25	0	25
Switches de Rede	55	179	234
Notebook	201	327	528



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
Seção de Licitações

ANEXO H
Volume de Serviços

1. Quantidade de usuário de TIC

Quantidade de usuários (estimado)
1.800

2. Quantidade de chamados recebidos por mês

jan/18	1.358	jan/19	1.596	jan/20	1.825
fev/18	802	fev/19	1.328	fev/20	1.325
mar/18	1.403	mar/19	1.255	mar/20	1.319
abr/18	1.494	abr/19	1.711	abr/20	975
mai/18	1.380	mai/19	2.024	mai/20	929
jun/18	1.132	jun/19	1.145	jun/20	1.219
jul/18	1.361	jul/19	1.696	jul/20	1.111
ago/18	2.197	ago/19	1.640	ago/20	1.403
set/18	2.057	set/19	2.092	set/20	3.288
out/18	1.701	out/19	2.367	out/20	2.865
nov/18	1.709	nov/19	1.636	nov/20	2.922
dez/18	784	dez/19	1.115	dez/20	1.386

3. Dez serviços mais de mandados, por ano

Serviços - 2018	Qtde
Sistemas Administrativos::Correção de erros	1621
Rede de Dados::Restauração de link de comunicação	1314
Sistemas Eleitorais::Correção de erros	1310
Concessão de acesso a serviços::Alteração de senha de rede/serviços	1263



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
Seção de Licitações

Suporte a Estações de Trabalho e Notebooks::Manutenção de estação de trabalho/notebook	1004
Concessão de acesso a serviços::Concessão de acesso a sistemas do Acesso Cliente	843
Suporte a Estações de Trabalho e Notebooks::Configuração de estação de trabalho/notebook	842
Suporte a Biometria::Correção de erros de biometria	798
Suporte a Estações de Trabalho e Notebooks::Informações/Orientações técnicas	620
Impressão Corporativa::Restabelecimento de serviço de impressão	613
Armazenamento de Arquivos::Permissão de acesso	533

Serviços - 2019	Qtde
Suporte a Estações de Trabalho e Notebooks::Configuração de estação de trabalho/notebook	2318
Suporte a Biometria::Correção de erros de biometria	1644
Concessão de acesso a serviços::Alteração de senha de rede/serviços	1454
Sistemas Eleitorais::Correção de erros	1204
Suporte a Estações de Trabalho e Notebooks::Manutenção de estação de trabalho/notebook	1203
Rede de Dados::Restauração de link de comunicação	1066
Sistemas Administrativos::Correção de erros	848
Impressão Corporativa::Restabelecimento de serviço de impressão	802
Suporte a Estações de Trabalho e Notebooks::Informações/Orientações técnicas	696
Concessão de acesso a serviços::Concessão de acesso a sistemas (SGRH, sistemas seguros, etc.)	538

Serviços - 2020	Qtde.
STI::Suporte a Estações de Trabalho e Notebooks::Configuração de estação de trabalho/notebook	2230
STI::Concessão de acesso a serviços::Alteração de senha de rede/serviços	1667
STI::Sistemas Eleitorais::Correção de erros	1543
STI::Impressão Corporativa::Instalação/Configuração de impressoras	1205
STI::Sistemas Eleitorais::Instalação/desinstalação	954
STI::Sistemas Administrativos::Correção de erros	953
STI::Suporte a Estações de Trabalho e Notebooks::Manutenção de estação de trabalho/notebook	941
STI::Suporte a Estações de Trabalho e Notebooks::Informações/Orientações técnicas	932
STI::Concessão de acesso a serviços::Concessão de acesso a sistemas (SGRH, sistemas seguros, etc.)	810
STI::Correio eletrônico (e-mail)::Alteração/Criação de conta de correio eletrônico	771



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
Seção de Licitações

4. Quantidade de chamadas recebidas, por mês, em 2020.

Mês	Chamadas recebidas					Total
	Atendidas	Transbordadas	Fora de horário	Desviadas para outro serviço	Abandonadas	
Janeiro	793	60	87	0	59	999
Fevereiro	636	32	32	0	34	734
Março	657	549	0	0	36	1242
Abril	840	158	0	0	157	1155
Maio	465	78	0	0	119	736
Junho	703	58	0	0	483	1244
Julho	670	55	0	0	145	870
Agosto	676	107	0	0	144	927
Setembro	1562	269	0	0	558	2389
Outubro	2149	406	66	0	134	2755
Novembro	1520	57	230	0	41	1848
Dezembro	508	52	60	0	23	643
TOTAL	11.178	1.181	475	0	1.933	15.542

5. Estimativa de serviços extraordinário

- a) Nos anos eleitorais, todos os sábados domingos e feriados no período de 15/08 a 19/12 com jornada de 4h, com alocação de 50% da equipe presencial e remota. As equipes compostas por apenas um profissional deverão estar disponíveis.
- b) Nos anos eleitorais, todos os sábados domingos e feriados no período de 01/05 até a data que antecede em 151 dias a data do primeiro turno com jornada de 4h, com alocação de 50% da equipe presencial e remota. As equipes compostas por apenas um profissional deverão estar disponíveis.
- c) Nos anos eleitorais, nos domingos de realização de 1º e 2º turno (quando houver) das eleições, bem como nos sábados que os antecedem, com jornada de 8h/dia, com alocação de 100% da equipe presencial e remota.
- d) Nos anos eleitorais, estima-se a 40h/ano adicionais por profissional.

6. Quantidade de chamados atendidos unicamente pelo N1

ANO	CHAMADO ATENDIDOS EXCLUSIVAMENTE NO N1	CHAMADOS ESCALADOS	%
-----	--	--------------------	---



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
Seção de Licitações

2018	8228	17837	46,13%
2019	9208	18014	51,12%
2020	10618	14842	71,54%

* Há uma disparidade em 2020 devido à pandemia.



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
Seção de Licitações

ANEXO I
Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TIC

1. Características da Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TIC

- 1.1. A Solução de Gerenciamento de Serviços de TIC utilizada atualmente pelo CONTRATANTE é o OTRS – versão 5.
- 1.2. Os processos de gestão de serviços de TIC são de suma importância para a garantia da entrega de serviços com a qualidade e padrões previamente definidos. São eles que fazem com que os serviços sejam impessoais, ou seja, independente de quem executará os trabalhos, serão realizadas as mesmas atividades, avaliados os mesmos parâmetros, produzidos os mesmos artefatos, gerenciados pelo mesmo conjunto de indicadores. Com este nível de padronização dos trabalhos, as solicitações de serviços tornam-se mais previsíveis, possibilitando que as soluções sejam implementadas com alto grau de precisão e controle.
- 1.3. Para viabilizar a gestão dos serviços prestados, deverá ser utilizada ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de serviços TIC, complementada ou não por outras ferramentas, para o registro e controle de chamados técnicos, registro de incidentes, registro de requisições de serviços, registro e acompanhamento dos níveis de serviço acordados, monitoramento e controle de disponibilidade, repositório de documentação (base de conhecimento) e gerenciamento de configuração (CMDB) e todos os demais processos exigidos nesse TR.
- 1.4. O objetivo da(s) ferramenta(s) deve ser a obtenção de elevado padrão de desempenho, controle e qualidade na prestação de serviços da CONTRATADA, além de permitir a preservação do conhecimento do negócio e sistemas por parte do CONTRATANTE. A execução, acompanhamento e encerramento de todas as ordens de serviços e chamados deverá ser realizada exclusivamente por ferramenta única. Caberá à contratada, implantar, integrar, modificar e customizar a ferramenta para atender todos os requisitos aqui expostos.
- 1.5. A ferramenta deverá ser capaz de implementar diversos indicadores de acordo de níveis de serviço, e não deve se estar limitada aos indicadores e acordos de níveis de serviço presentes nesse TR.
- 1.6. Deverá ser capaz de fornecer diversos perfis de administração.
- 1.7. Caso mais de uma ferramenta seja utilizada para o conjunto de funcionalidades requerido, a CONTRATADA deverá realizar todas as customizações necessárias para a integração entre elas. O custo das eventuais licenças de uso das ferramentas durante o período de contratação e da sua customização e integração é ônus exclusivo da CONTRATADA. Ao término do contato, deverá ser possível realizar a exportação de todos os dados armazenados nas ferramentas (Base de Conhecimentos, Base de Gerenciamento de Configuração, etc.) para formatos de base de dados abertos.
- 1.8. A(s) ferramenta(s) utilizadas para o controle de requisição de serviços e todas as demais funcionalidades requeridas, de acordo com os modelos presentes no ITIL v3 ou superior, deverão atender aos seguintes requisitos gerais:
 - 1.8.1. Estar instalada na infraestrutura profissional da CONTRATADA, sendo permitida a utilização do software na modalidade em nuvem contratado de terceiros, respeitando a



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
Seção de Licitações

legislação vigente. No caso em que a ferramenta estiver instalada na infraestrutura da CONTRATADA. Todas as cláusulas de observância de sigilo e confidencialidade das informações do CONTRATANTE serão aplicáveis. Independente do modelo de disponibilização do software ITSM, seja na infraestrutura da CONTRATADA ou nuvem contratado de terceiro, a CONTRATANTE deverá ter acesso irrestrito e total a todos os elementos que compõe a solução, seja para fins de auditoria, backup, monitoramento ou outro que lhe convier para apoio à gestão e fiscalização dos serviços;

- 1.8.2. Estar disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana, monitorada e sendo mantida como serviço crítico do TRE-BA;
- 1.8.3. Ser multiusuário e multitarefa;
- 1.8.4. Estar preparada para receber as solicitações dos usuários de recursos de TIC do TRE-BA.
- 1.8.5. Estar integrada com as bases de dados corporativas de usuários (LDAP, Active Directory e protocolos de autenticação e autorização suportados pelo KeyCloak – SSO RedHat), e possibilitar a integração de gestão de identidade com a ferramenta de gestão de identidade (Oracle Identity Manager).
- 1.8.6. Possuir menus preferencialmente em português do Brasil.
- 1.8.7. Manter cópia do registro de logs das atividades para fins de auditoria por, no mínimo, 12 (doze) meses.
- 1.8.8. Permitir a exportação e transferência de todos os dados armazenados em formatos abertos.
- 1.8.9. Permitir adaptações, customizações e integrações, de acordo com as necessidades apresentadas pelo CONTRATANTE.
- 1.8.10. Estar licenciada (caso seja necessário este licenciamento) para todo o conjunto de atendentes dos chamados em primeiro, segundo ou terceiro nível, sejam estes atendentes da própria CONTRATADA, sejam servidores do CONTRATANTE ou mesmo colaboradores vinculados a outros contratos de prestação de serviços. Estima-se inicialmente uma necessidade de licenciamento para 60 (sessenta) usuários concorrentes a fim de contemplar a demanda exclusiva do CONTRATANTE.
- 1.8.11. Todos os processos de gerenciamento de serviços de TIC implementados na ferramenta deverão estar mapeados, desenhados e mantidos atualizados utilizando as notações s BPMN mais atuais.
- 1.8.12. Os processos da biblioteca de boas práticas ITIL são a base do modelo de execução desta contratação visando a obtenção do alto grau de precisão e controles desejados, sendo que os processos para os quais foram solicitadas as certificações PinkVERIFY™ são aqueles que são fundamentais para os resultados de qualidade, maturidade e de melhoria esperados, e que são fortemente inter-relacionados. Em alguns casos chegam a apresentar interdependência ou são pré-requisitos de outros. A solução de Software como Serviço (em inglês, Software as a Service – SaaS) para Gerenciamento de Serviços de TIC (em inglês, IT Service Management – ITSM), deve possuir certificação PinkVerify 2011 Toolsets, concedida pela empresa Pink Elephant, atestando estar em conformidade com seguintes processos e fluxos de trabalho da biblioteca de boas práticas Information Technology Infrastructure Library (ITIL) v3 ou 4.



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
Seção de Licitações

Além destes requisitos gerais, será necessário ainda que a ferramenta suporte as funcionalidades específicas relacionadas a seguir:

1.8.12.1. Gerenciamento de Eventos (Event Management):

- 1.8.12.1.1. Um evento de TIC pode ser definido como uma ocorrência ou mudança de estado que possui relevância para o gerenciamento de um serviço de TI ou IC. Muitos eventos acontecem no ambiente da TIC, sendo que a sua detecção pode ser realizada de forma automatizada, através de ferramentas especializadas em monitoração de serviços e da infraestrutura de TIC, ou de forma manual, mediante reporte dos usuários da TIC ou das áreas dedicadas à sustentação da infraestrutura de TIC.
- 1.8.12.1.2. Este processo é fundamental para a operacionalização do Núcleo de Operações e Controle (NOC), responsável pela monitoração da infraestrutura de TIC. Também é necessário à Central de Serviços de TIC (CESTIC), responsável pelo Suporte de 1º Nível e pelos registros dos eventos reportados pelos usuários, bem como para as áreas de Suporte de 3º Nível que registram os eventos que detectam durante suas atividades de sustentação da infraestrutura.
- 1.8.12.1.3. Para que a CONTRATANTE possa ampliar e melhorar sua capacidade de identificar e mapear quais eventos estão ocorrendo em sua infraestrutura, categorizá-los e agrupá-los por causa e efeitos, definir quais eventos são relevantes e estabelecer processos e procedimentos adequados à sua realidade (que subsidiarão a construção de base de conhecimento e as tomadas de decisões sobre as ações e padronizações nos atendimentos de requisições de serviços e de mudanças, bem como nos tratamentos de incidentes e problemas), é fundamental que o processo de Gerenciamento de Eventos esteja implementado em todos os níveis de suporte.
- 1.8.12.1.4. Devido ao relacionamento e integração que tem com os processos ITIL de Gerenciamento de Incidentes e de Problemas, bases desta contratação, este processo deve ser obrigatório, sendo que a solução de software, a ser adotada, deverá possuir certificação PinkVERIFY™ para o processo de Gerenciamento de Eventos (Event Management) e todas as suas funcionalidades relacionadas ao processo deverão ser integralmente instaladas e estar disponíveis para uso.

1.8.12.2. Gerenciamento e Cumprimento de Requisição (Request Fulfillment):

- 1.8.12.2.1. O objetivo deste processo é executar as solicitações de serviços corriqueiras feitas pelos usuários da TIC, seja para um esclarecimento de dúvidas, auxílio técnico operacional ou adição de novas funcionalidades, que não seja uma falha ou incidente em um serviço de TIC.
- 1.8.12.2.2. O processo deve ser gerenciado e controlado, segundo o princípio da eficiência e economicidade, e em conformidade com as boas práticas da biblioteca ITIL v3 e 4. As requisições deverão ser registradas e acompanhadas pela Central de Serviços de TIC (CESTIC), responsável pelo Suporte de 1º Nível, durante todo o seu ciclo de vida.



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
Seção de Licitações

1.8.12.2.3. Atualmente a CONTRATANTE possui processos implementados aderentes às práticas ITIL e utiliza solução automatizada com certificação PinkVERIFY™ para o respectivo processo. Objetivando manter e melhorar a qualidade, conformidade e maturidade dos processos já existentes, este processo deve ser obrigatório, sendo que a solução de software, a ser adotada, deverá possuir certificação PinkVERIFY™ para o processo de Cumprimento de Requisição (Request Fulfillment) e todas as suas funcionalidades relacionadas ao processo deverão ser integralmente instaladas e estar disponíveis para uso.

1.8.12.3. Gerenciamento de Incidentes (Incident Management):

1.8.12.3.1. O objetivo do processo de Gerenciamento de Incidentes é restabelecer a operação normal do serviço ou do ativo de TIC no qual ocorreu o incidente, o mais rápido possível, cumprindo o Acordo de Nível de Serviços.

1.8.12.3.2. Tal qual ocorre com os processos envolvidos no Cumprimento de Requisitos, os processos de atendimento, gerenciamento e tratamento dos incidentes reportados, também são executados em conformidade a ITIL v3 ou superior e são registrados e gerenciados através de solução de software com certificação PinkVERIFY™ para Gerenciamento de Incidentes.

1.8.12.3.3. Objetivando manter e melhorar a qualidade, conformidade e maturidade dos processos já existentes, este processo deve ser obrigatório, sendo que a solução de software, a ser adotada, deverá possuir certificação PinkVERIFY™ para o processo de Gerenciamento de Incidentes (Incident Management) e todas as suas funcionalidades relacionadas ao processo deverão ser integralmente instaladas e estar disponíveis para uso.

1.8.12.4. Gerenciamento de Mudança (Change management):

1.8.12.4.1. É por meio do processo de Gerenciamento de Mudanças que todas as implementações e alterações nos serviços e infraestrutura de TIC serão analisadas e planejadas para que se tenha o menor risco e impacto.

1.8.12.4.2. O processo de Gerenciamento de Mudança tem os seguintes objetivos:

1.8.12.4.2.1. Responder aos requerimentos de mudanças necessárias nos serviços, maximizando a entrega de valor e reduzindo incidentes, rupturas e retrabalhos;

1.8.12.4.2.2. Responder às solicitações de negócio e de TIC para mudanças que alinharão os serviços com as necessidades do negócio; e

1.8.12.4.2.3. Assegurar que qualquer mudança seja registrada, planejada, priorizada, avaliada, testada, autorizada, implementada, gerenciada, revisada, auditada e controlada em conformidade com as boas práticas ITIL v3 ou superior.

