



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO AMAZONAS
SECRETARIA DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA

TERMO DE REFERÊNCIA

CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA PARA A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS CONTINUADOS DE MONITORAMENTO ATIVO DA INFRAESTRUTURA, SUPORTE E ATENDIMENTO TÉCNICO (*SERVICE DESK – 1º E 2º NÍVEIS*) A USUÁRIOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC) DO TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO AMAZONAS (TRE-AM)

1 DO OBJETO

1.1 Contratação de empresa especializada para a prestação de serviços continuados de suporte e atendimento técnico (*Service Desk – 1º e 2º Níveis*) a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) do Tribunal Regional Eleitoral do Amazonas (TRE-AM), **pelo prazo de 24 (vinte e quatro) meses**, modalidade menor preço, conforme condições estabelecidas neste Instrumento e itens, unidades e quantidades especificadas abaixo em lote único:

ITEM	CATSER	Descrição	UNIDADE DE MEDIDA	QTD
1	26980	Serviço de <i>Service Desk</i> , contemplando atendimentos de 1º Nível, remoto, e de 2º Nível, presencial e remoto.	Serviço Mensal (SM)	24

2 JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO

2.1 O Tribunal Regional Eleitoral do Amazonas (TRE-AM) utiliza recursos de tecnologia da informação e comunicação (TIC) para prestar serviços aos eleitores, candidatos e à população em geral, de forma célere, eficaz e menos dispendiosa possível.

2.2 Para tanto, dispõe de parque tecnológico composto por aproximadamente 8.000 (oito mil) ativos de TIC, sustentado por equipe do quadro permanente do Tribunal e também por terceirizados.

2.3 O TRE-AM conta com uma robusta e complexa infraestrutura de TIC que dá suporte a diversas soluções de Tecnologia da Informação, as quais, por sua vez, dão suporte aos diversos processos de trabalho desta Corte Eleitoral. Em decorrência disso, passou a depender de uma estrutura de TIC mais complexa, cujo funcionamento, em níveis de excelência, requerem caráter ininterrupto para a boa e regular realização de suas atividades, as quais justificam os contínuos investimentos em novas tecnologias e no aprimoramento de seu processo de gestão.

2.4 Essa robusta infraestrutura de TIC é composta por variadas soluções relacionadas. Isso faz com que o ambiente tecnológico requeira serviços técnicos de Tecnologia da Informação e Comunicação de elevado nível de especialização.

2.5 Para a prestação desses serviços técnicos nos padrões de qualidade e com a segurança exigidas pelo ambiente institucional, torna-se necessária a alocação de equipe profissional com especialidades complementares em algumas soluções de TIC, a fim de se minimizar a possibilidade de falhas ou atrasos na resolução de incidentes relacionados à utilização dos recursos computacionais disponíveis.

2.6 Nesta senda, tendo em vista que o TRE-AM não dispõe de quadro funcional suficiente para atender, de forma satisfatória, o serviço de *Service Desk*, 1º e 2º Níveis, de todas de todas as unidades que compõe a Justiça Eleitoral do Amazonas, vislumbra-se que a execução indireta do referido serviço, mediante contratação de empresa especializada, é a que se coaduna com a necessidade presente e é o modelo adotado atualmente por toda a Justiça Eleitoral.

2.7 Merecem destaque as seguintes vantagens e benefícios da terceirização dos serviços de TIC em questão:

2.7.1 Organização pode desobrigar-se da operacionalização e da execução das atividades que não são seu core business;

2.7.2 Larga possibilidade de obtenção de profissionais especializados na execução das atividades pretendidas;

2.7.3 Maior flexibilidade quanto à alocação de profissionais especializados envolvidos na execução dos serviços;

2.7.4 Alcance maior de redução de custos econômico-financeiros, operacionais, administrativos, relacionados, inclusive, a instalações físicas, a treinamento e capacitação, a gestão de pessoal, entre outros.

2.8 Alinhada a esses benefícios, a Administração Pública Federal tem adotado, sempre que possível, a estratégia da terceirização para a execução de determinados serviços, desde a reforma administrativa imposta pelo Decreto-Lei nº 200, de 25 de fevereiro de 1967. Em virtude desse procedimento, servidores públicos poderão se dedicar ao planejamento, definição, coordenação, supervisão, gestão e controle das atividades de TIC, bem como à evolução dos processos relacionados a serviços e a projetos de Tecnologia da Informação e de Comunicação.

2.9 Diante do exposto, considerando que o objeto da licitação não é atividade finalística desta Corte Eleitoral, bem como o fato de que a solução contemporânea adotada atende aos anseios do TRE-AM, optou-se pela continuidade do modelo de execução indireta dos serviços, mediante contratação, conforme prevê o Decreto nº 9.507/2018.

3 PARCELAMENTO DO OBJETO

3.1 Considerando-se a inviabilidade técnica e econômica para o parcelamento do objeto da presente contratação, bem como consideradas as suas respectivas peculiaridades, interdependência e natureza acessória entre as parcelas do objeto, a contratação pretendida deverá ser realizada por adjudicação global.

3.2 A contratação ora pretendida a ser atendida por um **único fornecedor**, se mostra mais adequada neste caso, visto que se o serviço fosse dividido em itens ou lotes diferentes, apesar de oferecerem soluções similares em conceito, os fornecedores trabalhariam com características de execução diferentes, o que poderia acarretar incompatibilidade técnica para integração da solução.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO AMAZONAS
Secretaria de Tecnologia da Informação
Coordenadoria de Infraestrutura

3.3 Conforme Acórdão 861/2013 - Plenário TCU, “é lícito os agrupamentos em lotes de itens a serem adquiridos por meio de pregão, desde que possuam mesma natureza e que guardem relação entre si”. Além disso, a solução de TIC, objeto da contratação em tela, possui uma natural indivisibilidade, o que também inviabiliza a contratação de seus serviços por item de forma separada.

3.4 Segundo o Acórdão 5260/2011 – Plenário TCU, “Inexiste ilegalidade na realização de pregão com previsão de adjudicação por lotes, e não por itens, desde que os lotes sejam integrados por itens de uma mesma natureza e que guardem correlação entre si”.

3.5 A adjudicação global proposta nesse documento agrupa solução e serviços de uma mesma natureza, que guardam correlação entre si, seja por similaridade técnica ou de tecnologia, bem como de aplicabilidade em busca de uma única solução, sem causar qualquer prejuízo à ampla competitividade.

3.6 Nesse sentido, em respeito à legislação vigente e na busca pela economicidade, se optou por garantir a padronização dos serviços a partir da contratação de um único prestador para realizar os serviços em questão.

4 DOS ESTUDOS TÉCNICOS PRELIMINARES

4.1 O trabalho da Equipe de Planejamento da Contratação (EPC) está reproduzido no documento Estudos Técnicos Preliminares (ETP) da solução de TIC, conforme determinada a Resolução CNJ nº 182/2013.

4.2 As partes relevantes do ETP para composição das propostas dos participantes estão apresentadas neste documento.

5 DOS BENEFÍCIOS DIRETOS E INDIRETOS ALMEJADOS COM A CONTRATAÇÃO

5.1 Garantir a máxima prestação jurisdicional e administrativa da Justiça Eleitoral do Amazonas, evitando a descontinuidade dos servidores de atendimento aos usuários (Juízes, Promotores, Membros do Pleno, Servidores e Colaboradores), que dependem dos recursos tecnológicos para o desempenho de suas atividades diárias.

5.2 Possibilitar aos Gestores de TIC o desempenho exclusivo das tarefas de planejamento, coordenação, supervisão e controle (gestão e governança).

6 ESPECIFICAÇÃO DA CONTRATAÇÃO E RESPONSABILIDADES

6.1 O serviço alvo da contratação é composto por duas atividades principais e devem ser exercidas dentro da central de serviço do TRE-AM: **Monitoramento ativo da infraestrutura e atendimento de suporte**. A seguir o detalhamento e as responsabilidades na execução de cada atividade:



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO AMAZONAS
Secretaria de Tecnologia da Informação
Coordenadoria de Infraestrutura

a) MONITORAMENTO ATIVO DA INFRAESTRUTURA:

Objetivando a alta capacidade de processamento com o máximo de controle na infraestrutura. Dessa maneira, é possível auxiliar a disponibilidade de aplicações e sistemas, assim como automatizar atividades para obter uma melhor performance de soluções. Motivar a não insidência de obsolescência de sistemas, equipamentos e rede lógica, onde vários problemas podem ser antevistos, como prever incidentes, lentidão da infraestrutura, minimizar a dificuldade em mensurar indicadores de disponibilidade e de forma proativa identificar antecipadamente problemas na área de TI e em componentes da segurança da informação. Este serviço é intrínseco a toda a Central de Serviço podendo ser realizado por qualquer nível de atendimento. Especificamente, considera-se:

1. O método de monitoração determina os Composição da monitoração de cada serviço de TIC, bem como sua forma de execução. É o principal subsidio para mensurar a disponibilidade dos serviços de TIC.
2. A disponibilidade dos serviços de TIC é uma métrica importante para avaliação das condições de execução dos serviços de Operação de TIC e um dos critérios para a garantia ao usuário de TIC do bom serviço prestado.
3. O método de monitoração dos serviços de TIC e ferramental necessário serão definidos a critérios da Tribunal Regional Eleitoral do Amazonas com participação principalmente do fiscal técnico do contrato.
4. O método de monitoração poderá ser modificado para cada serviço de TIC sempre que se verifique qualquer impropriedade, o que se demonstre sua impossibilidade técnica de implementação.
5. A monitoração de novos serviços de TIC que venham a ser desenvolvidos e implantados durante a execução do contrato deverá ter seus métodos de monitoração definidos pela Tribunal Regional Eleitoral do Amazonas, com participação principalmente do fiscal técnico do contrato, e deverá ser acatado pela CONTRADADA.
6. A monitoração de ativos de TIC adicionais será feita a critério da equipe técnica da Tribunal Regional Eleitoral do Amazonas.
7. Todos os serviços de TIC neste documento devem ser monitorados de forma mais representativa possível. Para isso devem ser aplicados os monitoramentos padrões para os hosts que são diretamente responsáveis pelo fornecimento do serviço. Também devem ser monitorados os principais elementos de cada serviço, sendo nesse caso, definido caso a caso.
8. Os elementos considerados para calcular a disponibilidade dos serviços serão aqueles que em caso de problema são mais perceptíveis pelo usuário.
9. Os serviços que possuem características de tolerância a falhas (failover) devem ter a monitoração configurada de tal forma que essa característica seja considerada no cálculo da disponibilidade, porém ainda assim é necessário que haja a monitoração dos elementos a fim de que os incidentes sejam tratados sem que haja indisponibilidade do serviço.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO AMAZONAS
Secretaria de Tecnologia da Informação
Coordenadoria de Infraestrutura

11. Será considerada a indisponibilidade do serviço quando houver indisponibilidade total ou parcial de parte dos componentes.
12. Se a verificação de qualquer componente dos serviços não for capaz de ser realizada por qualquer motivo será, por padrão, considerada como indisponibilidade. A CONTRATADA em conjunto à equipe técnica do TRE deverá então demonstrar e evidenciar por outros meios que o componente do serviço estava disponível naquele período.
13. Considerar atividades descritas no catálogo de serviço - **Anexo V (Descrição do ambiente de TIC e Metricas de Produtividade da Central de Serviço)**.

b) ATENDIMENTO DE SUPORTE:

- a) **ATENDIMENTO DE 1º NÍVEL:** A Central de Serviços de 1º Nível será considerada como o ponto único de contato, entre os usuários e a área de TIC da CONTRATANTE. O serviço deverá atuar conforme a função estratégica definida pelo TRE nas seguintes atividades:
 1. Compor o PUC (Ponto único de contato) da Central de Serviço. Em consequência sempre haverá um componente da equipe de 1.o nível de atendimento fisicamente na central de serviço.
 2. Recepcionar e identificar os chamados técnicos encaminhados à central originadas do sistema automarizado de gestão dos chamados, solução ITSM (Gestão de Serviços de Tecnologia da Informação).
 3. Recepcionar, identificar, registrar e registrar ocorrências capturadas a partir dos sistemas e ferramentas de monitoramento da infraestrutura.
 4. Identificar e registrar os chamados técnicos originados excepcionalmente pela equipe de Gestão da Central de Serviço TRE, telefone, e-mail, sistemas de mensagens automatizadas e em último caso, presencialmente.
 5. Realizar categorização dos chamados registrados e seu fluxo de atendimento.
 6. Realizar atendimento remoto quando da abertura do chamado, realizando rotinas presentes no catálogo de serviço da central de serviço dentro de suas atribuições em relação aos chamados de complexidade baixa.
 7. Escalonar chamados de suporte conforme atribuições presentes no catálogo de serviço da central de serviço dentro das atribuições em relação aos chamados de complexidade média/intermediária.
 8. Encerrar os chamados técnicos e gerir o fluxo de pesquisa de satisfação de usuários da central de serviços.
 9. Outras atribuições correlatas, incluindo composição dos ítems de qualidade e de tempo de duração do atendimento.
10. Considerar atividades descritas no catálogo de serviço - **Anexo V (Descrição do ambiente de TIC e Metricas de Produtividade da Central de Serviço)**.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO AMAZONAS
Secretaria de Tecnologia da Informação
Coordenadoria de Infraestrutura

- b) **ATENDIMENTO DE 2º NÍVEL:** Atendimento de chamados dos usuários de TIC do tipo: incidentes ou requisição de serviços, da CONTRATANTE, escalados pela Central de Serviços, envolvendo o parque de TIC do TRE, formato presencial ou remoto. O serviço deverá atuar conforme a função estratégica definida pelo TRE nas seguintes atividades:
1. Eventualmente compor as atividades de 1º nível descritos no item anterior.
 2. Quando necessário, realizar atendimento presencial aos usuários nas unidades da justiça eleitoral do Amazonas, incluindo as unidades localizadas no interior do Estado.
 3. Recepção dos chamados escalonados pelo 1º nível de atendimento, aplicando o início da rotina técnica necessária no sistemas ITSM disponível.
 4. Registrar o atendimento técnico em andamento e/ou finalizado na ferramenta ITSM disponível.
 5. Encerrar os chamados técnicos dentro de suas atribuições.
 6. Primar pelos índices de qualidade e tempo de atendimento à demandas registradas.
 7. Primar pelo fluxo dos chamados de sua responsabilidade dentro da central de serviço.
 8. Atuar no monitoramento da infraestrutura dentro de suas atribuições.
 9. Escalonar chamados ao próximo nível de atendimento conforme determinação e estratégia do TRE-AM.
 10. Manter atualizado o sistema ITSM e seus módulos, dentro de suas atribuições e definições da gestão da central por parte TRE e Contratada.
 11. Participar de eventos, capacitações, reuniões a que for convocado para definições e atribuições estratégicas propostas na execução do serviço contratado.
 12. Considerar atividades descritas no catálogo de serviço - **Anexo V (Descrição do ambiente de TIC e Metrícias de Produtividade da Central de Serviço).**

6.2 A prestação dos serviços deve abranger a solução de monitoramento de infraestrutura, incidentes e o cumprimento de requisições de serviços relacionados aos equipamentos e software utilizados no ambiente de microinformática do Tribunal.

6.3 As seguintes situações ensejarão a recusa dos serviços prestados:

6.3.1 Encerrar o chamado sem que o incidente ou a requisição de serviço tenha sido resolvido;

6.3.2 Encerrar o chamado sem o consentimento do usuário solicitante, salvo quando não for possível contatá-lo por duas vezes consecutivas;

6.3.3 Deixar de registrar, no Sistema de Gerenciamento de Serviços de TIC do TRE-AM, os procedimentos adotados durante o atendimento.

6.4 Os empregados da empresa contratada devem possuir qualificação técnico-profissional compatível com o nível de complexidade das atividades executadas.

6.5 A prestação dos serviços não deve gerar vínculo empregatício entre os empregados da Contratada e o Contratante, vedando-se qualquer r

Assinado eletronicamente conforme Lei 11.419/2006

Em: 12/02/2021 14:00:14

Por: RODRIGO PINTO DE CARVALHO e outros



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO AMAZONAS
Secretaria de Tecnologia da Informação
Coordenadoria de Infraestrutura

pessoalidade e subordinação direta.

6.6 Durante a prestação dos serviços deverão ser observados os processos de gestão de TIC, políticas, procedimentos e demais regulamentações em uso no Tribunal ou que venham a ser adotados durante a vigência do contrato.

6.7 A Central de Serviços deverá operar no espaço físico cedido pelo TRE-AM, utilizando a infraestrutura disponível.

6.8 A Contratada deve ser responsável pelo dimensionamento da força de trabalho necessária para a execução do objeto da contratação, considerando os níveis mínimos de serviço exigidos pelo Contratante.

6.9 O desempenho da Contratada deve estar vinculado ao atendimento de níveis de qualidade, devendo haver repercussão na prestação pecuniária, proporcional ao impacto causado em caso de não atendimento das metas estabelecidas.

6.10 Deve haver passagem de conhecimento durante toda a execução contratual, de modo a minimizar a dependência técnica com a empresa contratada, incluindo os casos de interrupção, transição e encerramento do contrato.

6.11 A Contratada deverá manter sigilo em relação aos dados, informações ou documentos que tomar conhecimento em decorrência da prestação dos serviços objeto desta contratação, bem como se submeter às orientações e normas internas de segurança da informação vigentes, devendo orientar seus empregados e/ou prepostos nesse sentido, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa.

6.12 Todos os artefatos produzidos ao longo do contrato devem ser de propriedade do Tribunal.

7 DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TIC

7.1 Tendo em conta os requisitos durante a realização dos estudos preliminares, bem como o resultado de consultas ao mercado de TIC, verificou-se que a solução tecnológica mais adequada para o alcance dos benefícios almejados com a contratação constitui-se nos seguintes elementos:

7.1.1 O serviço contínuo de monitoramento ativo de infraestrutura e suporte aos usuários de TIC, mediante a operação de uma Central de Serviços (*Service Desk*), organizada em grupos de atendimento de primeiro e segundo níveis, para realização de atendimento remoto ou presencial.

7.1.2 O trabalho das equipes deverá ser coordenado por um profissional, que desempenhará o papel de **Supervisor da Central de Serviços**, sendo responsável pelo acompanhamento dos resultados, gerenciamento do fluxo de atendimento, dentre outras atribuições.

7.1.2.1 O cargo de **Supervisor da Central de Serviços** NÃO poderá ser acumulado pelo Preposto indicado pela Contratada, tendo em vista a natureza distinta de suas atribuições.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO AMAZONAS
Secretaria de Tecnologia da Informação
Coordenadoria de Infraestrutura

7.1.4 As incumbências das equipes técnicas e do **Supervisor da Central de Serviços**, bem como as exigências relativas à qualificação técnico-profissional constam dos **Anexos II (Atribuições da Contratada)** e **III (Requisitos de Qualificação Profissional)**.

7.1.5 A transferência de conhecimentos, a ser realizada durante toda a execução contratual, mediante elaboração de modelos de atendimento (*scripts*), registros de informações na base de conhecimento disponibilizada pelo Tribunal, bem como a realização de oficinas, quando requerido pelo TRE-AM, de modo a minimizar a dependência técnica com a empresa contratada, incluindo os casos de interrupção, transição e encerramento contratual.

8 MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

8.1 O modelo de execução do objeto vincula-se ao pagamento de **valor fixo mensal**, sem prejuízo de descontos (glosas) decorrentes do desatendimento aos padrões de qualidade na forma do **Instrumento de Medição de Resultado (IMR)**, **Anexo IV**, caso não alcançadas as metas estabelecidas.

8.1.1 O Contratante será responsável pela gestão do contrato e aferição dos resultados esperados e dos níveis de qualidade exigidos frente aos serviços entregues.

