



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO RIO DE JANEIRO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA

TERMO DE REFERÊNCIA/PROJETO BÁSICO

I - Objeto:

1. Contratação de pessoa jurídica para prestação de serviços especializados na área de tecnologia da informação para atividades de suporte técnico à infraestrutura de TI, mediante alocação de postos de trabalho, pelo período de 24 (vinte e quatro) meses, admitida prorrogação nos termos da lei até o limite de 60 (sessenta) meses, consoante especificações, exigências e prazos no presente Termo de Referência.
2. Estimativa geral da solução:

Item	Serviço/Posto de Trabalho	QTD			Total (24 meses)
		Postos	Ano Eleitoral	Ano não Eleitoral	
1	Suporte Técnico Especializado – Técnico de apoio ao usuário de informática - 40 horas semanais - CBO 3172-10	4	-x-	-x-	4
2	Suporte Técnico Especializado – Técnico de rede - 40 horas semanais - CBO 3133-10	3	-x-	-x-	3
3	Tecnólogo em gestão da tecnologia da informação - CBO 1425-30	1	-x-	-x-	1
4	Deslocamentos	-x-	120	90	210
5	Hora suplementar – sábados - Técnicos	-x-	400 h	240 h	640 h
6	Hora suplementar – domingos e feriados - Técnicos	-x-	400 h	240 h	640 h
7	Hora suplementar – sábados – Tecnólogo	-x-	24 h	-x-	24 h
8	Hora suplementar – domingos e feriados – Tecnólogo	-x-	24 h	-x-	24 h

Observação:

Nos Estudos Preliminares o total estimado de horas suplementares está diferente do proposto acima. Não haviam sido levadas em consideração as horas suplementares referentes aos eventos relativos à Justiça Eleitoral Itinerante e Eleições Suplementares. Sendo assim as quantidades de horas suplementares sofreram acréscimos para atender a essas demandas. A nova estimativa foi calculada considerando 1 (um) evento (Justiça Itinerante ou Eleição Suplementar) por mês, com dois colaboradores trabalhando juntos em um sábado e um domingo, perfazendo cada um 10 horas por dia. Foi utilizado o mesmo critério para anos com eleição e sem eleição. Refazendo os cálculos utilizando os dados do Estudo Preliminar e acrescentando as horas suplementares acima, verificamos um aumento de 4,4% no

II - FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO:

1. Conforme descrito nos Estudos Preliminares da Coordenadoria de Infraestrutura documento id 1019665, aprovado em 06/07/2020, por *André dos Santos Sant’anna, Secretário de Tecnologia da Informação.*

III - DESCRIÇÃO PORMENORIZADA DA SOLUÇÃO:

1. O objeto pretendido pela contratação será realizado por meio da prestação de serviços mediante alocação de profissionais em Postos de Trabalho, com aplicação de critérios para medição dos resultados e aferição de qualidade dos serviços prestados, especificada no item VII - CRITÉRIOS PARA MEDIÇÃO DOS RESULTADOS E AFERIÇÃO DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS no presente Termo de Referência, respeitando-se os perfis e quantitativos estabelecidos a seguir.
2. Os profissionais serão alocados em Postos de Trabalho, observados os seguintes perfis:

Categoria de serviço	Perfil Profissional	Quantidade de profissionais	Valor do salário de cada profissional alocado
Suporte Técnico Especializado – Técnico de apoio ao usuário de informática - CBO 3172-10	Pleno	4	R\$ 2.753,16
Suporte Técnico Especializado – Técnico de redes - CBO 3133-10	Pleno	3	R\$ 2.888,27
Supervisor - Tecnólogo em gestão da tecnologia da informação - CBO 1425-35	Pleno	1	R\$ 4.829,13

3. Os profissionais a serem alocados nos Postos de Trabalho terão como base salarial os valores informados na tabela do subitem anterior, pois estão adequados às exigências de habilitação/experiência para a prestação dos serviços, haja vista as peculiaridades das atividades desenvolvidas no TRE-RJ, o público a ser atendido e a legislação eleitoral específica em que as atividades estão inseridas, além da prática salarial adotada no mercado.
4. A referida tabela decorre de pesquisa de mercado dos valores salariais praticados pelas empresas e são necessários para manter o nível e a qualidade dos serviços atualmente prestados no TRE-RJ, cujos valores salariais foram obtidos conforme o Anexo V no presente Termo de Referência.