1.8.12.4.2.4. Consequentemente, toda mudança deve gerar uma atualização na CMDB.



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
Seção de Licitações

- 1.8.12.4.3. Uma proposta de mudança inclui elementos formalizados e detalhados que devem ser registrados. Toda alteração no ambiente de TI, por menor que seja, deve ser registrada e formalizada através de uma Requisição de Mudanças (RDM).
- 1.8.12.4.4. Para esta contratação o processo Gerenciamento de Mudanças deverá utilizar métodos e procedimentos padronizados em conformidade com práticas ITIL v3 ou superior. Estes métodos e procedimentos devem ser utilizados de acordo com as definições e processos adotados pela CONTRATANTE para avaliar, aprovar, implantar e revisar todas as mudanças na infraestrutura TIC, consolidando e priorizando as mudanças de maneira eficiente, a fim de minimizar o impacto relacionado aos serviços e aos usuários.
- 1.8.12.4.5. Para garantir que as mudanças sejam realizadas adequadamente execução dos processos, através da solução de software adotada, exigirá que estejam intrinsecamente ajustados ao gerenciamento de mudanças da biblioteca ITIL, base desta contratação.
- 1.8.12.4.6. Para que os objetivos do gerenciamento de mudanças sejam alcançados, nos padrões e processos base estabelecidos neste instrumento, este processo deve ser obrigatório, sendo que a solução de software, a ser adotada, deverá possuir certificação PinkVERIFY™ para o processo de Gerenciamento de Mudança (Change management) e todas as suas funcionalidades relacionadas ao processo deverão ser integralmente instaladas e estar disponíveis para uso.

1.8.12.5. Gerenciamento de Problemas (Problem Management):

- 1.8.12.5.1. O processo Gerenciamento de Problemas previne ocorrências de incidentes repetitivos ou desconhecidos. Um problema pode ter vários incidentes associados. Destarte, após a solução de contorno encontrada para o incidente, é necessário abrir um registro de problema para que seja encontrada uma solução definitiva.
- 1.8.12.5.2. Os objetivos do Processo Gerenciamento de Problemas são:
 - 1.8.12.5.2.1. Encontrar a causa raiz do problema e aplicar uma solução definitiva para sua resolução.
 - 1.8.12.5.2.2. Administrar base de conhecimento de erros conhecidos e suas soluções de tratamento.
 - 1.8.12.5.2.3. Para que a CONTRATANTE tenha seu processo de gerenciamento de problemas aderente integralmente às práticas ITIL e construa sua base de conhecimento de erros conhecidos, é necessário que a solução a ser adotadas possua fluxos de trabalho e recursos de gerenciamento de problemas fortemente integrados com os processos de gerenciamento de incidentes, mudanças, itens de configuração, base de conhecimento, dentre outros.
 - 1.8.12.5.2.4. Como o Gerenciamento de Problemas é o ponto central da solução de definitiva de incidentes desconhecidos ou repetitivos, a sua correta operacionalização e aderência aos processos ITIL implicará, em curto e médio prazo, em significativa melhoria dos serviços e redução imediata dos custos de



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
Seção de Licitações

manutenção da infraestrutura TIC. Entretanto, para que os resultados esperados sejam alcançados, este processo deve ser obrigatório, sendo que a solução de software, a ser adotada, deverá possuir certificação PinkVERIFY™ para o processo de Gerenciamento de Problemas (Problem Management) e todas as suas funcionalidades relacionadas ao processo deverão ser integralmente instaladas e estar disponíveis para uso.

1.8.12.6. Gerenciamento de Conhecimento (Knowledge Management):

1.8.12.6.1. O Gerenciamento do Conhecimento é um processo de suma importância como forma de preservar para o TRE-BA o conhecimento adquirido nas prestações de serviços de TIC. Neste contexto, a proposta apresentada na biblioteca de boas práticas ITIL v3 ou superior se mostrou ideal como método de criação, armazenamento e recuperação do conhecimento.

1.8.12.6.2. Por ser um processo utilizado por todos os outros processos ITIL, o Gerenciamento do Conhecimento tem como meta principal certificar-se que a informação certa (confiável e íntegra) é entregue à pessoa correta (desde o atendente até o presidente) e no tempo hábil (tempestivamente) para que a mesma possa tomar decisões.

1.8.12.6.3. Parece que se trata de um processo simples e bastante óbvio, mas na prática, a realidade é outra. Existe muita dificuldade em fazer com que seja de fato implementado e que produza os resultados esperados. O principal ponto de atenção, para que o sucesso de sua implementação e operação está na criação dos métodos e na utilização ferramentas adequadas de forma que a informação possa ser disseminada de forma eficiente.

1.8.12.6.4. Existem uma série de ferramentas que prometem o máximo de eficiência e qualidade no que diz respeito à disseminação de informação, mas produzem apenas grandes volumes de informações irrelevantes que são tão nocivas quanto a não disseminação de informações. Assim, para que a ferramenta possa agir de acordo com objeto do contrato e as definições estabelecidas pela CONTRATADA, e não o contrário, este processo deve ser obrigatório, sendo que a solução de software, a ser adotada, deverá possuir certificação PinkVERIFY™ para o processo de Gerenciamento de Conhecimento (Knowledge Management) e todas as suas funcionalidades relacionadas ao processo deverão ser integralmente instaladas e estar disponíveis para uso.

1.8.12.7. Gerenciamento de Configuração e Serviços de Ativos (Service Asset & Configuration Management):

1.8.12.7.1. O processo de Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviço é a base dos processos de Gerenciamento de Serviços de TIC e tem os seguintes objetivos:

1.8.12.7.1.1. Dar suporte e prover informações a todos os processos de Gerenciamentos de Serviços.



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
Seção de Licitações

- 1.8.12.7.1.2. Definir e controlar os componentes de serviços e infraestrutura, mantendo informações precisas da configuração.
- 1.8.12.7.1.3. Suportar os objetivos e os requerimentos de controle dos clientes e do negócio.
- 1.8.12.7.1.4. Otimizar os ativos do serviço, as configurações de TI, as capacidades e os recursos.
- 1.8.12.7.2. Nenhuma organização pode ser eficiente sem gerenciar seus ativos da forma correta, principalmente os que são vitais para manter a operação dos processos de negócio em funcionamento. Neste contexto, o processo de Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviços é a base de apoio e informações que irão sustentar os demais processos de Gerenciamento de Serviços de TIC.
- 1.8.12.7.3. O CMDB da solução deverá possuir ferramentas de inventário de hardware e software da contratante, com ou sem agente. Deverá conseguir buscar os itens de configuração e ativos de TIC do TRE-BA para usar as informações de forma integrada na ferramenta ITSM.
- 1.8.12.7.4. Para manter a infraestrutura de TIC em funcionamento e gerenciar as informações e os relacionamentos existentes, é necessária uma infinidade de registros de Itens de Configuração (IC, qualquer componente que precisa ser configurado). Essa tarefa é complexa, requer o uso de uma ferramenta especializada e a criação de uma extensa e complexo Banco de Dados de Gerenciamento de Configuração (Configuration Management DataBase - CMDB).
- 1.8.12.7.5. Além de prover o repositório centralizado, identificação, registro, controle e a verificação de todos os Ativos de Serviço e ICs como (Hardware, Software e Documentação), incluindo as versões, componentes e interfaces, o processo de Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviços também deve ser capaz de identificar e rastrear as alterações não autorizadas nos ativos e itens de configuração e manter o CMDB sempre atualizado e preciso.
- 1.8.12.7.6. Por ser a interface com todos os demais processos de Gerenciamento de Serviços, responsável por gerenciar o repositório e prover informações de todos os Ativos de Serviço e IC's como (Hardware, Software e Documentação) , este processo deve ser obrigatório, sendo que a solução de software, a ser adotada, deverá possuir certificação PinkVERIFY™ para o processo de Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviços (Service Asset & Configuration Management) e todas as suas funcionalidades relacionadas ao processo deverão ser integralmente instaladas e estar disponíveis para uso.
- 1.8.12.8. Gerenciamento do Nível de Serviço (Service Level Management):**
 - 1.8.12.8.1. É responsável por garantir que todos os processos do gerenciamento de serviço de TI, acordos de nível operacional e contratos de apoio, sejam adequados para as metas de nível de serviço acordadas. O gerenciamento de nível de serviço



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
Seção de Licitações

monitora e reporta os níveis de serviço, mantém revisões de serviço regulares com os clientes e identifica melhorias requeridas.

1.8.12.8.2. Cabe ao Gerenciamento de Nível de Serviço planejar, coordenar, desenhar, acordar, monitorar e divulgar os resultados de um Acordo de Nível de Serviço, além de garantir que os níveis de serviços acordados sejam entregues no presente e no futuro.

1.8.12.8.3. Dentre suas atividades, merecem destaques e são relevantes aos interesses da CONTRATANTE as seguintes:

1.8.12.8.3.1. Definir, documentar, acordar, monitorar, medir, reportar e rever os níveis de serviços providos;

1.8.12.8.3.2. Prover e melhorar o relacionamento e comunicação com o negócio e com os fiscais técnicos;

1.8.12.8.3.3. Garantir a existência de metas específicas e mensuráveis para todos os serviços de TIC;

1.8.12.8.3.4. Monitorar e melhorar a satisfação dos clientes;

1.8.12.8.3.5. Garantir a implantação de medidas proativas, visando a melhora dos serviços.

1.8.12.8.4. Caso sejam observadas lacunas nas entregas de serviços de TIC, o processo de Gerenciamento de Níveis de Serviço deverá oferecer um parecer sobre a causa dessa lacuna e os detalhes sobre quais ações estão sendo tomadas para que a lacuna deixe de existir.

1.8.12.8.5. O Gerenciamento de Nível de Serviço é um processo vital para a prestação de serviços de TIC da CONTRATANTE a seus usuários, pois garante que os requisitos de níveis de serviço sejam definidos, acordados, monitorados, relatados e melhorados continuamente, sempre com foco na necessidade da área de negócio.

1.8.12.8.6. Com a implementação deste processo a CONTRATANTE objetiva aproximar ainda mais sua área de TIC da área de negócios; demonstrar melhor o valor dos serviços da TIC; melhorar o conhecimento e a entrega dos serviços prestados; e definir e melhorar os níveis de serviços a serem cobrados dos fornecedores.

1.8.12.8.7. Para tal, este processo deve ser obrigatório, sendo que a solução de software, a ser adotada, deverá possuir certificação PinkVERIFY™ para o processo de Gerenciamento do Nível de Serviço (Service Level Management) e todas as suas funcionalidades relacionadas ao processo deverão ser integralmente instaladas e estar disponíveis para uso.

1.8.12.9. Gerenciamento do Catálogo de Serviços (Service Catalog Management):

1.8.12.9.1. O Catálogo de Serviços, conforme definido pela ITIL, “é um subconjunto do Portfólio de Serviços da Organização, que consiste de todos os serviços de TIC ativos e aprovados que podem ser oferecidos aos atuais e futuros clientes da organização. É, ainda, uma virtual projeção da capacidade do provedor de serviços



- 1.8.12.9.2. Dificilmente uma área de TIC conseguirá manter a qualidade e a credibilidade, tão fundamental e necessária para o seu dia a dia, sem uma definição bem estruturada dos serviços que presta a seus usuários ou clientes.
- 1.8.12.9.3. Um grande aliado dos processos nas organizações, tenham elas a TI como atividade fim ou não, é o Gerenciamento de Nível de Serviço, que prevê a função do catálogo de serviços como pilar na implantação da gestão de serviços de TIC. Trata-se da estratificação dos serviços ofertados por uma área ou empresa em que se delimita o que pertence e o que não pertence ao escopo, bem como os elementos que compõem aquela entrega (tempo de atendimento, custo do serviço, cliente e a pessoa ou departamento responsável pela manutenção do serviço, entre outros).
- 1.8.12.9.4. Os principais benefícios que se espera obter com a implementação do processo de Gerenciamento do Catálogo são:
 - 1.8.12.9.4.1. O serviço em TIC terá qualidade maior e sofrerá menos interrupção. Por conseguinte, a produtividade dos USUÁRIOS da TIC será aperfeiçoada;
 - 1.8.12.9.4.2. Os recursos da equipe de TIC serão usados de forma mais eficiente;
 - 1.8.12.9.4.3. A TIC será responsável pelo alinhamento dos serviços com a satisfação e expectativas dos USUÁRIOS;
 - 1.8.12.9.4.4. O serviço fornecido poderá ser medido de forma mais eficiente;
 - 1.8.12.9.4.5. A percepção da TIC e de sua organização será melhorada;
 - 1.8.12.9.4.6. Propiciará melhor gerenciamento de custos com a prestação de serviço.
- 1.8.12.9.5. A disponibilização do catálogo aos usuários finais permitirá elencar os serviços que serão entregues, o que é primordial para o gerenciamento de serviços. Ocorre também que a especificação dos serviços pode prover uma visão geral de tudo que é entregue e dessa forma compreender com mais clareza, quais serviços possuem maior criticidade no ambiente; prover oportunidades de novos serviços; apoiar a gestão de incidentes; e apoiar no controle de mudanças.
- 1.8.12.9.6. Todavia, para que estes resultados sejam obtidos, este processo se faz necessário e é obrigatório que a solução de software, a ser adotada, deverá possuir certificação PinkVERIFY™ para o processo de Gerenciamento do Catálogo de Serviços (Service Catalog Management) e todas as suas funcionalidades relacionadas ao processo deverão ser integralmente instaladas e estar disponíveis para uso.

1.8.12.10.1. O Gerenciamento do Portfólio de Serviço é um processo de carácter estratégico e deve ser conduzida por uma função que tenha autonomia na organização de TIC - cargos de diretoria a executivos. Segundo a biblioteca da ITIL, trata-se de "um conjunto completo de serviços que serão entregues pelo provedor.



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
Seção de Licitações

São agrupados por tamanho, disciplina e valor estratégico". Em outras palavras, o Portfólio engloba todos os serviços entregues pela área de TIC da CONTRATANTE, dividido em três partes, a saber:

- 1.8.12.10.1.1. Funil de Serviços: representa a necessidade de novo serviço ou de alteração significativa em serviço já existente, onde a decisão de aprovação da inclusão ou da alteração do serviço é compartilhada entre os tomadores de decisão das áreas de TIC com os da área de negócio.
- 1.8.12.10.1.2. Catálogo de Serviços: é constituído dos serviços que foram aprovados para serem construídos ou que estão operacionais. Serviços Obsoletos: são os serviços que não estão mais na operação, mantidos apenas para manter histórico dos serviços.
- 1.8.12.10.1.3. O Propósito do Gerenciamento do Portfólio de Serviços é gerenciar os serviços de TIC durante todo o ciclo de vida, com foco no valor que o serviço entrega ou na importância que o serviço tem para a área de negócio.
- 1.8.12.10.1.4. Uma outra maneira de descrever seu objetivo seria garantir que a área de TIC da CONTRATANTE possui os serviços adequados para equilibrar o investimento em TIC com a habilidade de atender os resultados do negócio. Este processo amplia o valor dos investimentos em TIC, transformando o portfólio de serviços de TIC em um ativo estratégico para a CONTRATANTE definir seus serviços.
- 1.8.12.10.1.5. Este é o processo que estabelece como a área de TIC irá executar suas ações, tais como:
 - 1.8.12.10.1.5.1. Definir quais serviços propostos estão associados aos objetivos de negócio da CONTRATANTE;
 - 1.8.12.10.1.5.2. Projetar as métricas, demonstrando o valor a ser entregue pelo serviço novo ou alterado;
 - 1.8.12.10.1.5.3. Aprovar os serviços novos ou alterados a serem entregues;
 - 1.8.12.10.1.5.4. Acompanhar indicadores estratégicos do serviço durante seu desenvolvimento, assim como em outras etapas do ciclo de vida;
 - 1.8.12.10.1.5.5. Aposentar serviços quando estes não entregam mais valor ou não têm a importância esperada;
 - 1.8.12.10.1.5.6. Propor mudanças para ajustar serviços que devam se adequar melhor a área de negócio;
 - 1.8.12.10.1.5.7. Relatar os indicadores dos serviços com foco estratégico, demonstrando o valor que eles agregam ao negócio da organização.
- 1.8.12.10.1.6. Dentro da estratégia do ITIL, o Gerenciamento do Portfólio de Serviços é o processo responsável pelo armazenamento de todos os serviços prestados por TIC, incluindo os serviços propostos, em desenvolvimento, ativos, e serviços obsoletos (aposentados).