8.2 O contrato será executado de acordo com as seguintes fases: Iniciação, Adaptação Operacional, Execução e Encerramento.

8.3 Fase de Iniciação:

8.3.1 Após a assinatura do contrato, tem início a **Fase de Iniciação**, que engloba a **Reunião de Alinhamento de Entendimentos e Expectativas**, necessária para que os elementos básicos do contrato fiquem claros para ambas as partes, e a **Adequação do Ambiente** do Tribunal para o início da prestação dos serviços, caso necessário. **Ressalta-se que esta fase não é remunerada pelo Contratante.**

8.3.1.1 Na **Reunião de Alinhamento de Entendimentos e Expectativas**, que deverá ocorrer **em até 5 (cinco) dias**, contados da assinatura do contrato, serão abordados os seguintes aspectos da contratação:

a.O objeto do contrato;

b.As providências necessárias para a inserção da Contratada no ambiente do Tribunal;

c.A forma de solicitação dos serviços, os critérios de qualidade adotados e as situações que ensejarão a recusa de produtos e serviços;

d.O modelo de execução do objeto;

e.O modelo de gestão do contrato, que inclui a forma de acompanhamento dos trabalhos;

f.A forma de comunicação das partes, que deverá ocorrer primordialmente entre os representantes do TRE-AM e o preposto da Contratada, excetuadas as notificações diretas necessárias para a execução das tarefas de atendimento aos usuários de TIC;

g.As sanções e glosas aplicáveis;

h.Os procedimentos de faturamento e pagamento;



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO AMAZONAS
Secretaria de Tecnologia da Informação
Coordenadoria de Infraestrutura

8.3.1.1.1 Deverão participar da reunião o responsável legal e o preposto da empresa contratada, assim como o Gestor e os Fiscais Técnico, Requisitante e Administrativo do Contrato.

8.3.1.1.2 A ata resultante do encontro deverá ser assinada por todos os participantes, a fim de posterior inclusão nos autos do processo de fiscalização.

8.3.1.1.3 A Contratada deverá entregar os seguintes documentos **em até 15 (quinze) dias**, contados da **Reunião de Alinhamento de Entendimentos e Expectativas**:

a. Relação dos empregados, com os respectivos comprovantes de qualificação técnico- profissional, conforme exigências constantes do **Anexo III (Requisitos de Qualificação Profissional)**;

b. **Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo – TCMS**, conforme modelo constante do **Anexo VI**, comprometendo-se a respeitar todas as obrigações relacionadas com a confidencialidade e segurança das informações pertencentes ao Contratante, mediante ações ou omissões, intencionais ou acidentais, que impliquem a divulgação, perda, destruição, inserção, cópia, acesso ou alterações indevidas, independentemente do meio no qual estejam armazenadas, em que trafeguem ou do ambiente em que estejam sendo processadas;

c. **Declaração de Ciência do TCMS**, presente no **Anexo VII**, a ser assinado por todos os empregados diretamente envolvidos na contratação.

8.3.1.2 A **Adequação do Ambiente**, a cargo da equipe de TIC do Tribunal, compreende a disponibilização de equipamentos, softwares e credenciais de acesso necessários para o cumprimento do objeto do contrato, bem como o ajustamento do layout da Central de Serviços ao quantitativo de profissionais alocados, caso necessário.

8.3.1.2.1 A **Adequação do Ambiente** deverá ocorrer **em até 20 (vinte) dias**, contados da **Reunião de Alinhamento de Entendimentos e Expectativas**.

8.4 Fase de Adaptação Operacional:

8.4.1 A **Fase de Adaptação Operacional** abrange os eventos de **Workshop de Adaptação**, no qual serão repassados à Contratada os conhecimentos relativos ao ambiente de TIC do Tribunal, e de **Operação Inicial**, considerando o marco temporal da prestação dos serviços de suporte e atendimento técnico aos usuários de TIC.

8.4.1.1 O **Workshop de Adaptação**, a ser ministrado pela equipe de TIC do Contratante, será realizado **em até 3 (três) dias** antes do evento “**Operação Inicial**”, nas dependências do prédio- sede do TRE-AM, com duração estimada de 6 (seis) horas, contemplando os seguintes temas:

- a. Apresentação da arquitetura de redes do TRE-AM e da Justiça Eleitoral;
- b. Demonstração das Ferramentas utilizadas para o atendimento aos usuários;
- c. Apresentação dos processos de gestão de TIC implantados no órgão, especialmente a Gestão de Incidentes e o Cumprimento de Requisição de Serviços;
- d. Esclarecimentos dos procedimentos relacionados à segurança da informação, sobretudo os de controle de acesso;
- e. Outros assuntos relacionados, a critério do Contratante.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO AMAZONAS
Secretaria de Tecnologia da Informação
Coordenadoria de Infraestrutura

8.4.1.1.1 Deverão estar presentes no evento os técnicos responsáveis pelos atendimentos de primeiro e segundo níveis, assim como o representante (preposto) da Contratada.

8.4.1.1.2 Importa ressaltar que a Contratada não será remunerada pelo evento **Workshop de Adaptação**, descrito no item 8.4.1.1.

8.4.1.2 O evento **Operação Inicial** refere-se à entrada em produção da Central de Serviços de TIC, por um **período de estabilização de 3 (três) meses**, com remuneração da Contratada por valor fixo mensal, a partir de então.

8.4.1.2.1 Na hipótese da Contratada iniciar o evento **Operação Inicial** no curso do mês, o valor correspondente será pago proporcionalmente aos dias em que os serviços foram prestados no respectivo mês (*pro rata die*).

8.4.1.2.2 Durante o período de **Operação Inicial**, os indicadores de desempenho, constantes do **Anexo IV (Instrumento de Medição de Resultados - IMR)**, serão apurados normalmente, com impacto reduzido nos valores devidos, em caso de insuficiência na avaliação de qualidade, de acordo com a seguinte sistemática:

- a. No primeiro mês de operação, haverá dispensa de 100% dos descontos pertinentes ao desatendimento dos níveis de serviço;
- b. No segundo mês de operação, haverá dispensa de 75% dos descontos pertinentes ao desatendimento dos níveis de serviço;
- c. No terceiro mês de operação, haverá dispensa de 50% dos descontos pertinentes ao desatendimento dos níveis de serviço.

8.4.1.2.3 Ressalte-se que, na eventualidade de prorrogação contratual, não haverá o evento de Operação Inicial.

8.5 Fase de Execução:

8.5.1 A Fase de Execução compreende a **Operação Normal**, cuja duração inicial é de **21 (vinte e um) meses**, e a **Avaliação da Conveniência da Prorrogação**, que deverá ter início com **pelo menos 120 (cento e vinte) dias** de antecedência do encerramento do contrato, podendo resultar no encerramento ou na prorrogação contratual.

8.5.1.1 A **Operação Normal** poderá ser prorrogada por interesse das partes, mediante termo aditivo, até o limite estabelecido na legislação, caso sejam preenchidos, de forma simultânea, os requisitos abaixo enumerados e autorizado formalmente pela autoridade competente:

- a. Prestação regular dos serviços;
- b. Demonstração de que a forma de prestação dos serviços tem natureza continuada;
- c. Manutenção do interesse pela Administração na realização do serviço;
- d. Concordância expressa da Contratada acerca da prorrogação;
- e. Comprovação de que a Contratada mantém as condições iniciais de habilitação;
- f. Manutenção da vantajosidade econômica do valor do contrato para a Administração, a ser aferida mediante pesquisa de mercado.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO AMAZONAS
Secretaria de Tecnologia da Informação
Coordenadoria de Infraestrutura

8.5.1.2 O evento de **Operação Normal** terá início no primeiro dia útil subsequente ao término do evento de **Operação Inicial**, devendo a Central de Serviços de TIC, a partir de então, funcionar de forma plena, de modo que as retenções por desatendimento dos níveis de serviço serão contabilizadas integralmente.

8.5.1.3 O evento de **Avaliação da Conveniência da Prorrogação** refere-se à verificação da pertinência da solução de TIC em termos de negócio, observados os aspectos de economicidade, eficácia e eficiência, bem como a legislação pertinente.

8.5 Fase de Encerramento:

8.5.1 Na Fase de Encerramento ocorrerá a **Reunião de Encerramento**, a ser realizada com **1 (um) mês** de antecedência do encerramento do contrato, na qual serão tratados os seguintes assuntos:

- a. Definição da forma de passagem definitiva do conhecimento sobre a solução para os Gestores da Secretaria de Tecnologia da Informação do TRE-AM, que poderá ser realizada por meio de oficina de trabalho, a critério do Contratante;
- b. Devolução dos recursos que porventura tenham sido entregues à Contratada para prestação dos serviços;
- c. Revogação dos perfis de acesso;
- d. Repasse do estado dos chamados abertos e seus andamentos;
- e. Entrega das versões finais da documentação;
- f. Demais providências relacionadas ao encerramento do contrato.

8.5.1.1 Deverão participar da reunião o responsável legal e o preposto da empresa contratada, assim como o Gestor e os Fiscais Técnico, Requisitante e Administrativo do contrato;

8.5.1.2 A ata resultante do encontro deverá ser assinada por todos os participantes, para posterior inclusão nos autos do processo de fiscalização.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO AMAZONAS
Secretaria de Tecnologia da Informação
Coordenadoria de Infraestrutura

8.6 Cronograma de Eventos:

EVENTO	DESCRÍÇÃO	PRAZOS	RESPONSÁVEL
FASE DE INICIAÇÃO			
0	Assinatura do Contrato	Até 2 dias úteis da data que receber a convocação.	Contratado
1	Reunião de Alinhamento de Entendimentos e Expectativas	Em até 5 dias contados do evento 0.	Contratante e Contratado
2	Adequação do Ambiente	Em até 20 dias contados do evento 1.	Contratante
FASE DE ADAPTAÇÃO OPERACIONAL			
3	Workshop de Adaptação	Deverá ser realizado em até 3 dias antes do evento 5.	Deverão estar presentes no evento os técnicos e preposto da Contratada
4	Operação Inicial	Em até 30 dias contados do evento 0.	Contratada
FASE DE EXECUÇÃO			
5	Operação Normal	No primeiro dia útil após o evento 4.	Contratada
FASE DE ENCERRAMENTO			
6	Avaliação da Conveniência da Prorrogação	Em até 120 dias de antecedência do término do contrato.	Contratante e Contratada
7	Reunião de Encerramento	Em, no máximo, 1 mês de antecedência do término do contrato.	Contratante e Contratada

9 DO LOCAL DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

- 9.1 Os serviços deverão ser prestados nas dependências da Sede do TRE-AM, situada na Avenida André Araújo, nº 200, bairro Aleixo, Manaus/AM e, **sempre que necessário, no Fórum Eleitoral da Capital (prédio anexo), localizado no mesmo logradouro da Sede do TRE-AM, e nos Cartórios e Postos de Atendimento Eleitorais no interior do Estado do Amazonas**, cuja relação pode ser obtida no seguinte endereço eletrônico: <http://www.tre-am.jus.br/o-tre/zonas-eleitorais/zonas-eleitorais-do-interior> .
- 9.2 A estrutura da Central de Serviços, em operação atualmente no Tribunal, bem como a descrição do ambiente de tecnologia da informação a ser suportado pela Contratada, podem ser verificados no **Anexo V (Descrição do ambiente de TIC e Metricas de Produtividade da Central de Serviço)**.
- 9.3 O horário de funcionamento da Central de Serviços será das **7h às 17h**, de segunda a sexta- feira.
- 9.3.1 Excepcionalmente, os trabalhos podem se estender até às **22 horas**, conforme a seguir:
- No dia que ocorrer Sessão Plenária;
 - No dia de encerramento do prazo para Alistamento Eleitoral, Registro de Candidatura e Prestação de Contas;
 - No dia do Pleito Eleitoral e nos 2 (dois) dias que o antecede.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO AMAZONAS
Secretaria de Tecnologia da Informação
Coordenadoria de Infraestrutura

10 DO INSTRUMENTO FORMAL DE SOLICITAÇÃO E ACOMPANHAMENTO DOS SERVIÇOS PRESTADOS

10.1 A solicitação dos serviços de suporte e atendimento técnico será realizada, preferencialmente, por meio do registro de chamados pelos usuários de TIC, no Sistema de Gerenciamento de Serviços, disponibilizado pelo Contratante e, excepcionalmente, via e-mail, ligação telefônica, ferramenta de comunicação, monitoramento, mensagem instantânea ou pessoalmente.

10.1.1 Os chamados recebidos, excepcionalmente, por outras vias que não a preferencial, deverão ser, obrigatoriamente, registrados no Sistema de Gerenciamento de Serviços, disponibilizado pela Contratante.

10.1.2 Todas as providências relacionadas a um determinado chamado deverão ser anotadas no sistema de gerenciamento de serviços, na medida em que forem executados, para fins de acompanhamento e avaliação pelos usuários, Supervisor da Central de Serviços e Gestores do TRE-AM.

11 REGRAS DESLOCAMENTO - SUPORTE E ATENDIMENTO DE SERVICE DESK, 2º NÍVEL - PRESENCIAL, NOS CARTÓRIOS E POSTOS DE ATENDIMENTO ELEITORAIS NO INTERIOR E CAPITAL DO ESTADO DO AMAZONAS

11.1 O serviço de suporte e atendimento de *Service Desk*, segundo nível, presencial (*On-Site*), nos Cartórios e Postos de Atendimento Eleitorais no interior do Estado do Amazonas, adotará os seguintes parâmetros para a demonstração dos custos pelo deslocamento do técnico designado para o atendimento na localidade indicada **na Ordem de Serviço de Deslocamento Programado - OSDP**, constante no **Anexo IX**.

11.1.1 Todos os custos associados com o deslocamento do técnico deverão ser cobertos pela Contratada, como as despesas com emissão de passagens aéreas, terrestres e/ou fluviais, despesas com serviços de transporte em geral, entre quaisquer municípios do Estado do Amazonas, incluindo dentro da capital Manaus e o pagamento de diárias, se for o caso, incluindo custo, lucro e tributos inerentes ao serviço.

11.1.2 Os custos serão repassados à contratada em modalidade de indenização, detalhados em faturamento mensal corriqueiro conforme a demanda especificada em cada período.

11.1.3 **Não será devido o pagamento de diárias e passagens para deslocamentos (ida e volta) realizados no mesmo dia, em transporte proporcionado pela Contratante, cujo atendimento ocorra dentro do horário de expediente da Contratada (item 9.3) nas unidades desta Justiça Eleitoral no interior do Estado do Amazonas e capital.**

11.2 Com vista a mensurar o custo total com o deslocamento, hospedagem e alimentação do técnico para suporte e atendimento nas unidades eleitorais no interior do Estado do Amazonas adotar-se-á como métrica a **Unidade de Deslocamento (UD)**.

11.2.1 A estimativa máxima, a cada **24 (vinte e quatro) meses** de vigência do contrato, será de 2.000 (duas mil) unidades de deslocamento, com valor unitário fixado em R\$ 100,00 (cem reais).

11.2.2 **Em caso de prorrogação contratual, cuja vigência seja inferior a 24 (vinte e quatro) meses, a estimativa máxima de unidades de d**



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO AMAZONAS
Secretaria de Tecnologia da Informação
Coordenadoria de Infraestrutura

período de vigência do contrato, considerando para o cálculo a razão de 2.000 UD/24 meses.

11.2.3 A quantidade máxima de unidade de deslocamento foi estimada a partir do estudo entre as demandas em ano com e sem Pleito Eleitoral. Esse limite garante uma boa margem para atender as demandas em ano Eleitoral, em que há um incremento de demandas para apoio técnico nas zonas eleitorais no interior do Estado do Amazonas.

11.3 As diárias são o pagamento feito ao empregado para indenizar despesas com o transporte, hospedagem e alimentação e toda sua manutenção quando precisar viajar para executar as determinações do empregador. São pagamentos ligados diretamente à viagem feita pelo empregado para a prestação dos serviços ao empregador, decorrentes da mobilidade do empregado.

11.3.1 O valor da diária do empregado e as despesas com passagens aéreas, fluviais e/ou terrestres deverão ser custeados pela Contratada (item 11.1.1), conforme solicitação da Gestão/Fiscalização da contratação, realizada por meio da **Ordem de Serviço de Deslocamento Programado - OSDP**, constante no **Anexo IX**.

11.3.2 O pagamento das diárias será realizado pelo critério de **Diária Inteira (DI)** ou **Meia Diária (MD)**, nos termos da solicitação efetuada pelo Contratante, mediante **Ordem de Serviço de Deslocamento Programado (OSDP)**, e de acordo com as regras apresentadas a seguir:

- Diária Inteira (DI):** Nos dias em que a viagem a serviço requerer pernoite fora do município de Manaus/AM;
- Meia Diária (MD):** Para as viagens a serviço que não ensejam pernoite e para os dias de retorno ao município de Manaus/AM.

11.3.2.1 A Contratada deverá disponibilizar o valor da diária ao empregado pelo menos um dia útil antes da viagem.

11.3.2.2 O valor unitário da diária é fixado em R\$ 180,00 (cento e oitenta reais). A meia diária corresponde a 50% (cinquenta por cento) desse valor, ou seja, R\$ 90,00 (noventa reais).

11.4 A Contratada deverá apresentar no faturamento mensal normal os custos correspondentes ao pagamento com diárias e passagens do mês anterior, com o comprovante de recebimento do empregado antes da realização da mesma e com a solicitação feita pela Gestão/Fiscalização da contratação.

11.5 O faturamento das diárias e passagens deverá ocorrer mensalmente, por meio de nota fiscal, cabendo ao TRE-AM efetuar as retenções de tributos e contribuições previstas na IN RFB 1234/2012.

11.6 Os valores devidos à Contratada serão convertidos em unidades de deslocamento (UDs) para fins de controle, fiscalização e adequação contratual.

11.7 Para a provisão de valores, a Gestão/Fiscalização da contratação deverá preencher o **Formulário de Provisionamento de Valores para Viagens (Anexo X)**, e submeter para autorização do Diretor-Geral do TRE-AM, devendo constar no referido documento a justificativa da demanda e o valor estimado a provisionar. Após a autorização do provisionamento, será emitida a respectiva **Ordem de Serviço de Deslocamento Programado (OSDP)** que deverá discriminá-lo, além do período para o deslocamento, localidades, quantidade de diárias, valor total das diárias, meio de transporte, o valor total das passagens, saldo provisionado e valor total requerido para a viagem e saldo remanescente se houver. Portanto, apresentando o valor total dos custos em moeda corrente e em unidades de deslocamento para execução dos serviços fora do município de Manaus/AM.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO AMAZONAS
Secretaria de Tecnologia da Informação
Coordenadoria de Infraestrutura

11.8 O TRE-AM não ficará obrigado a utilizar a quantidade de unidades de deslocamentos estimadas, sendo elas efetivadas de acordo com as necessidades do TRE-AM.

12 DA CLASSIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS E FORMA DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

12.1 Trata-se de serviço comum de caráter continuado, sem fornecimento de mão de obra em regime de dedicação exclusiva, a ser contratado mediante licitação, na modalidade pregão, em sua forma eletrônica.

12.2 Os serviços a serem contratados enquadram-se nos pressupostos do Decreto nº 9.507, de 21 de setembro de 2018, não se constituindo em quaisquer das atividades previstas no art. 3º do aludido decreto, cuja execução indireta é vedada.

12.3 A prestação dos serviços não gera vínculo empregatício entre os empregados da Contratada e o Contratante, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize pessoalidade e subordinação direta.

13 DA HABILITAÇÃO TÉCNICA

13.1 O licitante deverá ter como atividade principal demonstrada por meio do CNAE no seu cartão CNPJ exploração de atividade econômica no objeto do certame.

