



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

TERMO DE REFERÊNCIA

1 OBJETO

- 1.1** Contratação de serviços técnicos especializados de Tecnologia da Informação (CATSER 26050) contemplando os seguintes serviços: SerproMulticloud - computação em nuvem, sob o modelo de *cloud broker* (integrador) - que incluem provisionamento de infraestrutura de TIC e gestão de topologias em, no mínimo, dois provedores de nuvem, possibilitando o uso de todo o catálogo de serviços dos provedores, pelo período de 30 (trinta) meses, admitida a prorrogação nos termos da lei, consoante especificações, exigências e prazos deste Termo de Referência e da proposta do CONTRATADO, independentemente de transcrição, no que não conflitar com as suas disposições.
- 1.2** Ocorrendo conflito entre condição contratual e condição do Termo de Referência do CONTRATANTE ou da Proposta Comercial do Serpro, prevalecerá a condição contratual.
- 1.2.1** Em virtude dos apontamentos do Estudo Técnico Preliminar, a contratação deverá ser efetivada por dispensa de licitação em favor da empresa SERVICIO FEDERAL DE PROCESSAMENTO DE DADOS (SERPRO), fundamentada no inciso IX do art. 75 da Lei nº 14.133/2021, tendo por principais fatores de escolha técnica e estratégica:
- 1.2.2** A garantia de cumprimento da Lei Geral de Proteção de Dados - LGPD (Lei nº 13.709/2018) e da Norma Complementar nº 14/IN01/DSIC/SCS/GSIPR (que estabelece os princípios, diretrizes e responsabilidades relacionados à segurança da informação para o tratamento da informação em ambiente de computação na nuvem) referente à utilização dos dados sensíveis da Justiça Eleitoral fora dos domínios tecnológicos físicos do TRE-BA que importam na salvaguarda da proteção dos dados dos cidadãos a serem custodiados pelo SERPRO, tanto no que tange às questões relacionadas à segurança da informação, quanto nos aspectos da governança;
- 1.2.3** O grande e variado conjunto de provedores atualmente contratados pelo SERPRO para a prestação de serviços em nuvem;

2 JUSTIFICATIVA

- 2.1** No passado as empresas necessitavam produzir sua energia para as transformações industriais. Também, já houve um tempo em que empresas que necessitavam de combustíveis fósseis precisavam realizar a coleta em pontos de distribuição e estocar in loco, para posterior consumo industrial.
- Com o desenvolvimento pleno da Internet e de certas padronizações de rede necessárias, a partir dos anos 2010 houve um guinada no cenário de TIC, em que empresas fornecedoras propuseram o aluguel de infraestruturas públicas de computação. Tais infraestruturas foram compostas de grandes datacenters dispersos em múltiplos



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

países, geralmente em uma escala global, denominados genericamente de “nuvem de computação”, visto que os múltiplos equipamentos envolvidos estavam em uma escala tão grande que não eram nominados nos projetos, mas apenas um conjunto era considerado, desenhado em forma de uma “nuvem” de computadores.

A ideia era criar o fornecimento de computação como serviço, nos moldes do que já acontece há anos com água, energia e gás, que impulsionam a indústria, gerando uma nova commodity. Há um esforço visível no plano privado de empresas para adoção desse serviço, reduzindo gastos e o trabalho que envolve manter sua própria infraestrutura computacional, e junto a isso, os governos estão projetando suas migrações em moldes similares às empresas privadas.

Há inclusive uma diretriz no âmbito privado que já é parcialmente adotada no âmbito governamental, denominada Cloud First, que sugere que tudo o que é possível ser convertido ou que já pode ser implantado de início em computação de nuvem, deverá ser por padrão. Especificamente no executivo brasileiro há uma forte inclinação a adoção da computação em nuvem por padrão.

No Judiciário brasileiro existem iniciativas de migração de certos tipos de cargas computacionais para a nuvem, principalmente aquelas que servem à população diretamente, dado o perfil elástico necessário. Elástico aqui se refere à capacidade do serviço de ser ampliado facilmente e rapidamente quando a demanda aumenta. Em se tratando de serviços voltados à população, a demanda pode variar e a infraestrutura ideal deve ser capaz de reproduzir o cenário de demanda, ajustando-se para mais quando necessário e para menos, quando conveniente, de maneira a economizar.

A Justiça Eleitoral possui um perfil de consumo de computação similar ao de outros órgãos do Judiciário Federal, mas existe uma restrição própria do seu negócio que deve conduzir o uso de infraestruturas computacionais de maneira diferente. A JE depende visceralmente de sua imagem estritamente relacionada à segurança da informação, assim como as unidades militares do país, pois uma eventual invasão aos seus dados internos ou outros tipos de falha no véu de segurança que protege esta Justiça Especializada pode ser interpretada pela população em geral como um indicativo de que é possível também uma invasão ao sistema de votação, ora eletrônico.

Mesmo sabendo que tecnicamente o sistema de votação é executado de forma totalmente standalone em cada urna eletrônica, e que sua programação é realizada em ambiente isolado da rede administrativa da JE, resta a preocupação com a imagem. Assim, o consumo de infraestruturas computacionais públicas jamais deve partir para uma estratégia Cloud First, devendo permanecer na estratégia conservadora inversa de nuvem mínima necessária, pois as nuvens públicas trazem complexidades de integração, problemas de visibilidade de estrutura e camadas de vulnerabilidades próprias, que podem levar a riscos desnecessários de segurança da informação.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

Este documento visa à contratação de serviços de nuvem para o propósito mínimo necessário no momento, que é a capacidade computacional para atendimento ao público, estritamente isolada da rede administrativa, provendo conteúdos ao público de maneira mais segura.

- 2.2** A justificativa para a contratação está alinhada ao seguinte objetivo estratégico: Prestar Serviço de Qualidade ao Público.
- 2.3** A relação entre os serviços a serem contratados, previstos neste Termo de Referência, e a demanda a ser suprida, restou demonstrada no Estudo Técnico Preliminar, que consta do SEI n.º 0006631-66.2023.6.05.8000, divulgado no Portal da Transparência deste Tribunal.
- 2.4** Os resultados esperados com a presente contratação são os seguintes:
- Aumento da oferta de serviços diretamente à população, sem comprometimento da segurança interna das soluções de TIC administrativas;
 - Melhoria na escalabilidade da infraestrutura, que poderá crescer em grande escala e em curto prazo, principalmente para atividades temporárias de alto volume de acessos.

3 ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS

3.1 DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

Tabela 1- Itens da Contratação

SERPRO MULTICLOUD	01	SERPRO MULTICLOUD - CLOUD SERVICES BROKERAGE (CSB)	27260	CSB	62.743,68
	02	SERPRO MULTICLOUD - CLOUD SERVICE MANAGEMENT BÁSICO - GERENCIADO	27260	UNIDADE	12
	03	SERPRO MULTICLOUD - CLOUD GENERIC PROFESSIONAL SERVICES	27332	HORAS	12



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

- 3.2** Devido à natureza e peculiaridades do objeto contratado, os quantitativos acima podem vir a não serem consumidos em sua totalidade.
- 3.2.1 Os serviços serão pagos conforme efetivo consumo. Eventual sobra ou consumo abaixo dos limites contratados não ensejará direito de indenização à contratada.
- 3.3** DETALHAMENTO DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS
- 3.3.1 A forma de execução dos serviços está descrita no Anexo I-II deste Termo de Referência;
- 3.3.2 Quanto à utilização de softwares no contrato decorrente deste Termo de Referência, caso ocorra, esses serão viabilizados na modalidade de entrega por serviços pagos mensalmente (uso por demanda) sem a característica de propriedade dos *softwares* pelo CONTRATANTE;
- 3.3.3 Os serviços prestados não caracterizarão a execução pelo regime de mão de obra exclusiva visto que não haverá atendimento aos requisitos previstos no Art. nº 17 da Instrução Normativa SEGES nº 05/2017;
- 3.4** PRAZOS E LOCAL DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS
- 3.4.1 O Anexo I-II deste Termo de Referência descreve os detalhes relativos aos prazos técnicos de execução dos serviços;
- 3.4.2 A execução dos serviços dar-se-á exclusivamente de forma remota nos domínios da CONTRATADA e seus provedores;
- 3.4.2.1 Caso haja a necessidade de planejamentos técnicos de implementação ou reestruturação das soluções em nuvem ou outros entendimentos técnicos necessários, utilizar-se-ão preferencialmente as ferramentas de reunião virtuais, não se excluindo a possibilidade de reuniões presenciais consideradas as questões objetivas a serem tratadas;
- 3.4.2.2 A CONTRATADA será responsável por prover a infraestrutura tecnológica para realização da reunião, restando ao CONTRATANTE a responsabilidade por prover terminal de acesso à Internet com capacidade de reprodução de áudio e vídeo aos seus funcionários;
- 3.4.3 As notas fiscais emitidas respeitarão a localidade de prestação dos serviços. Esta localidade será definida a critério do CONTRATADO e em conformidade com os regulamentos tributários aplicáveis em uma ou mais das instalações do CONTRATADO abaixo elencadas;



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

Tabela 2- Unidades do CONTRATADO.

UNIDADE	UF	CNPJ	ENDEREÇO
REGIONAL BRASÍLIA	DF	33.683.111/0002-80	SGAN Av. L2 Norte Quadra 601 Modulo G Brasília / Distrito Federal
REGIONAL BELÉM	PA	33.683.111/0003-60	Av. Perimetral da Ciência, 2.010 - Terra Firme Belém/Para
REGIONAL BELO HORIZONTE	MG	33.683.111/0007-94	Av. José Cândido da Silveira, 1.200 - Cidade Nova Belo Horizonte/Minas Gerais
REGIONAL CURITIBA	PR	33.683.111/0010-90	Rua Carlos Pioli, 133 - Bom Retiro Curitiba/Paraná
REGIONAL FORTALEZA	CE	33.683.111/0004-41	Av. Pontes Vieira, 832 - São João do Tauape Fortaleza/Ceara
REGIONAL FLORIANÓPOLIS	SC	33.683.111/0019-28	Rodovia José Carlos Daux (SC 401) Km 01, no 600, Edifício ALFAMA - 2o andar, Parque Tecnológico ALFA - Bairro João Paulo Florianópolis/Santa Catarina
REGIONAL PORTO ALEGRE	RS	33.683.111/0011-70	Av. Augusto de Carvalho, 1.133 - Bairro Cidade Baixa Porto Alegre/Rio Grande do Sul
REGIONAL RECIFE	PE	33.683.111/0005-22	Av. Parnamirim, 295 Parnamirim Recife/Pernambuco
REGIONAL RIO DE JANEIRO (HORTO)	RJ	33.683.111/0008-75	Rua Pacheco Leão, 1.235 Fundos - Jardim Botânico Rio de Janeiro/RJ
REGIONAL SALVADOR	BA	33.683.111/0006-03	Av. Luiz Vianna Filho, 2.355 Paralela Salvador/Bahia
REGIONAL SÃO PAULO	SP	33.683.111/0009-56	Rua Olivia Guedes Penteadó, 941 - Bairro Capela do Socorro São Paulo/SP

3.5 CRONOGRAMA DE EXECUÇÃO

3.5.1 O CONTRATADO deverá cumprir os eventos descritos na tabela a seguir, respeitando os prazos máximos estabelecidos, os quais poderão ser antecipados a seu exclusivo critério e unicamente quando as circunstâncias assim o permitam.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

Tabela 3 - Cronograma

MARCO	EVENTO	RESPONSÁVEL
D	Recebimento de Ordem de Serviço pela Contratada	CONTRATANTE E CONTRATADA
D+2 (Dias úteis)	Reunião Inaugural de Planejamento	CONTRATANTE E CONTRATADA
D+5 (Dias úteis)	Início da prestação dos serviços do item 1	CONTRATADA
Negocialmente entre as partes	Ativação dos demais itens	CONTRATANTE E CONTRATADA

3.5.2 Os prazos de adimplemento dos eventos listados acima, de responsabilidade da CONTRATADA, admitem prorrogação, em caráter excepcional, sem efeito suspensivo, devendo a solicitação ser encaminhada por escrito, com antecedência mínima de 01 (um) dia útil do seu vencimento, anexando-se documento comprobatório do alegado pela contratada, ficando a aceitação da justificativa a critério do TRE-BA.