IV - REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO:

1. REQUISITOS DE NEGÓCIO

- 1.1 O objeto pretendido deverá se basear na prestação de serviços de suporte à infraestrutura de TI mediante aferição de resultados e controle da qualidade dos serviços.
- 1.2 A CONTRATADA será responsável pelo provimento de equipe técnica com formação adequada para o desenvolvimento das atividades de acordo com o volume e complexidade das demandas de suporte técnico de TI e com os Níveis Mínimos de Serviço definidos.
- 1.3 A equipe técnica da CONTRATADA deverá ter 01 (um) Supervisor que ocupará o Posto de Trabalho - Tecnólogo em gestão da tecnologia da informação, o qual realizará a gestão de seu pessoal, servindo como ponto de contato para os fiscais, mas podendo também atuar como suporte técnico caso seja necessário.
- 1.4 Os serviços a serem prestados pela CONTRATADA devem ser baseados nas práticas da biblioteca ITIL e seguir os scripts e procedimentos definidos e/ou aprovados pelo TRE-RJ, contemplando as principais atividades:
- Receber e realizar o atendimento presencial ou remoto dos chamados técnicos dos usuários.
 - Realizar o diagnóstico e tratamento de incidentes.
 - Solucionar os incidentes recebidos que não dependam da intervenção de outros grupos solucionadores.
 - Atender as requisições de serviço que não dependam da intervenção de outros grupos solucionadores.
 - Executar serviços de campo como instalação, troca ou remanejamento de equipamentos de TI, componentes, peças e seus dispositivos conectados, autorizados pelo TRE-RJ.
 - Esclarecer dúvidas de usuários quanto ao uso dos softwares, aplicativos e sistemas de informações utilizados nas estações de trabalho do TRE-RJ, bem como de configuração, instalação e funcionamento de equipamentos e componentes de informática para acessos locais e remotos.
 - Prestar orientações quanto ao uso de funcionalidades e facilidades disponíveis nos softwares, aplicativos, sistemas de informações, utilizados nas estações de trabalho do TRE-RJ e equipamentos de TI.

- Solicitar os escalonamentos necessários para outros grupos solucionadores. Caso o problema não possa ser resolvido pela equipe de suporte local, o chamado deverá ser encaminhado a grupos ou unidades que tenham condições de solucionar o problema, de acordo com procedimentos e definições de responsabilidade provida pelo TRE-RJ.
- Monitorar a disponibilidade dos serviços de rede e abrir chamado nas operadoras em caso de interrupção.
- Instalar e configurar softwares em microcomputadores, observando-se às normas de segurança e padronização do TRE-RJ.
- Efetuar a geração e aplicação de imagens padronizadas de softwares em microcomputadores, observando-se os procedimentos estabelecidos pelo TRE-RJ.
- Solucionar problemas de configuração de estações de trabalho, envolvendo ambiente operacional e demais softwares que compõem a plataforma de estações de trabalho.
- Orientar, quando necessário, quanto à realização de backup dos arquivos relacionados ao trabalho nos equipamentos dos usuários.
- Prestar suporte técnico a equipamentos de videoconferência, no que se refere à instalação, conexão, testes de conectividade, configuração de softwares e acessórios necessários.
- Realizar a instalação e configuração de softwares voltados para conectividade e sincronização de dispositivos móveis (netbooks, notebooks, tablets, telefones celulares, agendas eletrônicas e equipamentos semelhantes).
- Elaborar instruções de configuração e operação de equipamentos e softwares, submetendo-as à validação do TRE-RJ.
- Atuar presencialmente para o auxílio técnico durante eventos institucionais e videoconferências.
- Atuar presencialmente em testes e treinamentos de softwares de transmissão remota de dados.
- Conectar e desconectar equipamentos e componentes nos setores.
- Conectorização de cabos e patch panel.
- Identificar presencialmente problemas de conexão de rede (cabeamento) dos dispositivos de TI.
- Efetuar a instalação, ativação, manutenção, testes e desativação de pontos de rede lógica (cabos UTP, coaxial e fibra óptica) para equipamentos de TI.
- Efetuar a instalação e reorganização de armários de cabeamento (wiring closets), quando solicitado e de acordo com as orientações fornecidas pelo TRE-RJ.
- Registrar e manter atualizadas as informações constantes no Sistema de Gestão de Configuração de Equipamentos utilizado no TRE-RJ.
- Registrar no sistema de Gerenciamento de Serviços de TI disponibilizado pelo TRE-RJ todos os procedimentos realizados ao longo de cada chamado, bem como contatos realizados com os usuários. Todo atendimento realizado pela equipe de suporte local que gerar alguma alteração no script de atendimento, deverá ser tratado e documentado para fins de atualização da base de conhecimento. Quando necessário, a equipe técnica do TRE-RJ poderá ser acionada para prover informações complementares necessárias à atualização da base de conhecimento.
- Verificar a necessidade de atualização ou inclusão de novos artigos na base de conhecimento, ao longo do processo de atendimento, registrando a necessidade no respectivo chamado.
- Contribuir com a elaboração de novos artigos ou atualização dos artigos já existentes na base de conhecimento.
- Avaliar e sugerir medidas visando o aprimoramento do atendimento técnico, bem como a redução do quantitativo de incidentes.
- Executar as demais atividades atribuídas aos perfis profissionais da equipe técnica da CONTRATADA.
- Emitir periodicamente as comunicações obrigatórias definidas pelo TRE-RJ.