13.2 O licitante deverá apresentar 1 (um) ou mais atestado(s) ou declaração(ões) de capacidade técnico-operacional, emitido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove a prestação dos serviços de suporte e atendimento técnico a usuários de tecnologia da informação e comunicação (*Service Desk*).

13.3 Considera-se apto à comprovação exigida o(s) atestado(s) ou declaração(ões) que demonstre(m) a execução compatível com as características e quantidade estabelecidas no quadro a seguir, admitindo-se a soma de atestados, desde que sejam referentes a contratos executados em concomitância:

CARACTERÍSTICA	QUANTIDADE
Prestou ou tem prestado, satisfatoriamente, os serviços de suporte técnico presencial e remoto pelo período mínimo de 12 (doze) meses.	Ambiente com, no mínimo, 500 (quinhentos) usuários finais, 400 (quatrocentas) e estações de trabalho.

13.4 Não serão considerados os atestados de capacidade técnico-operacional emitidos por pessoas jurídicas integrantes do mesmo grupo comercial, industrial ou de qualquer atividade econômica de que faça parte o licitante.

13.5 O TRE-AM poderá realizar diligência, a fim de se comprovar a veracidade das informações prestadas, podendo requer cópias de contratos, notas fiscais ou quaisquer outros documentos que comprovem inequivocamente a prestação dos serviços.

13.6 Eventuais exigências quanto à qualificação econômico-financeira serão tratadas no Edital de licitação.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO AMAZONAS
Secretaria de Tecnologia da Informação
Coordenadoria de Infraestrutura

14 INFORMAÇÕES RELEVANTES PARA A COMPOSIÇÃO DA PROPOSTA

- 14.1 Constam do **Anexo V (Descrição do ambiente de TIC e Metricas de Produtividade da Central de Serviço)** a estrutura da Central de Serviços de TIC, incluindo o histórico de atendimentos, período de 2018 a 2020, além de uma descrição geral do ambiente de TIC do Tribunal e seu catálogo de serviço.
- 14.2 Na presente contratação será adotado o **Valor Fixo Mensal** para o serviço de *Service Desk*, contemplando monitoramento ativo da infraestrutura, suporte e atendimentos de 1º Nível, remoto, e de 2º Nível, presencial e remoto, modelo segundo o qual os licitantes deverão dimensionar suas propostas com base no volume estimado mensal de atendimentos, considerando-se, principalmente, o número de ativos de TIC, o número total de usuários, a complexidade do ambiente computacional do Tribunal, o histórico de atendimento de anos anteriores e as características dos diferentes serviços a serem executados. Para tanto, necessário observar o disposto nos **Anexos II (Atribuições da Contratada) e V (Descrição do ambiente de TIC e Metricas de Produtividade da Central de Serviço)**.
- 14.2.1.1 As demandas serão solicitadas mediante abertura de chamados automaticamente ou pelos usuários de TIC no Sistema de Gerenciamento de Serviços disponibilizado pela Contratante. Ao final do período, realizar-se-á a apuração dos indicadores de níveis de serviços previstos no contrato (**vide Anexo IV – Instrumento de Medição de Resultados**), bem como a verificação das eventuais glosas por desatendimento aos padrões de qualidade e às eventuais penalidades cabíveis (**vide item 24 do TR**). Por fim, os valores relativos às retenções e penalidades serão descontados do valor mensal estipulado, obtendo-se dessa forma o valor líquido a pagar pelos serviços executados.
- 14.3 Em ano eleitoral há acréscimo no volume de serviços. Nessa ocasião ocorrem diversos eventos relevantes para a Justiça Eleitoral, a exemplo do Registro de Candidaturas, Prestação de Contas, Sessões Plenárias, Alistamento Eleitoral, trabalhos preparatórios no(s) dia(s) que antecede(m) a Eleição, bem como no dia do Pleito Eleitoral, dentre outros eventos constantes do Calendário Eleitoral. Nesses momentos os serviços de suporte e atendimento técnico aos usuários de TIC do TRE-AM devem ser prestados até o final dos eventos, podendo os trabalho, ocasionalmente, se estenderem até às 22 horas.
- 14.4 Eventualmente será necessária a realização de deslocamentos para a prestação dos serviços, conforme descrito no item 11.
- 14.5 O valor estimado da presente contratação é de **R\$ 1.080.000,00 (um milhão e oitenta mil Reais)**, por 24 meses de serviço contínuo.
- 14.5.1 A estimativa de preços do Serviço de Service Desk, contemplando monitoramento ativo da infraestrutura e atendimentos de 1º Nível, remoto, e de 2º Nível, presencial e remoto, e Atendimento de Service Desk em 2º Nível, presencial (On-Site), com deslocamento, foi realizada através de pesquisa de preços de contratações similares, nos termos da IN nº 05/2014-SLTI/MP, além de memorial de cálculo, constante no Anexo I-A (Estimativa do Preço da Contratação).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO AMAZONAS
Secretaria de Tecnologia da Informação
Coordenadoria de Infraestrutura

14.5.2 Quadro-resumo dos preços estimados da contratação:

Item	Especificação	Quantidade	Valor Unitário	Valor Total
1	CATSER: 26980 - Serviço de <i>Service Desk</i> , contemplando atendimentos de 1º Nível, remoto, e de 2º Nível, presencial e remoto.	24	R\$ 45.000,00	R\$ 1.080.000,00

15 DA VISTORIA PARA A LICITAÇÃO (FACULTATIVA)

15.1 Para o correto dimensionamento e elaboração de sua proposta, o licitante poderá realizar vistoria nas dependências da Secretaria do TRE-AM, acompanhado por servidor designado para esse fim, **sendo franqueada a visita para os demais locais de prestação dos serviços, de segunda a sexta-feira, das 8h às 14h.**

15.2 O prazo para vistoria iniciar-se-á no dia útil seguinte ao da publicação do Edital, estendendo-se **até 2 (dois) dias úteis** antes da data prevista para a abertura da sessão pública.

15.3 O agendamento para a vistoria deve ser efetuado previamente pelo e-mail gabsti@tre-am.jus.br ou pelo telefone (92) 3632-4460.

15.4 Para efetuar a vistoria, o licitante ou o seu representante legal deverá estar devidamente identificado, apresentando documento de identidade civil e documento expedido pela empresa comprovando sua habilitação para tanto.

15.5 Em nenhuma hipótese o licitante poderá alegar desconhecimento, incompreensão, dúvidas ou esquecimento de qualquer detalhe relativo ao objeto, responsabilizando-se por quaisquer ônus decorrentes desses fatos.

15.6 Para comprovação da vistoria deverá ser lavrado Atestado de Visita Técnica, conforme modelo constante do **Anexo VIII**, o qual deverá ser preenchido pelo interessado em participar da licitação.

16 DAS OBRIGAÇÕES GERAIS

16.1 Obrigações do Contratante

16.1.1 Proporcionar à Contratada as condições indispensáveis à execução do objeto deste Instrumento.

16.1.2 Assegurar o acesso às suas dependências dos profissionais incumbidos do fornecimento/execução dos serviços contratados, desde que os mesmos se apresentem devidamente identificados, respeitadas as normas internas (ética, segurança e disciplina) do Contratante.

16.1.3 Efetuar o pagamento à Contratada de acordo com as condições de preço e prazo estabelecidas no Contrato.

16.1.4 Fiscalizar a execução da Contratação, em todas as suas fases, a fim de que sejam plenamente cumpridas as especificações do objeto pactuado.

16.1.5 Comunicar à Contratada, de imediato, preferencialmente por meio eletrônico, qualquer irregularidade constatada na execução dos serviços.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO AMAZONAS
Secretaria de Tecnologia da Informação
Coordenadoria de Infraestrutura

16.2 Obrigações da Contratada

16.2.1 Executar os serviços conforme especificações deste Instrumento e de sua proposta, com a alocação dos empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais, devendo estar atenta às disposições de normas e leis trabalhistas vigentes, além das normas e leis que venham a ser publicadas durante todo o período de execução contratual e que tenham relação com o objeto contratado.

16.2.2 Executar os serviços que envolvam deslocamento técnico às unidades do interior do Estado do Amazonas conforme regramento e detalhamento descrito no item 11 deste TR.

16.2.3 Dimensionar, organizar e gerenciar o quantitativo de profissionais em turnos de trabalho necessários para o cumprimento do objeto contratado de acordo com os níveis de serviços exigidos.

16.2.3.1 Manter quadro de pessoal suficiente para o atendimento dos serviços sem interrupção, seja por motivo de férias, descanso semanal, greve, falta ao serviço e demissão de empregados, que não terão, em hipótese alguma, qualquer relação de emprego com este Tribunal.

16.2.4 Cumprir integralmente e responsabilizar-se por todos os encargos sociais e obrigações trabalhistas fixados na legislação vigente, assim como em Convenção Coletiva de Trabalho ou Sentença Normativa, especialmente quanto a:

- a. Realizar o pagamento da remuneração mensal (salários, vale-transporte, auxílio alimentação e todas as demais verbas trabalhistas previstas na legislação e CCT) dos trabalhadores rigorosamente até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente, nos termos da legislação vigente, independente do pagamento da fatura mensal pela Contratada (observado o disposto no inciso XV do artigo 78 da Lei nº 8.666/1993);
- b. Realizar o pagamento da remuneração mensal (salários, vale-transporte, auxílio alimentação e todas as demais verbas trabalhistas previstas na legislação e CCT) dos trabalhadores em estrita observância a todos os valores e percentuais previstas na legislação e nas normas coletivas vigentes;
- c. Realizar o pagamento de 13º salário, das férias e das verbas rescisórias dos trabalhadores rigorosamente até o prazo fixado na legislação e nas normas coletivas vigentes;
- d. Realizar o pagamento de 13º salário, das férias e das verbas rescisórias dos trabalhadores em absoluta observância a todos os percentuais e valores previstos na legislação e nas normas coletivas vigentes;
- e. Recolher mensalmente as contribuições previdenciárias e o FGTS dos trabalhadores até os prazos previstos na legislação e nas normas coletivas vigentes, e recolhendo-as rigorosamente segundo os percentuais e valores fixados na legislação vigente;
- f. Fazer todos os pagamentos de remuneração, 13º salário, férias e verbas rescisórias por meio de depósito bancário na conta do trabalhador beneficiário.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO AMAZONAS
Secretaria de Tecnologia da Informação
Coordenadoria de Infraestrutura

16.2.5 Assumir a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho, quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas os seus empregados quando da execução do objeto ou em conexão com ele, ainda que acontecido em dependência do Contratante, inclusive por dados causados a terceiros.

16.2.6 Assumir todas as responsabilidades e tomar as medidas necessárias ao atendimento dos seus empregados, acidentados ou com mal súbito.

16.2.7 Assumir todos os encargos de possível demanda trabalhista, cível ou penal, relacionados à execução do objeto, originariamente ou vinculada por prevenção, conexão ou contingência, podendo a Administração, a seu critério, exigir a apresentação de documentos que comprovem os pagamentos de salários e encargos trabalhistas e previdenciários.

16.2.8 Responsabilizar-se pelos danos cíveis e criminais casados ao TRE-AM ou a terceiros decorrentes de culpa ou dolo na execução da Contratação, por seu representante ou demais funcionários, obrigando-se, outrossim, a quaisquer responsabilidades decorrentes de ações judiciais ou extrajudiciais de terceiros, ligadas ao cumprimento do contrato.

16.2.9 Responsabilizar-se, nos termos legais, pelo transporte de seus empregados, por meios próprios ou mediante fornecimento de vale-transporte, de acordo com a tarifa estabelecida para o município de Manaus/AM, para a cobertura do trajeto entre residência e trabalho e vice-versa.

16.2.10 Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pela Gestão/Fiscalização da contratação, os serviços efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções na execução da avença.

16.2.11 Manter, durante toda a execução da contratação, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas para a participação no certame.

16.2.12 Substituir qualquer empregado cuja atuação, permanência e/ou comportamento sejam julgados inadequados, prejudiciais, inconvenientes ou insatisfatório à boa ordem e às normas disciplinares do TRE-AM ou ao interesse do Serviço Público, **no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas**, contado do recebimento da solicitação, devidamente motivada, expedida pelo Gestor da contratação, através de e-mail, desde que assegurada reciprocidade.

16.2.12.1 O empregado substituto somente será aceito mediante comprovação de atendimento das qualificações especificadas neste Termo de Referência.

16.2.13 Fornecer, sem ônus adicional ao Contratante e/ou seus empregados, os seguintes materiais de identificação, os quais serão disponibilizados a partir do primeiro dia de trabalho, obrigatoriamente, sem exceção:

- a. Crachás de identificação funcional com foto, contendo, no mínimo: nome da empresa, nome visível e demais dados de identificação do empregado;
- b. Fardamento próprio da empresa.

16.2.13.1 O não uso do crachá deverá ensejar a notificação da Contratada para correção da inadequação.

16.2.14 Não se valer, na execução dos serviços, de empregados cônjuges, companheiros ou parentes em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, inclusive, de ocupantes de cargos de direção e de assessoramento, de membros ou juízes vinculados ao TRE-AM.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO AMAZONAS
Secretaria de Tecnologia da Informação
Coordenadoria de Infraestrutura

16.2.15 Indicar, **no prazo de 2 (dois) dias úteis** da assinatura (por escrito no próprio Instrumento Contratual), representante para a execução da presente contratação, bem como telefone e e-mail para contato.

16.2.16 Indicar outro representante, **no mesmo prazo de 2 (dois) dias úteis**, no caso de o TRE-AM utilizar-se do direito de determinar, a qualquer tempo, a substituição do representante.

16.2.17 Acatar as decisões, observações e sugestões feitas pelos Gestores de TIC do TRE-AM, que serão formuladas por escrito e enviadas, preferencialmente, por e-mail.

16.2.18 Facilitar o pleno exercício das funções dos Gestores de TIC, atendendo às suas solicitações e fornecendo, a qualquer momento, todas as informações de interesse do TRE-AM, por ele julgadas necessárias, pertinentes ao objeto contratual, sob pena de aplicação das sanções contratuais.

16.2.19 Comunicar à Gestão/Fiscalização da contratação, **no prazo de 24 (vinte e quatro) horas**, qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local dos serviços.

16.2.20 Paralisar, por determinação do Contratante, qualquer atividade que não esteja sendo executada de acordo com a boa técnica ou que ponha em risco a segurança de pessoas ou bens de terceiros.

16.2.21 Promover a guarda, manutenção e vigilância de materiais, ferramentas e tudo o que for necessário à execução dos serviços durante a vigência do contrato.

16.2.22 Promover a organização técnica e administrativa dos serviços, de modo a conduzi-los eficaz e eficientemente, de acordo com os documentos e especificações que integram este Termo de Referência, no prazo determinado.

16.2.23 Conduzir os trabalhos com estrita observância às normas da legislação pertinente, cumprindo as determinações dos Poderes Públicos, mantendo sempre limpo o local dos serviços e nas melhores condições de segurança, higiene e disciplina.

16.2.24 Manter sigilo em relação aos dados, informações ou documentos que tomar conhecimento em decorrência da prestação dos serviços objeto desta contratação, bem como se submeter às orientações e às normas internas vigentes especialmente as que tratam de segurança da informação e de disciplina da utilização dos recursos de TIC nas unidades do TRE-AM, devendo orientar seus empregados e o preposto nesse sentido, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa:

16.2.24.1 Para formalização da confidencialidade exigida, a Contratada deverá assinar o **Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo (Anexo VI)**, comprometendo-se a respeitar todas as obrigações relacionadas com a confidencialidade e segurança dos informações pertencentes ao Contratante, mediante ações ou omissões, intencionais ou acidentais, que impliquem na divulgação, perda, destruição, inserção, cópia, acesso ou alterações indevidas, independentemente do meio no qual estejam armazenadas, em que trafeguem ou do ambiente em que estejam sendo processadas;

16.2.24.2 A Contratada deverá dar ciência do documento mencionado no item anterior a seus funcionários, assegurando que eles assinem a **Declaração de Ciência do Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo (Anexo VII)**;

16.2.24.3 Ambos os documentos devem ser entregues ao Contratante **em até 15 (quinze) dias**, contados da **Reunião de Alinhamento**;



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO AMAZONAS
Secretaria de Tecnologia da Informação
Coordenadoria de Infraestrutura

-
- 16.2.24.4 Sempre que houver a substituição ou inclusão de novos profissionais no ambiente de trabalho, o preposto deverá entregar à Contratada a **Declaração de Ciência do Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo (Anexo VII)**, devidamente subscrita, antes do efetivo início da prestação dos serviços.
- 16.2.25 Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, trais como os valores providos com o quantitativo de vale-transporte, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do objeto da licitação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados nos incisos do §1º do art. 57 da Lei nº 8.666/1993.
- 16.2.26 Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança do Contratante.
- 16.2.27 Assegurar ao Contratante, em conformidade com o previsto no subitem 6.1, “a” e “b”, do Anexo II – F da Instrução Normativa SEGES/MPOG nº 5, de 25/05/2017:
- 16.2.27.1 Os direitos autorais da solução, de suas especificações técnicas, da documentação produzida e congêneres, e de todos os demais produtos gerados na execução do contrato, ficando proibida a sua utilização sem que exista autorização expressa do Contratante, sob pena de multa, sem prejuízo das sanções civis e penais cabíveis.
- 16.2.28 Realizar a transição contratual com transferência de conhecimento, tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações.
- 16.2.28.1 O Contratante poderá exigir, caso necessário, a capacitação do seu corpo técnico ou dos funcionários da nova empresa que continuará a execução dos serviços.
- 16.2.29 Recursar a realização de atendimento técnico sem prévio registro de chamado, devendo as solicitações ser realizadas através dos canais oficiais de atendimento.
- 16.2.30 Abster-se de executar serviço incompleto, de baixa qualidade, paliativo, substitutivo como por caráter permanente.
- 16.2.31 Apresentar **Relatório de Prestação de Serviços (RPS)** e índices integrantes do **Instrumento de Medição de Resultados (IMR)**, nas formas definidas para a contratação.
- 16.2.32 Abster-se de encerrar o chamado sem que o incidente ou a requisição de serviço tenha sido resolvido.
- 16.2.33 Abster-se de encerrar o chamado sem o consentimento do usuário solicitante, salvo quando não for possível contatá-lo por duas vezes consecutivas, com a anotação dos respectivos eventos acerca do atendimento.
- 16.2.34 Alocar apenas profissionais sem filiação partidária nas dependências do Contratante para a prestação dos serviços.
- 16.2.35 Observar as normas do Código de Ética e Conduta Profissional do TRE-AM, instituído pela Resolução TRE-AM nº 11/2015.

17 DA SUBCONTRATAÇÃO

- 17.1 É vedada à Contratada a sub-rogação (subcontratação, cessão ou transferência total) da contratação.
- 17.2** A subcontratação parcial do objeto da contratação, a associação com outrem, cessão ou transferência parcial, bem como a fusão, cisão ou incorporação **poderão ser admitidas a juízo exclusivo do TRE-AM.**



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO AMAZONAS
Secretaria de Tecnologia da Informação
Coordenadoria de Infraestrutura

18 MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

18.1 Controle e Fiscalização da Execução

18.1.1 Da Equipe de Gestão da Contratação

18.1.1.1 A Equipe responsável pela gestão e fiscalização da execução contratual, denominada Equipe de Gestão Contratual (EGC), será constituída por servidores do TRE-AM especialmente designados, com as seguintes funções:

18.1.1.1.1 **Gestor do Contrato:** Servidor com atribuições gerenciais designado para coordenar e comandar o processo de gestão e fiscalização contratual. A ele caberá o encaminhamento de indicação de glosas ou sanções para a Área Administrativa; efetuar o Recebimento Definitivo; autorizar a emissão de nota fiscal; encaminhar eventuais pedidos de modificação contratual para a Área Administrativa; verificação da manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação; manutenção do histórico de gerenciamento do contrato, contendo registros formais de todas as ocorrências positivas e negativas da execução do contrato.