3.5.3 A Fiscalização técnica do contrato manifestar-se-á quanto à solicitação no prazo de até 01 (um) dia útil. O pedido de prorrogação deverá conter ao menos:

3.5.3.1 O(s) motivo(s) para o não cumprimento do prazo, devidamente comprovado(s), e o novo prazo previsto para a entrega/evento;

3.5.3.2 A comprovação de que trata este tópico deverá ser promovida não apenas pela alegação da empresa CONTRATADA, mas por meio de documentos que relatem e justifiquem a ocorrência dos fatos que ensejarão o descumprimento de prazo, tais como: carta do fabricante/fornecedor, laudo técnico de terceiros, Boletim de Ocorrência de Sinistro, ou outro equivalente;

3.6 GARANTIA TÉCNICA DOS SERVIÇOS

3.6.1 A garantia técnica deverá corrigir todos e quaisquer defeitos nos serviços prestados pela CONTRATADA e seus provedores que compreendem, dentre outros: os erros e falhas, funcionais ou não funcionais, causados por ações ou omissões da Contratada e/ou seus provedores; as imperfeições percebidas; a ausência de artefatos ou de documentação obrigatória; e qualquer outra ocorrência que impeça o funcionamento normal dos serviços contratados e adjacentes ou que não se apresente dentro dos padrões e níveis de qualidade predefinidos;

3.6.2 A Contratada estará obrigada a garantir todos os serviços por ela e/ou por seus provedores realizados, reparando ou refazendo os serviços que apresentarem



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

problemas sem ônus adicional para o CONTRATANTE pelo período de duração do contrato;

3.6.3 O prazo para refazer os serviços que apresentarem defeito estará subordinado aos critérios definidos nas ordens de serviço e não poderão ter seus prazos de solução maiores que 04 (quatro) dias úteis contados do recebimento da notificação do CONTRATANTE;

3.6.3.1 Não sendo possível o cumprimento do prazo especificado na ordem de serviço, a contratada notificará o contratante, antes de findo o prazo, apresentando justificativa e novo prazo poderá ser acordado entre as partes, mediante registro;

3.7 NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇO (NMS)

3.7.1 Os NMS são acordos técnicos prévios de validação objetiva de atendimento aos níveis mínimos estabelecidos para as demandas contratuais (indicadores), contendo descontos de pagamento para os casos de não atendimento ao pactuado;

3.7.1.1 Para o **Item 1 da Tabela 1** deste Termo de Referência estão previstos os seguintes indicadores:

IRI-A - INDICADOR DE RESPONSABILIDADE A INCIDENTES	
TÓPICO	DESCRIÇÃO
Finalidade	Mensura a quantidade de incidentes ocorridos no mês e o respectivo tempo de resposta. O objetivo deste indicador é incentivar uma atuação proativa e preventiva na resposta aos incidentes ocorridos na infraestrutura do integrador de nuvem.
Meta a Cumprir	IRI-A \geq 90% A meta definida visa garantir a prestação mensal do serviço de suporte técnico da infraestrutura do integrador de nuvem.
Instrumento de Medição	Através dos registros dos chamados de incidentes categorizados como indisponibilidade da infraestrutura do integrador de nuvem.
Forma de Acompanhamento	Relatório de acompanhamento dos serviços prestados.
Periodicidade	Será aferida mensalmente para o serviço <i>Cloud Services Brokerage – CSB</i>
Métrica	$IRI-A = (TI2 / TIM) \times 100$ Onde: IRI-A = Percentual de Incidentes Tratados em até 120 minutos; TIM = Total de incidentes ocorridos no mês; TI2 = Total de incidentes tratados em até 120 minutos.
Observações	Serão utilizados dias corridos na medição, ou seja, a medição não será interrompida em finais de semana e feriados. O presente indicador refere-se a incidentes afetos unicamente à



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

	infraestrutura do Integrador de Nuvem, não se confundindo com a Estrutura do provedor de nuvem.
Início de Vigência	A partir da habilitação do serviço <i>Cloud Services Brokerage</i> – CSB
Faixas de Ajuste no pagamento	Para valores do indicador IRI-A: Igual ou Superior a 90% - Pagamento integral do valor faturado do serviço CSB no período apurado; De 80% a 89,99% - Glosa de 1% sobre o valor faturado para do serviço CSB no período apurado; De 70% a 79,99% - Glosa de 2% sobre o valor faturado do serviço CSB no período apurado; Inferior a 70% - Glosa de 5% sobre o valor faturado do serviço CSB no período apurado.

IRI-B - INDICADOR DE RESPONSABILIDADE A INCIDENTES

TÓPICO	DESCRIÇÃO	
Finalidade	Mensura a quantidade de incidentes ocorridos no mês e o respectivo tempo de resposta. O objetivo deste indicador é incentivar uma atuação proativa e preventiva na resposta aos incidentes ocorridos na infraestrutura do Integrador de nuvem.	
Meta a Cumprir	IRI-B \geq 98%	A meta definida visa garantir a prestação mensal do serviço de suporte técnico da infraestrutura do integrador de nuvem.
Instrumento de Medição	Através dos registros dos chamados categorizados como suporte técnico do provedor de nuvem.	
Forma de Acompanhamento	Relatório de acompanhamento dos serviços prestados.	
Periodicidade	Será aferida mensalmente para o serviço <i>Cloud Services Brokerage</i> – CSB	
Métrica	IRI-B = (TI8 / TIM) x 100 Onde: IRI-B = Percentual de Incidentes Tratados em menos de 8 horas. TIM = Total de incidentes ocorridos no mês TI8 = Total de incidentes tratados em menos de 8 horas.	
Observações	Serão utilizados dias corridos na medição, ou seja, a medição não será interrompida em finais de semana e feriados. O presente indicador refere-se a incidentes afetos unicamente à infraestrutura do Integrador de Nuvem, não se confundindo com a estrutura do provedor de nuvem.	
Início de Vigência	A partir da habilitação do serviço <i>Cloud Services Brokerage</i> – CSB	



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

Faixas de Ajuste no pagamento	Para valores do indicador IRI-B: Igual ou superior a 98% - Pagamento integral do valor faturado do serviço CSB no período apurado; De 80% a 97,99% - Glosa de 1% sobre o valor faturado para do serviço CSB no período apurado; De 70% a 79,99% - Glosa de 2% sobre o valor faturado para do serviço CSB no período apurado; Inferior a 70% - Glosa de 5% sobre o valor faturado para do serviço CSB no período apurado.
--------------------------------------	--

3.7.1.2 Para os **itens 02 e 03 da Tabela 01** deste Termo de Referência estão previstos os seguintes indicadores:

ITR-T - INDICADOR DE TEMPO DE REAÇÃO – SUPORTE TÉCNICO	
TÓPICO	DESCRIÇÃO
Finalidade	Mensura a quantidade de incidentes ocorridos no mês e o respectivo tempo de reação. O objetivo deste indicador é incentivar uma atuação tempestiva na reação aos incidentes ocorridos na infraestrutura do provedor de nuvem.
Meta a Cumprir	ITR-T \geq 98% A meta definida visa garantir a prestação mensal do serviço de suporte técnico da infraestrutura do provedor de nuvem.
Instrumento de Medição	Através dos registros dos chamados de incidentes categorizados como suporte técnico do provedor de nuvem.
Forma de Acompanhamento	Relatório de acompanhamento dos serviços prestados.
Periodicidade	Será aferida mensalmente para o serviço <i>Cloud Service Management – CSM</i>
Métrica	$\text{ITR-T} = (\text{TI20} / \text{TIM}) \times 100$ Onde: ITR-T = Percentual de incidentes com reação em até 20 minutos. TIM = Total de incidentes ocorridos no mês TI20 = Total de incidentes com reação em até 20 minutos.
Observações	Serão utilizados dias corridos na medição, ou seja, a medição não será interrompida em finais de semana e feriados. Tempo de Reação é o intervalo decorrido entre o instante em que o ticket foi aberto e o momento em que ele foi colocado em atendimento contínuo e atuante (data e hora de abertura - data e hora do status em atendimento). O presente indicador refere-se à incidentes afetos unicamente à infraestrutura do provedor de nuvem, não se confundindo com a infraestrutura do Integrador de Nuvem.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

Início de Vigência	A partir da ativação do primeiro recurso no ambiente de nuvem.
Faixas de Ajuste no Pagamento	Para valores do indicador ITR-T: Igual ou superior a 98% - Pagamento integral do valor faturado do serviço CSM no período apurado; De 80% a 97,99% - Glosa de 1% sobre o valor faturado para do serviço CSM no período apurado; De 70% a 79,99% - Glosa de 2% sobre o valor faturado para do serviço CSM no período apurado; Inferior a 70% - Glosa de 5% sobre o valor faturado para do serviço CSM no período apurado.

ITR-O - INDICADOR DE TEMPO DE REAÇÃO – SUPORTE OPERACIONAL	
TÓPICO	DESCRIÇÃO
Finalidade	Mensura a quantidade de solicitações de suporte operacional ocorridas no mês e respectivos tempos de reação. O objetivo deste indicador é incentivar uma atuação tempestiva na reação às solicitações de suporte operacional ocorridas no ambiente de nuvem da DEMANDANTE.
Meta a Cumprir	ITR-O \geq 98% A meta definida visa garantir a prestação mensal do serviço de suporte operacional ao ambiente de nuvem da DEMANDANTE.
Instrumento de Medição	Através dos registros de solicitações de serviços categorizadas como Suporte Operacional ao ambiente de nuvem da DEMANDANTE.
Forma de Acompanhamento	Relatório de acompanhamento dos serviços prestados.
Periodicidade	Será aferida mensalmente para o serviço Cloud Service Management - CSM
Métrica	$\text{ITR-O} = (\text{TI24} / \text{TIM}) \times 100$ Onde: ITR-O = Percentual de solicitações de suporte operacional com reação em até 24 Horas. TIM = Total de solicitações de suporte operacional ocorridos no mês. TI24 = Total de solicitações de suporte operacional com reação em até 24 Horas.
Observações	Serão utilizados dias corridos na medição, ou seja, a medição não será interrompida em finais de semana e feriados. Tempo de Reação é o intervalo decorrido entre o instante em que o ticket foi aberto e o momento em que ele foi colocado em



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

	atendimento contínuo e atuante (data e hora de abertura - data e hora do status em atendimento). O Suporte Operacional visa atender solicitações de serviços relacionadas ao ambiente de nuvem da DEMANDANTE, principalmente aqueles relacionados à criação ou configuração de recursos computacionais na nuvem.
Início de Vigência	A partir da ativação do primeiro recurso no ambiente de nuvem.
Faixas de Ajuste no Pagamento	Para valores do indicador ITR-O: Igual ou superior a 98% - Pagamento integral do valor faturado do serviço CSM no período apurado; De 80% a 97,99% - Glosa de 1% sobre o valor faturado para do serviço CSM no período apurado; De 70% a 79,99% - Glosa de 2% sobre o valor faturado para do serviço CSM no período apurado; Inferior a 70% - Glosa de 5% sobre o valor faturado para do serviço CSM no período apurado.