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
Seção de Licitações

- 1.8.12.10.1.7. Para a CONTRATANTE, trata-se de processo estratégico e importante para as definições e controle dos serviços que a área de TIC irá prestar. Portanto, este processo é obrigatório, sendo que a solução de software, a ser adotada, deverá possuir certificação PinkVERIFY™ para o processo de Gerenciamento do Portfólio de Serviço (Service Portfolio Management) e todas as suas funcionalidades relacionadas ao processo deverão ser integralmente instaladas e estar disponíveis para uso.
- 1.8.13. Justificativas para certificação internacional:
- 1.8.13.1. Nos últimos anos, a utilização de boas práticas no Gerenciamento de Serviços de TIC tem sido a melhor alternativa para organizações que buscam melhorar a qualidade dos serviços de TIC e alinhá-los com as estratégias do negócio. Neste cenário, a biblioteca ITIL tem se tornado o padrão dominante e mais usado para se alcançar estas metas.
- 1.8.13.2. A Information Technology Infrastructure Library (ITIL) foi formada no final da década de 1980 pela CCTA (Central Communications and Telecom Agency), atual OGC (Office of Government Commerce), como um esforço para disciplinar e permitir a comparação entre as propostas dos diversos proponentes a prestadores de serviços de TIC para o governo britânico, haja vista a grande adoção da metodologia de gerenciamento denominada outsourcing e da subcontratação de serviços de TIC pelos seus diferentes órgãos e instituições, objetivando garantir um mínimo de padronização de atendimento em termos de processos, terminologia, desempenho, qualidade e custo.
- 1.8.13.3. Atualmente, o esforço de atualização e divulgação da ITIL, ao redor do mundo é realizado pelo Information Technology Service Management Forum (ITSMF), um fórum independente, reconhecido internacionalmente, presente em mais de 32 países, composto por USUÁRIOS, fornecedores, organizações públicas e privadas e instituições de ensino, independentemente de tamanho ou atuação.
- 1.8.13.4. A conformidade ao ITIL, portanto, constitui requisito indispensável para a solução de software que irá gerenciar os serviços prestados pela CENTRAL DE SERVIÇOS. A certificação internacional solicitada busca garantir esta conformidade, pois, a utilização de ferramentas não aderentes ao padrão indicado poderia inviabilizar os resultados esperados com a implantação dos serviços propostos.
- 1.8.14. No tocante aos softwares componentes da solução pretendida, faz-se necessária sua plena adequação ao modelo ITIL, quanto aos processos e gerenciamento fundamentais.
- 1.8.15. Neste contexto, é fundamental que haja uma comprovação indubitável de que o produto oferecido está ajustado às exigências da contratação, o que só pode ser assegurado pela apresentação de certificações reconhecidas internacionalmente.
- 1.8.16. Deste modo, para comprovação da conformidade com a biblioteca ITIL, exige-se que a ferramenta, fornecida pela CONTRATADA possua a certificação PinkVERIFY™, da empresa Pink Elephant.
- 1.8.17. Note-se que o objeto da licitação transcende ao fornecimento de software, que representa o complemento de um escopo maior, qual seja o fornecimento de solução integrada de



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
Seção de Licitações

gerenciamento de serviços de tecnologia da informação, fundamentada nas melhores práticas da biblioteca ITIL, do qual o software é um dos componentes e somente em relação a este se exige comprovar a certificação necessária e indispensável para avaliar sua qualidade e funcionalidade.

1.8.18. Por fim, nesse sentido, a ata nº 3 do TCU, de 13 de fevereiro de 2008, Acórdão TCU nº 144/2008, afirma que:

1.8.18.1. A CONTRATADA no momento da habilitação deve informar qual a ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI que irá utilizar no ambiente do TRE-BA para validação.

1.8.19. Conforme a necessidade e os critérios listados à cima, segue link para o roll, não exaustivo, onde são listados e atualizados exemplos de algumas das ferramentas de mercado, bem como sua capacidade ou não de atender aos requisitos solicitados nessa contratação (<https://www.pinkelephant.com/en-US/PinkVERIFY/PinkVERIFYToolsets>):

1.8.19.1. A ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI deverá possuir certificação PinkVERIFY™ relacionados aos gerenciamentos listados a seguir:

- 1.8.19.1.1. Gerenciamento de Eventos (Event Management).
- 1.8.19.1.2. Gerenciamento e Cumprimento de Requisição (Request Fulfillment).
- 1.8.19.1.3. Gerenciamento de Incidentes (Incident Management).
- 1.8.19.1.4. Gerenciamento de Mudança (Change management).
- 1.8.19.1.5. Gerenciamento de Problemas (Problem Management).
- 1.8.19.1.6. Gerenciamento de Conhecimento (Knowledge Management).
- 1.8.19.1.7. Gerenciamento de Configuração e Serviços de Ativos (Service Asset & Configuration Management).
- 1.8.19.1.8. Gerenciamento do Nível de Serviço (Service Level Management).
- 1.8.19.1.9. Gerenciamento do Catálogo de Serviços (Service Catalog Management).
- 1.8.19.1.10. Gerenciamento do Portfólio de Serviço (Service Portfolio Management).

1.8.20. A Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI será utilizada pela CONTRATADA para a gestão dos serviços, estatísticas de disponibilidade, emissão de relatórios e gráficos, construção de dashboard, e acompanhamento de níveis mínimos de serviços. Todos os processos listados deverão estar devidamente documentados e funcionais quando do término da implantação da ferramenta, não podendo ser simplesmente capacidades da ferramenta dependentes de licenças ou de ativações.

1.8.21. A Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI proposta pela CONTRATADA será validada pelo CONTRATANTE, e caso seja aprovada, a CONTRATADA deverá apresentar Plano de Implantação da nova ferramenta contendo no mínimo, as seguintes informações:

- 1.8.21.1. Projeto técnico de implantação da ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI;
- 1.8.21.2. Migração dos dados da base de dados de conhecimentos e de configuração de ativos;
- 1.8.21.3. Cronograma de implantação e customização.



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
Seção de Licitações

- 1.8.22. O CONTRATANTE deverá ter acesso total à ferramenta, de forma a realizar auditoria e aferir as informações registradas no mesmo, seja qual for o modelo de disponibilização da ferramenta ITSM pela CONTRATADA.
- 1.8.23. A implantação da Ferramenta de Requisição de Serviço e Gerenciamento de TI deverá ocorrer durante o Período de Transição Operacional (PTO) com os requisitos mínimos para recebimento e tratativa das requisições e incidentes. A adaptação e ajustes na ferramenta deverá ocorrer durante o Período de Adaptação Operacional (PAO) da CONTRATADA, e deverá estar concluído no final deste período. O cronograma de implantação deverá considerar a necessidade de aferição progressiva dos níveis de serviço mesmo durante o PAO, de acordo o estabelecido na Tabela 3 - Requisitos gerais para contratação do TR. A CONTRATADA poderá, nesse período, fazer uso da Ferramenta de Requisição de Serviço já implantada na STI/TRE-BA, devendo extrair dela os dados necessários para o cálculo dos níveis de serviço.



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
Seção de Licitações

ANEXO J
Solução de Assistente Virtual Inteligente (chatbot)

1. Características da Solução de Assistente Virtual Inteligente (chatbot):

- 1.1. Deverá ser implantada pela CONTRATADA uma solução de Assistente Virtual inteligente (chatbot), configurado, treinado, mantido atualizado pela CONTRATADA e capaz de responder as mais variadas perguntas referentes aos serviços e informações disponíveis na intranet do TRE-BA e em sua base de conhecimento, sem a interferência humana, integrado e interagindo com os sistemas, legados ou não, utilizados pelo TRE-BA, inclusive no que tange acolhimento de solicitações (registro), encaminhamento, tratamento, reiteração, reabertura e complemento de solicitação, registro de consumidores no sistema, alteração de dados cadastrais, reenvio de senhas e esclarecimento de dúvidas em geral, estando integrada a ferramenta de ITSM.
- 1.2. A solução de Assistente Virtual Inteligente deve estar instalada na infraestrutura profissional da CONTRATADA, sendo permitida a utilização do software na modalidade em nuvem contratado de terceiros, respeitando a legislação vigente. No caso em que a ferramenta estiver instalada na infraestrutura da CONTRATADA, o acesso deverá ser feito exclusivamente através do enlace de dados entre CONTRATANTE e CONTRATADA. Todas as cláusulas de observância de sigilo e confidencialidade das informações do CONTRATANTE serão aplicáveis. Independente do modelo de disponibilização da solução, a CONTRATANTE deverá ter acesso irrestrito a todos os elementos que compõe a solução, seja para fins de auditoria, backup, monitoramento ou outro que lhe convier.
- 1.3. Requisitos do Assistente Virtual Inteligente (chatbot):

1.3.1. Requisitos de Negócio:

- 1.3.1.1. Criação e implementação de um Assistente Virtual treinado, tal qual um humano, capaz de responder as mais variadas perguntas referentes aos serviços e informações disponíveis na intranet do TRE-BA e em sua base de conhecimento, sem a interferência humana, devendo ser integrado a ferramenta de ITSM, inclusive no que tange ao registro e consulta de uma solicitação na ferramenta de atendimento e suporte aos usuários.
- 1.3.1.2. A solução pretendida deverá estar disponível, primordialmente, no portal de atendimento ao usuário, bem como integrada à ferramenta de ITSM, ou ao sistema que venha substituí-la, além de estar disponível no aplicativo móvel, a partir dos quais os usuários poderão interagir com o Assistente Virtual Inteligente e ter acesso às informações de seu interesse ou realizar registro de sua solicitação.
- 1.3.1.3. Deverá prover atendimento via chat web, WhatsApp, portal de atendimento e Telegram.
- 1.3.1.4. Deverá ser capaz de identificar o usuário do TRE-BA e analisar seu histórico recente de chamados para fins de auxiliar a identificação e solução da requisição, ou personalização do atendimento. Para isso deve integrar as bases de usuários do TRE-BA (LDAP, AD e protocolos de autenticação e autorização implementados no Keycloak – SSO RedHat) e realizar interação com a ferramenta de gerenciamento de identidades.



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
Seção de Licitações

- 1.3.1.5. Deverá permitir o uso de “linguagem natural ou coloquial”, em língua Portuguesa Brasileira, como se estivesse falando com um humano, tornando mais fácil e produtiva sua interação, devendo tratar neologismos, gírias e regionalismos, de forma a entender a real intenção dos usuários ao efetuarem uma pergunta ou busca por conteúdo.
- 1.3.1.6. Deverá oferecer um Modelo de Linguagem Natural parametrizável que contemple vocabulário, conceitos e termos específicos para emular a atividade humana de atendimento ao usuário e permita a customização de vocabulário específico.
- 1.3.1.7. Deverá manter o diálogo, considerando as questões feitas durante o atendimento, de forma mais humanizada possível. Deverá correlacionar as perguntas e respostas feitas durante o atendimento, garantindo a continuidade da compreensão da intenção do usuário ao utilizar o serviço.
- 1.3.1.8. Deverá ter a capacidade de efetuar perguntas de esclarecimento aos usuários para entendimento da real intenção de sua procura pelo atendimento. O Assistente poderá identificar a necessidade dos usuários de maneira proativa, oferecendo auxílio ou esclarecendo dúvidas durante a interação destes com o Assistente Virtual Inteligente, seguindo regras de negócio previamente definidas.
- 1.3.1.9. Deverá conter o recurso de “autonavegação”, possibilitando levar o usuário para determinada página web ou área de conteúdo relacionado à sua pergunta, de forma automática ou através de links disponibilizados pelo Assistente.
- 1.3.1.10. Deverá ser capaz de identificar o contexto do usuário, possibilitando o tratamento diferenciado de acordo com a origem da interação (web, aplicativo móvel, etc) e seu conteúdo. Em caso de identificação do usuário, deverá ser possível o tratamento personalizado do mesmo, trazendo informações e respostas não genéricas, mas sim específicas ao contexto do usuário em questão, trazendo o posicionamento das solicitações em tratamento, caso existam.
- 1.3.1.11. Deverá ser possível a criação de fluxos de atendimento, por meio de programação de árvores de decisões e perguntas de esclarecimento e de direcionamento dos usuários.
- 1.3.1.12. Deverá, ainda, ser possível o treinamento da solução para constante evolução do entendimento da linguagem do usuário, de seu contexto, de sua intenção (intend) ao efetuarem suas perguntas, independente das palavras que utiliza, através da aplicação de inteligência artificial (curadoria). O uso de “palavras-chave” não deverá ser a base da tecnologia. O treinamento deverá buscar uma melhoria contínua no atendimento aos usuários pelo chatbot, com o enriquecimento da sua inteligência. Essa atividade de curadoria poderá ser realizada exclusivamente por seres humanos para fins de alimentar a inteligência da solução.
- 1.3.1.13. A solução deverá permitir o constante aprimoramento do entendimento das perguntas feitas pelos usuários, bem como das respostas fornecidas, páginas de direcionamento e web links de referência. Entende-se por aprimoramento, os seguintes itens (lista não exaustiva):
 - 1.3.1.13.1. atualização dos assuntos relacionados às áreas de conhecimento existentes;



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
Seção de Licitações

- 1.3.1.13.1.1. atualização das respostas fornecidas pelo Assistente Virtual Inteligente;
- 1.3.1.13.1.2. atualização de Links Web referenciados na resposta fornecida pelo Assistente Virtual Inteligente;
- 1.3.1.13.1.3. dentre outros.
- 1.3.1.13.2. Deverá ser possível a administração da árvore de decisão mapeada e a reclassificação de questões não respondidas ou respondidas erroneamente, como forma de aumentar o aprendizado e melhorar a produtividade/assertividade do Assistente Virtual inteligente, sem a necessidade de intervenção da CONTRATADA.
- 1.3.1.13.3. A solução deverá permitir o acompanhamento dos atendimentos executados pelo Assistente Virtual Inteligente, permitindo a tomada de decisões para correção de percurso, gestão de crises ou inclusão de novas áreas de conhecimento, caso necessário.
- 1.3.1.13.4. A solução deve possibilitar o transbordo do atendimento para um humano, com repasse de todo o histórico da conversa atual ao atendente, como forma de não duplicar os esforços e de trazer uma experiência mais agradável ao usuário, sem a necessidade de repetição das perguntas de identificação e outras informações já prestadas durante o atendimento.
- 1.3.1.13.5. Quando o atendimento for transferido para um humano, a solução deverá ser capaz de apresentar a fila de espera, informando a posição do usuário na fila de atendimento, respeitando o respectivo TMS.
- 1.3.1.13.6. A solução deverá permitir a integração com sistemas “legados” ou de “backend” por meio de APIs (Application Program Interface – Interface de Programa Aplicativo) abertas ou WebServices. Eventuais adaptações ou criações de novas API/Webservices ficam a cargo da CONTRATADA.
- 1.3.1.13.7. O Assistente Virtual deverá possibilitar a identificação e registro de usuários, atualização de dados cadastrais, inclusive senha, autenticação, registro e acompanhamento de solicitações, complemento de solicitações, reabertura e quaisquer outras ações definidas nos fluxos de atendimento, totalmente integrada à ferramenta de ITSM. Deverá ainda responder automaticamente as solicitações dos usuários, desde que as mesmas tenham resposta padrão cadastrada, através da análise da árvore de classificação da demanda e da análise textual da solicitação.
- 1.3.1.13.8. Deve buscar compreender o quanto antes a intenção do usuário. Assim que for identificado se tratar de um atendimento relacionado à TIC deve-se abrir um chamado no ITSM para fins de registro e contabilização dos respectivos níveis mínimos de atendimento. O tempo limite para compreensão da intenção do usuário deverá ser definido no momento da elaboração do fluxo de atendimento.
- 1.3.1.13.9. Deve estar integrada com uma ou mais plataformas cognitivas permitindo o constante aprendizado de máquina.



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
Seção de Licitações

- 1.3.1.13.10. Deverá ser possível a execução de pesquisas de satisfação através do Assistente Virtual.
- 1.3.1.13.11. Deverá estar integrada com as ferramentas de monitoramento para fins de identificação de possíveis indisponibilidades, degradação de desempenho em recursos e sistemas e repasse da informação ao usuário.
- 1.3.1.13.12. Deverá prover relatórios de desempenho do Assistente Virtual Inteligente, em tempo real, com informações detalhadas sobre os atendimentos prestados aos usuários, incluindo em relação às perguntas que o Assistente não soube responder, dentre outros.
- 1.3.1.13.13. Deverá dar a opção ao usuário para enviar a conversa por e-mail e/ou exportar em formato PDF.
- 1.3.1.13.14. Deverá fornecer ferramenta analítica que permita o cruzamento de informações referentes à atuação do Assistente Virtual Inteligente para tomada de decisão, possibilitando:
 - 1.3.1.13.14.1. A avaliação do desempenho da solução, tomando como base as informações oriundas dos atendimentos realizados pelo Assistente Virtual Inteligente;
 - 1.3.1.13.14.2. A realização de auditoria de utilização da solução através do rastreamento dos diálogos mantidos entre o Assistente Virtual Inteligente e os usuários.
- 1.3.1.13.15. Toda a base de conhecimento gerada deve ser disponibilizada em tempo real na ferramenta de ITSM, de forma total ou incremental. Após o término do contrato, a contratada deverá fornecer a base total.

1.3.2. Requisitos de Infraestrutura de Atendimento

- 1.3.2.1. A interface da solução deve obrigatoriamente suportar execução no navegador de internet (browser), sem que haja necessidade de instalar um cliente local da aplicação.
- 1.3.2.2. Deve fornecer opções para comunicações seguras e criptografadas entre seus servidores e entre seus servidores e browsers. A comunicação segura deve fazer uso de protocolos e tecnologias amplamente utilizadas pelo mercado, tais como HTTPS/SSL ou outros protocolos seguros de comunicação.
- 1.3.2.3. A interface WEB para operacionalização do serviço deverá estar aderente ao padrão W3C, ao padrão WCAG 2.0 de acessibilidade e ser compatível com os browsers Internet Explorer 11 ou posterior, Google Chrome 40 ou posterior, Mozilla Firefox 48 ou superior e Edge 14 ou superior.
- 1.3.2.4. Deve ser capaz de consumir Web Services disponibilizados por outras aplicações.
- 1.3.2.5. Permitir que as suas camadas de servidores Web e de aplicação tenham escalabilidade tanto vertical (mais processadores na mesma máquina) quanto horizontal (mais máquinas).
- 1.3.2.6. Deve considerar o desempenho e alta disponibilidade como fator de especial relevância, mesmo em situações de crescimento de volume de dados, ataques DoS e flash



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
Seção de Licitações

crowd, através de mecanismos de gestão e distribuição de carga e tráfego, garantindo velocidade e segurança.