18.1.1.1.2 **Fiscal Requisitante:** Servidor representante da Área de Tecnologia da Informação e Comunicação, indicado pelo titular da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação do Tribunal, responsável por fiscalizar o contrato do ponto de vista funcional da Solução de Tecnologia da Informação.

18.1.1.1.3 **Fiscal Técnico:** Servidor representante da Área de Tecnologia da Informação, indicado pelo titular da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação do Tribunal, responsável em fiscalizar tecnicamente o Contrato.

18.1.1.1.4 **Fiscal Administrativo:** Servidor representante da Área Administrativa, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar o contrato quanto aos aspectos administrativos.

18.1.1.2 A Gestão/Fiscalização da contratação será exercida no interesse do TRE-AM, não excluindo ou reduzindo esta atividade a responsabilidade da Contratada pela adequada execução do objeto contratado e pelos danos ou prejuízos por ela causados, por culpa ou dolo, ao TRE-AM ou a terceiros.

19 MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO

19.1 A comunicação entre o Contratante e a Contratada ocorrerá, preferencialmente, por meio do Preposto, para tratar de assuntos relacionados à gestão e fiscalização contratual.

19.2 As comunicações devem ser realizadas por escrito(meio eletrônico), sempre que o ato exigir tal formalidade, utilizando-se das formas relacionadas a seguir:



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO AMAZONAS
Secretaria de Tecnologia da Informação
Coordenadoria de Infraestrutura

INSTRUMENTO	FUNÇÃO	EMISSOR	DESTINATÁRIO	PERIODICIDADE
Ofício	Informações diversas	Contratante Contratada	Contratante Contratada	Sempre que necessário
E-mail	Informações diversas	Contratante Contratada	Contratante Contratada	Sempre que necessário
Verbalmente, com registro em Ata	Registro das ocorrências, deliberações, decisões e conclusões de uma reunião	Contratante Contratada	Contratante Contratada	Sempre que necessário
Relatório de Prestação de Serviços – RPS	Informar sobre o resultado dos indicadores de desempenho, andamento dos serviços e oferecimento de sugestões.	Supervisor da Central de Serviços	Fiscal Técnico	Mensal

20 METODOLOGIA DE AFERIÇÃO E VERIFICAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS

21.1 A avaliação da qualidade dos serviços prestados será realizada mediante apuração dos indicadores de desempenho constantes do **Anexo IV (Instrumento de Medição de Resultados)**.

21.2 A Contratada será responsável pelo cumprimento das metas estabelecidas, cabendo ao Contratante efetuar auditorias periódicas como forma de resguardar os interesses da Administração.

21.3 A frequência de aferição e avaliação dos níveis de serviço será mensal, devendo o Supervisor da Central de Serviços elaborar relatório gerencial, denominado **Relatório de Prestação de Serviços (RPS)**, em meio eletrônico, apresentando-o ao Fiscal Técnico até o primeiro dia útil do mês subsequente ao da prestação de serviços.

21.3.1 As seguintes informações deverão constar do RPS:

- a. Descrição das principais ocorrências durante o período;
- b. Sugestões para melhoria dos serviços prestados;
- c. Anexo contendo as seguintes informações extraídas do Sistema de Gerenciamento de Serviços acerca dos serviços de *Service Desk*, primeiro e segundo níveis: resultados dos indicadores de qualidade constantes do **Instrumentos de Mediação de Resultados (IMR)**; quantidade de chamados encerrados no período; quantidade de chamados em aberto; índice de resolução no primeiro contato (primeira resposta); relação dos chamados reabertos **em até 5 (cinco) dias** após o fechamento.

21.3.2 A entrega do **RPS** caracterizará o **Recebimento Provisório** do objeto e será condição necessária à atestação dos serviços pelo Contratante, para fins de pagamento das faturas.

21.3.3 De posse do **RPS**, o Fiscal Técnico deverá avaliar **em até 3 (três) dias úteis**, o cumprimento das metas associadas aos indicadores de qualidade.

21.3.4 Em caso de descumprimento das metas estabelecidas para o período em análise, haverá repercussão (glosas) na prestação pecuniária, observado o disposto no item 8.4.1.2.2.

- 21.3.4.1 A aplicação reiterada de glosas associadas a um mesmo indicador, por 3 (três) meses consecutivos ou 5 (cinco) meses intervalados, ao longo de um ano, sujeitará a Contratada às sanções previstas no item 24 deste Termo de Referência ou, até mesmo, a rescisão contratual (item 27).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO AMAZONAS
Secretaria de Tecnologia da Informação
Coordenadoria de Infraestrutura

21.3.5 O Fiscal Técnico deverá submeter o resultado da avaliação para conhecimento da Contratada, que disporá do prazo de **5 (cinco) dias úteis**, a contar da data do recebimento da comunicação, para apresentar as devidas justificativas. O Fiscal Técnico terá **até 5 (cinco) dias úteis** para avaliar as justificativas apresentadas pela Contratada. As eventuais aplicações de glosas ocorrerão no próprio mês de faturamento ou, se não avaliadas tempestivamente, no mês subsequente.

21.3.6 A aceitação ou recusa das justificativas deverá ser formalizada pelo Fiscal Técnico.

21.3.7 Após aprovação do **RPS**, que terá efeitos de **Recebimento Definitivo**, a Contratada será autorizada a emitir a nota fiscal de serviços para atestação e envio para pagamento.

21.4 A simples aplicação de redutor por descumprimento dos níveis mínimos de serviço não exime a Contratada de outras sanções estabelecidas neste Termo de Referência e no Contrato.

22 DO PAGAMENTO E DO REAJUSTE

22.1 Pela perfeita e fiel execução do objeto da contratação, o TRE-AM efetuará o pagamento do preço, **em até 20 (vinte) dias úteis**, contados a partir da data de apresentação da nota fiscal ou fatura da Contratada acompanhada de todos os documentos necessários à atestação, através de qualquer tipo de ordem bancária.

22.1.1 Na hipótese de o valor a ser pago enquadrar-se no art. 5º, §3º, da Lei 8.666/1993, o prazo para pagamento será de **até 5 (cinco) dias úteis**, contados a partir da data da atestação emitida pelo Gestor da contratação, que ocorrerá após confirmação da regularidade dos documentos que acompanham a nota fiscal ou fatura necessário a essa providência.

22.1.2 Mensalmente, o pagamento do serviço de *Service Desk*, objeto da presente contratação, de valor fixo mensal, ocorrerá após apuração dos indicadores de desempenho e qualidade estabelecidos no Instrumento de Medição de Resultado (IMR).

22.1.3 A atestação será efetuada pelo Gestor da contratação **em até 2 (dois) dias úteis**, contados a partir da apresentação da nota fiscal ou fatura pela contratada e da comprovação da regularidade necessária para pagamento.

22.1.4 O prazo para atestação não ocorrerá enquanto a conformidade depender de providências por parte da Contratada, comprovadamente solicitadas pelo Gestor da contratação.

22.1.5 Fica assegurado ao TRE-AM o direito de não efetivar o pagamento se ficar comprovada a imperfeição dos serviços ou sua execução em desacordo com as normas técnicas, especificações, projetos ou demais documentos determinantes dos serviços, devendo então serem justificadas, por escrito, as razões da não aceitação.

22.2 Para o(s) pagamento(s), a EGC comprovará a regularidade da contratada relativa à Seguridade Social – INSS, através de Certidão Negativa de Débitos Federais – CNDF, e o Fundo de Garantia por Tempo de Serviço – FGTS, através do Certificado de Regularidade do FGTS – CRF, bem como a Certidão de Débitos Trabalhistas – CNDT.

22.2.1 A consulta à CNDF deverá ser realizada sempre no CNPJ da matriz, enquanto ao CRF e à CNDT serão sempre no CNPJ efetivamente contratado (matriz ou filial, conforme o caso).

22.3 O CNPJ constante da nota fiscal deverá ser o mesmo indicado na proposta e no contrato.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO AMAZONAS
Secretaria de Tecnologia da Informação
Coordenadoria de Infraestrutura

22.3.1 Eventual mudança do CNPJ da contratada (matriz/filial), encarregada da execução da contratação, constante dos documentos de habilitação, terá de ser solicitada formal e justificadamente, **no prazo máximo de 8 (oito) dias úteis** da data prevista para o pagamento da nota fiscal.

22.4 Na hipótese de não ocorrer o pagamento no prazo previsto nos itens 22.1 ou 22.1.1, por causa atribuída exclusivamente ao Contratante, o valor devido deverá ser acrescido de atualização financeira e sua apuração se fará desde a data de seu vencimento até a data do efetivo pagamento, em que os juros de mora serão calculados à taxa de 0,5% (meio por cento) ao mês, ou 6% (seis por cento) ao ano, mediante aplicação da seguinte fórmula:

EM = N x VP x I, sendo:

EM = Encargos Moratórios

N = Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento

VP = Valor da parcela em atraso

I = Índice de atualização financeira

I = 6/100/365 (ou seja, taxa anual/100/365)

I = 0,0001644

22.4.1 Salvo a atualização financeira prevista no item 22.4, não será devida qualquer compensação ou penalidade por atraso de pagamento.

22.5 Enquanto pendente de liquidação, qualquer obrigação financeira decorrente de inadimplência ou penalidade da Contratada, nenhum pagamento lhe será devido, sem que isso gere direito a reajustamento ou atualização de preços.

22.6 Qualquer incorreção nas faturas ou notas fiscais comunicada à Contratada suspenderá os pagamentos até que sejam sanadas as irregularidades, sem que isto acarrete ao TRE-AM encargos financeiros adicionais.

22.7 Quando for o caso, após a periodicidade de 12 (doze) meses de vigência da contratação, poderá ser concedido reajuste de preços, tendo como limite a variação do índice de Preços ao Consumidor Ampliado – IPCA, observada a compatibilidade dos preços finais com os praticados no mercado.

22.7.1 Em caso de mudança na legislação quanto ao prazo de reajuste ou índice, serão adotados como substitutos aqueles definidos pelo Governo Federal.

22.8 Os reajustes deverão ser obrigatoriamente precedidos de solicitação da Contratada.

22.8.1 Caso a Contratada não solicite tempestivamente o reajuste e o contrato seja prorrogado sem pleiteá-lo, ocorrerá a preclusão do direito ao reajuste.

22.8.2 Também ocorrerá a preclusão do direito ao reajuste se o pedido for formulado depois de extinto o contrato.

22.9 O reajuste terá seus efeitos financeiros iniciados a partir da data de aquisição do direito da Contratada, nos termos do item 22.7 acima.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO AMAZONAS
Secretaria de Tecnologia da Informação
Coordenadoria de Infraestrutura

23 DOS ACRÉSCIMOS OU SUPRESSÕES

23.1 A Contratada obriga-se a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem no objeto deste Termo de Referência, até 25% (vinte e cinco por cento) de seu valor, conforme disposto na Lei 8.666/93, art. 65, I, "b" e seus §§ 1º e 2º.

23.2 O limite estabelecido no item 23.1 poderá ser excedido, para supressão, desde que resultante de acordo celebrado entre os contratantes.

24 DAS PENALIDADES

24.1 Pela inexecução, total ou parcial, da contratação o TRE-AM poderá, garantidos o contraditório e a ampla defesa, aplicar à Contratada as seguintes sanções:

24.1.1 Advertência por inexecução parcial da contratação que não trouxer prejuízo à execução do objeto, como atrasos injustificados no acatamento das decisões, observações e sugestões feitas pela EGC ou inobservância de obrigação que não justifique imposição de penalidade mais grave.

24.1.1.1 A advertência será aplicada pela EGC, mediante aviso escrito à Contratada, após 5 (cinco) dias úteis para sua manifestação, caso esta não apresente justificativa ou a apresentada seja insuficiente.

24.1.2 Pelo descumprimento das obrigações contratuais, o Contratante aplicará multas conforme a graduação estabelecida nas tabelas seguintes:

Tabela 1

GRAU	CORRESPONDÊNCIA (% do valor mensal do Contrato)
1	0,07%
2	0,2%
3	0,5%
4	1,0%
5	2,0%
6	3,0%
7	4,0%
8	5,0%

Tabela 2

ITEM	DESCRIÇÃO	GRAU	INCIDÊNCIA
1	Permitir que o serviço seja prestado por colaboradores/funcionários não identificados por crachá	3	Por ocorrência
2	Permitir que o serviço seja prestado por colaboradores/funcionários sem capacidade técnica necessária ao pleno atendimento do objeto contratado	3	Por ocorrência
3	Executar serviço incompleto, de baixa qualidade, paliativo, substitutivo como por caráter permanente	4	Por ocorrência



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO AMAZONAS
Secretaria de Tecnologia da Informação
Coordenadoria de Infraestrutura

4	Registrar equivocadamente índices/indicadores/metas de níveis de serviço	3	Por ocorrência
5	Suspender ou interromper, salvo por motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratuais	7	Por dia
6	Destruir ou danificar documentos por culpa ou dolo de seus colaboradores/funcionários	5	Por ocorrência
7	Utilizar as dependências do Contratante para fins diversos do objeto contratado	7	Por ocorrência
8	Recusar-se a executar serviço determinado pela Gestão/Fiscalização da contratação, sem motivo justificável	7	Por ocorrência
9	Permitir situação que crie a possibilidade de causar ou que cause dano físico, lesão corporal ou consequências letais	8	Por ocorrência
10	Retirar das dependências do Contratante quaisquer equipamentos ou materiais previstos para a contratação, sem autorização prévia e formal do responsável	3	Por item e por ocorrência
11	Sofrer aplicação reiterada de glosas associadas a um mesmo indicador, por três meses consecutivos ou por cinco meses intervalados, aferidos a cada 12 (doze) meses de execução contratual	7	Por ocorrência
12	Causar qualquer indisponibilidade dos serviços do Contratante, por culpa ou dolo, na execução das atividades contratuais	8	Por ocorrência
13	Causar qualquer dano aos equipamentos da Contratante, por culpa ou dolo, na execução das atividades contratuais	4	Por ocorrência
14	Utilizar indevidamente os recursos de TIC (acessos indevidos, utilização para fins particulares etc.) ou utilizar equipamento particular, salvo em situação excepcional e devidamente autorizado pelo Contratante	4	Por ocorrência
15	Atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias para a apresentação da garantia	1	Por dia de atraso e até o máximo de 2%

Assinado eletronicamente conforme Lei 11.419/2006

Em: 12/02/2021 14:00:14

Por: RODRIGO PINTO DE CARVALHO e outros



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO AMAZONAS
Secretaria de Tecnologia da Informação
Coordenadoria de Infraestrutura

16	Encerrar o chamado sem que o incidente ou a requisição de serviço tenha sido resolvido ou encerrar o chamado sem o consentimento do usuário solicitante, salvo quando não for possível contatá-lo por duas vezes consecutivas	1	Se ultrapassada a ocorrência de 10 eventos mensais
PARA OS ITENS A SEGUIR, DEIXAR DE:			
17	Substituir colaboradores/funcionários que tenha conduta inconveniente ou incompatível com suas atribuições	4	Por ocorrência
18	Manter a documentação de habilitação atualizada	3	Por ocorrência
19	Cumprir determinação da Gestão/Fiscalização da contratação para controle de acesso de seus empregados	3	Por ocorrência
20	Cumprir determinação formal ou instrução complementar de Gestão/Fiscalização da contratação	4	Por ocorrência
21	Apresentar o Relatório de Prestação de Serviços (RPS) até o primeiro dia útil do mês subsequente ao da prestação dos serviços	1	Por dia de atraso
22	Produzir ou manter atualizados os modelos de serviços (<i>scripts</i>) e a base de conhecimentos	4	Por ocorrência
23	Documentar todas as ocorrências (incidentes, requisições de serviço, reclamações) no Sistema de Gerenciamento de Serviços	2	Por ocorrência
24	Apresentar nota fiscal do objeto contratado	4	Por ocorrência
25	Cumprir quaisquer dos itens do Termo de Referência, Anexos e Contrato, não previstos nesta tabela de multas, após reincidência formalmente notificada pela Gestão/Fiscalização da Contratação	5	Por item e por ocorrência
26	Registrar, no Sistema de Gerenciamento de Serviços (OTRS), os procedimentos adotados durante o atendimento do chamado	1	Se ultrapassada a ocorrência de 10 eventos mensais



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO AMAZONAS
Secretaria de Tecnologia da Informação
Coordenadoria de Infraestrutura

24.2 O atraso injustificado na execução dos serviços contratados sujeitará a Contratada à multa moratória de 0,07% (sete centésimos por cento) sobre o valor do contrato, por hora de atraso na execução do objeto, limitado ao percentual máximo de 2% (dois por cento).

24.3 As multas a que alude o presente Termo de Referência não impedem que o TRE-AM rescinda unilateralmente a contratação e aplique as outras sanções previstas em Lei.

24.4 As multas previstas neste Termo de Referência, bem como o valor necessário à reparação dos danos, serão descontados, em ordem de preferência, da garantia prestada, dos pagamentos eventualmente devidos pelo TRE-AM ou cobradas judicialmente.

24.4.1 Para que seja aplicada a sanção prevista no item 24.1.1.2 deve ser facultada defesa prévia ao interessado, no respectivo processo, no prazo de **5 (cinco) dias úteis**, contado de sua notificação.

24.5 As multas serão aplicadas pelo Presidente ou Diretor-Geral do TRE-AM.

24.6 O licitante ficará impedido de licitar e contratar com a União e será descredenciado no SICAF ou nos sistemas de cadastramento de fornecedores a que se refere o art. 4º, XIV, da Lei 10.520/2002, sem prejuízo das multas previstas em Edital e das demais cominações legais, nos prazos e em face da prática ou omissão dos atos seguintes:

24.6.1 **Por até 1 (um) ano**, no caso de ensejar o retardamento da execução de seu objeto ou de falhar na execução da contratação;

24.6.2 **Por até 2 (dois) anos**, no caso de não manter a proposta, deixar de entregar documentação exigida para o certame, ou, convocado dentro do prazo de validade de sua proposta, não assinar o contrato, ou, na hipótese de retardamento da execução do objeto ou de falha na execução da contratação, causar prejuízo ao TRE-AM;

24.6.3 **Por até 5 (cinco) anos**, no caso de apresentar documentação (exigida para o certame) falsa, comportar-se de modo inidôneo, cometer fraude fiscal ou na execução da contratação.

24.7 A sanção do item 24.6 poderá ser aplicada conjuntamente com as sanções dos itens 24.1.2 e 24.2.

24.8 A sanção prevista do item 24.6 é de competência do Presidente do TRE-AM, facultada a defesa do interessado no respectivo processo, no prazo de **5 (cinco) dias úteis**, contados de sua notificação.

24.9 A culpabilidade da Contratada será aferida objetivamente, sendo o prejuízo concretamente demonstrado pela EGC, que documentará todos os contatos e fixará prazos de atendimento.

24.9.1 As circunstâncias que envolveram a conduta da contratada, ensejadoras da graduação da penalidade sugerida, deverão ser apreciadas pela EGC, pormenorizadamente, com opinativo em função do grau de prejudicialidade da atuação da contratada.