4 PAGAMENTO

4.1 RECEBIMENTO

- 4.1.1 A CONTRATADA deverá entregar à Fiscalização Técnica, quando se aplicar, todos os documentos necessários para os recebimentos dos serviços prestados previstos neste Termo de Referência conjuntamente com o item entregue;
- 4.1.2 Para efeito de recebimento, a Contratada deverá ENVIAR RELATORIO DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS efetivamente prestados em até 04 (quatro) dias úteis após o período do dia 11 do mês anterior ao dia 10 do corrente mês da prestação dos serviços.
- 4.1.3 NO FINAL DO PRAZO DEFINIDO NO ITEM ANTERIOR, com fundamento no que foi observado ao longo do acompanhamento e da fiscalização do contrato, será emitido o Termo de Recebimento Provisório - TRP, EM ATÉ 4 DIAS ÚTEIS, por servidor ou comissão previamente designados, por meio das análises e conclusões dos quesitos previstos na Lista de Verificação correspondente, contida no Anexo I-III deste Termo de Referência.
- 4.1.4 Após a emissão do TRP, o Fiscal técnico ou comissão designada terão o prazo de 05 (cinco) dias úteis para emitir o Termo de Recebimento Definitivo - TRD e remeter o processo ao Fiscal administrativo. O TRD compreenderá a verificação da conformidade dos itens do objeto aos termos contratuais, por meio das análises e conclusões dos quesitos previstos na lista de verificação, Anexo I-III deste Termo de Referência.
- 4.1.5 A Contratada deverá refazer ou corrigir os serviços não aprovados pela fiscalização e cumprir as obrigações pendentes em até 04 (quatro) dias úteis, contados da notificação.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

- 4.1.5.1 Até que seja sanada a incorreção apontada pela fiscalização e entregue toda a documentação exigida no item 4.1.2, fica suspenso o prazo para emissão do TRD;
- 4.1.5.2 O TRD contemplará também:
- a. Todas as evidencias de descumprimento das obrigações assumidas, no todo ou em parte, pela Contratada para viabilizar a apuração da importância exata a pagar, inclusive quanto à adequação do pagamento considerando eventuais reduções decorrente do não cumprimento dos níveis mínimo de serviço preestabelecidos neste Termo de Referência, se aplicável.
 - b. Emissão de termo circunstanciado para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base em relatórios e documentação apresentados; e comunicação à empresa para que emita a nota fiscal ou fatura com o valor exato dimensionado pela fiscalização;
- 4.1.6 A Contratada deverá entregar o faturamento com toda documentação exigida em contrato para liquidação e pagamento em até 05 (cinco) dias úteis, contados da emissão do TRD;
- 4.1.7 O CONTRATADO é responsável pelos danos causados diretamente ao CONTRATANTE ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do contrato, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento pelo CONTRATANTE. A responsabilização do CONTRATADO será sempre precedida de devida instalação de processo administrativo sendo observadas a ampla defesa e o contraditório, de acordo com a Lei no 14.133/2021 e a Lei no 9.784/1999.
- 4.1.8 Decorrido o prazo para a emissão do Termo de Recebimento Definitivo - TRD, sem que haja manifestação formal do CONTRATANTE, o CONTRATADO emitirá automaticamente as notas fiscais referentes aos serviços prestados, desde que não haja pendências por parte do CONTRATADO.

4.2 PAGAMENTO

- 4.2.1 O pagamento será efetuado até o 10º (decimo) dia útil, a partir do atesto da nota fiscal/fatura pelo servidor responsável, mediante pagamento de boleto bancário, observada a ordem cronológica estabelecida no art. 5º da Lei nº 8.666/93;
- 4.2.2 Para que seja efetuado o pagamento, a Contratada deverá:
- 4.2.2.1 Apresentar as notas fiscais correspondentes aos serviços prestados; e
 - 4.2.2.2 Comprovar quitação dos impostos e taxas e demais encargos que incidam sobre os pagamentos resultantes da contratação;
 - 4.2.3 O atesto do objeto contratado se dará pelo fiscal administrativo, designado pela autoridade competente, por meio da emissão de Nota Técnica de Atesto - NTA. O fiscal administrativo terá o prazo de 02 (dois) dias úteis para emitir a NTA e remeter o processo à unidade técnica responsável pelo pagamento, a partir do recebimento do documento fiscal, do TRD e dos demais documentos exigidos em contrato para liquidação e pagamento da despesa;



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

- 4.2.4 O CNPJ constante da nota fiscal deverá ser o mesmo indicado na proposta e nota de empenho.
- 4.2.4.1 4.2.4.1 Eventual mudança do CNPJ do estabelecimento da Contratada (matriz /nota fiscal), encarregada da execução do contrato, terá de ser solicitada formal e justificadamente, com antecedência mínima de 10 (dez) dias úteis da data prevista para o pagamento da nota fiscal, não se aceitando pedido de substituição de CNPJ após o dia 30 (trinta) de novembro;
- 4.2.5 Na fase de liquidação e pagamento da despesa, a unidade de execução orçamentária e financeira realizará consulta on-line ao Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF, ou nos sítios de cada órgão regulador, com fins de verificar a regularidade da contratada perante a Seguridade Social e a Fazenda Federal, o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço e a Justiça Trabalhista;
- 4.2.6 No primeiro e no último mês de vigência contratual, os valores serão rateados à base de 1/30 (uns trinta avos), por dia, do valor mensal dos serviços, considerando-se o mês de 30 (trinta) dias. Nos meses subsequentes, os encargos da efetiva prestação dos serviços serão cobrados considerando-se o mês de 30 (trinta) dias;
- 4.2.7 Não ocorrendo o pagamento dentro do prazo estipulado, será cobrado:
- a. Juros de mora de 0,5% ao mês sobre o valor faturado, *pro rata die*, até o limite de 10%, e;
 - b. Correção monetária do valor devido com base na variação mensal do IPCA - Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo ou outro índice de âmbito federal que venha a substituí-lo.

5 OBRIGAÇÕES

5.1 OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- 5.1.1 Executar, com observação dos prazos e exigências, todas as obrigações constantes deste Termo de Referência;
- 5.1.2 Responsabilizar-se pelas despesas decorrentes da execução dos serviços objetos deste Termo de Referência;
- 5.1.3 Informar, antes da assinatura do instrumento contratual, o nome do responsável (Preposto), os contatos de telefone, fax, e-mail ou outro meio hábil para comunicação com o Contratante bem como manter os dados atualizados durante toda a fase de execução da contratação;



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

- 5.1.3.1 5.1.3.1 Toda a comunicação referente à execução do objeto será realizada por meio do e-mail informado pela Contratada, podendo-se adotar outra forma de comunicação desde que acordada entre as partes e haja possibilidade de confirmação de entrega da mensagem;
- 5.1.3.2 É obrigação da CONTRATADA verificar diariamente a caixa de e-mail ou de outro instrumento de comunicação adotado. Independente da forma de comunicação adotada, a mensagem será considerada recebida após a confirmação de recebimento por parte da CONTRATADA.
- 5.1.3.2.1 No caso de comunicação por e-mail, será considerada recebida após a confirmação automática encaminhada pelo Zimbra, independentemente de confirmação de recebimento por parte da CONTRATADA.
- 5.1.3.3 A comunicação só será realizada de forma diversa quando de serviços específico, cuja forma de comunicação esteja detalhada neste Termo de Referência, quando a legislação exigir, ou quando a contratada demonstrar ao fiscal os motivos que justifiquem a utilização de outra forma.
- 5.1.4 Acatar as recomendações efetuadas pelo fiscal do contrato;
- 5.1.5 Responsabilizar-se pelos danos causados diretamente à Administração ou a terceiros, decorrentes de culpa ou dolo na execução do objeto do Termo de Referência, desde que comprovado em devido processo administrativo, observadas a ampla defesa e o contraditório;
- 5.1.6 Comunicar ao Contratante, imediatamente, por escrito, quando verificar condições inadequadas de execução do objeto ou a iminência de fatos que possam prejudicar a sua execução e prestar os esclarecimentos que forem solicitados pelos fiscais;
- 5.1.7 Manter o caráter confidencial dos dados e informações obtidos por qualquer meio ou prestados pelo Contratante, não os divulgando, copiando, fornecendo ou mencionando a terceiros e nem a quaisquer pessoas ligadas direta ou indiretamente à contratada, durante e após a vigência do contrato, observados ainda, no que couber, as diretrizes vigentes adstritas à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD);
- 5.1.8 Da privacidade e da proteção de dados pessoais:
- 5.1.8.1 As condições relativas à aderência das PARTES à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD estão discriminados nos “Anexo I-V - LGPD SERPRO Operador X Contratante Controlador” e “Anexo I-VI - LGPD - SERPRO Controlador x Contratante Controlador” deste Termo de Referência e que devem fazer parte do Contrato como anexos;
- 5.1.8.2 O TRE-BA deve garantir os princípios da LGPD no seu relacionamento com o Titular do Dado, inclusive destacando ao Titular o FINALIDADE do uso da informação para evitar suspensão contratual junto ao SERPRO mediante ações da Autoridade Nacional de Proteção de Dados – ANPD
- 5.1.9 Ainda relativo à LGPD, obriga-se a contratada:



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

- 5.1.9.1 Realizar o tratamento de dados pessoais em observância aos deveres e princípios da Lei 13.709/2018;
- 5.1.9.2 Fornecer ao Contratante, sempre que demandada, informações acerca do adequado tratamento dos dados pessoais oriundos da contratação em tela;
- 5.1.9.3 Manter-se aderente, durante toda a execução contratual, à legislação, às normas regulamentares da Justiça Eleitoral, aos padrões técnicos definidos ou a serem definidos pela Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD) no que se refere a proteção dos dados pessoais;
- 5.1.9.4 Manter os registros de tratamento de dados pessoais que realizar, com condições de rastreabilidade e de fornecimento de prova eletrônica;
- 5.1.9.5 Facultar acesso a dados pessoais somente para o pessoal autorizado que tenha estrita necessidade e que tenha assumido compromisso formal de preservar a confidencialidade e segurança de tais dados, devendo tal compromisso estar disponível em caráter permanente para exibição ao Contratante, mediante solicitação;
- 5.1.9.6 Mediante o envio de uma notificação por escrito, com antecedência de até 30 dias, o Contratante ou auditor independente por ele autorizado, poderá auditar a Contratada com relação aos serviços prestados.
- 5.1.9.7 Auxiliar, em toda providencia que estiver ao seu alcance, no atendimento pelo Contratante de obrigações perante titulares de dados pessoais, autoridades competentes ou quaisquer outros legítimos interessados;
- 5.1.9.8 Comunicar formal e imediatamente ao Contratante a ocorrência de incidente de segurança que possa acarretar comprometimento ou dano potencial ou efetivo a titular de dados pessoais, evitando atrasos por conta de verificações ou inspeções;
- 5.1.9.9 Descartar de forma irrecuperável, ou devolver para o Contratante todos os dados pessoais e as cópias existentes, após a satisfação da finalidade respectiva ou o encerramento do tratamento por decurso de prazo ou por extinção de vínculo legal ou contratual;
- 5.1.9.10 Acatar, por orientação do Contratante, a revisão das medidas assecuratórias dos direitos à autonomia informacional e à privacidade dos cidadãos sempre que o avanço tecnológico possibilitar circunstâncias de processamento de dados passíveis de configurar situações de risco;
- 5.1.9.11 Evitar vazamento de dados e fraudes digitais.
- 5.1.9.12 Reportar de imediato ao Contratante e incidentes que envolvam vazamento de dados, indisponibilidade ou comprometimento da informação relacionados à Solução de TIC.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

- 5.1.9.13 Garantir a revogação de privilégios de acesso sempre que esses não forem mais necessários.
- 5.1.9.14 Manter certificação ISO 27001 e o selo ISO/IEC 27701.
- 5.1.10 Apresentar no início do mês subsequente, mediante acesso a sistemas informatizados, relatórios de atendimentos realizados, mencionando os problemas verificados, as providências adotadas, as recomendações e orientações técnicas, Além do tempo despendido no atendimento dos chamados.
- 5.1.11 Possibilitar *link* de conectividade via VPN entre o Data Center do TRE-BA e os provedores de nuvem;
- 5.1.12 Possibilitar o uso de todo o catálogo de serviços dos provedores;
- 5.1.13 Possibilitar o uso do *marketplace* dos provedores.
- 5.1.14 Manter certificação mínima de TIER III.