- 1.3.2.7. Deve ser capaz de operar ininterruptamente (24 horas x 7 dias da semana), por meio de redundância adequada de sua infraestrutura física e lógica, e ser capaz de atender, simultaneamente, pelo menos 900 (novecentos) usuários
- 1.3.2.8. Deverá ser possível realizar o backup das informações da solução sem a necessidade de interrupção dos serviços.
- 1.3.2.9. A solução deverá prever conjunto de Software/Datacenter a ser utilizado para a hospedagem da prestação dos serviços em conformidade com os requisitos descritos. Isso deve-se ao fato de que a maioria dos fornecedores oferecem a solução no modelo SaaS - Software as a Service.
- 1.3.2.10. A ferramenta deverá todos os meios para ser monitorável e gerenciável pelas respectivas equipes especializadas responsáveis por essas atividades.
- 1.3.2.11. Deverão ser disponibilizados meios para realização de backup do assistente por parte da equipe especializada responsável pela atividade.
- 1.3.2.12. Os componentes ou módulos da solução que necessitem de implantação, comunicação ou qualquer tipo de integração com a rede e/ou com sistemas do TRE-BA deverão ser passíveis de configuração com as soluções de balanceamento de carga e firewall de aplicação existentes na infraestrutura da CONTRATANTE.
- 1.3.2.13. A plataforma de gestão e monitoramento do Assistente Virtual deverá gravar logs de operações dos usuários, incluindo tentativas de acesso não autorizado, modificações, autorizações concedidas, entradas e saída do serviço.
- 1.3.2.14. A solução deverá controlar o tempo de inatividade no uso da aplicação, com logout automático após tempo predeterminado.
- 1.3.2.15. A solução deve prover ao usuário mecanismos capazes de:
 - 1.3.2.15.1. Facilitar o aprendizado dos conceitos e operações da ferramenta;
 - 1.3.2.15.2. Permitir a exportação de relatórios para os formatos Excel e csv;
 - 1.3.2.15.3. Exibir mensagens de confirmação e de exceção claras aos usuários do sistema;
 - 1.3.2.15.4. Possuir material de suporte ao usuário: manual, Ajuda (online) e guias.
 - 1.3.2.15.5. Possuir APIs que permitam a extensão das funcionalidades ou o seu reuso pelos sistemas do TRE-BA.
- 1.3.2.16. A solução deve fornecer manual de integração e demais informações necessárias para eventuais integrações e transferência de dados.

1.3.3. Requisitos de Serviço:

- 1.3.3.1. O refinamento e evolução do Modelo de Linguagem Natural deverá ser realizado pela equipe técnica do fornecedor.
- 1.3.3.2. O cálculo de interações, para fins de registro de um chamado na ferramenta de ITSM, será realizado por atendimento realizado em uma sessão. Entende-se por sessão o diálogo completo com o usuário, independente do quantitativo de mensagens trocadas e



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
Seção de Licitações

respondidas. Sessões que não tenham um diálogo estabelecido, como por exemplo apenas a resposta a um “bom dia” não devem gerar chamados.

- 1.3.3.3. Também não deve abrir chamados as interações que se encaixarem nos casos apresentados a seguir:
 - 1.3.3.3.1. Solicitações que não são compreendidas pelo canal Chatbot, dentre os serviços previstos, e geram respostas inadequadas. Ex: Resposta: “NULL” e Intenção: “NULL”;
 - 1.3.3.3.2. Solicitações que são identificadas dentre os serviços implantados e são respondidas de forma incorreta;
 - 1.3.3.3.3. Informações que não configuram solicitações, tais como: vírgula(,), ponto(.), ponto e vírgula (;), além da sequência de pontuações (.,;), dentre outras ocorrências similares;
 - 1.3.3.3.4. Interações realizadas para a avaliação da satisfação dos usuários em relação ao atendimento do Chatbot (esta deve estar vinculada ao respectivo chamado);
- 1.3.3.4. O Assistente Virtual Inteligente deverá ser implementado, no prazo máximo de 90 dias após o início do PAO, sem quaisquer ônus à TRE-BA.
- 1.3.3.5. Ao término do contrato, em caso de não renovação ou de nova licitação que a contratada não logre êxito, toda a documentação e bases de dados contendo os atendimentos, árvores de decisão, mapeamento de intenções, customizações ou ajustes realizados deverão ser integralmente fornecidos ao TRE-BA, em meio eletrônico, em formato passível de leitura pelos equipamentos de tecnologia da informação (hardware e software) do TRE-BA.



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
Seção de Licitações

ANEXO K

Ferramentas de Monitoramento e concentração de logs do Ambiente de TIC

1. Características das Ferramentas de Monitoramento e concentração de logs do Ambiente de TIC:
 - 1.1. A STI possui atualmente ferramentas livres, open source ou de mercado implantadas para monitoramento e concentração de logs dos serviços, sistemas e ativos de TIC: Zabbix, Grafana, Kibana, Elasticsearch e QlikSense. A CONTRATADA deverá realizar o monitoramento dos serviços, sistemas e ativos, bem como dos respectivos logs. Essa tarefa é de responsabilidade da equipe especializada de monitoramento. Poderão ser utilizadas as ferramentas já implantadas para apoio ao serviço a ser prestado, devendo a CONTRATADA implantar demais ferramenta(s) que se façam necessária(s) para o atendimento ao serviço de monitoração.
 - 1.2. A solução adotada pela CONTRATADA deverá ser capaz de monitorar todos os recursos de TIC necessários para a correta operação do ambiente, utilizando-se para isso de protocolos de monitoramento (SNMP), de agentes dedicados em software, armazenamento centralizado de Logs, scripts de automação, chamadas a APIs, dentre outras. Além disso, as soluções de monitoramento do ambiente deverão estar integradas à ferramenta de requisição de serviço, sendo capaz de reportar incidentes e realizar a sua abertura automática através de encaminhamento de mensagens de e-mail ou de conexão direta a webservice, e deverá ser ainda capaz de encerrar automaticamente os incidentes nas situações em que os gatilhos que determinaram a sua abertura não estiverem mais ativos. A CONTRATADA é responsável pelos ajustes finos relativos ao gerenciamento desses eventos.
 - 1.3. Os indicadores de desempenho relacionados na Tabela 6 do Anexo D deverão ser calculados e extraídos diretamente das ferramentas de monitoramento. Os serviços e elementos monitorados que compõem cada indicador serão determinados pelo CONTRATANTE. A ferramenta deverá permitir a construção de indicadores baseados em uma composição de diferentes ativos, sistemas ou serviços monitorados. Os indicadores deverão estar disponíveis para o CONTRATANTE durante o período de execução mensal, para que o CONTRATANTE possa realizar o acompanhamento e definir, junto à CONTRATADA, ações corretivas que evitem a aplicação das glosas contratuais.
 - 1.4. Monitorar os serviços e a infraestrutura de TIC significa verificar a eficácia do fluxo de funcionamento, desempenho e da disponibilidade de cada serviço, equipamento e processos existentes no ambiente do CONTRATANTE. A monitoração torna-se uma atividade essencial para, assim, garantir o seu funcionamento contínuo como também para assegurar um elevado grau de qualidade dos serviços oferecidos pela TIC do CONTRATANTE.
 - 1.5. Monitorar um fluxo de funcionamento de um serviço significa verificar se o serviço está disponível do ponto de vista dos usuários tanto quanto para os acessos às funcionalidades, quanto par ao funcionamento completo dos fluxos, bem como seus tempos de resposta.
 - 1.6. Devido a constante expansão do uso das redes de computadores e dos serviços de TIC prestados, aumentam também os problemas, tais como: indisponibilidade e/ou degradação de desempenho, ativo de TIC e/ou serviço, servidor de rede com baixa capacidade de processamento, entre outros.



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
Seção de Licitações

- 1.7. Diante disso, a monitoração em tempo real da infraestrutura de TIC e de seus ativos e serviços é indispensável na gestão da TIC do CONTRATANTE. Essa monitoração permitirá obter de modo rápido, preciso e confiável as informações necessárias sobre esses equipamentos, serviços e processos, facilitando as tomadas de decisões no momento do planejamento, adequação e expansão do ambiente de tecnologia e principalmente a redução dos tempos de indisponibilidades.
- 1.8. Com isso, a Solução de Software de Monitoramento a ser implementada pela CONTRATADA, deverá possuir uma arquitetura baseada em um modelo Gerente-Agente para permitir a automação da coleta dos dados de diversos componentes da infraestrutura de TIC, visando ampliar a aplicação das métricas e auxiliar no gerenciamento e monitoramento dos serviços.
- 1.9. A Solução de Monitoração deverá ser uma ferramenta que ofereça e efetue essa coleta automatizada dos dados. Dentre as ferramentas existentes com estas características, a solução a ser implementada deverá suportar a gama de sistemas operacionais e ativos de TIC utilizados pelo CONTRATANTE, através de agentes e/ou outras formas de coleta de informações, notificações de alertas escalonadas, análise de logs e aplicação de ações de tratamento e recuperação de falhas, degradações de desempenho e indisponibilidades.
- 1.10. Objetivando a utilização de solução flexível e adaptável de monitoração da infraestrutura de TIC do CONTRATANTE capaz de monitorar computadores, máquinas virtuais, dispositivos, serviços, aplicações, etc., serão especificados nos itens a seguir as características, funcionalidades e requisitos necessários à Solução de Monitoração.
- 1.11. Deverá permitir integração com os processos do ITIL, ferramenta ITSM, gestão de mudanças, incidentes, problemas e configuração (CMDB);
- 1.12. Existindo necessidade de licenciamento da solução, caberá à CONTRATADA prover o respectivo licenciamento, respondendo integralmente por todos os custos decorrentes.
- 1.13. No contexto da Monitoração desta contratação e em conformidade com a terminologia ITIL, com todos os Itens de Configuração (IC) e Serviços da Infraestrutura de TIC, as seguintes definições serão aplicadas:
 - 1.13.1. Os computadores, máquinas virtuais, dispositivos, serviços, aplicações e demais itens estabelecidos pelo CONTRATANTE como sendo de monitoração obrigatória, serão classificados neste documento como sendo Item de Monitoração (IM).
 - 1.13.2. Agente de Coleta corresponde ao serviço ou aplicativo instalado em IM, com o objetivo de coletar dados, monitorar logs, comparar amostras coletadas com valores predefinidos, cria alertas e executar respostas.
 - 1.13.3. O serviço de coleta de dados ou de execução de ação em IM capaz de executar processos de monitoração (workflow), coletar dados de logs de eventos, dados de desempenho, etc., e de executar ações pré-definidas, será denominado doravante de Instrução de Monitoração.
 - 1.13.4. Um Servidor de Gerenciamento é o computador designado para administrar e se comunicar com Agentes de Coleta, executar Instruções de Monitoração e se comunicar com bancos de dados do Serviço de Monitoração.



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
Seção de Licitações

- 1.13.5. Grupo de Gerenciamento é o conjunto formado por 2 (dois) ou mais Servidores de Gerenciamento com o objetivo de ampliar a capacidade da Solução de Monitoração e/ou melhorar a sua disponibilidade e operacionalidade.
- 1.14. A Solução de Monitoração deve possuir interface web consolidadora para administração da solução e verificação da integridade, desempenho e da disponibilidade de todos os IM, tanto ativos quanto serviços, realizando as seguintes atividades básicas:
- 1.14.1. Descobrir automaticamente os servidores e dispositivos de rede;
 - 1.14.2. Possuir capacidade de descoberta, rastreamento e diagnóstico de aplicativos (ADTD – Application Discover and Tracing Diagnostics) para as tecnologias comumente utilizadas no mercado em todas as plataformas;
 - 1.14.3. Executar a descoberta de baixo nível com os métodos de atribuição automática de verificações de desempenho e disponibilidade para entidades descobertas.
 - 1.14.4. Deve ser possível a configuração de janelas de indisponibilidade - definição de datas e horários quando os itens estarão propositalmente indisponíveis, situações nas quais a solução não deverá gerar alertas;
 - 1.14.5. Realizar monitoração distribuída com administração centralizada, via console física ou web.
 - 1.14.6. Possuir aplicação cliente de alta desempenho compatível com os sistemas operacionais de uso do CONTRATANTE.
 - 1.14.7. Realizar monitoração de IM com ou sem Agente de Coleta.
 - 1.14.8. Realizar monitoração de IM por instruções de Monitoração.
 - 1.14.9. Autenticação segura de usuário, passível de integração com LDAP e quaisquer outras formas de autenticação de rede do CONTRATANTE.
 - 1.14.10. Apresentar a situação consolidada dos IM (resumos, gráficos e alertas de situação como um todo) em telas de Painéis de Controle (Dashboard) pré-configurados e/ou customizáveis, publicáveis na internet e com controle de acesso integrável ao controle de acesso de rede do CONTRATANTE.
 - 1.14.11. Permitir, no mínimo, a notificação de eventos predefinidos por e-mail e Instant Messaging (Whatsapp, Telegram, etc).
 - 1.14.12. Prover visualização gerenciais e técnicas, sintetizada e detalhada dos IMs.
 - 1.14.13. A série histórica das configurações aplicadas a Agentes de Coleta, Instruções de Monitoração criadas, informações coletadas, eventos registrados e ações realizadas, devem ser preservadas e possibilitar a análise e auditorias a qualquer tempo.
 - 1.14.14. Realizar a monitoração de serviços, recursos, aplicações e sistemas implantados no TRE-BA
 - 1.14.15. Realizar monitoração de máquinas virtuais.
- 1.15. Juntamente com as atividades básicas relacionadas anteriormente, a solução deverá possuir capacidade para formação de Grupo de Gerenciamento, e ter em sua instalação inicial no mínimo 2 (dois) Servidores de Gerenciamento instalados com as seguintes definições:
- 1.15.1. Armazenar informações sobre IMs em banco de dados Relacional.



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
Seção de Licitações

- 1.15.2. Permitir a inclusão de novos Servidores de Gerenciamento no Grupo de Gerenciamento, sem que ocorram interrupções dos serviços da Solução de Monitoração.
- 1.15.3. Possuir recursos que permitam que o trabalho da Solução de Monitoração seja distribuído de forma equilibrada entre os servidores membros do Grupo de Gerenciamento.
- 1.15.4. No caso de falha, ou degradação do desempenho, de algum servidor do Grupo de Gerenciamento, a Solução de Monitoração deve ser capaz de fazer com que outro servidor assuma automaticamente a carga de trabalho do servidor com falha.
- 1.15.5. Nas inclusões de novos servidores no Grupo de Gerenciamento, a solução deverá designar automaticamente parte do trabalho de monitoração para o novo servidor.
- 1.15.6. Todos os servidores do Grupo de Gerenciamento, deverão administrar um conjunto distinto de IM's remotamente.
- 1.15.7. A Solução de Monitoração deve ser capaz de coletar dados de desempenho e disponibilidade de computador através de Instruções de Monitoração, de forma a possibilitar a coleta de informações em computadores em que não seja possível ou desejável instalar um Agente de Coleta.
- 1.15.8. As ações das Instruções de Monitoração deverão ser executadas, no mínimo, mediante a utilização de scripts.
- 1.15.9. A Solução de Monitoração deverá permitir a definição das informações e ações que os agentes ou as Instruções de Monitoração deverão retornar ou executar, em conformidade com a especificidade do IM.
- 1.15.10. Durante a realização da primeira coleta de informações em um IM, o Servidor de Gerenciamento deverá configurar o Agente de Coleta instalada ou executar as Instruções de Monitoração predefinidas, e coletar todas as informações relativas a arquitetura, tecnologias, serviços, aplicativos e demais objetos e recursos existente no IM predefinidos para mapeamento.
- 1.15.11. O Servidor de Gerenciamento deve ter a capacidade de procurar, a partir de parâmetros preestabelecidos, computadores, dispositivos, serviços, aplicativos e demais itens da infraestrutura de TIC da CONTRATANTE, não definidos como IM. Este requisito objetiva a análise, o mapeamento e inclusão de novos IMs com base em características específicas.
- 1.15.12. O Servidor de Gerenciamento também deverá ser capaz de descobrir e mapear outros objetos do IM, que não sejam aqueles predefinidos como sendo objetos de monitoração, para que estes objetos possam ser posteriormente analisados e incluídos na monitoração, conforme interesse do CONTRATANTE.
- 1.15.13. A coleta de informações de desempenho e disponibilidade realizada por Agentes de Coleta instalados nos IM ou por Instruções de Monitoração, que irão gerar alertas sobre possíveis erros ou inconformidades em relação a valores de referência previamente estabelecidos, devem atender aos seguintes requisitos:
- 1.16. A coleta de informações deve observar fontes de dados no IM e retornar as informações de acordo com a configuração e instruções realizadas por seu Servidor de Gerenciamento.