24.10 À Contratada que se enquadrar em determinada conduta penalizável, excetuadas aquelas indicadas na tabela 2 do item 24.1.2, serão aplicados os seguintes critérios:

24.10.1 Será penalizada com o grau mínimo da escala sempre que caracterizada boa-fé e prejuízo irrelevantes ao TRE-AM.

24.10.1.1 Considera-se boa-fé a evidência concreta de atendimento às solicitações do TRE-AM.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO AMAZONAS
Secretaria de Tecnologia da Informação
Coordenadoria de Infraestrutura

- 24.10.1.2 Considera-se irrelevante o prejuízo que não se enseje desatendimento parcial ao objeto da contratação.
- 24.10.2 Será penalizada com o grau máximo da escala quando presente má-fé ou desatendimento total ao objeto da contratação.
- 24.10.3 Para as penalizações que não se enquadrem nos itens 24.10.1 e 24.10.2, o escalonamento observará as circunstâncias concretas, notadamente a boa-fé da Contratada e a caracterização de prejuízo ao TRE-AM.
- 24.11 A advertência referida no item 24.1.1, bem como as notificações previstas nesse item, serão realizadas preferencialmente por comunicação eletrônica (e-mail) para o endereço informado pela Contratada.

25 DA GARANTIA CONTRATUAL

- 25.1 O adjudicatário prestará garantia de execução do objeto, no prazo máximo de **10 (dez) dias úteis**, contados a partir da assinatura do contrato, dentre as modalidades a seguir:
- Caução em dinheiro ou títulos da dívida pública;
 - Seguro-garantia;
 - Fiança bancária.
- 25.2 Se a opção de garantia recair em caução em dinheiro, seu valor será depositado em conta garantia da Caixa Econômica Federal, em favor do TRE-AM, a fim de manter sua atualização financeira.
- 25.3 Recaindo a opção em títulos da dívida pública, os títulos deverão ser emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco do Brasil e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Economia.
- 25.4 A garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, assegurará o pagamento de:
- Prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas.
 - Prejuízos causados ao TRE-AM ou a terceiro, decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato.
- 25.4.3 Multas moratórias e punitivas aplicadas pelo Contratante à Contratada.
- 25.4.4 Obrigações fiscais, trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza não adimplidas pela Contratada.
- 25.5 A garantia de execução do objeto desta contratação corresponderá a **5% (cinco por cento) do valor do Contrato** e será liberada **em até 10 (dez) dias úteis**, ante a comprovação de que a Contratada pagou todas as verbas rescisórias trabalhistas decorrentes da contratação, bem como descontadas as eventuais multas e pagamento de qualquer obrigação, finda a vigência da contratação e após atestação da Gestão/Fiscalização da contratação.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO AMAZONAS
Secretaria de Tecnologia da Informação
Coordenadoria de Infraestrutura

- 25.5.1 Caso o pagamento das verbas rescisórias trabalhistas não ocorra até o fim do segundo mês após o encerramento da vigência contratual, a garantia será utilizada para o cumprimento dessa providência diretamente pelo TRE-AM.
- 25.6 A garantia oferecida deverá ser resguardada de eventuais perdas do poder aquisitivo da moeda, cabendo à Contratada reforça-la sempre que se faça necessário o restabelecimento das condições iniciais, inclusive quando sobre ela incidirem descontos relacionados a multas por infrações contratuais.
- 25.7 A garantia deverá ser prestada contando-se sua validade a partir da data de assinatura do contrato, estendendo-se a até 3 (três) meses após o término da vigência contratual.
- 25.7.1 Caso haja a prorrogação da execução do serviço, a contratada se obriga a estender a garantia em igual período.
- 25.8 Se o valor da garantia vier a ser utilizado, a Contratada se obriga a efetuar a respectiva reposição, no prazo de **10 (dez) dias úteis**, a contar da data do recebimento da notificação deste Tribunal, que ocorrerá, preferencialmente, por comunicação eletrônica (e-mail).
- 25.9 Em ocorrendo revisão de preços, o valor da garantia deverá ser complementado em igual proporção.

26 SUSPENSÃO DA CONTRATAÇÃO

26.1 A contratação poderá ser suspensa temporariamente, ficando sua fiel execução vinculada à disponibilidade orçamentária por parte do TRE-AM, caso em que será comunicado à Contratada.

27 DA RESCISÃO

27.1 A inexecução total ou parcial da contratação enseja sua rescisão, com as consequências contratuais e as previstas em lei ou regulamento.

27.2 Constituem motivos para a rescisão da contratação:

- 27.2.1 O não cumprimento de obrigações, especificações ou prazos;
- 27.2.2 O cumprimento irregular de obrigações, especificações ou prazos;
- 27.2.3 A lentidão no cumprimento da contratação, levando o TRE-AM a comprovar a impossibilidade de execução do objeto no prazo estipulado;
- 27.2.4 O atraso injustificado no início da execução da contratação;
- 27.2.5 A paralisação da execução, sem justa causa e prévia comunicação ao TRE-AM;
- 27.2.6 A sub-rogação (subcontratação, cessão ou transferência total) da contratação;
- 27.2.7 A subcontratação parcial do objeto da contratação, a associação com outrem, cessão ou transferência parcial, bem como a fusão, cisão ou incorporação de modo a prejudicar a execução, a juízo do TRE-AM;
- 27.2.8 O descumprimento das determinações regulares da EGC e de seus superiores hierárquicos;



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO AMAZONAS
Secretaria de Tecnologia da Informação
Coordenadoria de Infraestrutura

- 27.2.9 O cometimento reiterado de faltas na execução;
- 27.2.10 A decretação de falência;
- 27.2.11 A dissolução da sociedade;
- 27.2.12 A alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da Contratada que, a juízo do TRE-AM, prejudique a execução da contratação;
- 27.2.13 Razões de interesse público, de alta relevância e amplo conhecimento, justificadas e determinadas pela Autoridade competente do TRE-AM;
- 27.2.14 A supressão, por parte da Contratante, de materiais e serviços, acarretando modificação do valor inicial da contratação além do limite estabelecido no item 23, na hipótese de não celebração do acordo previsto no item 23.2;
- 27.2.15 A suspensão de sua execução, por ordem escrita do TRE-AM, **por prazo superior a 120 (cento e vinte) dias**, salvo em caso de calamidade pública, grave perturbação da ordem interna ou guerra, ou ainda por repetidas suspensões que totalizem o mesmo prazo, independentemente do pagamento obrigatório de indenizações pelas sucessivas e contratualmente imprevistas desmobilizações e mobilizações e outras previstas, assegurado à Contratada o direito de optar pela suspensão do cumprimento das obrigações assumidas até que seja normalizada a situação;
- 27.2.16 O atraso **superior a 90 (noventa) dias** dos pagamentos devidos pelo TRE-AM, decorrentes de objeto já executado e devidamente conferido, salvo em caso de calamidade pública, grave perturbação da ordem interna ou guerra, assegurado à Contratada o direito de optar pela suspensão do cumprimento de suas obrigações até que seja normalizada a situação;
- 27.2.17 A não liberação da área, local ou objeto para execução da contratação, por parte do TRE-AM, nos prazos contratuais;
- 27.2.18 A ocorrência de caso fortuito ou de força maior, regularmente comprovada, impeditiva da execução desta contratação;
- 27.2.19 O descumprimento do disposto no art. 27, V, da Lei 8.666/1993, sem prejuízo das sanções penais cabíveis.

27.3 A rescisão da contratação poderá ser:

- 27.3.1 Determinada por ato unilateral e escrito do TRE-AM, nos casos enumerados nos itens 27.2.1 a 27.2.13 e 27.2.18;
- 27.3.2 Amigável, por acordo das partes, desde que haja conveniência para o TRE-AM;
- 27.3.3 Judicial, nos termos da legislação.

27.4 A rescisão administrativa ou amigável deverá ser precedida de relatório da Gestão/Fiscalização da contratação e de autorização escrita e fundamentada da Autoridade competente do TRE-AM.

27.5 Quando a rescisão ocorrer com base nos itens 27.2.13 a 27.2.18, sem que haja culpa da Contratada, será esta resarcida dos prejuízos regulamente comprovados que houver sofrido, tendo ainda direito a:

- 27.5.1 Devolução da garantia contratual;
- 27.5.2 Pagamentos devidos pela execução da contratação até a data da rescisão.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO AMAZONAS
Secretaria de Tecnologia da Informação
Coordenadoria de Infraestrutura

27.6 A rescisão motivada por qualquer das condições definidas nos itens 27.2.1 a 27.2.13 e 27.2.18 acarreta as seguintes consequências para a Contratada, sem prejuízo das sanções previstas neste Termo de Referência:

27.6.1 A retenção dos créditos decorrentes desta contratação, até o limite dos prejuízos causados ao TRE-AM;

27.6.2 Execução da garantia contratual, para resarcimento ao TRE-AM, dos valores das multas e indenizações a ele devidos.

27.7 Quando de eventual rescisão contratual, a Gestão/Fiscalização da contratação deve verificar o pagamento pela Contratada das verbas rescisórias ou a comprovação de que os empregados serão realocados em outra atividade de prestação de serviços, sem que ocorra a interrupção do contrato de trabalho, sendo submetida a análise da Coordenadoria de Orçamento e Finanças do TRE-AM.

28 DA AVALIAÇÃO DO IMPACTO AMBIENTAL

28.1 Os serviços objeto deste Termo de Referência não trazem consigo nenhum impacto ambiental de maior gravidade, haja vista se tratar de simples prestação de serviços de suporte e atendimento de TIC deste Tribunal.

28.2 Na execução dos serviços, entretanto, deverá a Contratada cercar-se dos seguintes cuidados, sem embargos de outros legalmente previstos, objetivando minimizar os impactos ambientais:

- a) proteção à saúde e à segurança no trabalho;
- b) utilização de materiais biodegradáveis e/ou orgânicos adequados e ecologicamente corretos;
- c) utilização de equipamentos para execução de tarefas com menor potencial agressivo possível.

29 DO FORO

29.1 O foro competente para dirimir quaisquer dúvidas surgidas na presente relação contratual é o da Justiça Federal, Seção Judiciária do Amazonas, excluído qualquer outro por mais privilegiado que seja.

30 DA LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

30.1 Aplicam-se a este Termo de Referência e aos casos omissos os recursos operacionais do sistema eletrônico (<https://www.comprasgovernamentais.gov.br>), a Lei nº 10.520/2002, pelos Decretos nºs 10.024/2019 e 7.174/2010, pela Lei Complementar nº 123/2006, pela Resolução CNJ nº 182/2013, Resolução TSE nº 23.234/2010 e, subsidiariamente, pela Lei nº 8.666/1993, Instrução Normativa SLTI/MPOG nº 5/2017 e instrucao normativa 01 de 4 de abril de 2019.



**PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO AMAZONAS
Secretaria de Tecnologia da Informação
Coordenadoria de Infraestrutura**

31 DOS RECURSOS ORÇAMENTÁRIOS

31.1 A indicação dos recursos orçamentários para atender a esta contratação está disponibilizada no Edital do pregão.

Manaus/AM, 12 de fevereiro de 2021.

Grupo de trabalho, PORTARIA TRE Nº 038, DE 19 DE JANEIRO DE 2021, assinam:

**Jander Assis Valente
matricula 2.301.963**

**Aldo Anísio Pereira de França
matricula 2.301.620**

**Êinaude Oran Barros de Menezes
matricula 2.302.089;**

**Euzébio Rodrigues Cardoso Junior
matricula 2.301.737**

**Rodrigo Pinto de Carvalho
matricula 2.301.641**

**Rubens Antônio Pinto Soares
matricula 2.301.911.**



**PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO AMAZONAS
Secretaria de Tecnologia da Informação
Coordenadoria de Infraestrutura**

ANEXOS

ANEXO I – A – Estimativa do Preço da Contratação\ Limites orçamentários acerca dos custos de deslocamento

ANEXO I – B – Modelo de Proposta comercial

ANEXO II – Atribuições da Contratada.

ANEXO III – Requisitos de qualificação profissional.

ANEXO IV – Instrumento de Medição de Resultados (IMR).

ANEXO V – Descrição do ambiente de TIC e Metricas de Produtividade da Central de Serviço

ANEXO VI – Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo (TCMS).

ANEXO VII – Declaração de ciência do TCMS.

ANEXO VIII – Atestado de visita técnica.

ANEXO IX – Ordem de Serviço de Deslocamento Programado (OSDP).

ANEXO X – Formulário de provisionamento de valores para viagens.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO AMAZONAS
Secretaria de Tecnologia da Informação
Coordenadoria de Infraestrutura

ANEXO I – A
ESTIMATIVA DO PREÇO DA CONTRATAÇÃO

I- Planilha de Custo e Formação de Preços dos Serviços

Item	Especificação	Quantidade	Unidade	Valor Unitário (R\$)	Valor Total (R\$)
1	CATSER: 26980 - Serviço de <i>Service Desk</i> , contemplando atendimentos de 1º Nível, remoto, e de 2º Nível, presencial e remoto.	24	Mês	R\$ 45.000,00	R\$ 1.080.000,00

Nota 1: O Valor Ubitário do Item 1 foi obtido através de pesquisa de preços de contratações similares, nos termos da IN n. 05/2014-SLTI/MP. Estimativa coṣntante nos Estudos Preliminares.

Nota 2: Estão inclusos no valor mensal fixo todos os custos e despesas, tais como despesas com pessoal (salário, auxílio alimentação, auxílio transporte, uniformes, etc.), conforme CCT da categoria profissional, lucro, custos indiretos e tributos, além de todos os encargos trabalhistas e previdenciários que advenham da contratação.

II- Memorial de Cálculo dos Custos com Deslocamento

Custos Diretos com Deslocamento (Diárias e Passagens)					
Item	Descrição	Quantidade	Unidade	Valor Unitário (R\$)	Valor Total (R\$)
A	Unidades de Deslocamento (UDs) - Estimativa 24 meses	2000	UD	R\$ 100,00	R\$ 200.000,00
2.1	Valor Total dos Custos Diretos com Deslocamento				
					R\$ 200.000,00

Nota 1: Valor Estimado fixo, conforme item 11.2.1. do Termo de Referência.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO AMAZONAS
Secretaria de Tecnologia da Informação
Coordenadoria de Infraestrutura

ANEXO I – B
MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS DETALHADA

PROPOSTA COMERCIAL

Licitante:		CNPJ:
Endereço:		CEP:
Responsável:		CPF:
Endereço eletrônico (e-mail):		Telefone:
Validade da proposta:	* Não inferior a 60 (sessenta) dias *	
Valor Global da Proposta	R\$ _____ , _____ (_____)	

I - PROPOSTA PARA OS SERVIÇOS

Lote	Item	Especificação	Quantidade	Unidade	Valor Unitário (R\$)	Valor Total (R\$)
1	1	CATSER: 26980 - Serviço de <i>Service Desk</i> , contemplando monitoramento ativo da infraestrutura, atendimentos de 1º Nível, remoto, e de 2º Nível, presencial e remoto.	24	Mês	R\$ XX,XX	R\$ XX,XX
VALOR GLOBAL DA PROPOSTA						R\$ XX,XX

Nota 1: Deverão estar inclusos no valor mensal fixo todos os custos e despesas, tais como despesas com pessoal (salário, auxílio alimentação, auxílio transporte, uniformes, etc.), conforme CCT da categoria profissional, lucro, custos indiretos e tributos, além de todos os encargos trabalhistas e previdenciários que advenham da contratação.

Esta empresa declara estar ciente de que a apresentação da presente proposta implica na plena aceitação das condições estabelecidas no Edital e seus Anexos.

Local e Data

Assinatura



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO AMAZONAS
Secretaria de Tecnologia da Informação
Coordenadoria de Infraestrutura

ANEXO II
ATRIBUIÇÕES DA CONTRATADA

1. CONSIDERAÇÕES ACERCA DA ATIVIDADE DE MONITORAMENTO DA INFRAESTRUTURA

1. O método de monitoração determina os Composição da monitoração de cada serviço de TIC, bem como sua forma de execução. É o principal subsidio para mensurar a disponibilidade dos serviços de TIC.
2. A disponibilidade dos serviços de TIC é uma métrica importante para avaliação das condições de execução dos serviços de Operação de TIC e um dos critérios para a garantia ao usuário de TIC do bom serviço prestado.
3. O método de monitoração dos serviços de TIC serão definidos a critérios da Tribunal Regional Eleitoral do Amazonas com participação principalmente do fiscal técnico do contrato.
4. O método de monitoração comporá Diretriz própria e será de atendimento obrigatório.
5. O método de monitoração poderá ser modificado para cada serviço de TIC sempre que se verifique qualquer impropriedade, o que se demonstre sua impossibilidade técnica de implementação, sempre atualizando a Diretriz de Monitoração de Serviços e Soluções de TIC.
6. Sempre que houver mudança e publicação da Diretriz de Monitoração de Serviço até 10 dias antes do final do mês, as mudanças deverão ser implementadas pela CONTRATADA até o último dia do mês e passarão a compor o índice de disponibilidade do serviço de TI para o mês subsequente.
7. A monitoração de novos serviços de TIC que venham a ser desenvolvidos e implantados durante a execução do contrato deverá ter seus métodos de monitoração definidos pela Tribunal Regional Eleitoral do Amazonas, com participação principalmente do fiscal técnico do contrato, e deverá ser acatado pela CONTRADADA.
8. A monitoração de ativos de TIC adicionais será feita a critério da CONTRATADA ou por solicitação da equipe técnica da Tribunal Regional Eleitoral do Amazonas.
9. O escopo e entendimento dos serviços de TIC serão aqueles descritos nos Termos de Estabilização dos Serviços e Soluções de TIC.
10. Todos os serviços de TIC neste documento devem ser monitorados de forma mais representativa possível. Para isso devem ser aplicados os monitoramentos padrões para os hosts que são diretamente responsáveis pelo fornecimento do serviço. Também devem ser monitorados os principais elementos de cada serviço, sendo nesse caso, definido caso a caso no restante deste documento.
11. Os elementos considerados para calcular a disponibilidade dos serviços serão aqueles que em caso de problema são mais perceptíveis pelo usuário.
12. Os serviços que possuem características de tolerância a falhas (failover) devem ter a monitoração configurada de tal forma que essa característica seja considerada no cálculo da disponibilidade, porém ainda assim é necessário que haja a monitoração dos elementos a fim de que os incidentes sejam tratados sem que haja indisponibilidade do serviço.
13. Será considerada a indisponibilidade do serviço quando houver indisponibilidade total ou parcial de parte dos componentes.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO AMAZONAS
Secretaria de Tecnologia da Informação
Coordenadoria de Infraestrutura

14. Para reduzir as intervenções por falso-positivos, deverá considerar os conceitos de soft-state e hard-state para os alertas. Somente incidente em hard-state serão considerados para cálculo de indisponibilidade

15. Se a verificação de qualquer componente dos serviços não for capaz de ser realizada por qualquer motivo será, por padrão, considerada como indisponibilidade. A CONTRATADA deverá então demonstrar e evidenciar por outros meios que o componente do serviço estava disponível naquele período.

2. ATENDIMENTO - ATRIBUIÇÕES DA EQUIPE DE ATENDIMENTO DE 1º NÍVEL

1. Receber os chamados dos usuários via Sistema de Central de Serviços, preferencialmente, e, excepcionalmente, via e-mail, ligação telefônica, ferramenta de comunicação instantânea ou pessoalmente;
2. Registrar os chamados recebidos;
3. Efetuar a categorização dos chamados para atendimento pela equipe adequada;
4. Conduzir o primeiro atendimento ao usuário, de forma remota, desde que não ultrapasse o limite de 20 minutos;
5. Escalonar o serviço para próximo nível conforme a criticidade;
6. Encerrar os chamados;
7. Atuar nas atribuições das atividades de monitoramento dentro das atribuições do nível de atendimento;
8. Outras atribuições correlatas ao catálogo de serviço atrelado a este nível de atendimento.