5.2 OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

- 5.2.1 Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela contratada;
- 5.2.2 Acompanhar, fiscalizar e atestar a execução contratual, bem como indicar as ocorrências verificadas;
- 5.2.3 Designar servidor ou comissão de servidores para fiscalizar a execução do objeto contratual;
- 5.2.4 Recusar, motivadamente e de forma expressa, qualquer serviço entregue em desacordo com as especificações constantes do Termo de Referência ou com mau funcionamento que não atendam aos níveis de serviço acordados.
- 5.2.5 Realizar reunião inaugural antes do início efetivo da prestação dos serviços entre a fiscalização e o CONTRATADO e deverá ser lavrada em ata cuja cópia será entregue ao CONTRATADO em até 05 (cinco) dia úteis da data de sua realização; e
- 5.2.6 Efetuar o pagamento à contratada, segundo as condições estabelecidas nesse Termo de Referência.
- 5.2.7 Aplicam-se ao contratante as obrigações relacionadas aos dados de contato do Gestor e do Fiscal do Contrato e às comunicações elencadas no item 4 e todos os seus subitens da cláusula sexta deste Termo de Referência.
 - a) Manter o caráter confidencial dos dados e informações obtidos por qualquer meio ou prestados pelo CONTRATADO, não os divulgando, copiando, fornecendo ou mencionando a terceiros e nem a quaisquer pessoas ligadas direta ou indiretamente ao CONTRATANTE, durante e após a vigência do contrato, observados ainda, no que couber, as diretrizes vigentes adstritas à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD);



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

6 DISPOSIÇÕES GERAIS

6.1 Prazo de vigência do contrato

6.1.1 O contrato terá vigência a partir da data de sua publicação e duração de 30 (trinta) meses, podendo ser prorrogado nos termos da lei.

6.2 Propriedade Intelectual

6.2.1 A propriedade intelectual das tecnologias e modelos desenvolvidos direta ou indiretamente para a prestação dos serviços definidos neste contrato é exclusiva do SERPRO.

7 CRITÉRIOS DE SUSTENTABILIDADE

7.1 A Contratada deverá comprovar, como condição para a contratação:

7.1.1 A comprovação deverá ser efetuada a partir da consulta a lista de empregadores flagrados explorando trabalhadores em condições análogas às de escravo emitida pela Secretaria Especial de Previdência e Trabalho do Ministério da Economia, no sítio eletrônico (https://www.gov.br/trabalho-e-previdencia/pt-br/composicao/orgaos-especificos/secretaria-detrabalho/inspecao/areas-de-atuacao/cadastro_de_empregadores.pdf).

7.1.2 Não ter sido condenada, a Contratada ou seus dirigentes, por infringir as leis de combate à discriminação de raça ou de gênero, ao trabalho infantil e ao trabalho escravo, violando a previsão dos art. 1º e 170 da Constituição Federal de 1988, do art. 149 do Código Penal Brasileiro, do Decreto nº 5.017, de 12 de março de 2004 (promulga o Protocolo de Palermo), e das Convenções da OIT nos 29 e 105.

7.1.2.1 Apresentar quando solicitado as declarações e certidões para comprovação de habilitação da situação Cadastral do CNPJ contratado

7.1.3 Em consonância com os normativos vigentes e pertinentes à sustentabilidade, a CONTRATADA deverá:



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

- 7.1.3.1 Obedecer às normas técnicas, de saúde, de higiene e de segurança do trabalho de acordo com a Secretaria do Trabalho do Ministério da Economia;
- 7.1.3.2 Fornecer aos empregados os equipamentos de segurança que se fizerem necessários para a execução dos serviços e fiscalizar seu uso, especialmente quanto ao que consta na Norma Regulamentadora nº 6 do MTE; e
- 7.2 A Contratada deverá manter, durante toda a vigência do contrato, as exigências mencionadas neste item.
- 7.3 Tendo em vista as particularidades técnicas dos serviços a serem contratados, a CONTRATADA, sempre que possível, está desobrigada de apresentar ou comprovar a execução dos produtos (objeto da prestação de serviços) de forma impressa. Dessa forma, sempre que possível, os documentos resultantes da prestação de serviços serão apresentados em formato eletrônico.
- 7.4 Todos os manuais e documentações técnicas deverão ser fornecidos pela contratada exclusivamente em meio digital.
- 7.5 Quando a tecnologia permitir e for aplicável, os softwares aplicativos deverão possuir características de acessibilidade.

8 CRITÉRIOS DE HABILITAÇÃO

- 8.1 Este Termo de Referência reserva-se a instruir procedimento de dispensa de licitação, tendo como normatização o Art. 75, IX, da Lei nº 14.133/2021 Em função disto e sendo certo que as partes que irão pactuar o acordo de vontades são integrante da Administração Pública, as comprovações para habilitação jurídica, qualificação técnica, qualificação econômico-financeira, regularidade fiscal e trabalhista e cumprimento do disposto no inciso XXXIII do art. 7º da Constituição Federal, serão consolidadas pelas seguintes certidões:
 - 8.1.1 SICAF;
 - 8.1.2 Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa;
 - 8.1.3 Apresentação declaração de cumprimento ao disposto no art. 7º, inciso XXXIII da Constituição Federal de 1988;

9 GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

- 9.1** 9.1 PAPÉIS DESEMPENHADOS NA CONTRATAÇÃO - A execução dos serviços contratados pressupõe a existência dos seguintes papéis e responsabilidades:
- 9.2** **AUTORIDADE COMPETENTE:** Presidente do TRE-BA, ou titular da Diretoria-Geral, ou autoridade delegada, responsável pela assinatura do Contrato, Termo de compromisso de manutenção de Sigilo e pela publicação da equipe de fiscalização;
- 9.3** **GESTOR DE CONTRATO:** responsável por coordenar as atividades de acompanhamento e de fiscalização da execução contratual, devendo informar a Administração sobre eventuais vícios, irregularidades ou baixa qualidade no fornecimento de bens ou na prestação dos serviços pela contratada, propor soluções para regularização das faltas e problemas observados e sugerir sanções que entender cabíveis;
- 9.4** **FISCAL TÉCNICO:** representante da área técnica para auxiliar o Gestor de contrato quanto à fiscalização dos aspectos técnicos da solução, devido a alta complexidade técnica da contratação;
- 9.5** **FISCAL ADMINISTRATIVO:** servidor representante da Área Administrativa do órgão, indicado pela respectiva autoridade competente para fiscalizar o contrato quanto aos aspectos administrativos da execução, especialmente os referentes ao recebimento, pagamento, sanções, aderência às normas, diretrizes, obrigações. fiscais, previdenciárias e trabalhistas e demais obrigações contratuais;
- 9.6** **REPRESENTANTE DA CONTRATADA:** Responsável legal da contratada para assinatura do contrato, caso tal poder não tenha sido delegado para o preposto;
- 9.7** **PREPOSTO DA CONTRATADA:** integrante da CONTRATADA com capacidade gerencial para tratar todos os assuntos previstos neste documento e no instrumento contratual correspondente, sem implicar em ônus para o CONTRATANTE;
- 9.8** A equipe de fiscalização e acompanhamento contratual será composta pelos seguintes servidores:

PAPÉIS	RESPONSÁVEL	SETOR	CARGO
GESTOR DO CONTRATO	FLÁVIO DE SOUZA DIAS	COSINF	COORDENADOR
SUBSTITUTO DO GESTOR	CHRISTIANO MACHADO ROCHA	SEDESC	CHEFE DE SEÇÃO
FISCAL TÉCNICO	GELSON VIEIRA COUTINHO	SEINFRA	ANALISTA JUDICIÁRIO
FISCAL ADMINISTRATIVO			



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

10 INFORMAÇÕES GERAIS

- 10.1 LOCAL DE ENTREGA E/OU DA EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS:** Os serviços de migração poderão ser executados remotamente ou no endereço da Sede do Tribunal Regional Eleitoral da Bahia, localizado na 1ª Avenida do Centro Administrativo da Bahia, 150, CEP 41.745-901;
- 1.1 VIGÊNCIA CONTRATUAL:** O contrato terá vigência a partir da data de sua publicação e duração de 30 (trinta) meses, podendo ser prorrogado nos termos da lei n. 14.133/2021;

11 PENALIDADES

- 11.1** O licitante ou o contratado será responsabilizado administrativamente pelas seguintes infrações:
- I. dar causa à inexecução parcial do contrato;
 - II. dar causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;
 - III. dar causa à inexecução total do contrato;
 - IV. deixar de entregar a documentação exigida para o certame;
 - V. não manter a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado;
 - VI. não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;
 - VII. ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da licitação sem motivo justificado;
 - VIII. apresentar declaração ou documentação falsa exigida para o certame ou prestar declaração falsa durante a licitação ou a execução do contrato;
 - IX. fraudar a licitação ou praticar ato fraudulento na execução do contrato;
 - X. comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;
 - XI. praticar atos ilícitos com vistas a frustrar os objetivos da licitação;
 - XII. praticar ato lesivo previsto no [art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013](#).
- 11.2** Serão aplicadas à CONTRATADA que incorrer nas infrações acima descritas as seguintes sanções:
- a) advertência, quando a CONTRATADA der causa a inexecução parcial do Contrato, sempre que não justificar a imposição de penalidade mais grave (art. 156, § 2º, da Lei nº 14.133/2021);
 - b) multa moratória de 0,5% (cinco décimos por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de 10% (quinze por cento);
 - c) multa moratória de 0,07% (sete centésimos por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor total do Contrato, até o máximo de 2% (dois por cento), pela



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

inobservância do prazo fixado para apresentação, suplementação ou reposição da garantia. O atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias autoriza a Administração a promover a extinção do Contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõe o inciso I do art. 137 da Lei nº 14.133/2021 (somente quando o contrato exigir garantia);

- d) multa compensatória de até 5% (cinco por cento) sobre o total do contrato pela sua inexecução parcial e de até 10% (vinte por cento) sobre o total do Contrato, no caso de inexecução total do objeto;
- e) impedimento de licitar e contratar com Administração Pública Federal direta e indireta, por prazo não superior a 3 (três) anos, quando praticadas as condutas descritas nos incisos II, III, IV, V, VI e VII do item 11.1, sempre que não se justificar a imposição de penalidades mais grave (art. 156, § 4º, da Lei nº 14.133/2021);
- f) declaração de inidoneidade para licitar e contratar com Administração Pública direta e indireta de todos os entes federativos, pelo prazo mínimo de 3 (três) anos e máximo de 6 (seis) anos, quando praticadas as condutas descritas nos incisos VIII, IX, X, XI e XII do item 11.1 e as condutas previstas nos incisos II, III, IV, V, VI e VII do item 11.1 que justifiquem a imposição de penalidades mais grave que a sanção prevista na alínea "f" deste subitem (art. 156, § 5º, da Lei nº 14.133/2021);

11.3 A aplicação das sanções previstas neste Contrato não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado ao CONTRATANTE (art. 156 § 9º, da Lei 14.133/2021).

11.4 Todas as sanções previstas neste Contrato poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa (art. 156 §7º, da Lei nº 14.133/2021).

11.4.1 11.4.1. Antes da aplicação da multa, será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação (art. 157 da Lei nº 14.133/2021);.