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
Seção de Licitações

- 1.16.1. O Agente de Coleta também deve ser capaz de calcular o estado de integridade do IM e reportar ao Servidor de Gerenciamento.
- 1.16.2. Apresentar consumo máximo de recursos do ambiente, quando em pleno funcionamento, de 3%.
- 1.16.3. Quando o estado de integridade de um IM for alterado ou outros critérios forem atendidos, o Servidor de Gerenciamento deverá emitir o alerta correspondente.
- 1.16.4. Ao fornecer dados de integridade sobre IM ao Servidor de Gerenciamento, o Agente de Coleta ou a Instrução de Monitoração deve fornecer informações atualizada da integridade do IM e de todos os serviços que disponibiliza e/ou dos aplicativos que hospeda.
- 1.16.5. Quaisquer mudanças efetuadas nos objetos de um IMs, tais como adição ou desinstalação de aplicativo, interrupção manual de serviço, etc., o Agente de Coleta deve enviar as informações atualizadas ao Servidor de Gerenciamento, que produza o alerta de monitoramento correspondente, se for o caso.
- 1.16.6. Quando o Agente de Coleta for incapaz de se comunicar com o Servidor de Gerenciamento ao qual se reporta, o agente deverá continuar com a coleta de informações, preservando o sequenciamento cronológico das informações e eventos coletados e, tão logo a conexão seja restaurada, o Agente de Coleta deverá enviar estes dados e eventos para seu Servidor de Gerenciamento.
- 1.16.7. O Servidor de Gerenciamento deverá tratar e registrar a falha de comunicação, seja com o Agente de Coleta ou na execução da Instrução de Monitoração, como um evento da monitoração.
- 1.16.8. Os Agentes de Coletas devem enviar periodicamente e de forma autônoma ao Servidor de Gerenciamento, as informas de monitoração previamente estabelecidas, conforme agendamento e periodicidade em intervalo programável, a ser definido, com métrica mínima de intervalo de tempo medida em segundos.
- 1.17. Quanto ao monitoramento de serviços e aplicações a solução de monitoração deverá:
 - 1.17.1. Implementar correlacionamento das métricas de serviço, aplicação e de infraestrutura, em visão unificada;
 - 1.17.2. Implementar correlacionamento de registros de logs às métricas de monitoramento;
 - 1.17.3. Ser capaz de utilizar, manipular e consolidar dados e métricas oriundos de outras ferramentas de monitoração, base de dados de logs e outras fontes de informações sobre funcionamento de ativos e sistemas de TI, para compor visão integrada de um serviço e de como este está sendo afetado pelo ambiente;
 - 1.17.4. Prover visão fim a fim do desempenho do serviço, abrangendo a infraestrutura e a aplicação, seus ativos, módulos, classes, componentes e sub-sistemas envolvidos em uma transação de negócio, desde o terminal do cliente ao backend, considerando a multiplicidade de plataformas existentes na contratante;
 - 1.17.5. Descobrir de forma automática e dinâmica a topologia de uma aplicação e gerar visualização desta topologia de forma gráfica, sendo capaz de detectar alterações sofridas em uma aplicação de forma dinâmica e apontar as alterações encontradas em sua arquitetura;



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
Seção de Licitações

- 1.17.6. Monitorar recursos de infraestrutura do servidor de aplicação correlacionando os dados coletados com os dados da aplicação monitorada, em mesma escala de tempo;
- 1.17.7. Permitir a correlação de eventos de monitoração com indicação de causa raiz em caso de incidentes e análise de impacto no serviço;
- 1.17.8. Permitir automatização de tarefas de recuperação para restabelecer o serviço para situações de contorno e implementação de soluções de problemas;
- 1.17.9. Monitorar todas as execuções das transações em uma aplicação identificando, pelo menos, volume de execuções, tempo médio de resposta e quantidade de erros por tipo;
- 1.17.10. Deverá ser capaz de aprender de forma automática o comportamento das aplicações e serviços e criando uma linha de base dinâmica das métricas monitoradas, gerando alertas em função de desvios de comportamento considerando, inclusive, parâmetros de sazonalidade (AIOPs);
- 1.17.11. Prover visibilidade de diagnósticos em nível de código (ByteCode Instrumentation), instruções SQL e interfaces com sistemas backend ou demais módulos quando apresentarem problemas de desempenho;
- 1.17.12. As rotinas de monitoração devem estar alinhadas à experiência do usuário no uso dos serviços e sistemas, de modo que os chamados de usuários na ferramenta ITIL também serão utilizados para a determinação final dos tempos de indisponibilidade ou degradações de desempenho nos serviços e sistemas monitorados.
- 1.17.13. Ser capaz de monitorar uma aplicação independente do ambiente onde é executada;
- 1.17.14. Identificar pontos de contenção (gargalos) no fluxo de um serviço e aplicações;
- 1.17.15. Demonstrar o tempo gasto por uma aplicação em cada componente de infraestrutura e sistema envolvido;
- 1.17.16. Permitir a monitoração de aplicações e transações com dados criptografados;
- 1.18. Quando a CONTRATANTE identificar irregularidades. Imprecisões, falta de monitoração de fluxo essencial para serviço ou sistema ou outros erros nos processos de monitoração, os ajustes solicitados deverão ser aplicados imediatamente, atentando-se para a respectiva aplicação de TRS.
- 1.19. A solução implementada deverá ser mantida atualizada com as últimas versões dos produtos utilizados e práticas de mercado durante toda a vigência do contrato;
- 1.20. Permitir a composição de relatórios gerenciais sobre transações de negócio agrupadas ou discriminadas por canais, regiões geográficas ou grupos de clientes específicos.



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
Seção de Licitações

ANEXO L
Execução e publicação Relatórios dinâmicos on-line e Dashboards

1. A CONTRATADA deverá publicar e manter atualizados relatórios e painéis web dinâmicos definidos nas Tabelas 5 e 6 do Anexo e Tabela 1 deste Anexo para verificação continuada, a fim de encaminhar ações corretivas junto à contratada ainda durante o período de execução mensal, para apoio à fiscalização do contrato e para o apoio à gestão dos processos de gerenciamento de serviços ITIL sob a sua responsabilidade.
2. Para a geração, manutenção e publicação dos relatórios e painéis web dinâmicos relativos a esse item, a CONTRATADA poderá utilizar funcionalidades intrínsecas da ferramenta de apoio à gestão de serviços de TI ITSM adotada ou as ferramentas específicas de business intelligence, geração de relatórios e painéis web dinâmicos já contratadas pelo TRE-BA.
3. Os relatórios e painéis web dinâmicos relativos a esse item devem ser acessíveis por todas as equipes de servidores da Secretaria de Tecnologia e Comunicação do TRE-BA.
4. O CONTRATANTE deverá ter acesso irrestrito a todos os dados da ferramenta de apoio à gestão de serviços de TI ITSM, monitoração, chat, suporte remoto e outras adotadas pela CONTRATADA para fins de auditoria, gestão dos serviços de TIC ou requisição para geração de outros relatórios e painéis web dinâmicos que sejam necessários para a fiscalização.
5. O CONTRATANTE, ao seu critério, também poderá solicitar a disponibilização de novos relatórios e painéis web dinâmicos, indicadores de nível de serviço de desempenho e KPIs baseados nos dados e soluções exigidas nesse edital e em outros dados disponibilizados no ambiente sob a responsabilidade da contratada. Poderão ser solicitados outros indicadores além dos definidos nas Tabelas 5 e 6 do Anexo e Tabela 1 deste Anexo. Os dados deverão ser extraídos a partir dos dados registrados pela ferramenta de requisição de serviço, pela ferramenta de monitoramento do ambiente, ou por alguma outra ferramenta que venha a ser utilizada pelo TRE-BA.
6. A CONTRATADA deverá ainda apresentar mensalmente por escrito e em meio eletrônico o Relatório Geral de Faturamento, composto pelos seguintes relatórios gerenciais e técnicos, para comprovação e fiscalização dos serviços prestados:
 - Relatório mensal dos indicadores de nível de serviços e de desempenho.
 - Relatório mensal de disponibilidade e de utilização dos sistemas e recursos de TI.
 - Relatório consolidado dos atendimentos realizados no período mensal.
 - Relatório mensal de ocorrências e não-conformidades no ambiente de TI.
 - Relatório Mensal de Requisições de Mudança.
 - Relatório Mensal de execução de Requisições Planejadas.
 - Relatório mensal do número total de cada categoria do Parque de Ativos de TIC.
 - Relatório Mensal de Sistemas e Recursos de TI
7. Os relatórios gerenciais e técnicos deverão conter no mínimo as informações relacionadas na Tabela 1 deste anexo L:



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
Seção de Licitações

Tabela 1: Informações obrigatórias nos relatórios de fiscalização e de acompanhamento de serviços.

RELATÓRIO	INFORMAÇÕES OBRIGATÓRIAS
Relatório mensal dos indicadores de nível de serviços e de desempenho.	Período de faturamento mensal. Indicadores de nível de serviço e de desempenho, conforme descrito nas tabelas 5 e 6 do Anexo D
Relatório mensal de disponibilidade e de utilização dos sistemas e recursos de TIC.	Estatísticas individualizadas de disponibilidade e de utilização de serviços e recursos críticos e essenciais (Anexo F), de acordo com a determinação do CONTRATANTE. Tempo médio entre falhas (MTBF) de serviços e recursos críticos e essenciais (Anexo F)), de acordo com a determinação do CONTRATANTE.
Relatório mensal de capacidade.	Quantidade de tarefas (Jobs) de backup realizados no período. Percentual de tarefas de backup realizadas com sucesso e sem sucesso. Relação das tarefas que mais apresentaram falhas no período. Relação da capacidade total e disponível dos recursos de storage e backup administrados.
Relatório mensal de redes e segurança.	Relação de todos os incidentes de segurança tratados por grau de severidade e categoria. Relação detalhada (ip, sistema operacional, etc.) de todos os ativos de rede.
Relatório consolidado dos atendimentos realizados no período mensal.	Quantidade de chamados encerrados dentro do período de apuração. Percentual de requisições e incidentes encerrados no período, para cada nível de atendimento (primeiro, segundo ou terceiro nível). Percentual de requisições e incidentes atendidos pelas equipes especializadas no período, para cada equipe especializada. Relação de incidentes e requisições não encerrados no dentro dos níveis mínimos de serviço no período. Relação de incidentes e requisições reabertos ou cuja execução não foi confirmada pelo solicitante no período.
Relatório mensal de ocorrências e não-conformidades no ambiente de TIC.	Relação de ocorrências e não-conformidades detectadas para cada equipe especializada no período. Sugestões de cada equipe especializada para melhorias nos processos de execução das atividades.
Relatório Mensal de Requisições de Mudança.	Relação de todas as Requisições de Mudança executadas no mês, informando, ao menos: área solicitante, status da mudança (executada ou falha na execução), quais os serviços e Itens de Configuração afetados; classificados pelo tipo de mudança.



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
Seção de Licitações

RELATÓRIO	INFORMAÇÕES OBRIGATÓRIAS
Relatório mensal dos indicadores de nível de serviços e de desempenho.	Período de faturamento mensal. Indicadores de nível de serviço e de desempenho, conforme descrito nas tabelas 5 e 6 do Anexo D
Relatório Mensal de Requisições Planejadas.	Relação de todas as Requisições Planejadas concluídas no mês, informando as alterações realizadas no CMBD e nos itens de configuração. Planejamento para o próximo período mensal de execução de Requisições Planejadas.
Relatório mensal do número total de cada categoria do Parque de Ativos de TIC.	Relação do quantitativo de todas as categorias do Parque de Ativos de TIC por Fabricante e Modelo/Versão.
Relatório Mensal de Sistemas e Recursos de TIC.	Relação do quantitativo de todos os Sistemas e Recursos de TIC com Servidor de Aplicação, SGBD e Categoria.

8. A seu critério, o CONTRATANTE poderá solicitar a comprovação de fidelidade das informações e dados apresentados nos relatórios através de auditoria nas ferramentas utilizadas. A auditoria será conduzida pela equipe de gestão contratual do CONTRATANTE, sem qualquer ônus adicional.
9. A recusa ou a morosidade da CONTRATADA em cooperar com a comprovação de fidelidade dos dados dos relatórios, caracterizadas pela ausência de respostas ou não apresentação dos documentos solicitados em até 05 (cinco) dias úteis contados a partir da data de solicitação, implicarão em suspensão dos pagamentos, sanções e penalidades aplicáveis.



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
Seção de Licitações

ANEXO M
Modelo do Termo de Sigilo

O(a) Sr.(a), CPF nº endereço
....., profissional responsável pela execução do contrato nº /, DECLARA, sob as penalidades da lei, que está ciente das normas de segurança vigentes na Polícia Federal e que se compromete:

1. a não divulgar quaisquer informações a que tenha acesso em virtude dos trabalhos a serem executados ou de que tenha tomado conhecimento em decorrência da execução do objeto;
2. a não utilizar as informações confidenciais a que tiver acesso, para gerar benefício exclusivo e/ou unilateral, presente ou futuro, para si ou para terceiros;
3. a não efetuar nenhuma gravação ou cópia do código fonte ou das informações confidenciais a que tiver acesso;
4. a não apropriar-se para si ou para outrem do material confidencial e/ou sigiloso oriundo das informações confidenciais às quais terei acesso;
5. a não repassar o conhecimento das informações confidenciais, responsabilizando-me por todas as pessoas que vierem a ter acesso a tais informações por meu intermédio, e obrigando-me, assim, a ressarcir a ocorrência de qualquer dano e/ou prejuízo oriundo de uma eventual quebra de sigilo das informações fornecidas.

Neste Termo, as seguintes expressões serão assim definidas:

Informação Confidencial significará toda e qualquer informação pertencente exclusivamente ao TRE-BA e seus afiliados, de natureza técnica, operacional, comercial, jurídica, know-how, processos, projetos, métodos e metodologia, fluxogramas, sistemas de logística e layouts, planos de negócios (business plans), documentos, contratos, papéis, pareceres, dados e código fonte, que forem disponibilizados a mim sob a forma escrita, verbal ou por quaisquer outros meios.

Não se configuram informações confidenciais:

- a. aquelas já disponíveis ao público em geral sem minha culpa;
- b. aquelas que não são mais consideradas confidenciais pelos órgãos competentes da Polícia Federal;
- c. os conhecimentos de ferramentas e tecnologias de terceiros, não vinculados ao TRE-BA, adquiridos por mim durante o projeto.



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
Seção de Licitações

A vigência da obrigação de confidencialidade e sigilo, assumida pela minha pessoa por meio deste termo, terá a validade enquanto a informação não for tornada de conhecimento público por qualquer outra pessoa, ou mediante autorização escrita, concedida à minha pessoa pela Gestão do TRE-BA.

Pelo não cumprimento do presente Termo de Confidencialidade e Sigilo, fica o abaixo assinado ciente de todas as sanções judiciais que poderão advir.

E, por ser verdade, firmamos o presente.

Local e Data

Nome:

CPF:

Endereço – telefone – fax: E-mail:



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
Seção de Licitações

ANEXO N
Modelo do Termo de Ciência

Contrato nº			
Objeto:			
Gestor do Contrato:		Mat.	
Contratante:			
Contratada:		CNPJ	
Preposto da Contratada:		CPF	

Por este instrumento, os funcionários abaixo-assinados declaram ter ciência e conhecer o Termo de Responsabilidade e Sigilo e das normas de segurança vigentes no TRE-BA

Também declaram que não farão uso em benefício próprio de nenhum dos recursos disponíveis no TRE-BA, tais como: telefones, impressoras, email, acesso à internet, entre outros.

XXX, de XXXX de 20XX

CIÊNCIA	
Funcionários da Contratada	
Nome: Matrícula:	Assinatura:
Nome: Matrícula:	Assinatura:
Nome: Matrícula:	Assinatura:
Nome: Matrícula:	Assinatura:



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
Seção de Licitações

ANEXO O
Modelo de Ordem de Serviço

OS Nº:	Data de Emissão:	Hora de Emissão:	Nº do Contrato:
INFORMAÇÕES DA CONTRATADA			
Razão Social:			
Endereço:		CNPJ/MF:	
Telefone:		Contato:	
INFORMAÇÕES DA CONTRATANTE			
Razão Social: TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA CNPJ/MF: 05.967.350/0001-45			
Endereço: Primeira Avenida, 150, CAB, Salvador/BA, 41.745-901			
ESPECIFICAÇÃO DO SERVIÇO			
Objeto: Prestação de serviços técnicos continuados na área de Tecnologia da Informação, de suporte técnico a usuários(Service Desk) e de sustentação da infraestrutura da Diretoria de Tecnologia da Informação e Inovação, com atendimento remoto nacional, conforme especificações e condições definidas em CONTRATO.			
Período de execução:/...../..... até/...../.....			
Locais de Execução:			
Valor dos Serviços: R\$ Valor mensal integral dos serviços, desconsiderando os ajustes em função do descumprimento dos níveis mínimos de serviço e desempenho.			
ACEITAÇÃO PELA CONTRATADA			
A CONTRATADA declara concordância em executar as atividades descritas nesta OS, de acordo com as especificações estabelecidas pelo Departamento de Polícia Federal definidas no CONTRATO.			
Salvador, de _____ de _____.		Assinatura do preposto	
AUTORIZAÇÃO PELA CONTRATANTE			
O TRE-BA autoriza a execução da presente OS de acordo com as especificações definidas em CONTRATO.			
Salvador, de _____ de _____.		Assinatura do gestor do contrato	
		Assinatura do fiscal demandante	



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
Seção de Licitações

ANEXO P
Modelo de Termo de Recebimento Definitivo e/ou Provisório

OS Nº:	Data de Emissão:	Hora de Emissão:	Nº do Contrato:
INFORMAÇÕES DA CONTRATADA			
Razão Social:			
Endereço:		CNPJ/MF:	
Telefone:		Contato:	
INFORMAÇÕES DA CONTRATANTE			
Razão Social: TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA CNPJ/MF: 05.967.350/0001-45			
Endereço: Primeira Avenida, 150, CAB, Salvador/BA, 41.745-901			
ESPECIFICAÇÃO DO SERVIÇO			
Objeto: Prestação de serviços técnicos continuados na área de Tecnologia da Informação, de suporte técnico a usuários(Service Desk) e de sustentação da infraestrutura da Coordenação Geral de Tecnologia da Informação, conforme especificações e condições definidas em CONTRATO.			
Período de execução:/...../..... até/...../.....			
Locais de Execução:			
RECEBIMENTO PROVISÓRIO			
O TRE-BA recebe provisoriamente os serviços prestados através da OS supracitada, cabendo ainda a avaliação da sua conformidade com os parâmetros mínimos de qualidade e de desempenho, etambém com as demais condições previstas em contrato. Salvador, de _____ de _____. Fiscal Técnico do Contrato			
RECEBIMENTO DEFINITIVO			
O TRE-BA recebe definitivamente os serviços prestados através da OS supracitada, autorizando, após análise da adequação aos parâmetros mínimos de serviço e desempenho, a emissão da correspondente Nota Fiscal de Serviços no valor abaixo. Valor dos Serviços: R\$ Valor mensal dos serviços, considerados os ajustes em função do descumprimento dos níveis mínimosde serviço e desempenho. Salvador, _de _____de _____. _____ Fiscal Técnico do Contrato _____ Fiscal Demandante do Contrato			



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
Seção de Licitações

ANEXO II

PORTARIA Nº 04, DE 11 JANEIRO DE 2016.