2. REQUISITOS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

2.1 Mesmo em se tratando de demanda por resultados focada em qualidade, em função das políticas de gestão de segurança implantadas que definem os conceitos de utilização, monitoramento, manutenção e segurança dos recursos de TI, é imprescindível que os recursos técnicos envolvidos na execução dos serviços estejam alocados em área interna exclusiva e definida, sendo gerenciados exclusivamente pelo representante da empresa CONTRATADA. Esses recursos humanos deverão conhecer o funcionamento dos negócios internos do TRE-RJ e executar os procedimentos de acordo com as regras de segurança, não sendo possível execução ou operacionalização remota. O mesmo ocorre com manutenções e monitorações que requeiram utilização de senhas privilegiadas ou que possam manipular ou ver informações de serviços críticos.

2.2 A CONTRATADA deverá manter sigilo, sob pena de responsabilidades civis, penais e administrativas, sobre todo e qualquer assunto de interesse do TRE-RJ ou de terceiros de que tomar conhecimento, devendo orientar seus empregados nesse sentido.

2.3 Os empregados da CONTRATADA deverão assinar termo de sigilo e responsabilidade antes de iniciar suas atividades junto ao TRE-RJ.

2.4 A CONTRATADA deverá promover o afastamento, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, após o recebimento da notificação por e-mail, de qualquer dos seus recursos técnicos que não correspondam aos critérios de confiança ou que perturbem a ação da equipe de fiscalização do TRE-RJ.

2.5 A CONTRATADA deverá responsabilizar-se pelos materiais, produtos, ferramentas, instrumentos e equipamentos disponibilizados para a execução dos serviços, não cabendo ao TRE-RJ qualquer responsabilidade por perdas decorrentes de roubo, furto ou outros fatos que possam vir a ocorrer.

2.6 A CONTRATADA não deverá veicular publicidade acerca dos serviços contratados, sem prévia autorização, por escrito, da Administração do TRE-RJ.

2.7 Para que a CONTRATADA atenda aos requisitos exigidos com relação às normas de Controle de Acesso, deverá:

- Responsabilizar-se pelo credenciamento e descredenciamento de acesso às dependências do TRE-RJ e suas unidades, assumindo quaisquer prejuízos porventura causados por dolo ou culpa de seus profissionais.
- Fornecer aos seus colaboradores, sem qualquer ônus para o TRE-RJ, crachás de identificação com foto, nome, cargo e logo da empresa.
- Solicitar, por escrito, o credenciamento e autorização de acesso para os recursos técnicos da CONTRATADA.
- Informar e solicitar ao FISCAL TÉCNICO do TRE-RJ, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, o descredenciamento dos recursos desvinculados da prestação de serviços com o TRE-RJ.

- Devolver todos os recursos e equipamentos utilizados pela CONTRATADA, como crachás, cartões certificadores, “pendrives” e outros, de propriedade do TRE-RJ, juntamente com a solicitação de descredenciamento.

2.8 Concessão de ACESSO

- A concessão de acesso às máquinas e ao domínio do TRE-RJ deverá ser solicitada pela CONTRATADA aos Fiscais Técnicos para os seus colaboradores. Essa concessão de acesso implica a responsabilidade legal da CONTRATADA e a presunção da capacidade técnica de seus colaboradores para realização de demandas e atividades inerentes ao contrato.
- A CONTRATADA deverá manter em caráter confidencial, mesmo após o término do prazo de vigência ou rescisão do contrato, as informações relativas à:
 - Políticas de segurança adotada pelo TRE-RJ e Órgãos de Controle, assim como as configurações de hardware e de softwares decorrentes;
 - Processo de instalação, configuração e customização de produtos, ferramentas e equipamentos;
 - Quaisquer dados sensíveis dos quais a CONTRATADA venha a ter conhecimento em decorrência da presente contratação.