3 ATENDIMENTO - ATRIBUIÇÕES DA EQUIPE DE ATENDIMENTO DE 2º NÍVEL

1. Eventualmente atuar nas atribuições de atendimento de 1º nível;
2. Solucionar incidentes ou cumprir requisições relacionadas ao parque de microinformática e seus componentes do TRE-AM, presencialmente ou remotamente.
3. Instalar, substituir e remover peças internas de microcomputadores, notebooks, periféricos e similares;
4. Instalar, substituir, atualizar, configurar e remanejar equipamentos de TIC e periféricos associados (microcomputadores, notebooks, impressoras, estabilizador, no-break, scanners etc.);
5. Instalar, substituir e remover equipamentos de biometria, tais como: câmera fotográfica, flash, coletor de digitais, coletor de assinaturas, token, fonte de alimentação, painel do kit biométrico;
6. Instalar, substituir e remover o software associado aos equipamentos de biometria;
7. Realizar backup e restauração dos dados de usuários;
8. Realizar a limpeza interna e externa de microcomputadores, impressoras, scanners e similares;
9. Acompanhar, pessoalmente, os serviços técnicos prestados por terceiros nas dependências do Contratante, decorrentes de escalonamentos de chamados efetuados pela Central de Serviços;
10. Executar a abertura e o acompanhamento de chamado junto a fabricantes ou empresas terceirizadas, prestando as informações necessárias e executando os procedimentos corretivos encaminhados pelos fornecedores, quando autorizado pelo Contratante;



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO AMAZONAS
Secretaria de Tecnologia da Informação
Coordenadoria de Infraestrutura

11. Criar e alterar imagem de sistema operacional, incluindo aplicativos, drivers de dispositivo e demais elementos que se fizerem necessários para aplicação nos microcomputadores da Contratante;
12. Realizar testes de funcionamento em equipamentos de TIC e periféricos associados (microcomputadores, notebooks, impressoras, estabilizador, no-break, scanners e similares);
13. Passar cabos de dados para instalação de microcomputadores, notebooks e dispositivo similares;
14. Realizar a gravação de dados em mídias (pendrive, CD etc.), quando solicitado pelo usuário;
15. Emitir relatórios oriundos de sistemas de informação utilizados pelo Contratante, sempre que solicitado pelo usuário;
16. Preparação da infraestrutura tecnológica e prestação do suporte necessário à realização de eventos pelo Contratante, a exemplo das Sessões Plenárias, Atendimento Biométrico Itinerante, relacionados às Eleições, dentre outros, bem como a emissão de relatório de ocorrências, quando solicitado;
17. Preparação da infraestrutura tecnológica e prestação do suporte necessário à implantação ou mudança de unidades administrativas, a exemplo de Cartórios Eleitorais, Postos de Atendimento, Seções e Núcleos;
18. Atuar nas atribuições das atividades de monitoramento dentro das atribuições do nível de atendimento;
19. Escalonar os chamados para outros níveis de atendimento conforme a criticidade do chamado;
20. Outras atribuições correlatas ao catálogo de serviço atrelado a este nível de atendimento.

4. ATRIBUIÇÕES COMUNS DE AMBAS AS EQUIPES DE ATENDIMENTO DE *SERVICE DESK*

- a. Solucionar chamados relacionados aos equipamentos e softwares utilizados no ambiente de microinformática do Contratante, incluindo, mas não se limitando a Criação, bloqueio e desbloqueio de credenciais de usuários;
- b. Criação de perfis de acesso aos sistemas;
- c. Alteração de permissões e movimentos de credenciais de usuários;
- d. Esclarecimentos de dúvidas, registro de reclamações, fornecimento de orientações e aconselhamentos técnicos aos usuários, na utilização de equipamentos e softwares.
- e. Escalonar, de pronto, os chamados que extrapolarem sua competência;
- f. Registrar na ferramenta automatizada de controle de chamados as medidas adotadas e os procedimentos realizados, antes de efetuar o escalonamento do chamado para os níveis de atendimento superiores;
- g. Fornecer informações aos usuários sobre o andamento dos chamados;
- h. Reportar ao Supervisor da Central de Serviços sobre situações atípicas.

5. ATRIBUIÇÕES DO SUPERVISOR DA CENTRAL DE SERVIÇOS

- a. Coordenar o trabalho das equipes de 1º e 2º níveis de atendimento, com vistas a assegurar que os trabalhos estejam sendo realizados de acordo com as normas, políticas e procedimentos adotados pelo Contratante;



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO AMAZONAS
Secretaria de Tecnologia da Informação
Coordenadoria de Infraestrutura

- b. Monitorar, continuamente, a qualidade dos serviços prestados, observado o disposto no Instrumento de Medição de Resultados (IMR), no Termo de Referência e no Contrato de prestação de serviços;
- c. Verificar, diariamente:
 - a. Se todos os chamados estão sendo registrados na ferramenta automatizada de controle de chamados;
 - b. Se constam dos assentamentos, os procedimentos efetuados antes do escalonamento do chamado para os níveis superiores de atendimento.
 - c. Efetuar o acompanhamento diário dos chamados que dependam de providências do Tribunal Superior Eleitoral (TSE) ou de provedores de serviço externo, reportando as dificuldades encontradas aos gestores do Contratante;
 - d. Atualizar e revisar, semanalmente, a base de conhecimento disponibilizada pelo TRE-AM;
 - e. Elaborar e revisar, semanalmente, *scripts* de atendimento;
 - f. Avaliar chamados recorrentes com o propósito de identificar tendências e sugerir melhorias nos serviços prestados, a exemplo da capacitação de usuários, alteração do fluxo de atendimento, realização de ações preventivas, mudanças nas políticas do Contratante, dentre outras;
- g. Elaborar, mensalmente, relatório gerencial, denominado Relatório de Prestação de Serviços – RPS, conforme detalhado no Termo de Referência.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO AMAZONAS
Secretaria de Tecnologia da Informação
Coordenadoria de Infraestrutura

ANEXO III
REQUISITOS DE QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL

1 QUALIFICAÇÃO DO PROFISSIONAL RESPONSÁVEL PELO ATENDIMENTO DE 1º NÍVEL

- 1.1 Possuir, no mínimo, segundo grau completo a ser comprovado mediante apresentação de certificado de conclusão ou declaração da instituição de ensino reconhecida pelo MEC;
- 1.2 Possuir no mínimo 1 (um) ano de experiência na Área de TIC.
- 1.3 Possuir comprovação de curso básico de Atendimento de serviços de tecnologia da informação, com base na biblioteca ITIL V3 ou superior;
- 1.4 Possuir domínio na realização das atividades constantes dos itens 1 e 2 do Anexo II (Atribuições da Contratada);
- 1.5 Possuir conhecimento relativo às tecnologias em uso no ambiente de tecnologia da informação e comunicação (TIC), constante do Anexo V (Descrição do ambiente de TIC e Metricas de Produtividade da Central de Serviço);
- 1.6 Possuir conhecimento relativo à qualidade e excelência no atendimento de serviços de *Service Desk*;
- 1.7 Possuir perfil profissional com as seguintes características desejáveis:
 - a. Domínio da linguagem escrita, boa expressão oral e bom relacionamento interpessoal;
 - b. Habilidade de prestar atendimento ao usuário com educação e presteza;
 - c. Facilidade para se adaptar às normas e regulamentos estabelecidos.
- 1.8 Possuir curso básico de Segurança da Informação de no mínimo 10hs
- 1.9 Possuir curso de monitoramento de rede em Zabbix no mínimo 10hs

2 QUALIFICAÇÃO DO PROFISSIONAL RESPONSÁVEL PELO ATENDIMENTO DE 2º NÍVEL

- 2.1 Possuir, no mínimo, segundo grau completo a ser comprovado mediante apresentação de certificado de conclusão ou declaração da instituição de ensino reconhecida pelo MEC;
- 2.2 Possuir no mínimo 2 (dois) ano de experiência na Área de TIC.
- 2.3 Possuir comprovação de curso de Atendimento de serviços de tecnologia da informação, com base na biblioteca ITIL V3 ou superior;
- 2.4 Possuir domínio na realização das atividades constantes dos itens 1, 2 e 3 do Anexo II (Atribuições da Contratada);
- 2.5 Possuir conhecimento relativo às tecnologias em uso no ambiente de tecnologia da informação e comunicação (TIC), constante do Anexo V (Descrição do ambiente de TIC e Metricas de Produtividade da Central de Serviço);
- 2.6 Possuir conhecimento relativo à qualidade e excelência no atendimento de serviços de *Service Desk*;
- 2.7 Possuir perfil profissional com as seguintes características desejáveis:
 - a. Domínio da linguagem escrita, boa expressão oral e bom relacionamento interpessoal;
 - b. Habilidade de prestar atendimento ao usuário com educação e presteza;
 - c. Facilidade para se adaptar às normas e regulamentos estabelecidos.
- 2.8 Possuir curso básico de Segurança da Informação de no mínimo 10hs
- 2.9 Possuir curso de monitoramento de rede em Zabbix no mínimo 10hs



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO AMAZONAS
Secretaria de Tecnologia da Informação
Coordenadoria de Infraestrutura

3 PERFIL DO PROFISSIONAL RESPONSÁVEL PELA SUPERVISÃO DA CENTRAL DE SERVIÇOS

- 3.1 Possuir, no mínimo, segundo grau completo a ser comprovado mediante apresentação de certificado de conclusão ou declaração da instituição de ensino reconhecida pelo MEC;
- 3.2 Possuir no mínimo 5 (cinco) anos de experiência na Área de TIC, comprovada em Carteira de Trabalho (CTPS).
- 3.3 Possuir domínio na realização de atividades de supervisão de equipes de *Service Desk* de tecnologia da informação e comunicação (TIC);
- 3.4 Possuir comprovação de curso de gestão de serviços de tecnologia da informação, com base na biblioteca ITIL V3 ou superior;
- 3.5 Possuir domínio na realização das atividades constantes nos ítems do Anexo II (Atribuições da Contratada);
- 3.6 Possuir conhecimento relativo às tecnologias em uso no ambiente de tecnologia da informação e comunicação (TIC), constante do Anexo V (Descrição do ambiente de TIC e Metricas de Produtividade da Central de Serviço);
- 3.7 Possuir conhecimento relativo à qualidade e excelência no atendimento de serviços de *Service Desk*;
- 3.8 Possuir perfil profissional com as seguintes características desejáveis:
 - a. Domínio da linguagem escrita, boa expressão oral e bom relacionamento interpessoal;
 - b. Habilidade de prestar atendimento ao usuário com educação e presteza;
 - c. Facilidade para se adaptar às normas e regulamentos estabelecidos.
- 1.8 Possuir curso básico de Segurança da Informação de no mínimo 10hs
- 1.9 Possuir curso de monitoramento de rede em Zabbix no mínimo 10hs



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO AMAZONAS
Secretaria de Tecnologia da Informação
Coordenadoria de Infraestrutura

ANEXO IV
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS (IMR)

1 CONSIDERAÇÕES GERAIS

1.1 O presente instrumento visa estabelecer os requisitos mínimos de qualidade, a serem cumpridos pela empresa Contratada, para a consecução dos objetivos da contratação.

1.2 Indicadores de Desempenho:

- a. Índice de Ineficácia de Resolução (IIR);
- b. Índice de Primeira Resposta (IPR);
- c. Índice de Resolução de Chamados de Prioridade 1 (IRC1);
- d. Índice de Resolução de Chamados de Prioridade 2 (IRC2);
- e. Índice de Resolução de Chamados de Prioridade 3 (IRC3);
- f. Índice de Resolução de Chamados de Prioridade 4 (IRC4).

1.2.1 Índice de Ineficácia de Resolução (IIR)

Índice de Ineficácia de Resolução (IIR)	
O que se mede	O percentual de chamados reabertos no mês.
Quem mede	Sistema de Gerenciamento de Serviços (OTRS).
Quando medir	Mensalmente.
Como medir	O IIR será calculado de acordo com a seguinte fórmula: (Total de chamados reabertos em até 3 dias corridos, após atribuição do status “Resolvido” / Total de chamados do período) x 100
Meta	IIR <= 10%
Polaridade	Quanto menor, melhor.
Glosa	0,2% (até o limite de 2%) sobre o valor do pagamento mensal devido, para 1% excedido da meta.
Observações	Durante o período de Operação Inicial este indicador será apurado normalmente, com impacto reduzido nos valores devidos, em caso de insuficiência no atingimento da meta, conforme previsto no item 8.4.1.2.2 do Termo de Referência. Na apuração deste índice serão considerados apenas os chamados cuja resolução seja da competência do 1º e 2º níveis de atendimento. O chamado escalonado para outros níveis de atendimento não entrará no cômputo deste indicador.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO AMAZONAS
Secretaria de Tecnologia da Informação
Coordenadoria de Infraestrutura

1.2.2 Índice de Primeira Resposta (IPR)

Índice de Primeira Resposta (IPR)	
O que se mede	O percentual de chamados recebidos/registrados no 1º nível de atendimento cuja resolução ou escalada tenha ocorrido dentro do prazo de primeira resposta (até 20 minutos).
Quem mede	Sistema de Gerenciamento de Serviços (OTRS).
Quando medir	Mensalmente.
Como medir	O IPR será calculado de acordo com a seguinte fórmula: (Total de chamados recebidos/registrados no 1º nível de atendimento cuja resolução tenha ocorrido dentro do prazo de primeira resposta / Total de chamados do período) x 100
Meta	IPR >= 75%
Polaridade	Quanto maior, melhor.
Glosa	0,2% (até o limite de 2%) sobre o valor do pagamento mensal devido, para cada 1% abaixo da meta.
Observações	Durante o período de Operação Inicial este indicador será apurado normalmente, com impacto reduzido nos valores devidos, em caso de insuficiência no atingimento da meta, conforme previsto no item 8.4.1.2.2 do Termo de Referência. Na apuração deste índice serão considerados apenas os chamados: a) Recebidos/registrados no 1º nível de atendimento; b) Escalados para o 2º nível de atendimento; c) Escalados para outros níveis que extrapolam a competência da Contratada. A contagem de tempo será pausada sempre que a solução depender de alguma iniciativa do Contratante (1º e 2º níveis de atendimento).

1.2.3 Índice de Resolução de Chamados de Prioridade 1 (IRC1)

Índice de Resolução de Chamados de Prioridade 1 (IRC1)	
O que se mede	O percentual de chamados com severidade baixa resolvidos dentro do prazo de 12 horas.
Quem mede	Sistema de Gerenciamento de Serviços (OTRS).
Quando medir	Mensalmente.
Como medir	O IRC1 será calculado de acordo com a seguinte fórmula: (Total de chamados com severidade baixa resolvidos dentro do prazo / Total de chamados de prioridade baixa) x 100 A classificação da relevância dos chamados pode ser verificada na tabela Grau de Severidade dos Chamados (item 1.3 deste Anexo).



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO AMAZONAS
Secretaria de Tecnologia da Informação
Coordenadoria de Infraestrutura

Meta	IRC1 >= 75%
Polaridade	Quanto maior, melhor.
Glosa	0,2% (até o limite de 2%) sobre o valor do pagamento mensal devido, para cada 1% abaixo da meta.
Observações	<p>Durante o período de Operação Inicial este indicador será apurado normalmente, com impacto reduzido nos valores devidos, em caso de insuficiência no atingimento da meta, conforme previsto no item 8.4.1.2.2 do Termo de Referência.</p> <p>Na apuração deste índice serão considerados apenas os chamados cuja resolução seja da competência do 1º e 2º níveis de atendimento.</p> <p>O chamado escalado para outros níveis de atendimento não entrará no cômputo deste indicador.</p> <p>A contagem de tempo será pausada sempre que a solução depender de alguma iniciativa do Contratante.</p>

1.2.4 Índice de Resolução de Chamados de Prioridade 2 (IRC2)

Índice de Resolução de Chamados de Prioridade 2 (IRC2)	
O que se mede	O percentual de chamados com severidade baixa resolvidos dentro do prazo de 8 horas.
Quem mede	Sistema de Gerenciamento de Serviços (OTRS).
Quando medir	Mensalmente.
Como medir	O IRC2 será calculado de acordo com a seguinte fórmula: (Total de chamados com severidade moderada resolvidos dentro do prazo / Total de chamados de prioridade moderada) x 100 A classificação da relevância dos chamados pode ser verificada na tabela Grau de Severidade dos Chamados (item 1.3 deste Anexo).
Meta	IRC2 >= 80%
Polaridade	Quanto maior, melhor.
Glosa	0,3% (até o limite de 3%) sobre o valor do pagamento mensal devido, para cada 1% abaixo da meta.
Observações	<p>Durante o período de Operação Inicial este indicador será apurado normalmente, com impacto reduzido nos valores devidos, em caso de insuficiência no atingimento da meta, conforme previsto no item 8.4.1.2.2 do Termo de Referência.</p> <p>Na apuração deste índice serão considerados apenas os chamados cuja resolução seja da competência do 1º e 2º níveis de atendimento.</p> <p>O chamado escalado para outros níveis de atendimento não entrará no cômputo deste indicador.</p>



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO AMAZONAS
Secretaria de Tecnologia da Informação
Coordenadoria de Infraestrutura

	A contagem de tempo será pausada sempre que a solução depender de alguma iniciativa do Contratante.
--	---

1.2.5 Índice de Resolução de Chamados de Prioridade 3 (IRC3)

Índice de Resolução de Chamados de Prioridade 3 (IRC3)	
O que se mede	O percentual de chamados com severidade baixa resolvidos dentro do prazo de 4 horas.
Quem mede	Sistema de Gerenciamento de Serviços (OTRS).
Quando medir	Mensalmente.
Como medir	O IRC3 será calculado de acordo com a seguinte fórmula: (Total de chamados com severidade alta resolvidos dentro do prazo / Total de chamados de prioridade alta) x 100 A classificação da relevância dos chamados pode ser verificada na tabela Grau de Severidade dos Chamados (item 1.3 deste Anexo).
Meta	IRC3 >= 85%
Polaridade	Quanto maior, melhor.
Glosa	0,4% (até o limite de 4%) sobre o valor do pagamento mensal devido, para cada 1% abaixo da meta.
Observações	Durante o período de Operação Inicial este indicador será apurado normalmente, com impacto reduzido nos valores devidos, em caso de insuficiência no atingimento da meta, conforme previsto no item 8.4.1.2.2 do Termo de Referência. Na apuração deste índice serão considerados apenas os chamados cuja resolução seja da competência do 1º e 2º níveis de atendimento. O chamado escalado para outros níveis de atendimento não entrará no cômputo deste indicador. A contagem de tempo será pausada sempre que a solução depender de alguma iniciativa do Contratante.