Estabelece os procedimentos para a retenção de valores de provisões referentes a encargos trabalhistas, previdenciários e outros a serem pagos às empresas contratadas para prestar serviços com mão de obra residente nas dependências do TRE-BA.

O DIRETOR GERAL DO TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA, no uso de suas atribuições e com base no artigo 10, da Resolução nº 169/2013 do CNJ,

RESOLVE:

Art. 1º. Determinar que as provisões de encargos trabalhistas, previdenciários e demais encargos previstos na Resolução CNJ nº 169/2013, a serem pagas às empresas contratadas para prestar serviços por meio de locação de mão de obra residente nas dependências do TRE-BA, sejam glosadas do valor mensal do contrato e depositadas no Banco do Brasil S/A, conforme Termo de Cooperação Técnica nº 003/2014, observados os termos desta Portaria e demais normativos vigentes.

Parágrafo único. Considera-se mão de obra residente aquela em que o Edital de Licitação estabelece que os serviços serão realizados nas dependências do órgão contratante e indique o perfil e requisitos técnicos do profissional a ser alocado na execução do contrato e haja estabelecimento, pelo órgão contratante ou pela empresa, do valor do salário a ser pago ao profissional.

Art. 2º. O montante mensal do depósito vinculado será igual ao somatório dos valores das seguintes rubricas:

- I – férias;
- II – 1/3 constitucional;
- III – 13º salário;
- IV – multa do FGTS por dispensa sem justa causa;



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
Seção de Licitações

V – incidência dos encargos previdenciários e FGTS sobre férias, 1/3 constitucional e 13º salário.

Parágrafo único. Os depósitos serão efetuados sem prejuízo da retenção na fonte, da tributação sujeita a alíquotas específicas previstas na legislação própria.

Art. 3º. Os valores referentes às rubricas mencionadas no artigo anterior serão retidos do pagamento mensal à empresa contratada, desde que a prestação dos serviços ocorra nas dependências do TRE-BA, independentemente da unidade de medida contratada, ou seja, posto de trabalho, homem/hora, produtividade, entrega de produto específico, ordem de serviço etc.

Art. 4º. Após assinatura e publicação dos contratos de prestação de serviços abrangidos por esta Portaria, a Seção de Contratos (SECONT) adotará as seguintes providências:

I – encaminhará os autos ao gestor do contrato, para ciência, e, sucessivamente, à Secretaria de Orçamento, Finanças e Contabilidade (SOF), para adoção de providências junto ao Banco do Brasil, a fim de viabilizar a abertura da conta depósito vinculada – bloqueada para movimentação, utilizando-se a SOF das formas indicadas no Termo de Cooperação nº 003/2014.

II – notificará e orientará a Contratada para adoção das providências referentes à abertura da conta depósito vinculada- bloqueada para movimentação, que deverá ocorrer no prazo de 20 (vinte) dias, a contar da notificação.

Art. 5º. Concluídas as providências para a abertura da conta depósito vinculada- bloqueada para movimentação, a SOF informará à SECONT, via mensagem eletrônica, a fim de que possa ser cumprido o quanto disposto no inciso II, do artigo anterior.

Art. 6º. O Tribunal designará 4 (quatro) servidores, lotados na SOF, para gerir a conta depósito vinculada- bloqueada para movimentação, aos quais serão atribuídas chaves e/ou senhas de acesso.

Art. 7º. Nos editais e contratos abarcados por esta Portaria haverá disposições específicas indicando os percentuais das rubricas mencionadas no art. 2ª, para fins de retenção e depósito na conta-depósito vinculada – bloqueada para movimentação.

Art. 8º. O fiscal do contrato encaminhará à SOF, mensalmente, as notas fiscais para pagamento, com expressa indicação do valor a ser retido e creditado na conta depósito vinculada- bloqueada para movimentação.

Art. 9º. A Contratada resgatará da conta depósito vinculada - bloqueada para movimentação os valores despendidos com o pagamento das rubricas indicadas em contrato, no limite dos depósitos efetuados em cada rubrica, desde que comprovado que esse pagamento se refere aos empregados que desenvolvam suas atividades para o Tribunal.

§ 1º. Para resgate da conta depósito vinculada- bloqueada para movimentação, a Contratada, após o pagamento das verbas trabalhistas e previdenciárias, deverá apresentar à fiscalização do contrato, devidamente protocolizados, os documentos comprobatórios de que efetivamente pagou a cada empregado o valor correspondente às rubricas em questão.



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
Seção de Licitações

§ 2º. A documentação referida no parágrafo anterior, conforme o caso, consistirá em:

- a) aviso prévio de férias ou recibo de férias assinado pelo empregado;
- b) comprovante de pagamento do 13º salário;
- c) termo de rescisão de contrato de trabalho, termo de homologação de contrato de trabalho e termo de quitação de rescisão de contrato de trabalho;
- d) comprovante de transferência bancária para conta-salário de titularidade do empregado;
- e) Guia da Previdência Social (GPS), com o comprovante de pagamento do mês de competência da quitação da verba trabalhista;
- f) Guia de Recolhimento do Fundo de Garantia do Tempo de Serviço e Informações à Previdência Social (GFIP), com comprovante de pagamento do mês de competência da quitação da verba trabalhista;
- g) Guia de Recolhimento Rescisório do FGTS (GRRF), com comprovante de pagamento da quitação da verba trabalhista.

§ 3º. Os documentos serão conferidos pela fiscalização do contrato e, uma vez verificada sua pertinência, serão encaminhados à Seção de Contabilidade Gerencial (SECONGE), para conferência quanto à conformidade dos cálculos e valores pagos aos empregados.

Art. 10. A Contratada poderá optar pela movimentação dos recursos da conta-depósito vinculada diretamente para a conta corrente dos seus empregados.

§ 1º. Nessa hipótese, a Contratada solicitará ao Tribunal a movimentação direta dos recursos da conta depósito vinculada- bloqueada para movimentação para a conta do empregado, apresentando, na oportunidade, e de igual modo, documentação e cálculos pertinentes.

§ 2º. A fiscalização do contrato confirmará a ocorrência do evento, fará a conferência quanto à pertinência da documentação e enviará os documentos à SECONGE, para conferência quanto à conformidade dos cálculos e valores pagos aos empregados.

Art. 11. Quando a empresa optar pela hipótese prevista no artigo anterior, deverá fazê-lo no prazo adequado, a fim de que sejam resguardados todos os trâmites no Tribunal e o cumprimento dos prazos previstos na legislação trabalhista, cuja inobservância é de responsabilidade exclusiva da empresa contratada, na condição de empregadora.

Art. 12. Ratificados os cálculos e documentos apresentados pela Contratada, a SECONGE enviará a documentação à SOF, a quem caberá expedir ofício ao BB, autorizando a movimentação ou o resgate de valores da conta depósito vinculada- bloqueada para movimentação, conforme o caso.

Art. 13. A SOF terá o prazo de 10 dias úteis, a contar do recebimento da documentação de que trata o art. 9º, § 2º e § 3º, para expedir autorização ao BB a fim de liberar para a Contratada as verbas retidas na conta depósito vinculada- bloqueada para movimentação.



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
Seção de Licitações

Art. 14. Havendo desconformidade na documentação apresentada pela Contratada, a fiscalização a notificará para fins de regularização da pendência por ela verificada ou apontada pela SECONGE.

Parágrafo único. Haverá suspensão do prazo previsto no artigo 13, caso seja necessária a realização de diligências junto à Contratada.

Art. 15. O Banco do Brasil, em qualquer uma das hipóteses (movimentação ou resgate de valores), enviará ofício informando ao Tribunal a ocorrência, acompanhado dos respectivos comprovantes.

Art. 16. Toda documentação referente ao resgate ou movimentação da conta depósito vinculada- bloqueada para movimentação será enviada ao gestor do contrato, para formal ciência e encaminhamento ao fiscal, devendo ser juntada aos respectivos autos.

Art. 17. Quando os valores a serem liberados da conta depósito vinculada- bloqueada para movimentação se referirem à rescisão do contrato de trabalho entre a empresa e o empregado alocado na execução do contrato com mais de um ano de serviço, o gestor do contrato deverá instar a Contratada a requerer 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.

Parágrafo único. No caso de o sindicato exigir o pagamento antes da assistência, a Contratada, decidindo-se pela movimentação direta para a conta corrente do empregado, deverá apresentar a documentação visada pelo sindicato e o comprovante de depósito feito na conta dos beneficiários, no prazo de 10 dias úteis, a contar do dia da transferência dos valores liberados para a conta corrente do empregado.

Art. 18. Não será autorizada a movimentação de valores da conta depósito vinculada- bloqueada para movimentação para pagamento de débitos decorrentes do pagamento das verbas trabalhistas fora do prazo estabelecido na lei, tais como férias em dobro e a multa prevista no §º 8º do art. 477 da CLT.

Art. 19. Os procedimentos previstos nesta portaria terão aplicação imediata, no que couber, aos contratos vigentes, devendo ser respeitado o prazo de 30 (trinta) dias de antecedência previsto em edital.

Art. 20. As dúvidas eventualmente suscitadas na aplicação desta Portaria serão dirimidas pelo Diretor Geral da Secretaria do Tribunal.

Art. 21. Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

Salvador, 11 de janeiro de 2016.

CINTHIA ALMEIDA DA SILVEIRA

Diretora-Geral Substituta



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
Seção de Licitações

ANEXO III
ACORDO JUDICIAL

Acordo entre MPT e AGU impede União de contratar trabalhadores por meio de cooperativas de mão-de-obra

O MINISTÉRIO PÚBLICO DO TRABALHO, neste ato representado pelo Procurador-Geral do Trabalho, Dr. Guilherme Mastrichi Basso, pela Vice-Procuradora-Geral do Trabalho, Dra. Guiomar Rechia Gomes, pelo Procurador-Chefe da PRT da 10ª Região, Dr. Brasilino Santos Ramos e pelo Procurador do Trabalho Dr. Fábio Leal Cardoso, e a UNIÃO, neste ato representada pelo Procurador-Geral da União, Dr. Moacir Antonio da Silva Machado, pela Sub Procuradora Regional da União - 1ª Região, Dra. Helia Maria de Oliveira Bettero e pelo Advogado da União, Dr. Mário Luiz Guerreiro;

CONSIDERANDO que toda relação jurídica de trabalho cuja prestação laboral não eventual seja ofertada pessoalmente pelo obreiro, em estado de subordinação e mediante contraprestação pecuniária, será regida obrigatoriamente pela Consolidação das Leis do Trabalho ou por estatuto próprio, quando se tratar de relação de trabalho de natureza estatutária, com a Administração Pública;

CONSIDERANDO que a legislação consolidada em seu art. 9º, comina de nulidade absoluta todos os atos praticados com o intuito de desvirtuar, impedir ou fraudar a aplicação da lei trabalhista;

CONSIDERANDO que as sociedades cooperativas, segundo a Lei n. 5.764, de 16.12.1971, art. 4º, “(...) são sociedades de pessoas, com forma e natureza jurídica próprias, de natureza civil, não sujeitas à falência, constituídas para prestar serviços aos associados”.

CONSIDERANDO que as cooperativas podem prestar serviços a não associados somente em caráter excepcional e desde que tal faculdade atenda aos objetivos sociais previstos na sua norma estatutária, (art. 86, da Lei n. 5.764, de 16.12.1971), aspecto legal que revela a patente impossibilidade jurídica das cooperativas funcionarem como agências de locação de mão-de-obra terceirizada;

CONSIDERANDO que a administração pública está inexoravelmente jungida ao princípio da legalidade, e que a prática do merchandage é vedada pelo art. 3º, da CLT e repelida pela jurisprudência sumulada do C. TST (En. 331);

CONSIDERANDO que os trabalhadores aliciados por cooperativas de mão-de-obra, que prestam serviços de natureza subordinada à UNIÃO embora laborem em situação fática idêntica a dos empregados das empresas prestadoras de serviços terceirizáveis, encontram-se à margem de qualquer proteção jurídico-laboral, sendo-lhes sonogada a incidência de normas protetivas do trabalho, especialmente àquelas destinadas a tutelar a segurança e higidez do trabalho subordinado, o que afronta o princípio da isonomia,



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
Seção de Licitações

a dignidade da pessoa humana e os valores sociais do trabalho (arts. 5º, caput e 1º, III e IV da Constituição Federal);

CONSIDERANDO que num processo de terceirização o tomador dos serviços (no caso a administração pública) tem responsabilidade sucessiva por eventuais débitos trabalhistas do fornecedor de mão-de-obra, nos termos do Enunciado 331, do TST, o que poderia gerar graves prejuízos financeiros ao erário, na hipótese de se apurar a presença dos requisitos do art. 3º, da CLT na atividade de intermediação de mão-de-obra patrocinada por falsas cooperativas;

CONSIDERANDO o teor da Recomendação Para a Promoção das Cooperativas aprovada na 90ª sessão, da OIT – Organização Internacional do Trabalho, em junho de 2002, dispondo que os Estados devem implementar políticas nos sentido de:

“8.1.b Garantir que as cooperativas não sejam criadas para, ou direcionadas a, o não cumprimento das lei do trabalho ou usadas para estabelecer relações de emprego disfarçados, e combater pseudocooperativas que violam os direitos dos trabalhadores velando para que a lei trabalhista seja aplicada em todas as empresas.”

RESOLVEM

Celebrar CONCILIAÇÃO nos autos do Processo 01082-2002-020-10-00-0, em tramitação perante a MM. Vigésima Vara do Trabalho de Brasília-DF, mediante os seguintes termos:

Cláusula Primeira - A UNIÃO abster-se-á de contratar trabalhadores, por meio de cooperativas de mão-de-obra, para a prestação de serviços ligados às suas atividades-fim ou meio, quando o labor, por sua própria natureza, demandar execução em estado de subordinação, quer em relação ao tomador, ou em relação ao fornecedor dos serviços, constituindo elemento essencial ao desenvolvimento e à prestação dos serviços terceirizados, sendo eles:

- a) – Serviços de limpeza;
- b) – Serviços de conservação;
- c) – Serviços de segurança, de vigilância e de portaria;
- d) – Serviços de recepção;
- e) – Serviços de copeiragem;
- f) – Serviços de reprografia;
- g) – Serviços de telefonia;
- h) – Serviços de manutenção de prédios, de equipamentos, de veículos e de instalações;
- i) – Serviços de secretariado e secretariado executivo;
- j) – Serviços de auxiliar de escritório;
- k) – Serviços de auxiliar administrativo;
- l) – Serviços de office boy (contínuo);
- m) – Serviços de digitação;
- n) – Serviços de assessoria de imprensa e de relações públicas;



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
Seção de Licitações

- o) – Serviços de motorista, no caso de os veículos serem fornecidos pelo próprio órgão licitante;
- p) – Serviços de ascensorista;
- q) – Serviços de enfermagem; e
- r) – Serviços de agentes comunitários de saúde.

Parágrafo Primeiro – O disposto nesta Cláusula não autoriza outras formas de terceirização sem previsão legal.

Parágrafo Segundo – As partes podem, a qualquer momento, mediante comunicação e acordos prévios, ampliar o rol de serviços elencados no caput.

Cláusula Segunda - Considera-se cooperativa de mão-de-obra, aquela associação cuja atividade precípua seja a mera intermediação individual de trabalhadores de uma ou várias profissões (inexistindo assim vínculo de solidariedade entre seus associados), que não detenham qualquer meio de produção, e cujos serviços sejam prestados a terceiros, de forma individual (e não coletiva), pelos seus associados.

Cláusula Terceira - A UNIÃO obriga-se a estabelecer regras claras nos editais de licitação, a fim de esclarecer a natureza dos serviços licitados, determinando, por conseguinte, se os mesmos podem ser prestados por empresas prestadoras de serviços (trabalhadores subordinados), cooperativas de trabalho, trabalhadores autônomos, avulsos ou eventuais;

Parágrafo Primeiro - É lícita a contratação de genuínas sociedades cooperativas desde que os serviços licitados não estejam incluídos no rol inserido nas alíneas “a” a “r” da Cláusula Primeira e sejam prestados em caráter coletivo e com absoluta autonomia dos cooperados, seja em relação às cooperativas, seja em relação ao tomador dos serviços, devendo ser juntada, na fase de habilitação, listagem contendo o nome de todos os associados. Esclarecem as partes que somente os serviços podem ser terceirizados, restando absolutamente vedado o fornecimento (intermediação de mão-de-obra) de trabalhadores a órgãos públicos por cooperativas de qualquer natureza.