3. REQUISITOS SOCIAIS, AMBIENTAIS E CULTURAIS

3.1 A CONTRATADA deverá adotar as seguintes práticas de sustentabilidade na execução dos serviços, quando couber:

3.1.1 Fornecer aos empregados os equipamentos de segurança que se fizerem necessários para a execução dos serviços e fiscalizar seu uso, em especial quanto ao que consta na Norma Regulamentadora nº 6 da Secretaria de Trabalho do Ministério da Economia.

3.1.2 Obedecer às normas técnicas, de saúde, de higiene e de segurança do trabalho, de acordo com a Secretaria de Trabalho do Ministério da Economia.

3.1.3 Adotar medidas para conscientizar e evitar o desperdício conforme a política socioambiental do TRE-RJ:

- Água (potável e banheiros).
- Energia elétrica.
- Elevadores e escadas.
- Veículos.
- Copos descartáveis.
- Papéis (impressão e rascunho).
- Envelopes, plásticos, madeiras e vidros (utilizados para embalagem).
- Luvas e máscaras descartáveis.
- Adaptadores, cabos e conectores.

3.1.4 Observar quanto à identificação e o recolhimento, para o setor responsável do TRE-RJ:

- Suprimentos utilizados para impressão e digitalização (cartuchos, toner e lâmpadas), papéis, pilhas, baterias, metais, carcaças e demais resíduos de equipamentos de TI (fitas, cabos, mídias, dispositivos eletrônicos etc), para posterior destinação (empresas de logística reversa para reuso e reciclagem).
- Equipamentos de TI inservíveis, para posterior destinação (doação ou descarte).
- Utilizar o material de limpeza e conservação específico destinado à manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos de TI.

4. REQUISITOS DE CAPACITAÇÃO

4.1 Para o atendimento das solicitações de serviços de suporte de infraestrutura a equipe da CONTRATADA deverá utilizar o Sistema de Gerenciamento de Serviços de TI disponibilizado pelo TRE-RJ, que permite gerenciar e acompanhar os chamados. Esse primeiro treinamento ficará sob a responsabilidade do TRE-RJ.

4.2 Em caso de substituições dos componentes da equipe, o treinamento no Sistema de Gerenciamento de Serviços de TI dos novos colaboradores ficará sob a responsabilidade da CONTRATADA.

4.3 Atualização periódica dos profissionais

4.3.1 A dinâmica do ambiente de tecnologia da informação do TRE-RJ, seja pela inserção de novas tecnologias de infraestrutura seja pela incorporação de novos equipamentos e ferramentas, exige do quadro técnico da empresa capacitação constante.

4.3.2 Caberá a CONTRATADA garantir que sua equipe técnica esteja sempre atualizada com as tecnologias adotadas pelo TRE-RJ e de acordo com o seu escopo de atuação e para isso deverá elaborar e executar Plano de Capacitação, não incidindo em custos adicionais para o TRE-RJ.

4.3.3 Caberá ao preposto apresentar um Plano de Capacitação com vista a atualização técnica de toda a sua equipe a cada 6 meses. O plano apresentado será submetido à aprovação da fiscalização que avaliará se o mesmo atende às necessidades do TRE-RJ.

4.3.4 Caberá aos Fiscais Técnicos informar à CONTRATADA sobre a necessidade de atualização dos seus colaboradores, indicando quais tecnologias deverão ser abrangidas, assim como solicitar a devida comprovação através dos certificados de treinamento.

4.3.5 O Plano de Capacitação deverá ser apresentado até o 10º dia útil do início de cada semestre.

5. REQUISITOS LEGAIS

5.1 Os colaboradores da CONTRATADA, enquanto estiverem prestando serviços nas instalações do TRE-RJ, deverão estar em conformidade com seguintes normas:

- Resolução TSE nº 20.882/01 - Normas para uso dos ambientes de redes internet e intranet e correio eletrônico, no âmbito da Justiça Eleitoral.
- Resolução TSE nº 22.780/08 - Estabelece princípios e valores a serem adotados para assegurar a integridade, a confidencialidade e a disponibilidade das informações no âmbito da Justiça Eleitoral.
- Resolução TSE nº 23.266/10 - Altera os artigos 50 e 60 da Resolução nº 20.882/2001, do Tribunal Superior Eleitoral. Dispõe sobre o acesso à internet aos usuários das redes dos cartórios eleitorais e demais escritórios remotos de cada Tribunal Regional Eleitoral.
- Ato GP TRE-RJ nº 680/10 - Aprova a nova estrutura de correio eletrônico, por meio de webmail no ambiente da Justiça Eleitoral, para acesso dos servidores e colaboradores deste Regional.
- Resolução TRE nº 1107/2019, Regulamento Interno da Secretaria do Tribunal Regional Eleitoral do Rio de Janeiro
- Instrução Normativa DG TRE-RJ nº 01/2015 – Institui a Central de Serviços de TI como ponto único para solicitação de serviços de suporte.
- Resolução CNJ nº 370/2021 - Estabelece a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD).
- Resolução TRE-RJ nº 948/2016 - Institui o Código de Ética do Tribunal Regional Eleitoral do Rio de Janeiro.
- Resolução TRE-RJ nº 1001/2017 - Dispõe sobre a Política de Segurança da Informação do Tribunal Regional Eleitoral do Rio de Janeiro (PSI/TRE-RJ).
- Instrução Normativa GP TRE-RJ nº 02/2016 - Dispõe critérios e procedimentos para contratações de serviços com dedicação exclusiva de mão de obra.

5.2 A presente contratação deve estar em conformidade com as seguintes normas:

- Lei Nº 8.666/1993 - Regulamenta o art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal, institui normas para licitações e contratos da Administração Pública e dá outras providências.
- Instrução Normativa MPOG nº 05/2017 - Dispõe sobre as regras e diretrizes do procedimento de contratação de serviços sob o regime de execução indireta no âmbito da Administração Pública federal direta, autárquica e fundacional.
- Instrução Normativa GP nº 06/2019 - Institui o Manual de Planejamento de Contratações.
- Instrução Normativa GP nº 08/2019 - Pesquisa de Preços.
- Ato GP TRE-RJ 171/2020 - Novo Guia de Inclusão de Critérios Sustentáveis para Contratações.

6. REQUISITOS DE ATRIBUIÇÕES DA EQUIPE TÉCNICA QUE IMPLANTARÁ E MANTERÁ A SOLUÇÃO DE TIC

6.1 No tocante à categoria profissional preponderante, deverá ser observada a Classificação Brasileira de Ocupações – CBO:

6.1.1 Posto de trabalho Suporte Técnico Especializado – Técnico de apoio ao usuário de informática – código 3172-10

6.1.2 Posto de trabalho Suporte Técnico Especializado – Técnico de redes (telecomunicações) – código 3133-10

6.1.3 Posto de trabalho Supervisor -Tecnólogo em gestão da tecnologia da informação – código 1425-30

6.2 Os perfis profissionais a serem atendidos estão detalhados no Anexo VI no presente Termo de Referência.

7. REQUISITOS DE FORMAÇÃO E EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL DA EQUIPE QUE IMPLANTARÁ E MANTERÁ A SOLUÇÃO DE TIC

7.1 A formação e experiência profissional a serem atendidas estão detalhados no Anexo VI no presente Termo de Referência.

8. REQUISITOS DE METODOLOGIA DE TRABALHO

8.1 Os serviços técnicos de TIC serão desenvolvidos observando-se todos os processos e padrões adotados pelo TRE-RJ.

9. REQUISITOS DE IMPLANTAÇÃO

9.1 DOS POSTOS DE TRABALHO

9.1.1 A CONTRATADA deverá dispor de uma equipe de colaboradores conforme a composição descrita no subitem 2 do item III - DESCRIÇÃO PORMENORIZADA DA SOLUÇÃO. Essa composição poderá ser alterada, caso seja do interesse do TRE-RJ e em razão de justificativa razoável.

9.1.2 A CONTRATADA deverá disponibilizar equipe completa de colaboradores para a Prestação de Serviços de Suporte de Infraestrutura Tecnológica da Justiça Eleitoral, considerando o período de estabilização descrito subitem 5 do item VI - MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO no presente Termo de Referência, até o término da vigência contratual.

9.2 DO LOCAL DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

9.2.1 A equipe técnica da CONTRATADA ficará instalada nas dependências da SEDE do TRE-RJ, que proverá a infraestrutura necessária e adequada à prestação dos serviços.