11.4.2 11.4.2. Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis foram superiores ao valor do pagamento eventualmente devido pelo CONTRATANTE à CONTRATADA, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada ou será cobrada judicialmente (art. 156, § 8º, da Lei 14.133/2021);

11.5 Na aplicação das sanções serão considerados (art. 156, § 1º, da Lei nº14.133/2021):

- a) a natureza e a gravidade de infração cometida;
- b) peculiaridades do caso concreto;
- c) as circunstâncias agravantes ou atenuantes;
- d) os danos que dela provierem para o CONTRATANTE;



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

- e) a implantação ou o aperfeiçoamento de programa de integridade, conforme normas e orientações dos órgãos de controle.
- 1.2** O CONTRATANTE deverá, no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado do trânsito em julgado da decisão de aplicação da sanção, informar e manter atualizados os dados relativos às sanções por ela aplicadas, para fins de publicidade no Cadastro Nacional de Empresa Inidôneas e Suspensas (Ceis) e no Cadastro Nacional de Empresas Punidas (Cnep), instituídos no âmbito do Poder Executivo Federal (art.161 da Lei nº 14.133/2021);
- 11.6** As sanções de impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar são passíveis de reabilitação na forma art. 163 da Lei nº 14.133/2021;
- 11.7** 11.8. Os débitos da CONTRATADA para a Administração contratante, resultantes de multa administrativa e/ou indenizações, não inscritos em dívida ativa, poderão ser compensados, total ou parcialmente, com os créditos devidos pelo referido órgão decorrentes deste mesmo Contrato ou de outros contratos administrativos que a CONTRATADA possua com o mesmo órgão CONTRATANTE, na forma da Instrução Normativa SEGES/ME nº 26 de 13 de abril de 2022. Em caso de inexistência ou insuficiência de crédito, será enviada à CONTRATADA GRU, e, caso não haja o pagamento no prazo estipulado, o valor devido será objeto de inscrição em Dívida Ativa da União, cobrado com base na Lei nº 6.830/80, sem prejuízo da correção monetária pelo Índice Geral de Preços do Mercado (IGPM), ou outro índice que porventura venha a substituí-lo;

12 ANEXOS

- 12.1** Anexo I-I - Modelo de proposta;;
- 12.2** Anexo I-II - Forma de execução dos serviços;
- 12.3** Anexo I-III - Termo de Recebimento Provisório - TRP e Termo de Recebimento Definitivo - TRD;
- 12.4** Anexo I-IV - Designação de Preposto;
- 12.5** Anexo I-V - LGPD SERPRO Operador X Contratante Controlador e
- 12.6** Anexo I-VI - LGPD - SERPRO Controlador x Contratante Controlador.

Salvador, 26 de Novembro de 2024.

EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

ANEXO I-I – MODELO DE PROPOSTA

MODELO DE PROPOSTA					
RAZÃO SOCIAL:				E-MAIL:	CNPJ:
ENDEREÇO:		CIDADE:		CEP:	Tel.:
TABELA – VALORAÇÃO DA CONTRATAÇÃO					
ITEM	DESCRIÇÃO	MEDIDA	QUANTIDADE	VALOR UNITÁRIO (R\$)	VALOR TOTAL (R\$)
1	Serpro MultiCloud - Cloud Services Brokerage (CSB)	CSB	62.743,68		
2	Serpro Multicloud - Cloud Service Management Básico – Projeto Gerenciado	UNIDADE	12		
3	Serpro MultiCloud – Cloud Generic Professional Services	HORAS	12		
Valor Total (R\$): * Para período de contratação de 30 meses.					
Declaração: a. O SERPRO declara que tem pleno conhecimento das condições necessárias para a prestação dos serviços; b. O SERPRO declara que nos preços propostos acima estão incluídas todas as despesas, frete, tributos e demais encargos de qualquer natureza incidentes sobre o objeto desta contratação; c. O SERPRO declara estar ciente de que a apresentação da presente proposta implica na plena aceitação das condições estabelecidas no Termo de Referência e seus Anexos.					
Validade da Proposta: O prazo de validade desta proposta é de (<não inferior a 60 dias>) dias, contados de sua emissão.					



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

ANEXO I-II – FORMA DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

1. A Contratada deverá atuar como provedor de serviços em nuvem (*Cloud Provider*) de sua própria estrutura de tecnologia e também como integrador (*Cloud Broker*) entre o Contratante de pelo menos dois provedores de serviços de computação em nuvem de forma transparente ao Contratante, permitindo a utilização de todo o catálogo de serviços do provedor, todos sob demanda e em conformidade com as características básicas definidas neste Anexo.
 - 1.1. A solução contratada consiste (Requisitos gerais):
 - a. no fornecimento de serviços de computação em nuvem própria - Serpro Cloud;
 - b. na intermediação dos serviços de computação em nuvem com agregação de valor com vistas a atender as necessidades do Contratante durante a vigência do contrato - Serpro MultiCloud;
 - c. na prestação de serviços de gestão, operação e monitoração de ambientes computacionais em nuvem do Contratante.
 - d. na prestação de serviços de consultoria especializada em nuvem para atendimento sob demanda das necessidades de apoio, orientação e implementação de serviços no ambiente de nuvem da Contratante;
 - 1.2. A Contratada deverá ofertar serviço de consultoria técnica especializada em nuvem para auxiliar a Contratante na definição do provedor de nuvem mais adequado para execução dos *workloads*, observando, no mínimo:
 - a. as características técnicas das cargas de trabalho (*workload*) que forem mais adequadas às necessidades do Contratante.
 - b. a análise de custo total dos serviços considerando custos de migração, licenciamento, operação, entre outros.
 - c. as características não funcionais tais como: condições dos serviços ofertadas pelos provedores, integração e compatibilidade.
 - 1.3. São responsabilidades diretas da Contratada, no papel de agente de serviço de nuvem (*broker*): viabilizar, suportar e auxiliar o uso dos serviços de computação em nuvem, considerados todos os serviços contratados.
 - 1.4. Os serviços serão prestados sob demanda por Ordem de Serviço (OS) abrangendo:
 - a. disponibilização de recursos de infraestrutura computacional por intermédio do Seopro que contemplem os serviços Serpro Cloud;
 - b. disponibilização de recursos de infraestrutura computacional por intermédio de dois ou mais provedores de serviços de computação em nuvem – Serpro Multicloud; e
 - c. Orquestração dos serviços de computação em nuvem entre os provedores.
 - 1.5. A Contratada deverá providenciar os recursos tecnológicos e humanos necessários à execução dos serviços de computação em nuvem, que incluem no mínimo as seguintes ações:
 - a. Provisionamento, configuração, atualização, otimização e documentação dos serviços de computação;



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

- b. Gerenciamento proativo baseado em monitoramento 24x7 com registro e resolução de problemas durante o período contratado;
 - c. Implementação de mecanismo de detecção e resposta incidentes no ambiente da solução; e
 - d. Disponibilização de plataforma de gestão de serviços em nuvem capaz de realizar a orquestração dos serviços de computação dos provedores ofertados.
- 1.6. Uso de licenciamento próprio (*Bring Your Own License -BYOL*)
- 1.6.1. O uso de licenciamento próprio é uma prática que permite implantar ou utilizar no ambiente de nuvem um determinado software já licenciado originalmente no ambiente do Contratante.
 - 1.6.2. Somente será aplicada a política de BYOL sobre aqueles produtos cujo licenciamento do fabricante permita e haja previsão na política de licenciamento do provedor de nuvem.
 - 1.6.3. Os produtos abrangidos pela política de BYOL do provedor e declarados como isento de pagamento deverão ser prestados sem ônus pela Contratada.
 - 1.6.4. Os produtos abrangidos pela política de BYOL do provedor e que possuam descontos em seu preço final deverão ser prestados com o mesmo desconto pela Contratada. Para efetivação do repasse do desconto, a Contratada deverá aplicar a mesma redução percentual concedida pelo provedor em sua política de BYOL no fator da métrica associada ao objeto alvo da política de BYOL.
- 1.7. Deverão ser disponibilizados para o Contratante uma Plataforma de Gestão de Multi-Nuvem e um Portal de Gerenciamento online (para Multicloud e Cloud), sendo esses capazes de realizar o provisionamento e orquestração, inventário e classificação, monitoramento e análise, gerenciamento de custos e otimização de carga de trabalho, migração em nuvem, backup e recuperação de desastres, gerenciamento de segurança, conformidade e identidade e *deployment* e implantação dos recursos nos provedores de nuvem ofertados.
- 1.8. Do gerenciamento de custos
- 1.8.1. O gerenciamento de custos abrange as ações de controle operacional de custos dos recursos disponibilizados em nuvem.
 - 1.8.2. A Contratada deverá oferecer serviço que permita a solicitação de implementação de mecanismos, *thresholds* (gatilhos), condições e limitadores de custos associados aos recursos de computação em nuvem provisionados, conforme viabilidade técnica e diretrizes fornecidas pelo Contratante.
 - 1.8.3. As ações relacionadas ao gerenciamento de custos deverão ser solicitadas sob demanda pela Contratante.
 - 1.8.4. A Contratada deverá ofertar um serviço que possibilite à Contratante solicitar a configuração de mecanismos de monitoramento e acompanhamento dos custos, mecanismos de estimativas de custos e recursos dos provedores específicos para limitação e controle dos custos dos recursos.
- 1.9. Dos planos e procedimentos



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

- 1.9.1. A Contratada deverá dispor de plano de comunicação de incidentes, devendo ela informar imediatamente ao Contratante todos os incidentes de segurança da informação ou existência de vulnerabilidades do objeto da contratação, assim considerados os eventos não previstos ou não desejados, bem como qualquer violação das regras de sigilo estabelecidas que tenham ocorrido por sua ação ou omissão, independentemente de dolo, que acarretem dano à confidencialidade, disponibilidade, integridade ou autenticidade dos dados do Contratante.
- 1.9.2. A Contratada deverá possuir processo de análise e gestão de riscos de segurança de informação compatível aos dispositivos da Norma Complementar nº 04/IN01/DSIC/GSI/PR, de 15 de fevereiro de 2013.
- 1.9.3. O processo de análise e gestão de riscos deve prever análises com periodicidade mínima trimestral, mantendo-se um plano de gestão de riscos atualizado e disponível ao Contratante, contendo no mínimo: a descrição da metodologia utilizada, os riscos identificados, inventário e mapeamento dos ativos de informação, estimativa dos riscos levantados, avaliação, tratamento e monitoramento dos riscos, assunção ou não dos riscos e outras informações pertinentes.
- 1.10. A Contratada deve possuir e manter às informações disponíveis ao Contratante:
 - a. Plano de continuidade, contendo as ações de recuperação de desastres e contingência de negócio;
 - b. Os resultados dos testes trimestrais de avaliação dos mecanismos descritos no plano relacionados à disponibilidade dos dados e serviços em caso de interrupção;
 - c. Plano de resposta à incidentes contendo os procedimentos relacionados à prevenção e resposta aos incidentes referentes aos serviços objetos do Termo de Referência.
 - d. Os resultados de respostas a incidentes relacionados com os serviços.
- 1.11. A Contratada deverá permitir a realização de auditorias, incluindo inspeções do Contratante ou de auditor independente por ele autorizado, visando demonstrar o cumprimento das obrigações estabelecidas, mormente aquelas referentes à segurança da informação.
- 1.12. Cancelamento e suspensão dos serviços, observados a legislação e os normativos de regência:
 - a. Em caso de cancelamento ou suspensão dos serviços, no todo ou em parte, por iniciativa do Contratante, estes serão considerados parcialmente entregues e caberá ao Contratante efetuar o pagamento proporcional aos serviços até então prestados.
 - b. A solicitação do cancelamento ou da suspensão dos serviços será feita pelo Contratante, por solicitação formal emitida por autoridade com competência igual ou superior à que firmou o referido contrato.
2. Detalhamento técnico
 - 2.1. Serviço de provimento em nuvem híbrida – Modelo Serpro MultiCloud