Parágrafo Segundo – Os editais de licitação que se destinem a contratar os serviços disciplinados pela Cláusula Primeira deverão fazer expressa menção ao presente termo de conciliação e sua homologação, se possível transcrevendo-os na íntegra ou fazendo parte integrante desses editais, como anexo.

Parágrafo Terceiro - Para a prestação de serviços em sua forma subordinada, a licitante vencedora do certame deverá comprovar a condição de empregadora dos prestadores de serviços para as quais se objetiva a contratação, constituindo-se esse requisito, condição obrigatória à assinatura do respectivo contrato.

DAS SANÇÕES PELO DESCUMPRIMENTO

Cláusula Quarta – A UNIÃO obriga-se ao pagamento de multa (astreinte) correspondente a R\$ 1.000,00 (um mil reais) por trabalhador que esteja em desacordo com as condições estabelecidas no presente Termo de Conciliação, sendo a mesma reversível ao Fundo de Amparo ao Trabalhador (FAT).



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
Seção de Licitações

Parágrafo Primeiro – O servidor público que, em nome da Administração, firmar o contrato de prestação de serviços nas atividades relacionadas nas alíneas “a” a “r” da Cláusula Primeira, será responsável solidário por qualquer contratação irregular, respondendo pela multa prevista no caput, sem prejuízo das demais cominações legais.

Parágrafo Segundo – Em caso de notícia de descumprimento dos termos firmados neste ajuste, a UNIÃO, depois de intimada, terá prazo de 20 (vinte) dias para apresentar sua justificativa perante o Ministério Público do Trabalho.

DA EXTENSÃO DO AJUSTE À ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA INDIRETA

Cláusula Quinta – A UNIÃO se compromete a recomendar o estabelecimento das mesmas diretrizes ora pactuadas em relação às autarquias, fundações públicas, empresas públicas e sociedades de economia mista, a fim de vincular todos os órgãos integrantes da administração pública indireta ao cumprimento do presente termo de conciliação, sendo que em relação às empresas públicas e sociedades de economia mista deverá ser dado conhecimento ao Departamento de Coordenação e Controle das Empresas Estatais – DEST, do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, ou órgão equivalente, para que discipline a matéria no âmbito de sua competência.

DA HOMOLOGAÇÃO JUDICIAL DO AJUSTE

Cláusula Sexta – - As partes submetem os termos da presente conciliação à homologação do Juízo da MM. Vigésima Vara do Trabalho, para que o ajuste gere os seus efeitos jurídicos.

Cláusula Sétima - Os termos da presente avença gerarão seus efeitos jurídicos a partir da data de sua homologação judicial.

Parágrafo único – Os contratos em vigor entre a UNIÃO e as Cooperativas, que contrariem o presente acordo, não serão renovados ou prorrogados.

Cláusula Oitava -A presente conciliação extingue o processo com exame do mérito apenas em relação à UNIÃO, prosseguindo o feito quanto aos demais réus.

Dito isto, por estarem as partes ajustadas e compromissadas, firmam a presente conciliação em cinco vias, a qual terá eficácia de título judicial, nos termos dos artigos 831, parágrafo único, e 876, caput, da CLT.
Brasília, 05 de junho de 2003.

GUILHERME MASTRICHI BASSO GUIOMAR RECHIA GOMES
Procurador-Geral do Trabalho Vice-Procuradora-Geral do Trabalho



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
Seção de Licitações

BRASILINO SANTOS RAMOS FÁBIO LEAL CARDOSO
Procurador-Chefe/PRT 10ª Região Procurador do Trabalho

MOACIR ANTONIO DA SILVA MACHADO
Procurador-Geral da União

HELIA MARIA DE OLIVEIRA BETTERO MÁRIOLUIZ GUERREIRO
Sub-Procuradora-Regional da União–1ª Região Advogado da União

Testemunhas:

GRIJALBO FERNANDES COUTINHO
Presidente da Associação Nacional dos Magistrados
da Justiça do Trabalho – ANAMATRA

PAULO SÉRGIO DOMINGUES
Presidente da Associação dos Juízes Federais
do Brasil - AJUFE

REGINA BUTRUS
Presidente da Associação Nacional dos Procuradores
do Trabalho - ANPT

<http://www.pgt.mpt.gov.br/noticias/2003/06/n213>



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
Seção de Licitações

ANEXO IV
PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS

AO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA
PREGÃO ELETRÔNICO N.º 01/2022

PROPOSTA DE PREÇO

Ao Sr. Pregoeiro

PROPOSTA que faz a empresa INTEROP INFORMÁTICA LTDA, CNPJ 86.703.337/0001-80, em conformidade com o Edital do Pregão Eletrônico nº 01/2022;

QUADRO RESUMO - VALORES ESTIMADOS					
valor estimado dos profissionais					
item/nível	profissional	valor mensal por profissional	quantidade estimada de profissionais	valor mensal	
N2	Atendente de Equipe Especializada II – Atendimento Presencial ao Usuário	4.373,55	6,0	26.241,31	
N3	Analista de Suporte em 3º Nível - Equipe especializada V – Redes Locais, Metropolitanas e de Longa Distância	20.350,82	1,0	20.350,82	
N3	Analista de Suporte em 3º Nível - Equipe especializada VII – Sistemas Operacionais e Orquestração de Servidores	20.350,82	2,0	40.701,64	
N3	Líder Técnico Equipes II a X	8.842,30	2,0	17.684,59	
			11,0		
valor estimado da HST					
item	serviço	unidade de medida	quantidade de meses	valor mensal	valor total
1	Serviço de Central de Suporte e Serviços (Service Desk) e suporte, sustentação e operação de serviços e infraestrutura de TIC para organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada de tarefas compreendendo atividades de suporte técnico remoto de 1º Nível, a usuários de soluções de TIC do TRE-BA, abrangendo a execução de rotinas periódicas, registro, documentação, orientação e esclarecimento de dúvidas, bem como análise, diagnóstico e atendimento de solicitações e incidentes de usuários	valor fixo mensal	30,0	35.000,00	1.050.000,00
2	Serviço de Central de Suporte e Serviços (Service Desk) e suporte, sustentação e operação de serviços e infraestrutura de TIC para organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada de tarefas compreendendo atividades de suporte técnico presencial de 2º e 3º Níveis, a usuários de soluções de TIC do TRE-BA, abrangendo a execução de rotinas periódicas, registro, documentação, orientação e esclarecimento de dúvidas, bem como análise, diagnóstico e atendimento de solicitações e incidentes de usuários, sustentação da infraestrutura tecnológica , conforme especificações e condições deste Termo de Referência e seus Anexos.	valor fixo mensal	30,0	104.978,36	3.149.350,80
3	Serviço de Central de Suporte e Serviços (Service Desk) e suporte, sustentação e operação de serviços e infraestrutura de TIC para organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada de tarefas compreendendo atividades de suporte técnico remoto de 3º Nível, a usuários de soluções de TIC do TRE-BA, abrangendo a execução de rotinas periódicas, registro, documentação, orientação e esclarecimento de dúvidas, bem como análise, diagnóstico e atendimento de solicitações e incidentes de usuários, sustentação da infraestrutura tecnológica , conforme especificações e condições deste Termo de Referência e seus Anexos.	valor fixo mensal	30,0	35.000,00	1.050.000,00
4	Monitoramento remoto de Redes, Serviços e Aplicações, conforme especificações e condições deste Termo de Referência e seus Anexos.	valor fixo mensal	30,0	8.737,84	262.135,20
5	Tarefas de demanda – para execução de projetos e atividades não rotineiras, conforme especificações e condições deste Termo de Referência e seus Anexos	HST - Horas de Serviço Técnico	2.400,0	70,00	168.000,00
Valor total (1 + 2 + 3 + 4 + 5)					5.679.486,00

O prazo de validade de nossa proposta é de 60 (sessenta) dias corridos, contados desta data.

Declaramos que nos preços cotados estão incluídas todas as despesas que, direta ou indiretamente, façam parte da prestação dos serviços, tais como gastos da empresa com suporte técnico e administrativo, impostos, seguro, taxas, ou quaisquer outros que possam incidir sobre gastos da empresa, sem quaisquer acréscimos em virtude de expectativa inflacionária.

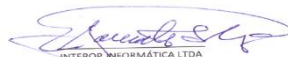
Caso nos seja adjudicado o objeto da contratação, comprometemos a assinar o Contrato no prazo determinado e para esse fim fornecemos os seguintes dados:

a) DA EMPRESA:

NOME COMPLETO:	INTEROP INFORMÁTICA LTDA
ENDEREÇO:	Rua General João Manoel, nº 50, 5º Andar, Centro Histórico, Porto Alegre/RS
CNPJ:	86.703.337/0001-80
INSCRIÇÃO ESTADUAL:	096/2403830
FAX:	(51) 3216-7001
TELEFONE:	(51) 3216-7000
E-MAIL:	negocios@interop.com.br
DADOS BANCÁRIOS:	Banco do Brasil, Agência: 010, conta: 122.393-3

b) DO RESPONSÁVEL PELA ASSINATURA DO CONTRATO:

NOME:	Sócrates Slongo
NACIONALIDADE:	Brasileiro
NATURALIDADE:	Antônio Prado/RS
ESTADO CIVIL:	Divorciado
PROFISSÃO:	Analista de Sistemas
RESIDÊNCIA E DOMICÍLIO:	Rua Alegrete , Porto Alegre/RS
TELEFONE PARA CONTATO:	(51) 99365-7971 / (51) 3216-7000
CARTEIRA DE IDENTIDADE (Nº, ÓRGÃO EXPEDIDOR, DATA)	RG: 5036293016 (SSP/RS-20/07/1984).
CPF	512.537.040-15



INTEROP INFORMÁTICA LTDA
SÓCRATES SLOGO
SÓCIO DIRETOR

86.703.337/0001-80
INTEROP INFORMÁTICA LTDA
RUA GEN. JOÃO MANOEL, 50 / 5º ANDAR
CENTRO - CEP 90010-030
PORTO ALEGRE - RS

Porto Alegre, 21 de Janeiro de 2022

PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS			
Discriminação dos Serviços			
A	Data de apresentação da proposta		21/01/2022
B	Município		Salvador/BA
C	Ano do Acordo, Convenção ou Dissídio Coletivo		2021-2023
D	Nº de meses de execução contratual		30
Identificação do Serviço			
Tipo de Serviço		Unidade de Medida	Quantidade total a contratar (em função da unidade de medida)
Atendente de Equipe Especializada II – Atendimento Presencial ao Usuário		posto de serviço	6
Dados complementares para composição dos custos referente à mão-de-obra			
1	Tipo de serviço (mesmo serviço com características distintas)	Atendente	
2	Classificação Brasileira de Ocupações (CBO)	3172-10	
3	Salário Normativo da Categoria Profissional	1.100,00	
4	Categoria profissional (vinculada à execução contratual)		
5	Data base da categoria (dia/mês/ano)		
Módulo 1 - Composição da Remuneração			
1	Composição da Remuneração		Valor (R\$)

A	Salário-Base		1.720,00
B	Adicional de Periculosidade		
C	Adicional de Insalubridade		
D	Adicional Noturno		
E	Adicional de Hora Noturna Reduzida		
G	Outros (especificar)		
Total			1.720,00
Módulo 2 - Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários			
Submódulo 2.1 - 13º (décimo terceiro) Salário, Férias e Adicional de Férias			
2	13º (décimo terceiro) Salário, Férias e Adicional de Férias		Valor (R\$)
·			
1			
A	13º (décimo terceiro) Salário	8,33%	143,27
B	Férias e Adicional de Férias	11,11%	191,09
Total		19,44%	334,36
Submódulo 2.2 - Encargos Previdenciários (GPS), Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS) e outras contribuições.			
2	GPS, FGTS e outras contribuições	Percentual (%)	Valor (R\$)
·			
2			
A	INSS	0,00%	-
B	Salário Educação	2,50%	51,35
C	SAT	1,000%	20,54
D	SESC ou SESI	1,50%	30,81
E	SENAI - SENAC	1,00%	20,54

F	SEBRAE	0,60%	12,32
G	INCRA	0,20%	4,10
H	FGTS	8,00%	164,34
Total		14,80%	304,00
Submódulo 2.3 - Benefícios Mensais e Diários.			
2 . 3	Benefícios Mensais e Diários		Valor (R\$)
A	Transporte		99,20
B	Auxílio-Refeição/Alimentação		613,80
C	Assistência médica		140,00
D	Outros (especificar)		
Total			853,00
Quadro-Resumo do Módulo 2 - Encargos e Benefícios anuais, mensais e diários			
2	Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários		Valor (R\$)
2 . 1	13º (décimo terceiro) Salário, Férias e Adicional de Férias		334,36
2 . 2	GPS, FGTS e outras contribuições		304,00
2 . 3	Benefícios Mensais e Diários		853,00
Total			1.491,36
Módulo 3 - Provisão para Rescisão			

3	Provisão para Rescisão		Valor (R\$)
A	Aviso Prévio Indenizado	0,41%	7,05
B	Incidência do FGTS sobre o Aviso Prévio Indenizado	8,00%	0,56
C	Multa do FGTS e contribuição social sobre o Aviso Prévio Indenizado	0,16%	2,75
D	Aviso Prévio Trabalhado	1,84%	31,64
E	Incidência de GPS, FGTS e outras contribuições sobre o Aviso Prévio Trabalhado	14,80%	4,68
F	Multa do FGTS e contribuição social sobre o Aviso Prévio Trabalhado	3,04%	52,28
Total			98,96
Módulo 4 - Custo de Reposição do Profissional Ausente			
Submódulo 4.1 - Substituto nas Ausências Legais			
4 · 1	Substituto nas Ausências Legais		Valor (R\$)
A	Substituto na cobertura de Férias	0,92%	30,45
B	Substituto na cobertura de Ausências Legais	0,55%	18,20
C	Substituto na cobertura de Licença-Paternidade	0,02%	0,66
D	Substituto na cobertura de Ausência por acidente de trabalho	0,33%	10,92
E	Substituto na cobertura de Afastamento Maternidade	0,17%	5,51
F	Substituto na cobertura de Outras ausências (especificar)		-
Total			65,74
Submódulo 4.2 - Substituto na Intrajornada			

4	Substituto na Intra jornada		Valor (R\$)
2			
A	Substituto na cobertura de Intervalo para repouso e alimentação		-
	Total		-
Quadro-Resumo do Módulo 4 - Custo de Reposição do Profissional Ausente			
4	Custo de Reposição do Profissional Ausente		Valor (R\$)
4	Substituto nas Ausências Legais		65,74
1			
4	Substituto na Intra jornada		-
2			
	Total		65,74
Módulo 5 - Insumos Diversos			
5	Insumos Diversos		Valor (R\$)
A	Uniformes		4,53
B	Materiais		
C	Equipamentos		
D	Sistema		-
	Total		4,53
Módulo 6 - Custos Indiretos, Tributos e Lucro			
6	Custos Indiretos, Tributos e Lucro	Percentual (%)	Valor (R\$)

A	Custos Indiretos	6,00%	202,84
B	Lucro	6,00%	215,01
C	Tributos	13,15%	575,12
	C.1. Tributos Federais (especificar)		-
	C.1.A. PIS	0,65%	28,43
	C.1.B. COFINS	3,00%	131,21
	C.1.C. INSS (CPRB)	4,50%	196,81
	C.3. Tributos Municipais (especificar)		-
	C.3.A. ISS	5,00%	218,68
	Total	29,37%	992,96
2. QUADRO-RESUMO DO CUSTO POR EMPREGADO			
	Mão de obra vinculada à execução contratual (valor por empregado)		Valor (R\$)
A	Módulo 1 - Composição da Remuneração		1.720,00
B	Módulo 2 - Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários		1.491,36
C	Módulo 3 - Provisão para Rescisão		98,96
D	Módulo 4 - Custo de Reposição do Profissional Ausente		65,74
E	Módulo 5 - Insumos Diversos		4,53
	Subtotal (A + B +C+ D + E)		3.380,59
F	Módulo 6 – Custos Indiretos, Tributos e Lucro		992,96
	Valor Total por Empregado		4.373,55

PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS			
Discriminação dos Serviços			
A	Data de apresentação da proposta		21/01/2022
B	Município		Salvador/BA

C	Ano do Acordo, Convenção ou Dissídio Coletivo		2021-2023
D	Nº de meses de execução contratual		30
Identificação do Serviço			
	Tipo de Serviço	Unidade de Medida	Quantidade total a contratar (em função da unidade de medida)
	Analista de Suporte em 3º Nível - Equipe especializada V – Redes Locais, Metropolitanas e de Longa Distância	posto de serviço	1
Dados complementares para composição dos custos referente à mão-de-obra			
1	Tipo de serviço (mesmo serviço com características distintas)	Analista	
2	Classificação Brasileira de Ocupações (CBO)	2124-10	
3	Salário Normativo da Categoria Profissional	1.100,00	
4	Categoria profissional (vinculada à execução contratual)		
5	Data base da categoria (dia/mês/ano)		
Módulo 1 - Composição da Remuneração			
1	Composição da Remuneração		Valor (R\$)
A	Salário-Base		10.265,00
B	Adicional de Periculosidade		
C	Adicional de Insalubridade		
D	Adicional Noturno		
E	Adicional de Hora Noturna Reduzida		