9.2.2 Entende-se como Sede, o prédio da Administração do TRE-RJ, localizado na Capital do Estado do Rio de Janeiro.

9.2.3 Os serviços serão realizados no âmbito da Justiça Eleitoral do Rio de Janeiro, onde a área de atuação envolve todos os usuários de TIC, distribuídos entre o prédio Sede e as outras Unidades existentes, assim como outros locais específicos, conforme necessidade do TRE-RJ.

9.2.3.1 Entendem-se como Unidades os demais prédios do TRE-RJ, localizados em endereço diferente da Sede, na Capital ou no Interior do Estado do Rio de Janeiro, tais como Zonas Eleitorais, Centrais de Atendimento e Unidades Administrativas (Anexo III).

9.2.3.2 Por outros locais específicos entende-se locais de realização de eventos da Justiça Eleitoral Fluminense, tais como Revisão do Eleitorado (recadastramento biométrico), Encontro de Avaliação das Eleições, Justiça Eleitoral Itinerante, participação em Ações Comunitárias etc, assim também como em alguns Locais de Votação, onde se estruturam as Seções Eleitorais, em função da necessidade de configuração de infraestrutura de redes. Observe-se que a lista aqui apresentada não é exaustiva.

9.3 DO HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO DOS POSTOS DE TRABALHO

9.3.1 Os postos de trabalho da contratação operarão em jornada de 40 horas semanais, de 2ª a 6ª feira, excluídos os feriados nacionais, estaduais e regimentais do TRE-RJ descritos no Anexo IV no presente Termo de Referência, em horário a ser definido, observados os limites de 6h00 as 22h00, respeitando-se o intervalo intrajornada mínimo fixado na convenção coletiva de trabalho e na legislação aplicável, observado o tempo mínimo de 1 (uma) hora para alimentação e repouso.

9.3.2 O limite de jornada fixado na convenção coletiva de trabalho deverá ser respeitado, em período diurno de trabalho, conforme legislação vigente,

9.3.3 O TRE-RJ poderá excepcionalmente, em função da realização de eleições, revisão de eleitorado, sessão plenária e outros eventos, solicitar a execução dos serviços em dias e locais distintos dos informados acima, respeitando-se os limites estabelecidos na Convenção Coletiva da Categoria e demais legislações aplicáveis, ressalvado o disposto no subitem 11, do item V - MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO, que tratam da hipótese de horas suplementares.

9.4 DA VISTORIA

9.4.1 As empresas interessadas poderão realizar vistoria do local onde os serviços serão prestados, mediante agendamento prévio com o Gabinete da COINF, através do telefone: (21) 3436-8061, de segunda a sexta-feira, das 11 às 19h, para o devido conhecimento quanto ao local a ser disponibilizado pelo Tribunal para alocação da equipe.

9.4.2 A empresa que NÃO vistoriar o local assumirá todo o ônus referente ao não conhecimento de informações passíveis de serem adquiridas a partir dessa visita, ficando ciente de que não poderá alegar qualquer desconhecimento posterior para a realização efetiva do serviço, principalmente quanto ao local onde os serviços, objeto desta licitação, serão prestados.

9.5 DA UNIDADE DE MEDIDA

9.5.1 Em vista da grande diversidade de tarefas de suporte técnico a serem realizadas pela CONTRATADA nas diversas unidades do tribunal, não foi possível identificar uma unidade de medida apta a substituir a contratação por postos de trabalho.

9.6 DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE:

9.6.1 Em conformidade com as obrigações resultantes da Lei nº 8.666/93, o TRE/RJ deverá:

9.6.1.1 Exercer a fiscalização dos serviços por servidores especialmente designados.

9.6.1.2 Disponibilizar instalações sanitárias.

9.6.1.3 Disponibilizar nas dependências da SEDE, ou em caso de necessidade em outras unidades do TRE-RJ, espaço para instalação da equipe da CONTRATADA com a infraestrutura necessária e adequada à prestação dos serviços.

9.6.1.4 Assegurar-se da boa prestação dos serviços, verificando sempre seu bom desempenho.

9.6.1.5 Permitir o acesso dos empregados da contratada, quando necessário, para a execução dos serviços.

9.6.1.6 Indicar as áreas onde os serviços serão executados.

9.7 DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

9.7.1 A CONTRATADA, em conformidade com o objeto da presente contratação, obriga-se a:

9.7.1.1 Responsabilizar-se integralmente pelos serviços contratados, nos termos da legislação vigente.

9.7.1.2 Manter a disciplina nos locais dos serviços.

9.7.1.3 Manter seu pessoal uniformizado, identificando-os através de crachás, com fotografia recente, e provendo-os dos Equipamentos de Proteção Individual adequados.