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

2.1.1. Serpro Multicloud é um conjunto organizado de serviços profissionais relacionados entre si e especializados em cloud. Por meio deste serviço, o gestor público tem a liberdade de escolha dentre os melhores recursos de cada provedor e continua sendo o gestor da solução, podendo delegar algumas atividades ao Serpro, por meio da ativação dos outros serviços profissionais. Esse serviço contempla:

a. Cloud Services Brokerage

- I. Serviço profissional de corretagem de serviços em nuvem e de disponibilização e operação da plataforma multinuvm, visando gerenciar o uso, o desempenho e a entrega, assim como os relacionamentos entre provedores e consumidores desses serviços.
- II. O SERPRO assegura que os dados, metadados, informações e conhecimentos produzidos ou custodiados pelo Contratante, transferidos para o provedor de serviço de nuvem, serão hospedados em território brasileiro, se este for o território escolhido pelo Contratante para instanciar serviços, processar ou hospedar dados. A transferência internacional de dados poderá ocorrer quando o Contratante optar por instanciar serviços, processar ou hospedar dados em território estrangeiro.
- III. Caberá ao Contratante a análise do catalogo dos provedores e decisão quanto ao uso de serviços que requerem o processamento, armazenamento e transferência internacional dos dados.
- IV. O serviço disponibiliza acesso a componentes de nuvem através de uma plataforma integrada a provedores globais e oferece recursos para facilitar a gestão dos ambientes na nuvem com controle de acesso, privacidade dos ambientes e logs de auditoria. O acesso aos serviços de nuvem poderá ser feito via internet ou por conexão física dedicada, com túnel criptografado para trafego de dados.
- V. O serviço disponibiliza um portal de gestão do ambiente multinuvm, para controle e gerenciamento de consumo de recursos nos diversos provedores parceiros.
- VI. Quando identificada uma distorção no consumo ou utilização ineficiente de uma funcionalidade ou serviço, o Contratante poderá receber recomendações para melhor utilização dos recursos em nuvem, podendo, opcionalmente, solicitar ajuda na implementação através de demanda de consultoria técnica especializada em nuvem.
- VII. O Contratante, independentemente da localização, terá acesso, por demanda e através do portal de gestão, ao conjunto compartilhado de recursos computacionais configuráveis disponibilizados pelos provedores de nuvem.
- VIII. O Contratante escolhe o provedor mais adequado para atender suas necessidades e realiza então o provisionamento de memoria, armazenamento e outros recursos de computação sobre os quais pode instalar e executar softwares em geral.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

- IX. Toda a interação com os provedores parceiros é realizada pelo SERPRO, assim como a gestão do desempenho e da entrega dos níveis de serviços de nuvem pelos provedores. O acompanhamento do uso de recursos poderá ser feito pelo Contratante com a configuração de alertas de consumo que poderão ser configurados para envio automático. A gestão do ambiente de nuvem é de responsabilidade do Contratante, e esta pode delegar uma parte da responsabilidade ao SERPRO mediante a demanda de Suporte Operacional, mantendo-se ainda como responsável pelas decisões tomadas sobre o gerenciamento do ambiente de nuvem e pela privacidade e segurança dos dados sob sua gestão.
- X. Cloud Service Brokerage fornece:
- a. Catálogo de ofertas de serviços em nuvem
 - b. Portal de Gestão Multinuvem
 - c. Tutorial do Portal de Gestão Multinuvem.
 - d. Recomendações para otimização de consumo
 - e. Corretagem customizada
 - f. Suporte de atendimento unificado
 - g. Conectividade
 - h. Gestão Técnica de Contas
- b. Cloud Service Management**
- I. Consiste de serviço continuado de suporte à infraestrutura de nuvem, provido por equipes técnicas especializadas, que atuam de forma multidisciplinar na sustentação da infraestrutura em nuvem do Contratante, buscando sempre uma maior disponibilidade, desempenho e segurança deste ambiente.
 - II. O modelo do SERPRO para comercialização do suporte à infraestrutura de nuvem é oferecido sob a forma de três planos de serviços (básico, Intermediário e Avançado), prestados mensalmente enquanto durar o uso do serviço.
 - III. Cada plano possui um conjunto de atividades e níveis de serviços específicos associados a ele, conforme tabela abaixo. A escolha do plano de serviço é registrada em Ordem de Serviço e está vinculada à realização de uma atividade chamada Projeto de Internalização.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

Tabela 4- ATIVIDADES E NÍVEIS DE SERVIÇOS CSM

CONJUNTO DE ATIVIDADES E NÍVEIS DE SERVIÇOS ESPECÍFICOS DOS PLANOS CSM				
SERVIÇO	BÁSICO	INTERMEDIÁRIO	AVANÇADO	
1	CENTRAL DE ATENDIMENTO			
1.1	FORMULÁRIO DE ATENDIMENTO	X	X	X
1.2	CATÁLOGO DE SCRIPTS	X	X	X
1.3	GESTÃO DE BANCO DE SOLUÇÕES	X	X	X
1.4	LINHA VERMELHA			X
2	RESPOSTA A INCIDENTES	1º NÍVEL	2º NÍVEL	3º NÍVEL
3	MEDIÇÃO DE MATURIDADE DE SEGURANÇA		X	X
4	CRIAÇÃO DE VPN SITE-TO-SITE	ORIENTAÇÃO	X	X
5	GESTÃO DE BACKUP		X	X
6	GESTÃO DE MONITORAÇÃO		INFRAESTRUTURA	APM
7	GESTÃO DE MUDANÇAS		X	X
8	GERENCIAMENTO DE PROBLEMAS		X	X
9	SUORTE OPERACIONAL		48H	24H
10	CRIAÇÃO DE REGRAS DE ACESSO DE RECURSOS DE REDE DA NUVEM		X	X
11	CONFIGURAÇÃO DO WAF NO AMBIENTE DA NUVEM		X	X
12	GERENCIAMENTO DE NÍVEL DE SERVIÇO			X
13	GESTÃO DE CRISE			X
14	ANÁLISE DE DESEMPENHO			X



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

- IV. O Projeto de Internalização é o passo que antecede a implementação da sustentação do ambiente de nuvem do Contratante, visa mapear as necessidades do Contratante e planejar as atividades de sustentação de forma que sejam implementadas de forma confiável e segura.
- V. O serviço prevê um conjunto de atividades de sustentação, suporte técnico e operacional do ambiente em nuvem do Contratante com atuação da equipe especializada do SERPRO.
- VI. A partir do recebimento da O.S. com manifestação da vontade do Contratante em contratar o Cloud Service Management, o SERPRO agendará uma reunião técnica de kickoff para entendimento das necessidades e definição do escopo do serviço prestado.
- VII. O SERPRO definirá com o apoio do Contratante as formas de organização do seu workload. O ambiente do Contratante será segmentado por contas no provedor, ou seja, em um provedor pode haver varias contas que podem estar associadas aos projetos gerenciados do Contratante. Um projeto se refere a um sistema/aplicação ou ainda a alguma outra forma de organização do workload do Contratante que possua uma arquitetura associada. O desenho da arquitetura delimitará o escopo do projeto do contratante.
- VIII. Para viabilizar a sustentação e o suporte operacional do ambiente de nuvem, é requerida a realização de um Projeto de Internalização, que visa mapear as necessidades do Contratante e planejar as atividades de configuração do ambiente gerenciado. Esse projeto prevê reuniões entre técnicas e arquiteturais do ambiente a ser gerenciado, de acordo com o plano contratado, a fim de possibilitar que o serviço entre em produção de forma confiável e segura.
- IX. Ambientes, sistemas e aplicações poderão compor o ambiente gerenciado em nuvem e terão uma arquitetura associada a eles, delimitando o escopo. Este escopo sera ___2___ denominado Projeto Gerenciado.
- X. Após a conclusão do Projeto de Internalização, o SERPRO estará apto a iniciar a sustentação do Projeto Gerenciado e assumirá a responsabilidade pela sustentação, conforme o plano habilitado.

c. Cloud Expert Consulting

- 1.c.1. O Cloud Expert Consulting deve prover serviços profissionais especializados em nuvem, que visam:



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

- 1.c.1.1. Planejar e desenhar arquiteturas para soluções em nuvem, observando fatores como resiliência, agilidade e segurança, com adoção das melhores práticas de TI, baseadas nos serviços e tecnologias disponíveis no portfólio de serviços do Serpro MULTICLOUD e de acordo com os objetivos definidos para cada projeto do Contratante.
- 1.c.1.2. Realizar a gerência de eventos críticos para se chegar a um ambiente migrado e estabilizado, conforme requisitos estabelecidos. Essa gerência é realizada por equipes qualificadas em tecnologia de cloud, com maturidade em gestão de projetos, governança, sustentação e continuidade de negócio.
- 1.c.1.3. Definir o melhor modelo de infraestrutura em nuvem para um projeto ágil de desenvolvimento de soluções por meio da atuação de time multidisciplinar DevSecOps (especialistas em arquitetura, banco de dados, rede, scrum, segurança e sistemas operacionais).
- 1.c.1.4. Realizar avaliação técnica e execução de procedimentos de atividades correlatas ao serviço Serpro MULTICLOUD.

Observação: O Cloud Expert Consulting é uma consultoria técnica especializada em nuvem e, portanto, sempre terá como escopo os serviços de computação em nuvem, não abrangendo as camadas de aplicação ou dados do ambiente de computação do Contratante.

- 1.c.2. O Cloud Expert Consulting atende quatro especializações de consultorias técnicas, a saber: Cloud Architecture Design, Cloud Migration Management, Cloud Engineering and Automation e Cloud Generic Professional Services, conforme descrição abaixo. Registre-se que este Tribunal, a priori, irá se valer do Cloud Generic Professional Services:

1.c.2.1. Cloud Architecture Design

- 1.c.2.1.1. A equipe técnica e especializada em arquitetura e design de soluções em nuvem, define, em conjunto com o Contratante, a arquitetura da solução através de escolhas inteligentes e de acordo com as necessidades de negócio identificadas, baseando-se em técnica, preço e característica de cada provedor de serviço em nuvem. Também ajuda o Contratante a identificar e usar, nas soluções em nuvem dos parceiros, o conjunto de componentes mais indicados.
- 1.c.2.1.2. Essa especialização tem como principais atividades:
 - I. Identificar as interações entre soluções distintas;
 - II. Identificar os níveis de criticidade e a pretensão de disponibilidade da solução;
 - III. Avaliar as necessidades de integração e conectividade da nuvem com o ambiente do Contratante;
 - IV. Desenhar e dimensionar a arquitetura da solução e mensurar os custos da arquitetura proposta; e
 - V. Indicar as funcionalidades dos provedores de serviço em nuvem que correspondem à necessidade do projeto.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

- 1.c.2.1.3. Antes de planejar a arquitetura dos serviços em nuvem, identifica-se junto ao Contratante quais as suas necessidades, quer seja migração de ambientes existentes, criação de ambientes para uma nova necessidade de negócio ou mudanças em ambientes na nuvem.
- 1.c.2.1.4. Uma vez identificadas as necessidades da infraestrutura atual, são elaboradas propostas de solução e orçamento baseadas nos requisitos elencados.
- 1.c.2.1.5. Será elaborado um relatório exclusivamente baseado em critérios técnicos (desempenho, qualidade, custos, entre outros) considerando os requisitos estabelecidos.
- 1.c.2.1.6. Não haverá indicação de determinado provedor, cabendo ao Contratante escolher conforme os critérios apresentados.
- 1.c.2.1.7. Será entregue em forma de documentação, o desenho da arquitetura de solução e os cenários comparativos técnicos entre provedores de serviço em nuvem, para cada projeto.