G	Outros (especificar)		
Total			10.265,00
Módulo 2 - Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários			
Submódulo 2.1 - 13º (décimo terceiro) Salário, Férias e Adicional de Férias			
2 · 1	13º (décimo terceiro) Salário, Férias e Adicional de Férias		Valor (R\$)
A	13º (décimo terceiro) Salário	8,33%	855,07
B	Férias e Adicional de Férias	11,11 %	1.140,44
	Total	19,44 %	1.995,51
Submódulo 2.2 - Encargos Previdenciários (GPS), Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS) e outras contribuições.			
2 · 2	GPS, FGTS e outras contribuições	Perce tual (%)	Valor (R\$)
A	INSS	0,00%	-
B	Salário Educação	2,50%	306,51
C	SAT	1,00 %	122,60
D	SESC ou SESI	1,50%	183,90
E	SENAI - SENAC	1,00%	122,60
F	SEBRAE	0,60%	73,56

G	INCRA	0,20%	24,52
H	FGTS	8,00%	980,84
Total		14,80 %	1.814,53
Submódulo 2.3 - Benefícios Mensais e Diários.			
2	Benefícios Mensais e Diários		Valor (R\$)
3			
A	Transporte		-
B	Auxílio-Refeição/Alimentação		613,80
C	Assistência médica		140,00
D	Outros (especificar)		
Total			753,80
Quadro-Resumo do Módulo 2 - Encargos e Benefícios anuais, mensais e diários			
2	Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários		Valor (R\$)
2	13º (décimo terceiro) Salário, Férias e Adicional de Férias		1.995,51
1			
2	GPS, FGTS e outras contribuições		1.814,53
2			
2	Benefícios Mensais e Diários		753,80
3			
Total			4.563,84

Módulo 3 - Provisão para Rescisão			
3	Provisão para Rescisão		Valor (R\$)
A	Aviso Prévio Indenizado	0,41%	42,08
B	Incidência do FGTS sobre o Aviso Prévio Indenizado	8,00%	3,36
C	Multa do FGTS e contribuição social sobre o Aviso Prévio Indenizado	0,16%	16,42
D	Aviso Prévio Trabalhado	1,84%	188,87
E	Incidência de GPS, FGTS e outras contribuições sobre o Aviso Prévio Trabalhado	14,80 %	27,95
F	Multa do FGTS e contribuição social sobre o Aviso Prévio Trabalhado	3,04%	312,05
Total			590,73
Módulo 4 - Custo de Reposição do Profissional Ausente			
Submódulo 4.1 - Substituto nas Ausências Legais			
4 . 1	Substituto nas Ausências Legais		Valor (R\$)
A	Substituto na cobertura de Férias	0,92%	141,86
B	Substituto na cobertura de Ausências Legais	0,55%	84,80
C	Substituto na cobertura de Licença-Paternidade	0,02%	3,08
D	Substituto na cobertura de Ausência por acidente de trabalho	0,33%	50,88
E	Substituto na cobertura de Afastamento Maternidade	0,17%	

			25,69
F	Substituto na cobertura de Outras ausências (especificar)		-
Total			306,31
Submódulo 4.2 - Substituto na Intrajornada			
4	Substituto na Intrajornada		Valor (R\$)
2			
A	Substituto na cobertura de Intervalo para repouso e alimentação		-
Total			-
Quadro-Resumo do Módulo 4 - Custo de Reposição do Profissional Ausente			
4	Custo de Reposição do Profissional Ausente		Valor (R\$)
4	Substituto nas Ausências Legais		306,31
1			
4	Substituto na Intrajornada		-
2			
Total			306,31
Módulo 5 - Insumos Diversos			
5	Insumos Diversos		Valor (R\$)
A	Uniformes		4,53

B	Materialis		
C	Equipamentos		
D	Sistema		-
Total			4,53
Módulo 6 - Custos Indiretos, Tributos e Lucro			
6	Custos Indiretos, Tributos e Lucro	Percentual (%)	Valor (R\$)
A	Custos Indiretos	6,00%	943,82
B	Lucro	6,00%	1.000,45
C	Tributos	13,15 %	2.676,13
	C.1. Tributos Federais (especificar)		-
	C.1.A. PIS	0,65%	132,28
	C.1.B. COFINS	3,00%	610,52
	C.1.C. INSS (CPRB)	4,50%	915,79
	C.3. Tributos Municipais (especificar)		-
	C.3.A. ISS	5,00%	1.017,54
Total		29,37 %	4.620,41
2. QUADRO-RESUMO DO CUSTO POR EMPREGADO			
	Mão de obra vinculada à execução contratual (valor por empregado)		Valor (R\$)
A	Módulo 1 - Composição da Remuneração		

		10.265,00
B	Módulo 2 - Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários	4.563,84
C	Módulo 3 - Provisão para Rescisão	590,73
D	Módulo 4 - Custo de Reposição do Profissional Ausente	306,31
E	Módulo 5 - Insumos Diversos	4,53
Subtotal (A + B +C+ D + E)		15.730,41
F	Módulo 6 – Custos Indiretos, Tributos e Lucro	4.620,41
Valor Total por Empregado		20.350,82

PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS			
Discriminação dos Serviços			
A	Data de apresentação da proposta		21/01/2022
B	Município		Salvador/BA
C	Ano do Acordo, Convenção ou Dissídio Coletivo		2021-2023
D	Nº de meses de execução contratual		30
Identificação do Serviço			
Tipo de Serviço		Unidade de Medida	Quantidade total a contratar (em função da unidade de medida)
Analista de Suporte em 3º Nível - Equipe especializada VII – Sistemas Operacionais e Orquestração de Servidores		posto de serviço	2
Dados complementares para composição dos custos referente à mão-de-obra			
1	Tipo de serviço (mesmo serviço com características distintas)	Analista	
2	Classificação Brasileira de Ocupações (CBO)	2124-20	
3	Salário Normativo da Categoria Profissional	1.100,00	
4	Categoria profissional (vinculada à execução contratual)		
5	Data base da categoria (dia/mês/ano)		

Módulo 1 - Composição da Remuneração			
1	Composição da Remuneração		Valor (R\$)
A	Salário-Base		10.265,00
B	Adicional de Periculosidade		
C	Adicional de Insalubridade		
D	Adicional Noturno		
E	Adicional de Hora Noturna Reduzida		
G	Outros (especificar)		
	Total		10.265,00
Módulo 2 - Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários			
Submódulo 2.1 - 13º (décimo terceiro) Salário, Férias e Adicional de Férias			
2.1	13º (décimo terceiro) Salário, Férias e Adicional de Férias		Valor (R\$)
A	13º (décimo terceiro) Salário	8,33%	855,07
B	Férias e Adicional de Férias	11,11%	1.140,44
	Total	19,44%	1.995,51
Submódulo 2.2 - Encargos Previdenciários (GPS), Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS) e outras contribuições.			
2.2	GPS, FGTS e outras contribuições	Percentual (%)	Valor (R\$)
A	INSS	0,00%	-
B	Salário Educação	2,50%	306,51
C	SAT	1,000%	122,60
D	SESC ou SESI	1,50%	183,90
E	SENAI - SENAC	1,00%	122,60
F	SEBRAE	0,60%	73,56
G	INCRA	0,20%	24,52
H	FGTS	8,00%	980,84
	Total	14,80%	1.814,53

Submódulo 2.3 - Benefícios Mensais e Diários.			
2.3	Benefícios Mensais e Diários		Valor (R\$)
A	Transporte		-
B	Auxílio-Refeição/Alimentação		613,80
C	Assistência médica		140,00
D	Outros (especificar)		
Total			753,80
Quadro-Resumo do Módulo 2 - Encargos e Benefícios anuais, mensais e diários			
2	Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários		Valor (R\$)
2.1	13º (décimo terceiro) Salário, Férias e Adicional de Férias		1.995,51
2.2	GPS, FGTS e outras contribuições		1.814,53
2.3	Benefícios Mensais e Diários		753,80
Total			4.563,84
Módulo 3 - Provisão para Rescisão			
3	Provisão para Rescisão		Valor (R\$)
A	Aviso Prévio Indenizado	0,41%	42,08
B	Incidência do FGTS sobre o Aviso Prévio Indenizado	8,00%	3,36
C	Multa do FGTS e contribuição social sobre o Aviso Prévio Indenizado	0,16%	16,42
D	Aviso Prévio Trabalhado	1,84%	188,87
E	Incidência de GPS, FGTS e outras contribuições sobre o Aviso Prévio Trabalhado	14,80%	27,95
F	Multa do FGTS e contribuição social sobre o Aviso Prévio Trabalhado	3,04%	312,05
Total			590,73
Módulo 4 - Custo de Reposição do Profissional Ausente			

Submódulo 4.1 - Substituto nas Ausências Legais			
4.1	Substituto nas Ausências Legais		Valor (R\$)
A	Substituto na cobertura de Férias	0,92%	141,86
B	Substituto na cobertura de Ausências Legais	0,55%	84,80
C	Substituto na cobertura de Licença-Paternidade	0,02%	3,08
D	Substituto na cobertura de Ausência por acidente de trabalho	0,33%	50,88
E	Substituto na cobertura de Afastamento Maternidade	0,17%	25,69
F	Substituto na cobertura de Outras ausências (especificar)		-
Total			306,31
Submódulo 4.2 - Substituto na Intra jornada			
4.2	Substituto na Intra jornada		Valor (R\$)
A	Substituto na cobertura de Intervalo para repouso e alimentação		-
Total			-
Quadro-Resumo do Módulo 4 - Custo de Reposição do Profissional Ausente			
4	Custo de Reposição do Profissional Ausente		Valor (R\$)
4.1	Substituto nas Ausências Legais		306,31
4.2	Substituto na Intra jornada		-
Total			306,31
Módulo 5 - Insumos Diversos			
5	Insumos Diversos		Valor (R\$)
A	Uniformes		4,53
B	Materiais		
C	Equipamentos		
D	Sistema		-

Total			4,53
Módulo 6 - Custos Indiretos, Tributos e Lucro			
6	Custos Indiretos, Tributos e Lucro	Percentual (%)	Valor (R\$)
A	Custos Indiretos	6,00%	943,82
B	Lucro	6,00%	1.000,45
C	Tributos	13,15%	2.676,13
	C.1. Tributos Federais (especificar)		-
	C.1.A. PIS	0,65%	132,28
	C.1.B. COFINS	3,00%	610,52
	C.1.C. INSS (CPRB)	4,50%	915,79
	C.3. Tributos Municipais (especificar)		-
	C.3.A. ISS	5,00%	1.017,54
Total		29,37%	4.620,41
2. QUADRO-RESUMO DO CUSTO POR EMPREGADO			
	Mão de obra vinculada à execução contratual (valor por empregado)		Valor (R\$)
A	Módulo 1 - Composição da Remuneração		10.265,00
B	Módulo 2 - Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários		4.563,84
C	Módulo 3 - Provisão para Rescisão		590,73
D	Módulo 4 - Custo de Reposição do Profissional Ausente		306,31
E	Módulo 5 - Insumos Diversos		4,53
Subtotal (A + B + C + D + E)			15.730,41
F	Módulo 6 – Custos Indiretos, Tributos e Lucro		4.620,41
Valor Total por Empregado			20.350,82

PLANILHA DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS			
Discriminação dos Serviços			
A	Data de apresentação da proposta		21/01/2022
B	Município		Salvador/BA
C	Ano do Acordo, Convenção ou Dissídio Coletivo		2021-2023
D	Nº de meses de execução contratual		30
Identificação do Serviço			
Tipo de Serviço		Unidade de Medida	Quantidade total a contratar (em função da unidade de medida)
Líder Técnico Equipes II a X		posto de serviço	2
Dados complementares para composição dos custos referente à mão-de-obra			
1	Tipo de serviço (mesmo serviço com características distintas)	Supervisor	
2	Classificação Brasileira de Ocupações (CBO)	1425-05	
3	Salário Normativo da Categoria Profissional	1.100,00	
4	Categoria profissional (vinculada à execução contratual)		
5	Data base da categoria (dia/mês/ano)		
Módulo 1 - Composição da Remuneração			
1	Composição da Remuneração		Valor (R\$)
A	Salário-Base		4.160,00
B	Adicional de Periculosidade		
C	Adicional de Insalubridade		
D	Adicional Noturno		
E	Adicional de Hora Noturna Reduzida		
G	Outros (especificar)		
Total			4.160,00
Módulo 2 - Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários			
Submódulo 2.1 - 13º (décimo terceiro) Salário, Férias e Adicional de Férias			

2.1	13º (décimo terceiro) Salário, Férias e Adicional de Férias		Valor (R\$)
A	13º (décimo terceiro) Salário	8,33%	346,52
B	Férias e Adicional de Férias	11,11%	462,17
Total		19,44%	808,69
Submódulo 2.2 - Encargos Previdenciários (GPS), Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS) e outras contribuições.			
2.2	GPS, FGTS e outras contribuições	Percentual (%)	Valor (R\$)
A	INSS	0,00%	-
B	Salário Educação	2,50%	124,21
C	SAT	1,000%	49,68
D	SESC ou SESI	1,50%	74,53
E	SENAI - SENAC	1,00%	49,68
F	SEBRAE	0,60%	29,81
G	INCRA	0,20%	9,93
H	FGTS	8,00%	397,49
Total		14,80%	735,33
Submódulo 2.3 - Benefícios Mensais e Diários.			
2.3	Benefícios Mensais e Diários		Valor (R\$)
A	Transporte		-
B	Auxílio-Refeição/Alimentação		613,80
C	Assistência médica		140,00
D	Outros (especificar)		
Total			753,80
Quadro-Resumo do Módulo 2 - Encargos e Benefícios anuais, mensais e diários			
2	Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários		Valor (R\$)

2.1	13º (décimo terceiro) Salário, Férias e Adicional de Férias		808,69
2.2	GPS, FGTS e outras contribuições		735,33
2.3	Benefícios Mensais e Diários		753,80
Total			2.297,82
Módulo 3 - Provisão para Rescisão			
3	Provisão para Rescisão		Valor (R\$)
A	Aviso Prévio Indenizado	0,41%	17,05
B	Incidência do FGTS sobre o Aviso Prévio Indenizado	8,00%	1,36
C	Multa do FGTS e contribuição social sobre o Aviso Prévio Indenizado	0,16%	6,65
D	Aviso Prévio Trabalhado	1,84%	76,54
E	Incidência de GPS, FGTS e outras contribuições sobre o Aviso Prévio Trabalhado	14,80%	11,32
F	Multa do FGTS e contribuição social sobre o Aviso Prévio Trabalhado	3,04%	126,46
Total			239,38
Módulo 4 - Custo de Reposição do Profissional Ausente			
Submódulo 4.1 - Substituto nas Ausências Legais			
4.1	Substituto nas Ausências Legais		Valor (R\$)
A	Substituto na cobertura de Férias	0,92%	61,61
B	Substituto na cobertura de Ausências Legais	0,55%	36,83
C	Substituto na cobertura de Licença-Paternidade	0,02%	1,33
D	Substituto na cobertura de Ausência por acidente de trabalho	0,33%	22,10
E	Substituto na cobertura de Afastamento Maternidade	0,17%	11,16
F	Substituto na cobertura de Outras ausências (especificar)		-
Total			133,03

Submódulo 4.2 - Substituto na Intra jornada			
4.2	Substituto na Intra jornada		Valor (R\$)
A	Substituto na cobertura de Intervalo para repouso e alimentação		-
Total			-
Quadro-Resumo do Módulo 4 - Custo de Reposição do Profissional Ausente			
4	Custo de Reposição do Profissional Ausente		Valor (R\$)
4.1	Substituto nas Ausências Legais		133,03
4.2	Substituto na Intra jornada		-
Total			133,03
Módulo 5 - Insumos Diversos			
5	Insumos Diversos		Valor (R\$)
A	Uniformes		4,53
B	Materiais		
C	Equipamentos		
D	Sistema		-
Total			4,53
Módulo 6 - Custos Indiretos, Tributos e Lucro			
6	Custos Indiretos, Tributos e Lucro	Percentual (%)	Valor (R\$)
A	Custos Indiretos	6,00%	410,09
B	Lucro	6,00%	434,69
C	Tributos	13,15%	1.162,76
	C.1. Tributos Federais (especificar)		-
	C.1.A. PIS	0,65%	57,47
	C.1.B. COFINS	3,00%	265,27

	C.1.C. INSS (CPRB)	4,50%	397,90
	C.3. Tributos Municipais (especificar)		-
	C.3.A. ISS	5,00%	442,11
	Total	29,37%	2.007,54
2. QUADRO-RESUMO DO CUSTO POR EMPREGADO			
	Mão de obra vinculada à execução contratual (valor por empregado)		Valor (R\$)
A	Módulo 1 - Composição da Remuneração		4.160,00
B	Módulo 2 - Encargos e Benefícios Anuais, Mensais e Diários		2.297,82
C	Módulo 3 - Provisão para Rescisão		239,38
D	Módulo 4 - Custo de Reposição do Profissional Ausente		133,03
E	Módulo 5 - Insumos Diversos		4,53
	Subtotal (A + B + C + D + E)		6.834,76
F	Módulo 6 – Custos Indiretos, Tributos e Lucro		2.007,54
	Valor Total por Empregado		8.842,30