9.7.1.4 Zelar para que seus empregados realizem os serviços de forma correta e eficaz, realizando os serviços de forma meticulosa e constante, mantendo sempre em perfeita ordem o local da prestação dos serviços.

9.7.1.5 Responsabilizar-se pelo cumprimento, por parte de seus empregados, das normas disciplinares determinadas pela CONTRATADA.

9.7.1.6 Substituir qualquer empregado cujo comportamento/conduita seja inconveniente ou insatisfatório ao bom andamento dos serviços, contrário ao interesse do serviço público, ou que embaraçar ou dificultar a fiscalização, no prazo máximo de 15 dias a contar da ciência do comportamento do prestador pela CONTRATADA.

9.7.1.7 Assumir todas as responsabilidades relativas aos seus empregados e tomar as medidas necessárias ao atendimento daqueles porventura acidentados, com problemas de saúde ou acometidos de mal súbito.

9.7.1.8 Observar conduta adequada na utilização dos materiais e equipamentos durante a prestação dos serviços.

9.7.1.9 Cumprir rigorosamente toda a legislação aplicável à execução dos serviços contratados, especialmente a referente à Segurança e Medicina do Trabalho, aos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal e às normas de segurança da contratante.

9.7.1.10 Fornecer aos empregados os equipamentos de segurança que se fizerem necessários para a execução dos serviços e fiscalizar seu uso, em especial quanto ao que consta na Norma Regulamentadora nº 6 do MTE, durante todo o período de vigência do contrato, sob pena de rescisão contratual.

9.7.1.11 Cumprir as Normas Regulamentadoras expedidas pela Secretaria de Trabalho do Ministério da Economia, quanto à Segurança e Medicina do Trabalho principalmente no que se refere ao fornecimento e fiscalização do uso de equipamentos de segurança individual (EPI) e coletiva, por imprescindíveis que são à execução dos serviços, quando couber.

9.7.1.12 Adotar medidas para conscientizar e evitar o desperdício de água tratada, conforme a política socioambiental do órgão.

9.7.1.13 Executar, no local de trabalho, programas de treinamento de seus empregados, nos três primeiros meses de execução contratual e a cada ano de renovação do contrato, ou sempre que novos empregados ocuparem os postos de trabalho, durante a jornada de trabalho, com carga horária mínima de 2 horas, visando à adoção de práticas para redução de consumo de energia elétrica, de consumo de água, redução de produção de resíduos sólidos e coleta seletiva, observadas as normas ambientais vigentes e a política socioambiental do TRE-RJ.

9.7.1.14 Instruir os seus empregados quanto à prevenção de incêndios nas áreas da contratante.

9.7.1.15 Apresentar documentos que comprovem sua regularidade fiscal por ocasião do faturamento no decorrer do contrato ou em outras ações de obrigações contratuais, devendo apresentar ao TRE/RJ as certidões de regularidade com o INSS e o FGTS e demais certidões solicitadas.

9.7.1.16 Responsabilizar-se pelos danos causados diretamente ao TRE-RJ ou a terceiros, decorrentes de culpa ou dolo na execução de contrato.

9.7.1.17 Manter-se, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas pela CONTRATADA, bem como com todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

9.7.1.18 Promover o pagamento mensal aos prestadores de serviço mediante depósito em conta bancária do trabalhador, de forma que os valores estejam disponíveis ao prestador até o 5º dia útil do mês subsequente ao da efetiva prestação dos serviços, visando possibilitar a conferência do pagamento por parte da Contratante, cabendo a CONTRATADA adotar as providências para que o depósito seja realizado com a devida antecedência. O descumprimento da Legislação Trabalhista implicará em penalidade prevista na Lei nº 8.666/93.

9.7.1.19 Garantir que o salário pago aos prestadores de serviço dos Postos de Trabalho objeto da presente contratação observe, no decorrer do contrato, o Acordo ou Convenção coletiva que rege a categoria profissional vinculada à execução do serviço.

9.7.1.20 Fazer o pagamento dos benefícios sociais aos seus contratados no dia anterior ao início do período a que se referir o valor a ser pago.

9.7.1.21 Controlar os profissionais alocados nos Postos de Trabalho que eventualmente venham a executar atividade após as 22 horas, os quais deverão ser remunerados com acréscimo do adicional noturno, desde que previamente autorizado.