1.c.2.2. Cloud Migration Management

- 1.c.2.2.1. A equipe técnica e especializada em planejamento de migrações e eventos críticos planeja e acompanha os eventos de migração dos serviços para nuvem, onde: define-se o escopo a ser trabalhado; analisa-se a arquitetura atual; propõe-se uma nova arquitetura ou arquitetura otimizada com as tecnologias envolvidas; mapeia as integrações e interações assim como os níveis de criticidade do negócio e as janelas de disponibilidade. A partir dessas informações, define-se uma estratégia de migração, será acompanhada por um cronograma de atividades.
- 1.c.2.2.2. Inicialmente o Serpro realiza, com apoio do Contratante, o planejamento do trabalho, por meio de análise da documentação arquitetural, identificação dos atores, papéis e responsabilidades, identificação de riscos, impactos e devidos tratamentos junto aos times técnicos. Além disso, estima o esforço para execução do evento e estabelece um plano de gestão por meio de um cronograma de atividades. Este plano deverá ser aprovado pelo Contratante, antes de sua execução.
- 1.c.2.2.3. Após aprovação do planejamento inicial, é realizado o alinhamento entre os agentes sobre seus papéis, responsabilidades e cronograma das atividades. São também definidos pontos de controle periódicos para acompanhamento da execução, visando manter todos os interessados informados do andamento das atividades.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

1.c.2.2.4. Uma vez que todas as partes envolvidas estiverem alinhadas quanto ao plano de execução, é feita a orquestração das atividades prévias, correntes e posteriores ao evento, tratando os desvios junto aos times de suporte e fornecedores até a estabilização do serviço.

1.c.2.2.5. Ao final, é realizada em conjunto com o Contratante uma validação do cumprimento dos objetivos estabelecidos na etapa planejamento.

1.c.2.2.6. O produto gerado será o ambiente migrado, implantado ou atualizado em funcionamento, conforme os requisitos da demanda estabelecidos na fase de planejamento. Será também disponibilizado ao Contratante um relatório de entrega.

1.c.2.3. Cloud Engineering and Automation

1.c.2.3.1. Caberá a equipe técnica e especializada em engenharia e automação de ambientes DevSecOps:

- I. Estruturar um modelo de infraestrutura em nuvem para esteira de entrega DevSecOps;
- II. Acompanhar um ciclo de vida de um projeto ágil com time multidisciplinar do SERPRO (DevSecOps), para organizar e padronizar a esteira de entrega de códigos;
- III. Planejar o número de sprints e alocação do time;
- IV. Facilitar as cerimônias de detalhamento do backlog;
- V. Orquestrar a execução do backlog priorizado;
- VI. Atualizar a Infraestrutura como Código (IaC) nos repositórios do projeto;
- VII. Organizar a entrega de infraestrutura através de pipeline de integração e entrega contínuas (CI/CD).

1.c.2.3.2. O Serpro alocação especialistas de infraestrutura multidisciplinar para:

- I. Analisar a necessidade da DEMANDANTE;
- II. Definir a melhor solução de infraestrutura que atenda a sua expectativa;
- III. Planejar e priorizar os MVPs, Sprints e Backlogs; e
- IV. Executar as atividades planejadas.
- V. Entregar a Infraestrutura como Código (IaC) em nuvem no repositório de código fonte do projeto, além do pipeline de entrega de infraestrutura via CI/CD.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

1.c.2.4. c.2.4 Cloud Generic Professional Services

1.c.2.4.1. O serviço consiste no levantamento da necessidade do Contratante, da definição do escopo e esforço de trabalho e da entrega esperada pelo Contratante. Caso o planejamento seja aprovado, será executado o plano de trabalho estabelecido.

1.c.2.4.2. Será realizada a avaliação das necessidades da DEMANDANTE e proposta a solução dentro de um prazo adequado ao escopo definido, conforme negociação entre as partes.

1.c.2.4.3. O Serpro realizará análise das demandas e poderá recusar aquelas que não sejam compatíveis com os serviços contratados de nuvem.

1.c.2.4.4. A entrega deste serviço será acordada entre as partes no momento da avaliação inicial e proposta de solução.

2.1.2. O Serpro Multicloud contempla ainda o fornecimento de serviços em nuvem providos exclusivamente pela infraestrutura de TI do Serpro (Serpro Cloud), garantidor do atendimento a questões de segurança descritas no Termo de Referência.

2.1.3. Obrigações específicas das partes. São atribuídas as seguintes obrigações específicas conforme o serviço:

2.1.3.1. Cloud Services Brokerage

2.1.3.1.1. Serpro

- I. Disponibilizar um corretor com visão sistêmica em TI;
- II. Fornecer material de capacitação na ferramenta gestão multinuvem;
- III. Emitir relatório de prestação de contas do serviço contratado;
- IV. Fornecer acesso amplo aos serviços de Infraestrutura como Serviço (IaaS) e Plataforma como Serviço (PaaS) oferecidos pelos provedores parceiros;
- V. Orientar sobre os normativos de governo que afetam o negócio de nuvem;
- VI. Ajudar o gestor público a selecionar e a embasar a escolha dos recursos em nuvem;
- VII. Facilitar o diálogo, a negociação, o suporte de atendimento e o desembaraço entre os provedores parceiros e as organizações públicas;
- VIII. Gerenciar o desempenho e a entrega dos serviços em nuvem dos provedores.

2.1.3.1.2. Contratante

- I. Realizar a gestão técnica e financeira centralizada dos seus ambientes de nuvem;
- II. Realizar o provisionamento de memória, armazenamento e outros recursos de computação.

2.1.3.2. Cloud Service Management

- a) Serpro
 - i) Suportar a infraestrutura dos projetos de nuvem requisitados conforme plano de serviço demandado.
- b) Contratante
 - i) Contratar o Cloud Services Brokerage do SERPRO Multicloud



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

2.1.3.3. Cloud Expert Consulting

2.1.3.3.1. Cloud Architecture Design

- a) Serpro:
- I. Definir a arquitetura da solução através de escolhas de acordo com as necessidades de negócio identificadas;
 - II. Ajudar a DEMANDANTE a identificar e usar o conjunto de componentes mais indicados;
 - III. Identificar as interações entre soluções distintas;
 - IV. Aplicar questionário para levantamento de infraestrutura e volumetria;
 - V. Emitir relatório baseado em critérios técnicos (desempenho, qualidade, entrega de níveis de serviço, custos, entre outros) para avaliação da DEMANDANTE;
 - VI. Identificar os níveis de criticidade e a pretensão de disponibilidade da solução;
 - VII. Avaliar as necessidades de integração e conectividade da nuvem com o ambiente da DEMANDANTE;
 - VIII. Desenhar e dimensionar a arquitetura da solução;
 - IX. Indicar as funcionalidades dos provedores de serviço em nuvem que correspondem à necessidade do projeto;
 - X. Mensurar os custos da arquitetura proposta;
 - XI. Apontar e justificar alternativas aos componentes nativos dos parceiros,
 - XII. quando estes tiverem limitações.
- b) Contratante:
- I. Definir (tomada de decisão) a arquitetura da solução através de escolhas inteligentes e de acordo com as necessidades de negócio identificadas;
 - II. Analisar relatório emitido pelo SERPRO com critérios técnicos;
 - III. Possuir o serviço Cloud Services Brokerage contratado e em execução.

2.1.3.3.2. Cloud Migration Management

- a) Serpro:
- I. Realizar a gerência de eventos críticos (estima o esforço para execução do evento e estabelece um plano de gestão do evento);
 - II. Analisar a documentação de arquitetura;
 - III. Identificar riscos, impactos e os devidos tratamentos junto aos times técnicos;
 - IV. Identificar qual melhor estratégia de migração;
 - V. Acompanhar execução e tratar desvios.
- b) Contratante:
- I. Participar junto ao Serpro da estratégia do plano de execução do evento crítico;
 - II. Possuir o serviço Cloud Services Brokerage contratado e em execução.

2.1.3.3.3. Cloud Engineering and Automation

- a) Serpro:
- I. Disponibilizar time multidisciplinar DevSecOps para definir o melhor modelo de infraestrutura em nuvem.
- b) Contratante:
- I. Possuir o serviço Cloud Services Brokerage contratado e em execução.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

2.1.3.3.4. Cloud Generic Professional Services

- a) Serpro:
 - I. Disponibilizar consultoria realizada por profissionais especializados em tecnologias de nuvem;
 - II. Realizar treinamento básico com a equipe de implantação e projeto do serviço sobre conceitos básicos de *cloud computing*; demonstração de casos de sucesso operacionalizados pela CONTRATADA, principalmente em relação a lições aprendidas e boas práticas de implantação e migração de serviços para a nuvem; e ambiente prático de operação e configuração de serviços em nuvem.
 - III. Analisar a necessidade do Contratante;
 - IV. Propor solução;
 - V. Estimar o esforço para execução do serviço;
 - VI. Estabelecer o plano de trabalho;
 - VII. Executar o plano de trabalho;
 - VIII. Tratar riscos/desvios;
- b) Contratante:
 - I. Realizar validação do plano de trabalho;
 - II. Possuir o serviço Cloud Services Brokerage contratado e em execução.

2.1.4. Das condições e requisitos mínimos para a prestação de serviços

2.1.4.1. São premissas exigidas (requisitos prévios) para prestação dos serviços previstos neste contrato:

- a) O contrato do Serpro Multicloud engloba os serviços profissionais relacionados nos itens 2.1.3.3.1, 2.1.3.3.2, 2.1.3.3.3. e 2.1.3.3.4, ficando a cargo do contratante a solicitação de utilização destes até o limite de horas contratadas;
- b) A área de TI do Contratante é a responsável pela gestão do projeto na nuvem, podendo demandar ao Serpro, via acionamento na Central de Serviços, a execução dos serviços contratados Serpro.
- c) O projeto deve estar adequado para uso em ambiente de nuvem, respeitando eventuais limitações técnicas, inclusive aquelas que forem específicas dos provedores selecionados.
- d) As decisões técnicas e tecnológicas referentes ao ambiente de nuvem do Contratante para um ou mais projetos, são competência do Contratante.
- e) Após a contratação, o ponto de contato do Contratante será sempre o SERPRO, especificamente para os serviços de sua Proposta Comercial, não devendo o Contratante solicitar suporte, atendimento ou serviços diretamente ao provedor.
- f) O Serpro não se responsabiliza pelo conhecimento de regras de negócio ou atividade-fim do Contratante.
- g) A disponibilidade ofertada pelo Serpro é limitada aos recursos do ambiente do serviço de nuvem contratado.
- h) O Serpro não se responsabiliza pelo mau uso dos serviços em nuvem realizados pelo Contratante, pela variação do volume de uso dos recursos, pela definição ou implementação de políticas de continuidade, segurança e privacidade dos dados, nem pela disponibilidade de aplicações hospedadas em quaisquer nuvens dos parceiros do Serpro Multicloud.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

- i) O Contratante solicitará o cadastramento dos usuários na plataforma do Serpro Multicloud, para acesso ao ambiente de nuvem dos provedores, com privilégios administrativos para criar, configurar e gerenciar os serviços do ambiente de nuvem.
- j) O Contratante deverá informar ao Serpro os autorizados a demandarem o cadastramento de usuários com perfis administrativos.
- k) Cabe ao Contratante manter atualizados os cadastros de suas credenciais de acesso às ferramentas disponibilizadas pelo Serpro.
- l) Cabe ao Contratante observar a configuração de uso de seus serviços de nuvem, visando adequada contabilização destes serviços para fins de faturamento.
- m) O Contratante será o responsável por manter a confidencialidade de sua conta e a segurança de quaisquer senhas, chaves de autenticação ou credenciais de segurança usadas para permitir seu acesso aos serviços, assim como todas as atividades que ocorram na sua conta.
- n) É de responsabilidade do Contratante notificar o Serpro sobre qualquer uso não autorizado ou indevido de sua conta.
- o) O Contratante reconhece e concorda que o Serpro não se responsabilizará por qualquer uso não autorizado ou indevido de sua conta.

2.1.5. Unidade de medida e composição de faturamento

2.1.5.1. Do Item faturável

2.1.5.1.1. Os valores considerados para faturamento e pagamento têm sua representação em Real (BRL) e já incluem os respectivos tributos.

2.1.5.1.2. Respeitados os regulamentos tributários, eventuais descontos ou repasses relativos à imunidade tributária serão aplicados conforme definição corrente do Serpro.

2.1.5.1.3. O Contratante poderá alterar o seu ambiente de nuvem a qualquer tempo e a seu livre critério, sendo que o valor a ser pago será com base no consumo efetivamente apurado.