1.2.6 Índice de Resolução de Chamados de Prioridade 4 (IRC4)

Índice de Resolução de Chamados de Prioridade 4 (IRC4)	
O que se mede	O percentual de chamados com severidade baixa resolvidos dentro do prazo de 2 horas.
Quem mede	Sistema de Gerenciamento de Serviços (OTRS).
Quando medir	Mensalmente.
Como medir	O IRC4 será calculado de acordo com a seguinte fórmula: (Total de chamados com severidade crítica resolvidos dentro do prazo / Total de chamados de prioridade crítica) x 100



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO AMAZONAS
Secretaria de Tecnologia da Informação
Coordenadoria de Infraestrutura

	A classificação da relevância dos chamados pode ser verificada na tabela Grau de Severidade dos Chamados (item 1.3 deste Anexo).
Meta	IRC4 >= 90%
Polaridade	Quanto maior, melhor.
Glosa	0,5% (até o limite de 5%) sobre o valor do pagamento mensal devido, para cada 1% abaixo da meta.
Observações	<p>Durante o período de Operação Inicial este indicador será apurado normalmente, com impacto reduzido nos valores devidos, em caso de insuficiência no atingimento da meta, conforme previsto no item 8.4.1.2.2 do Termo de Referência.</p> <p>Na apuração deste índice serão considerados apenas os chamados cuja resolução seja da competência do 1º e 2º níveis de atendimento.</p> <p>O chamado escalado para outros níveis de atendimento não entrará no cômputo deste indicador.</p> <p>A contagem de tempo será pausada sempre que a solução depender de alguma iniciativa do Contratante.</p>

1.3 Classificação da Relevância dos Chamados

Grau de Severidade dos Chamados			
Nível de Prioridade	Severidade	Tempo de Solução	Critérios
1	Baixa	12 horas	<ul style="list-style-type: none">- Usuário executa suas atividades de forma precária, mas a urgência para a execução das tarefas é baixa.- Solução de incidentes ou atendimento de requisições de serviço de rotina, de pouca urgência.- Solução de incidentes ou atendimento de requisições que, para sua completa solução, necessitam de instalação/reinstalação de Sistema Operacional e Subsistema de Instalação e Segurança da Justiça Eleitoral (SIS).
2	Moderada	8 horas	<ul style="list-style-type: none">- O usuário desempenha suas atividades de forma precária, podendo acarretar consequências graves com o passar do tempo.- Requisições de serviço ou incidentes que interferem no trabalho de Membros do Tribunal, Procurador(res) Regional(is) Eleitoral(is), Juízes-Auxiliares, Juízes Eleitorais, Promotores Eleitorais,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO AMAZONAS
Secretaria de Tecnologia da Informação
Coordenadoria de Infraestrutura

			Diretor-Geral, Secretários, Assessores dos Juízes-Membros. - Chamados oriundos da seguintes unidades: a) Responsáveis pelo atendimento aos eleitores, partidos políticos, candidatos e advogados; b) Envolvidas no processo de pagamento; c) Que atuam no processo de contratação. - Na ocorrência dos seguintes eventos: a) Troca de Gestão do Tribunal (apenas para os usuários novos ou impactados com a mudança); b) Momento de realização de pregões; c) Realização de eleições comunitárias/parametrizadas (exclusivamente para as demandas associadas às eleições); d) Momento de montagem dos ambiente de gerenciamento, suporte e totalização de eleições.
3	Alta	4 horas	- O usuário é incapaz de desempenhar suas atividades; - Chamados oriundos das áreas responsáveis pelo atendimento ao eleitor, partido político, candidato e advogado, quando do fechamento do cadastro eleitoral, registro de candidatura ou entrega de lista de filiação partidária, conforme calendário eleitoral disponibilizado pelo Tribunal Superior Eleitoral (TSE). - Chamados provenientes das unidades responsáveis pela prestação de contas eleitorais, no momento efetivo da prestação de contas, conforme calendário disponibilizado pelo TSE. - Durante os seguintes eventos: a) Eleições Oficiais, sobretudo no dia anterior e até um dia após o pleito; b) Treinamentos, Atendimento Biométrico Itinerante, apresentações e acontecimentos similares; c) Licitações, durante o período de recesso do Judiciário. - Chamados provenientes de usuários classificados na legislação brasileira como de atendimento



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO AMAZONAS
Secretaria de Tecnologia da Informação
Coordenadoria de Infraestrutura

			prioritário (pessoas com deficiência, idosos, gestantes etc.).
4	Crítica	2 horas	No momento das Sessões Plenárias, audiências ou pleitos, para os chamados envolvendo: Membros do Tribunal, Procurador(res) Regional(is) Eleitoral(is), Juízes-Auxiliares, Juízes Eleitorais, Promotores Eleitorais, Diretor-Geral, Secretários, Assessores dos Juízes-Membros.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO AMAZONAS
Secretaria de Tecnologia da Informação
Coordenadoria de Infraestrutura

ANEXO V

DESCRIÇÃO DO AMBIENTE de TIC e METRICAS DE PRODUTIVIDADE DA CENTRAL DE SERVIÇOS

1. Métrica de produtividade da Central de serviços

Considerando conceitualmente as premissas que todo chamado de suporte de tecnologia inicia o ciclo de vida dentro da central no dito primeiro nível e que dependendo da complexidade do ticket/chamado o procedimento de solução deve ser escalonado para um nível de atendimento imediatamente superior, no caso para o segundo nível ainda dentro da central, é que se necessita definir dentro da estrutura de contratação as medidas de atendimento baseado em produtividade de serviço.

Definir uma métrica de serviço representa medir o atendimento da demanda, significa um parâmetro para a empresa contratada modelar a solução e composição de sua equipe de atendimento diretamente atrelado ao que necessita a demanda do tribunal eleitoral do Amazonas. O artefato componente do processo de contratação chamado estudo preliminar apresentou um histórico de chamados na central existente atualmente no TRE-AM nos anos de 2018, 2019 e 2020. Quadro resumo com as quantidades de chamados é apresentado a seguir.

Descrição	Quantidade
Total de atendimentos 2018	13.658 ⁽¹⁾
Média mensal de atendimentos 2018	1138,2⁽²⁾
Total de atendimentos período eleitoral (jun a nov 2018)	7528 ⁽³⁾
Média período eleitoral (jun a nov 2018)	1254 ⁽⁴⁾
Total de atendimentos 2019	11.369 ⁽¹⁾
Média mensal de atendimentos 2019	947,45⁽²⁾
Total de atendimentos 2020 (ago a dez 2020)	4578 ⁽¹⁾
Média mensal período medido em 2020	915,6⁽⁵⁾

Fonte: SEAU/TRE-AM- Seção de Apoio ao usuário

(1) Quantidade total em relação a chamados de baixa, média e de complexidade intermediária

(2) Cálculo bruto anual

(3) Período sazonal eleitoral compreendido entre os meses de junho e novembro

(4) Média simples do total de chamados do período dividido por 6 meses

(5) Média mensal ano 2020 – Período especial AGO a DEZ



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO AMAZONAS
Secretaria de Tecnologia da Informação
Coordenadoria de Infraestrutura

Destacam-se no quadro três informações principais:

Média mensal de atendimentos 2018	1138,2
Média mensal de atendimentos 2019	947,45
Média mensal período medido em 2020	915,6

Essas médias mensais por ano levam em consideração que em 2018 houve pleito oficial, em 2019 não houve pleito oficial e em 2020 houve pleito oficial, porém com trabalho presencial somente entre os meses de agosto a dezembro de 2020, chamados registrados somente nesse período.

Essas informações também apresentam que a central registra um acréscimo de 50% de tickets/chamados técnicos nos meses compreendidos dentro do período eleitoral oficial, geralmente de junho a novembro em anos pares. O ano de 2020 foi atípico por contar com calendário eleitoral diferenciado, consequência da restrição do trabalho presencial por conta da pandemia de COVID.

Características dos chamados técnicos TRE-AM para a formatação da métrica

A seguir apontamentos acerca do atendimento da demanda do tribunal:

- a) Atualmente a central de serviços é composta por 8 profissionais atuando em 1º e 2º níveis, de segunda a sexta, 8 horas dias, e em finais de semana eventuais conforme demandas especiais como um plantão eleitoral, por exemplo;
- b) Os chamados foram e serão registrados pela futura contratada em ferramenta computacional ITSM (Gestão de serviços de tecnologia da informação) de responsabilidade do TRE, atualmente contando com a ferramenta OTRS instalada em sua infraestrutura;
- c) O conjunto de ferramentas para o monitoramento da infraestrutura também será de configuração e responsabilidade do TRE-AM;
- d) Os serviços de 1º e 2º níveis deverão ser realizados fisicamente dentro das dependências da central de serviço instalada no tribunal eleitoral do Amazonas. Exceto quando houver impossibilidade de acesso ao TRE, em condição de calamidade pública, fato ocorrido em 2020 e 2021 e em situações que o atendimento será realizado em alguma das unidades da justiça eleitoral do Amazonas em algum dos 61 municípios de interior do Estado;
- e) Por conta da eventualidade de membros da central de serviço precisarem se deslocar para atendimento técnico em municípios do interior do Estado será considerada para o cálculo de produtividade esse fator para a composição da equipe de atendimento. O detalhamento do deslocamento técnico será realizado posteriormente nesse documento;
- f) A central deverá ser composta por membros da empresa contratada que atuem na gestão da central, gerência técnica; de atendentes de 1º nível e de atendentes de 2.o nível;
- g) Os chamados técnicos podem ser registrados no sistema adequado de forma automatizada, por meio de e-mails, aplicativo próprio, ou de forma manual, como acesso à url exclusiva,



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO AMAZONAS
Secretaria de Tecnologia da Informação
Coordenadoria de Infraestrutura

telefone à central de serviço, ou ainda, eventualmente por força maior em solicitação da gestão da Central por parte do TRE;

- h) Os chamados uma vez criados por qualquer origem, deverão a partir daí ser tratado dentro do fluxo da central a partir do 1º nível, sendo escalonado se necessário;
- i) Historicamente os chamados técnicos resolvidos no patamar de 1.º nível, onde são tratados os chamados de baixa complexidade, compõem estatisticamente cerca de 30 a 35% do total de chamados tratados na central.

Cálculo da métrica para atendimento da demanda na central de serviço

Considerou-se neste cálculo que todos os chamados registrados precisarão ser escalonados pelo menos ao 2º nível dentro da central de serviço, este raciocínio de análise de pior caso engloba eventuais ausências de membros na central de serviço, seja por deslocamentos ou por outro motivo de indisponibilidade de membros da equipe.

Este cálculo surgiu da observação das médias históricas de atendimentos, considerando o fluxo de atendimento nos níveis definidos, as tarefas de monitoramento e atendimento e os papéis de gerente e atendente.

Para a construção da métrica, seguiu-se o seguinte passo a passo:

- 1) Definição que um chamado de segundo nível é resolvido em cerca de uma hora por um membro da equipe;
- 2) O desdobramento dessa observação, define que em 8 horas de expediente, um membro da equipe tende a resolver de 6 a 8 chamados;
- 3) A equipe é supervisionada por um membro, que excepcionalmente pode exercer um papel de atendente em qualquer nível conforme a necessidade da demanda;
- 4) Baseado na quantidade de atendimentos em média histórica, teria-se no período de 2018 a 2020, uma média acumulada de aproximadamente **1000 (mil)** chamados por mês.
- 5) Os 1000 chamados divididos por 20(vinte) dias úteis teria-se uma média de 50(cinquenta) chamados diários.
- 6) Os 50 chamados diários divididos por 8 horas de expediente teria-se um média de 6,25 chamados resolvidos por hora, arredondamento para **7 (sete)**.
- 7) Para o cumprimento de aproximadamente 7 chamados por hora, teria-se uma quantidade de atendentes de aproximadamente **7 (sete)** também, pois considera-se a medida obtida no item 2).
- 8) Para cálculo de equipe de 1º nível, considera-se o item i) da sessão anterior deste documento, onde de 30 a 35% dos chamados são resolvidos sem necessidade de nenhum escalonamento. Dessa forma, 7 membros da equipe, considerando somente 1.º nível, teria-se em média 2 a 3 membros, dependendo da demanda, tendendo ao menor número pela natureza da atividade. Define-se então uma equipe de **2 membros para o 1.º nível**.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO AMAZONAS
Secretaria de Tecnologia da Informação
Coordenadoria de Infraestrutura

Quadro Resumo aproximado:

Demandas mensais de chamados	1000
Chamados atendidos diariamente	50
Chamados atendidos por hora	6 a 7
Equipe de atendimento de 1º nível	2
Equipe de atendimento de 2º nível	5
Gerente	1
Equipe terceirizada total para atendimento da demanda	8

2. Quadro-Resumo do Ambiente de TIC do TRE-AM

Descrição	Quantidade
Unidade Eleitorais no Interior do AM	
Impressora Laser	110
Impressora Matricial	180
Nobreaks	100
Scanners	85
Estações de trabalho	350
kits biométricos	200
** 20 (vinte unidades desse total são providas e suportadas pelo contrato de outsourcing atual.	
Sede Administrativa e Fórum Eleitoral da Capital	
Impressora Laser	150
Impressora Matricial	30
Scanners	50
Estações de trabalho	450
kits biométricos	50
***78 (quarenta e oito) unidades desse total são providas e suportadas pelo contrato atual de outsourcing.	
Usuários de TIC	
Sede	600
Interior	400



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO AMAZONAS
Secretaria de Tecnologia da Informação
Coordenadoria de Infraestrutura

3. Catálogo de Serviço Agregado

Critério para classificação dos chamados na Central de Serviço:

Baixa Complexidade: Chamados resolvidos no 1.o nível e/ou utilizando componentes básicos do AD (usuário, senha, e-mail, pasta na rede e acessos). Orientações e testes de funcionamento em geral.

Média Complexidade: Chamados envolvendo itens de configuração de um serviço, 2º nível, instalação, equipamentos, recuperação de serviços, softwares, etc

01 Categoria: Aplicações Corporativas					
ID	Item	Tarefa	Complexidade	Tipo	Solucionador
1.1.1	Pacotes Office	Instalar	Média	Atendimento	2º nível
1.1.2	Pacotes Office	Configurar	Média	Atendimento	2º nível
1.1.3	Pacotes Office	Desinstalar	Média	Atendimento	2º nível
1.2.1	Administrativos	Instalar	Média	Atendimento	2º nível
1.2.2	Administrativos	Configurar	Média	Atendimento	2º nível
1.2.3	Administrativos	Desinstalar	Média	Atendimento	2º nível
1.3.1	Outros softwares	Instalar	Média	Atendimento	2º nível
1.3.2	Outros softwares	Configurar	Média	Atendimento	2º nível
1.3.3	Outros softwares	Desinstalar	Média	Atendimento	2º nível
1.4.1	Orientação/testes	Orientação usuários	Baixa	Atendimento	1º nível

02 Categoria: Ambientes de TI – incluindo biometria					
ID	Item	Tarefa	Complexidade	Tipo	Solucionador
2.1.1	Treinamento	Instalar	Média	Atendimento	2º nível
2.1.2	Treinamento	Suporte	Média	Atendimento	2º nível
2.1.3	Treinamento	Desinstalar	Média	Atendimento	2º nível
2.2.1	Atendimento ao Público	Instalar	Média	Atendimento	2º nível
2.2.2	Atendimento ao Público	Suporte	Média	Atendimento	2º nível
2.2.3	Atendimento ao Público	Desinstalar	Média	Atendimento	2º nível
2.3.1	Juntas Eleitorais	Instalar	Média	Atendimento	2º nível
2.3.2	Juntas Eleitorais	Suporte	Média	Atendimento	2º nível
2.3.3	Juntas Eleitorais	Desinstalar	Média	Atendimento	2º nível
2.4.1	Ambiente de Produção	Instalar	Média	Atendimento	2º nível
2.4.2	Ambiente de Produção/Transmissão	Suporte	Média	Atendimento	2º nível
2.4.3	Ambiente de Produção/Cartórios	Desinstalar	Média	Atendimento	2º nível
2.5.1	Outros eventos	Instalar	Média	Atendimento	2º nível
2.5.2	Outros eventos	Suporte	Média	Atendimento	2º nível



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO AMAZONAS
Secretaria de Tecnologia da Informação
Coordenadoria de Infraestrutura

2.5.3	Outros eventos	Desinstalar	Média	Atendimento	2º nível
2.6.1	Monitoramento infra	Dashboard	Baixa	Monitoramento	1º nível
2.7.1	Orientações/testes	Orientação usuário	Baixa	Atendimento	1º nível

03	Categoria: Equipamentos/Acessórios de TI – incluindo biometria				
ID	Item	Tarefa	Complexidade	Tipo	Solucionador
3.1.1	Geral	Instalar	Média	Atendimento	2º nível
3.1.2	Geral	Configurar	Média	Atendimento	2º nível
3.1.3	Geral	Desinstalar	Média	Atendimento	2º nível
3.1.4	Geral	Suporte	Média	Atendimento	2º nível
3.1.5	Geral	Substituição	Média	Atendimento	2º nível
3.2.1	Orientações /testes	Orientação usuário	Baixa	Atendimento	1º nível

04	Categoria: Aplicações Eleitorais				
ID	Item	Tarefa	Complexidade	Tipo	Solucionador
4.1.1	Aplicações ODIN/ELO	Criar identidade	Média	Atendimento	2º nível
4.1.2	Aplicações ODIN/ELO	Aplicar Perfil	Média	Atendimento	2º nível
4.1.3	Aplicações ODIN/ELO	Alterar Permissões	Média	Atendimento	2º nível
4.1.4	Aplicações ODIN/ELO	Remover Perfil	Média	Atendimento	2º nível
4.1.5	Aplicações ODIN/ELO	Suporte	Média	Atendimento	2º nível
4.1.6	Aplicações ODIN/ELO	Orientação	Baixa	Atendimento	1º nível
4.2.1	GEDAI	Instalar	Média	Atendimento	2º nível
4.2.2	GEDAI	Configurar	Média	Atendimento	2º nível
4.2.3	GEDAI	Desinstalar	Média	Atendimento	2º nível
4.3.1	Transportador	Instalar	Média	Atendimento	2º nível
4.3.2	Transportador	Configurar	Média	Atendimento	2º nível
4.3.3	Transportador	Desinstalar	Média	Atendimento	2º nível
4.4.1	Outras aplicações	Instalar	Média	Atendimento	2º nível
4.4.2	Outras aplicações	Configurar	Média	Atendimento	2º nível
4.4.3	Outras aplicações	Desinstalar	Média	Atendimento	2º nível
4.5.1	Orientações /testes	Orientação usuário	Baixa	Atendimento	1º nível



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO AMAZONAS
Secretaria de Tecnologia da Informação
Coordenadoria de Infraestrutura

05 Categoria: Aplicações WEB					
ID	Item	Tarefa	Complexidade	Tipo	Solucionador
5.1.1	Interna	Acessar	Média	Atendimento	2º nível
5.1.2	Interna	Suporte	Média	Atendimento	2º nível
5.1.3	Interna	Orientação	Baixa	Atendimento	1º nível
5.2.1	Externa	Acessar	Média	Atendimento	2º nível
5.2.2	Externa	Suporte	Média	Atendimento	2º nível
5.2.3	Externa	Orientação	Baixa	Atendimento	1º nível
5.3.1	Orientações /testes	Orientação usuário	Baixa	Atendimento	1º nível
5.3.2	Serviço/Processo do servidor de aplicação	Monitorar o serviço do web server, application server, processo ou application pool, conforme o caso	Média	Monitor	2º nível
5.3.3	Principais URL (exemplo: login)	Deve realizar um comando GET HTTP/S. Deve retornar o código HTTP da resposta, o tempo de resposta. Para garantir que a resposta se trata da aplicação desejada deve verificar a existência de string específica da aplicação	Média	Monitor	2º nível
5.3.4	Banco de dados	Verificar conectividade com o banco de dados. Conexão TCP na porta de cada base de dados	Média	Monitor	2º nível
5.3.5	Verificar os Webservices disponibilizados	Deve realizar um comando GET HTTP/S para WebServices	Média	Monitor	2º nível
5.3.6	Servidores Processo	Disponibilidade dos servidores da	Baixa	Monitor	1º nível



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO AMAZONAS
Secretaria de Tecnologia da Informação
Coordenadoria de Infraestrutura

	Administrativo eletrônico(PAD)	infraestrutura do PAD/dashboard				
5.3.7	Web Server / Application Server(PAD)	Funcionamento dos serviços de Web Server e Application Server (PAD)	Média	Monitor	2º nível	
5.3.8	Banco de dados do PAD	Disponibilidade do banco de dados/dashboard	Média	Monitor	2º nível	

06	Categoria: Publicações WEB				
ID	Item	Tarefa	Complexidade	Tipo	Solucionador
6.1.1	Interna	Acessar	Média	Atendimento	2º nível
6.1.2	Interna	Supor te	Média	Atendimento	2º nível
6.1.3	Interna	Orientação	Baixa	Atendimento	1º nível
6.2.1	Externa	Acessar	Média	Atendimento	2º nível
6.2.2	Externa	Supor te	Média	Atendimento	2º nível
6.2.3	Externa	Orientação	Baixa	Atendimento	1º nível

07	Categoria: Backup				
ID	Item	Tarefa	Complexidade	Tipo	Solucionador
7.1.1	Geral	Acessar/Criar	Média	Atendimento	2º nível
7.1.2	Geral	Restaurar	Média	Atendimento	2º nível
7.2.1	Serviço	Disponibilidade do Servidor	Baixa	Atendimento	1º nível
7.2.2	Serviço	Disponibilidade da Tape Library	Média	Atendimento	2º nível
7.2.3	Serviço	Funcionamento dos Jobs	Média	Atendimento	2º nível

08	Categoria: Certificado Digital A3				
ID	Item	Tarefa	Complexidade	Tipo	Solucionador
8.1.1	Geral	Solicitar	Média	Atendimento	2º nível
8.2.1	Orientação	Orientar usuário	Baixa	Atendimento	1º nível
8.3.1	Drivers	Instalar	Média	Atendimento	2º nível
8.3.2	Drivers	Atualizar	Média	Atendimento	2º nível



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO AMAZONAS
Secretaria de Tecnologia da Informação
Coordenadoria de Infraestrutura

09 Categoria: Telefonia VOIP					
ID	Item	Tarefa	Complexidade	Tipo	Solucionador
9.1.1	Telefone/acessórios	Instalar	Média	Atendimento	2º nível
9.1.2	Telefone/acessórios	Configurar	Média	Atendimento	2º nível
9.1.3	Telefone/acessórios	Desinstalar	Média	Atendimento	2º nível
9.2.1	Ramal	Criar/Alterar	Média	Atendimento	2º nível
9.3.1	Orientação/testes	Orientar usuário	Baixa	Atendimento	1º nível
9.4.1	Monitoramento	Dashboard	Baixa	Monitoramen	1º nível

10 Categoria: Videoconferência					
ID	Item	Tarefa	Complexidade	Tipo	Solucionador
10.1	Geral	Agendar	Baixa	Atendimento	1º nível
10.2	Geral	Iniciar/configurar	Média	Atendimento	2º nível
10.3	Geral	Encerrar	Média	Atendimento	2º nível
10.4	Geral	Suporte	Média	Atendimento	2º nível

11 Categoria: Correio Eletrônico					
ID	Item	Tarefa	Complexidade	Tipo	Solucionador
11.1	Cont/tamanho mensagem	Reportar incidente	Média	Atendimento	2º nível
11.2	Envio/Receb	Reportar incidente	Média	Atendimento	2º nível
11.3	Tamanho caixa	Ampliar	Média	Atendimento	2º nível
11.4	Orientação/testes	Orientação usuário	Baixa	Atendimento	1º nível
11.5	Inerente atividade do Serviço	Dashboard	Baixa	Monitoramento	1º nível

12 Categoria: Impressão/Digitalização					
ID	Item	Tarefa	Complexidade	Tipo	Solucionador
12.1.1	Equipamento	Instalar	Média	Atendimento	2º nível
12.1.2	Equipamento	Desinstalar	Média	Atendimento	2º nível
12.1.3	Equipamento	Substituir	Média	Atendimento	2º nível
12.1.4	Equipamento	Abrir chamado empresa 3ª	Baixa	Atendimento	1º nível
12.2.1	Funcionamento	Suporte	Média	Atendimento	2º nível
12.2.2	Funcionamento	Abrir chamado empresa 3ª	Baixa	Atendimento	1º nível
12.3.1	Orientação/testes	Orientação usuário	Baixa	Atendimento	1º nível



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO AMAZONAS
Secretaria de Tecnologia da Informação
Coordenadoria de Infraestrutura

13	Categoria: Urna Eletrônica				
ID	Item	Tarefa	Complexidade	Tipo	Solucionador
13.1.1	Equipamento	Instalar	Média	Atendimento	2º nível
13.1.2	Equipamento	Desinstalar	Média	Atendimento	2º nível
13.1.3	Equipamento	Substituir	Média	Atendimento	2º nível
13.1.4	Equipamento	Abrir chamado empresa 3ª	Baixa	Atendimento	1º nível
13.2.1	Funcionamento	Suporte	Média	Atendimento	2º nível
13.2.2	Funcionamento	Abrir chamado empresa 3ª	Baixa	Atendimento	1º nível
13.3.1	Orientação	Orientação usuário	Baixa	Atendimento	1º nível
13.4.1	Manutenção	Teste Exaustivo	Média	Atendimento	2º nível
13.5.1	Preparação	Carga	Média	Atendimento	2º nível
13.6.1	Geral Pleito	Suporte	Média	Atendimento	2º nível
13.7.1	Remanejamento	Armazenamento	Média	Atendimento	2º nível

14	Categoria: Infraestrutura/ Serviço de comunicação				
ID	Item	Tarefa	Complexidade	Tipo	Solucionador
14.1.1	Links de internet	Testar Disponibilidade dos links internet, usando comando de ping tendo como alvo um IP/host na Internet, devendo retornar o tempo de resposta.	Baixa	Monitor	1º nível
14.1.1	Links de internet	Testar Volume de download e upload	Baixa	Monitor	1º nível
14.2.1	Proxy	Testar Disponibilidade do serviço de proxy	Baixa	Monitor	1º nível
14.3.1	Firewalls	Testar Disponibilidade dos proxy.	Baixa	Monitor	1º nível
14.4.1	Rede Wifi	Access Points (roteadores Wi-Fi)/dashboard	Baixa	Monitor	1º nível
14.4.2	Rede Wifi	Controladora Wi-Fi(Servidor Virtual)/dashboard	Baixa	Monitor	1º nível
14.4.3	Rede Wifi	Firewall (PFSense)/dashboard	Baixa	Monitor	1º nível
14.5.1	Serviço Arquivos	Disponibilidade de todos os servidores de arquivos/dashboard	Baixa	Monitor	1º nível
14.5.2	Serviço Arquivos	Disponibilidade de todos os compartilhamentos,	Média	Monitor	2º nível

Assinado eletronicamente conforme Lei 11.419/2006

Em: 12/02/2021 14:00:14

Por: RODRIGO PINTO DE CARVALHO e outros



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO AMAZONAS
Secretaria de Tecnologia da Informação
Coordenadoria de Infraestrutura

		CIFS/SMB inclusive, realizando teste de acesso mediante login e senha próprio NTFS, teste de escrita e leitura.				
14.6.1	Serviço EAD	Funcionamento dos serviços de Web Server e Application Server do Moodle	Média	Monitor	2º nível	
14.6.2	Serviço EAD	Disponibilidade do banco de dados	Média	Monitor	2º nível	
14.7.1	Ativos de Rede	Switches Gerenciáveis. Disponibilidade dos ativos.Dashboard	Baixa	Monitor	1º nível	
14.7.2	Ativos de Rede	Switches Gerenciáveis. Processamento do ativo através da % da CPU.	Baixa	Monitor	1º nível	
14.7.3	Ativos de Rede	Disponibilidade Switches SAN	Média	Monitor	2º nível	
14.8.1	Virtualizadoras	Disponibilidade.	Média	Monitor	2º nível	
14.8.2	Virtualizadoras	Processamento da CPU.	Média	Monitor	2º nível	
14.9.1	Storage	Disponibilidade.	Baixa	Monitor	1º nível	
14.9.2	Storage	Utilização de Discos.	Baixa	Monitor	1º nível	
14.9.3	Storage	Utilização de Volume Groups/Luns.	Média	Monitor	2º nível	
14.10.1	SDWAN	Disponibilidade.	Baixa	Monitor	1º nível	
14.10.2	SDWAN	Processamento do ativo através da % da CPU.	Baixa	Monitor	1º nível	
14.11.1	Acelerador	Disponibilidade e capacidade	Baixa	Monitor	1º nível	
14.11.2	Acelerador	Processamento do ativo através da % da CPU.	Baixa	Monitor	1º nível	
14.12.1	Sala Cofre	Disponibilidade ambiente	Baixa	Monitor	1º nível	
14.13.1	Serviço de Câmeras	Disponibilidade e capacidade	Baixa	Monitor	1º nível	
14.14.1	Link Cartórios	Disponibilidade e capacidade	Baixa	Monitor	1º nível	
14.15.1	Infra Cartórios SDWAN/Aceler	Disponibilidade e capacidade	Baixa	Monitor	1º nível	

Assinado eletronicamente conforme Lei 11.419/2006

Em: 12/02/2021 14:00:14

Por: RODRIGO PINTO DE CARVALHO e outros

TRE



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO AMAZONAS
Secretaria de Tecnologia da Informação
Coordenadoria de Infraestrutura

15 Categoria: Identidade de usuários					
ID	Item	Tarefa	Complexidade	Tipo	Solucionador
15.1.1	Identidade	Criar	Média	Atendimento	2º nível
15.1.2	Identidade	Atribuir perfil	Média	Atendimento	2º nível
15.1.3	Identidade	Configurar acesso	Média	Atendimento	2º nível
15.1.4	Identidade	Excluir	Média	Atendimento	2º nível
15.1.5	Identidade	Alterar perfil	Média	Atendimento	2º nível
15.1.6	Identidade	Endereço email	Média	Atendimento	2º nível
15.1.7	Identidade	Alterar Senha	Baixa	Atendimento	1º nível
15.2.1	Orientação/Testes	Orientação usuários	Baixa	Atendimento	1º nível

16 Categoria: VPN					
ID	Item	Tarefa	Complexidade	Tipo	Solucionador
16.1.1	Habilitar usuários	Permissão	Baixa	Atendimento	1º nível
16.2.1	Acesso	Instalar cliente	Média	Atendimento	2º nível
16.2.2	Acesso	Configurar cliente	Média	Atendimento	2º nível
16.1.2	Excluir acesso	permissão	Baixa	Atendimento	1º nível
16.3.1	Orientação/Testes	Orientação usuários	Baixa	Atendimento	1º nível



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO AMAZONAS
Secretaria de Tecnologia da Informação
Coordenadoria de Infraestrutura

ANEXO VI
TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO – TCMS

CONTRATO Nº _____/2021

A _____, doravante referida simplesmente como CONTRATADA, inscrita no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica – CNPJ – sob o número _____, com sede na _____, CEP _____, neste ato representada pelo <VÍNCULO DO SIGNATÁRIO COM A CONTRATADA>, <NOME DO SIGNATÁRIO>, nos termos do CONTRATO nº _____/2020 EM QUE FOI PACTUADO O SIGILO, compromete-se a observar o presente TERMO DE CONFIDENCIALIDADE, firmado perante a UNIÃO, por meio do TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO AMAZONAS (TRE-AM), em conformidade com as cláusulas que seguem:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

1. O objeto deste TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO – TCMS – é a necessária e adequada proteção às informações confidenciais fornecidas à CONTRATADA para que possa desenvolver as atividades contempladas especialmente no Contrato nº /2021.
 - 1.1. As estipulações constantes neste TCMS se aplicam a toda e qualquer informação revelada à CONTRATADA.
 - 1.2. A CONTRATADA reconhece que, em razão da prestação de serviços ao TRE-AM, tem acesso a informações que pertencem ao TRE-AM, que devem ser tratadas como sigilosas.

CLÁUSULA SEGUNDA – DAS INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS

2. O termo “informações controladas de propriedade exclusiva do TRE-AM” abrange toda informação, por qualquer modo apresentada ou observada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a: técnicas, projetos, especificações, desenhos, cópias, diagramas, fórmulas, modelos, amostras, fluxogramas, croquis, fotografias, plantas, programas de computador, discos, disquetes, pen drivers, fitas, contratos, planos de negócios, processos, projetos, conceitos de produtos, amostras de ideia, nomes de revendedores e/ou distribuidores, preços e custos, definições e informações mercadológicas, invenções e ideias, outras informações técnicas, financeiras ou comerciais, entre outras a que, diretamente ou através de seus empregados, prepostos ou prestadores de serviço, venha a CONTRATADA ter acesso durante ou em razão da execução do contrato celebrado.
 - 2.1. Em caso de dúvida acerca da natureza confidencial de determinada informação, a CONTRATADA deverá mantê-la sob sigilo até que seja autorizada expressamente pelo representante legal do TRE-AM, referido no Contrato, a tratá-la diferentemente. Em hipótese alguma, a ausência de manifestação expressa do TRE-AM poderá ser interpretada como liberação de qualquer compromisso ora assumidos.

CLÁUSULA TERCEIRA – DAS OBRIGAÇÕES



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO AMAZONAS
Secretaria de Tecnologia da Informação
Coordenadoria de Infraestrutura

3. A CONTRATADA compromete-se a não reproduzir nem dar conhecimento a terceiros, sem anuência formal e expressa do TRE-AM, das informações controladas reveladas.

3.1 As informações de caráter técnico observadas ou informadas durante a execução do contrato que impactem especificamente os produtos, reparos ou mesmo compartilhados com outros clientes sem a necessidade de autorização prévia do TRE-AM, em nenhum momento o nome do TRE-AM ou outra fonte poderá ser vinculada ou distribuída conjuntamente com a informação dos produtos da CONTRATADA.

3.2 A CONTRATADA compromete-se a não utilizar, bem como a não permitir que seus diretores, consultores, prestadores de serviços, empregados e/ou prepostos utilizem de forma diversa da prevista no contrato de prestação de serviços ao TRE-AM, as informações controladas reveladas.

3.3 A CONTRATADA deverá cuidar para que as informações reveladas fiquem limitadas ao conhecimento dos diretores, consultores, prestadores de serviços, empregados e/ou prepostos que estejam diretamente envolvidos nas discussões, análise, reuniões e demais atividades relativas à prestação de serviços do TRE-AM, devendo cientificá-los da existência deste Termo e da natureza confidencial das informações controladas reveladas.

3.4 A CONTRATADA possuirá ou firmará acordos por escrito com seus diretores, consultores, prestadores de serviços, empregados e/ou prepostos cujos termos sejam suficientes a garantir o cumprimento de todas as disposições do presente Termo.

3.5 A CONTRATADA obriga-se a informar imediatamente ao TRE-AM qualquer violação das regras de sigilo estabelecidas neste Termo que tenha tomado conhecimento ou ocorrido por sua ação ou omissão, independentemente da existência de dolo.

CLÁUSULA QUARTA – DO DESCUMPRIMENTO

4. A quebra do sigilo das informações controladas reveladas, devidamente comprovada, sem autorização expressa do TRE-AM, possibilitará a imediata rescisão de qualquer contrato firmado entre o TRE-AM e a CONTRATADA sem qualquer ônus para o TRE-AM. Nesse caso, a CONTRATADA estará sujeita, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pelo TRE-AM, inclusive os de ordem moral, bem como as responsabilidades civil e criminal respectivas, as quais serão apuradas em regular processo judicial e administrativo.

CLÁUSULA QUINTA – DO RETORNO DAS INFORMAÇÕES

5. A CONTRATADA devolverá imediatamente ao TRE-AM, ao término do Contrato, todo e qualquer material de propriedade deste, inclusive registro de documentos de qualquer natureza que tenham sido criados, usados ou mantidos sob seu controle ou posse, bem como de seus empregados, prepostos ou prestadores de serviço, assumindo o compromisso de não utilizar qualquer informação considerada confidencial, nos termos do presente TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO, a que teve acesso em decorrência do vínculo contratual com o TRE-AM.

CLÁUSULA SEXTA – DA VIGÊNCIA

6. O presente Termo tem natureza irrevogável e irretratável, permanecendo em vigor a partir de sua assinatura e enquanto perdurar a natureza sigilosa ou restrita da informação, inclusive após a cessação da razão que ensejou o acesso à informação.



**PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO AMAZONAS
Secretaria de Tecnologia da Informação
Coordenadoria de Infraestrutura**

CLÁUSULA SÉTIMA – DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

7. Os casos omissos neste TERMO DE COMPROMISSO E MANUTENÇÃO DE SIGILO, assim como as dúvidas surgidas em decorrência da sua execução, serão resolvidos pelo TRE-AM. Por estarem de acordo, a CONTRATADA, por meio de seu representante, firma o presente TERMO DE COMPROMISSO E MANUTENÇÃO DE SIGILO, lavrando em duas vias de igual teor e forma.

Manaus/AM, de 2021.

<REPRESENTANTE DA CONTRATADA>

<VÍNCULO DO REPRESENTANTE DA CONTRATADA>

RG:

CPF:



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO AMAZONAS
Secretaria de Tecnologia da Informação
Coordenadoria de Infraestrutura

ANEXO VII
DECLARAÇÃO DE CIÊNCIA DO TCMS

DECLARAÇÃO DE CIÊNCIA DO TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO

Por meio desta, o(a) Sr(a) [nome do(a) consultor, prestador de serviço, empregado ou preposto], CPF _____, ocupante do cargo [cargo que ocupa] na empresa [Nome (Razão Social) da empresa], CNPJ [número do CNPJ da empresa], declara sob as penas da Lei, ter tomado conhecimento do **TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO (TCMS)**, emitido por ocasião da assinatura do contrato nº /2021, e se compromete a seguir, naquilo que lhe couber, todas as disposições do referido Termo.

Local e Data

Assinatura



**PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO AMAZONAS
Secretaria de Tecnologia da Informação
Coordenadoria de Infraestrutura**

**ANEXO VIII
ATESTADO DE VISITA TÉCNICA**

Atesto, para os devidos fins, que a empresa abaixo identificada realizou a vistoria das instalações e do local onde os serviços serão prestados.

Nome da Empresa:

CNPJ:

Nome do Representante:

RG do Representante nº:

Endereço:

Telefone:

E-mail:

Local vistoriado:

Manaus/AM, de de 2021.

Nome e assinatura do interessado em participar da licitação



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO AMAZONAS
Secretaria de Tecnologia da Informação
Coordenadoria de Infraestrutura

ANEXO IX
ORDEM DE SERVIÇO DE DESLOCAMENTO PROGRAMADO

AUTORIZAÇÃO DE VIAGEM COM PROVISIONAMENTO Nº. 000/2021

De responsabilidade do CONTRATANTE

1. Provisionamento de valores de viagens utilizado:		000/2021		2. Data de emissão do PVV:	00/00/2021
4. Fiscal Gestor:				3. Unidade requisitante:	COINF
6. Sistema(s) envolvido(s):					
7. Motivo da viagem:					
8. Período		9. Qtd. de diárias:		10. Valor total das diárias:	
8.1 De:	8.2 Até:				
00/00/202x	00/00/202x	11. Valor total das passagens:			
12. Localidades		13. Meio de transporte: (aéreo/ferroviário/rodoviário/naval)		14. Valor total das passagens:	
11.1 De:	11.2 Para:				
15. Utilização dos recursos					
15.1 Saldo provisionado existente no PVV:			15.2 Valor total requerido para a viagem:		

De responsabilidade da CONTRATADA

16. Data de recebimento:		17. Responsável:	
18. Prestadores de serviço:			



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO AMAZONAS
Secretaria de Tecnologia da Informação
Coordenadoria de Infraestrutura

ANEXO X
FORMULÁRIO DE PROVISIONAMENTO DE VALORES PARA VIAGENS

FORMULÁRIO DE PROVISIONAMENTO DE VALORES PARA VIAGENS Nº. 000/20XX

1. Unidade requisitante:	COINF		2. Data de emissão:	xx/xx/20XX
3. Fiscal Gestor:			4. Valor a provisionar:	
5. Justificativa:				
6. Sistema(s) envolvido(s):				
7. Motivo da viagem:				
8. Período	De:	Até:		
9. Qtd. de diárias:		10. Valor total das diárias:		
11. Localidades	De:	Para:		
12. Meio de transporte (aéreo/ferroviário/rodoviário/ nav al)				
13. Valor total das passagens:		14. Valor total diárias e passagens:		
15. Valor total Custos Indiretos: (% Custos Indiretos Contratado sobre diárias e passagens)		16. Valor total provisionado: (item 14 + item15)		