2.1.5.1.4. Os valores faturados serão detalhados nos relatórios de prestação de contas, de acordo com o período mensal de faturamento, discriminando as variáveis definidas nas fórmulas de cálculo do volume consumido de cada serviço.

2.1.5.2. Itens faturáveis por grupo de serviço.

2.1.5.2.1. Os itens faturáveis seguirão as seguintes fórmulas e definições, conforme o grupo de serviço:

- a) Cloud Services Brokerage (CSB)

Valor a ser faturado (R\$) = Volume de CSB x Preço



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

Onde:

ITEM FATURÁVEL - IFA	UNIDADE
Cloud Services Brokerage	CSB

2.1.5.3. Os serviços em nuvem consumidos serão contabilizados de acordo com a política de cobrança definida pelo provedor em seus respectivos portais/sites ou em seus catálogos de serviços publicados pelo provedor diretamente na console da plataforma do SERPRO Multicloud, sobre o qual será aplicado o processo de cálculo do volume de CSB, conforme abaixo:

- **Volume de CSB** = Soma de todos os “*Volume de CSB no Provedor*” apurados.
- **Volume de CSB no Provedor** = “*Volume de Consumo no Provedor*” * “*Fator de Câmbio*” * (1 - “*Fator de CSB*”).
 - O Volume de CSB no Provedor será calculado em todos os provedores ativados pela DEMANDANTE.
 - Será considerado o Fator de Câmbio e o Fator de CSB específico de cada provedor, conforme Tabela de Provedores.
- **Volume de Consumo no Provedor** = Corresponde ao volume total de consumo de recursos em nuvem apurado na console da plataforma Serpro Multicloud, naquele mês e provedor de referência.
 - O Volume de Consumo no Provedor contabiliza o consumo de recursos em nuvem de todas as contas de ambiente existentes no provedor.
 - O Volume de Consumo no Provedor será deduzido de todos e quaisquer créditos do provedor disponibilizados pelo Serpro Multicloud.
 - O Volume de Consumo no Provedor será igual a zero quando o volume de créditos do provedor for igual ou superior ao Volume de Consumo no Provedor contabilizado. Caso existam créditos remanescentes, estes poderão ser utilizados como deduções nas próximas apurações de Volume de Consumo no Provedor.
- **Fator de Câmbio** = Corresponde a importância numérica equivalente ao dólar considerado para efeitos dos cálculos do Volume de CSB.
- Provedores com catálogo de serviços em Dólar.

Obs.: *Fator de Câmbio* será definido como sendo o valor do *Dólar PTAX* obtido na data de cotação declarada na *Tabela de Provedores*;

- Provedores com catálogo de serviços em reais:
 1. Não se aplica a cotação do *Dólar PTAX*.
 2. O *Fator de Câmbio* corresponderá a importância numérica de 1,00.
- **Fator de CSB** = Corresponde ao percentual excedente de incentivos àquele aplicado diretamente na console do provedor ou em seu catálogo de serviços, referente às



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

condições especiais obtidas pelo integrador de nuvem em contrapartida da parceria e ao projeto previsto para execução no ambiente de nuvem.

- b) Cloud Service Management

Valor a ser faturado (R\$) = Hora x Preço

Onde:

ITEM FATURÁVEL - IFA	UNIDADE
Cloud Service Management Básico – Projeto Gerenciado	Unidade

Unidade: quantidade de unidade no mês gasta para a realização do serviço.

Preço: quantia cobrada por unidade de serviço prestado.

- c) Cloud Expert Consulting

Valor a ser faturado (R\$) = Hora x Preço

Onde:

ITEM FATURÁVEL - IFA	UNIDADE
Cloud Expert Consulting	Hora de consultoria

Hora: quantidade de horas gastas para a realização do serviço.

Preço: quantia cobrada por unidade (1h) de serviço prestado

2.1.5.4. Tabela de provedores - Apresenta a definição de todos os fatores a serem aplicados nos cálculos de volumes dos serviços em nuvem do Serpro Multicloud:

- a) O Serpro garantirá a cotação do dólar PTAX ao longo da validade da sua proposta comercial.
- b) Em se confirmando a contratação, a cotação do dólar PTAX ficará fixa enquanto o contrato estiver vigente.
- c) c. Por meio de apostilamento do contrato com o Contratante, o Serpro poderá atualizar a Tabela de Provedores nas seguintes situações:
 1. Incluir novos provedores disponibilizados pelo Serpro Multicloud.
 2. Atualizar os Fatores do Provedor especificados quando estes representarem maior vantajosidade ao Contratante.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

TABELA DE PROVEDORES				
PROVEDOR	FATOR DE CÂMBIO	DATA DE REFERÊNCIA – DÓLAR PTAX	FATOR DO PROVEDOR	
			FATOR DE CSB	FATOR DE CSM
AZURE			0%	86%
AWS			20%	88%
PROVEDOR SERPRO	1	NÃO SE APLICA	20%	0%

2.1.6. Prazos e procedimentos

2.1.6.1. Para o Cloud Services Brokerage:

2.1.6.1.1. A partir de emissão de Ordem de Serviço (OS) pelo contratante, o SERPRO realizará a ativação do ambiente de nuvem e fornecimento de credenciais de acesso aos recursos tecnológicos necessários para execução dos serviços.

2.1.6.2. Para o Cloud Service Management:

2.1.6.2.1. O interesse do Contratante em ativar o Cloud Service Management deve ser manifestado através da abertura de uma Ordem de Serviço (OS), descrevendo o projeto que será suportado e o plano do Cloud Service Management contratado.

2.1.6.2.2. Para viabilizar a sustentação e o suporte operacional do ambiente de nuvem, é requerida a realização de um Projeto de Internalização, que visa mapear as necessidades do Contratante e planejar as atividades de configuração do ambiente gerenciado.

2.1.6.2.3. A depender dos entendimentos obtidos durante as reuniões técnicas do Projeto de Internalização, o SERPRO poderá concluir a inviabilidade para a gestão do workload do Contratante. Nesse caso, não haverá a prestação do serviço. Porém, uma vez decidida a habilitação do serviço, o Contratante deverá concordar com os critérios técnicos e de gestão definidos pelo SERPRO.

2.1.6.2.3.1. Caso o workload demandado pelos sistemas do contratante seja superior à capacidade de atendimento da contratada, deverá ser realizado novo dimensionamento da demanda por parte do contratante, visando adequação.

2.1.6.2.4. Inicialmente o período para realização desse projeto é de até 20 dias úteis, podendo variar de acordo com o tamanho do projeto e do plano contratado.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

2.1.6.3. Para o Cloud Expert Consulting



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

- 2.1.6.3.1. 2.1.6.3.1 Após assinatura do contrato, será disponibilizada na Central de Serviços do Serpro uma oferta no Formulário de Atendimento para abertura de Ordem de Serviço (OS) para solicitações de demandas de Consultoria Técnica Especializada em Nuvem.
3. Os serviços complementares à solução
- 3.1. A Contratada deverá prestar, sem ônus adicional, assistência ao Contratante antes do encerramento ou rescisão contratual, para realizar a adequada migração dos dados previstos para uma nova empresa indicada pelo Contratante em um prazo máximo de 4 meses.
- 3.2. A assistência está adstrita ao repasse de informações acerca das cargas de trabalho e informações técnicas que auxiliem a transição.
- 3.3. A Contratada deverá destruir ou eliminar as informações do Contratante apenas após concluída a assistência prevista acima, condicionada a autorização expressa e por escrito do Contratante.
- 3.4. A Contratada deverá emitir um termo informando que os dados foram destruídos, de acordo com o padrão NIST 800-88.
- 3.5. Quanto a transferência de conhecimento, a Contratada deverá fornecer ao Contratante manuais ou roteiros técnicos, preferencialmente em idioma português brasileiro, para viabilizar a utilização efetiva dos serviços, independente da execução do serviço específico de treinamento.
- 3.6. A Contratada deverá prestar esclarecimentos técnicos sobre a execução dos serviços sempre que solicitados pelo Contratante, no prazo de 2 horas comerciais
4. Do atendimento técnico
- 4.1. Durante a execução dos serviços, deve ser disponibilizado à Contratante plataforma para abertura e acompanhamento de chamados capaz de:
- a. fornecer um número de registro único para acompanhamento de cada chamado; e
- b. comunicar ao Contratante qualquer mudança na situação de chamados.
- 4.2. Os chamados abertos somente podem ser concluídos e fechados após a autorização do Contratante.
- 4.3. O Serpro disponibilizará serviço de atendimento remoto disponível para registro de acionamento de possíveis falhas identificados na execução dos serviços, com atendimento ao usuário, realizado de forma ininterrupta por 24 (vinte e quatro) horas por dia e 7 (sete) dias por semana.
- 4.4. O acionamento, será via Central de Serviços SERPRO (CSS).
- 4.5. Será aberto um acionamento nos canais de atendimento para cada situação reportada
- 4.6. Os acionamentos que não forem solucionados pela CSS serão repassados para o gestor de solução, cujos prazos, por tipo de problema, serão estabelecidos em conjunto com o Contratante.
- 4.7. Caso haja algum desvio, o Contratante deverá entrar em contato com o SERPRO informando o número de identificação do acionamento e a descrição da ocorrência.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

- 4.8. Ao final do atendimento, o Contratante receberá um e-mail de Controle de Qualidade (CQ) para avaliação do serviço prestado.
- 4.9. Será considerada comunicação formal, com respectivo recebimento registrado, entre as partes para efeito no âmbito administrativo - aspectos contratuais (gestão comercial) e ordens de serviço (requisições de mudança, ativação, desativação e parametrização de serviços, e tratamento de informações sigilosas): Ofícios ou e-mails destinados aos representantes, gestores e fiscais designados, dos setores contratuais, dos setores financeiros e dos setores técnicos (estes últimos quando forem correlatos ao objeto deste anexo) de ambas as partes;
- 4.10. Será considerada comunicação formal, com respectivo recebimento registrado, entre as partes para efeito no âmbito operacional (simples requisições de serviço, registro de incidentes, resoluções de problemas), aquela efetuada por meio da CSS por quaisquer funcionários do Contratante.
- 4.11. Para efeito de contabilização dos níveis de serviço, todos os registros do Contratante sobre eventuais não cumprimentos dos níveis de serviço deverão ser feitos de imediato na CSS por meio de solicitação explícita de registro de incidente informando data e horário inicial do incidente, serviço e ativos impactados.

5. Canais de Atendimento

CANAIS	ENDEREÇO	DESCRIÇÃO
Formulário Web	https://form.omni.serpro.gov.br/upperScreenForm/3471	Para solicitar suporte técnico relacionado ao produto
E-mail (Central de Serviços - CSS)	css.serpro@serpro.gov.br	Em caso de indisponibilidade dos canais acima, poderá solicitar suporte por meio do e-mail. No corpo do e-mail, são necessárias as seguintes informações: Nome, CPF, CEP, Município, UF, telefone,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

		CNPJ, nome do Serviço e descrição da solicitação.
Documentação do Produto	https://atendimento.serpro.gov.br/centraldeajuda	Menu "Produtos" → "Documentações" → Clique no nome do produto.
Telefone	08007282323	Central de atendimento por telefone

6. Transição Contratual

6.1. Para os itens de 01 a 03 da Tabela 01 do Termo de Referência:

6.1.1. Em até 90 (noventa) dias antes do encerramento do Contrato ou, em caso de privatização, 90 (noventa) dias antes do início da operação pela empresa adquirente, a Contratada deverá submeter ao Contratante um Plano de Transição Contratual contendo, no mínimo:

- a. Documentação completa e detalhada de todas as soluções desenvolvidas utilizadas para prestar os serviços; e
- b. Repasse de todo o conhecimento necessário para a continuidade da utilização das soluções desenvolvidas por outra Central de Serviços.

6.2. Não incidirão custos adicionais para o Contratante decorrentes da confecção e da execução dos Planos de Transição Contratual.