9.7.1.22 Exercer controle sobre a assiduidade e a pontualidade de seus empregados.

9.7.1.23 Manter escritório de representação no Município do Rio de Janeiro, no caso de não possuir sede ou filial, para fins de interagir diretamente com o TRE-RJ, com capacidade operacional para receber e solucionar qualquer demanda da Administração, bem como

21/06/2024, 18:58SEI/TRE-RJ - 1801171 - IE - termo de referência - contratações

realizar todos os procedimentos pertinentes à seleção, treinamento, admissão, substituição e demissão dos funcionários. A contratada deverá comprovar no prazo de 60 dias o cumprimento desta obrigação, a contar da assinatura do contrato.

9.7.1.24 Responsabilizar-se pelas obrigações sociais, trabalhistas, encargos previdenciários, inclusive com relação a eventuais acidentes de trabalho.

9.7.1.25 Responsabilizar-se por todos os impostos, taxas, licenças e registros em órgãos públicos municipais, estaduais ou federais que se fizerem necessários.

10. REQUISITOS DE HABILITAÇÃO TÉCNICA DA CONTRATADA

- 10.1 A CONTRATADA deverá apresentar atestado comprovando que tenha executado contrato de serviços de terceirização compatíveis em quantidade com o escopo da área de atuação descritos no Anexo II no presente termo de referência, com um mínimo de 5 postos e por período não inferior a 2 anos.
- 10.2 Não será permitido somar os tempos de atestados de serviços realizados em um mesmo período, o tempo de execução a ser comprovado deve ser linear e não concomitante.

11. DEMAIS REQUISITOS APLICÁVEIS

- 11.1 A CONTRATADA deverá executar todos os serviços, tarefas e atividades demandadas pelo TRE-RJ, dentro do prazo negociado e conforme os critérios e indicadores dos Níveis Mínimos de Serviços (NMS) descritos no item VII - CRITÉRIOS PARA MEDIÇÃO DOS RESULTADOS E AFERIÇÃO DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS no presente Termo de Referência.
- 11.2 As tarefas deverão ser realizadas com base nas boas práticas nacionais e internacionais voltadas para tecnologia da informação, preconizadas por modelos como ITIL (IT Infrastructure Library), ISO 20.000, COBIT e nas boas práticas preconizadas pelo PMBOK (Project Management Base of Knowledge).
- 11.3 A CONTRATADA deverá prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos pelo TRE-RJ, com observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação, bem como observar conduta adequada na utilização dos materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios.
- 11.4 A CONTRATADA e o TRE-RJ deverão fiscalizar regularmente os recursos técnicos designados para a prestação dos serviços, verificando as condições em que as atividades estão sendo realizadas.
- 11.5 A CONTRATADA e o TRE-RJ deverão acompanhar diariamente a qualidade e os níveis de serviços alcançados, com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções de rumo.
- 11.6 A CONTRATADA deverá corrigir todos os serviços que não forem considerados satisfatórios pelo fiscal demandante ou técnico, mediante justificativa, sem que caiba qualquer acréscimo no custo contratado, independentemente das penalidades previstas nos acordos de Níveis Mínimos de Serviços.
- 11.7 A CONTRATADA deverá elaborar relatórios gerenciais de serviços, apresentando-os ao TRE-RJ mensalmente, constando, dentre outras informações, os indicadores e metas de níveis mínimos de serviços acordados e alcançados, recomendações técnicas, administrativas e gerenciais e demais informações relevantes quando solicitado pelo TRE-RJ, tais como: estatísticas de disponibilidades dos serviços, de erros operacionais, de manutenções corretivas, dentre outros.

V - MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO:

1. AÇÕES PARA O INÍCIO CONTRATUAL

ITEM	AÇÃO	RESPONSÁVEL	DATA INÍCIO	DATA FIM
1	Assinatura do contrato pela CONTRATADA.	TRE-RJ E CONTRATADA	-X-	-X-
2	Reunião de alinhamento de expectativas contratuais entre CONTRATADA e o TRE-RJ com definição de cronograma até o início dos serviços.	FISCAIS DO CONTRATO E CONTRATADA	Da assinatura do contrato	Até 5 dias úteis após a assinatura do contrato

3	Entrega pela CONTRATADA ao TRE-RJ dos atestados que comprovem se os perfis técnicos dos seus colaboradores estão de acordo com as exigências do edital, assim como o Termo de Sigilo e Responsabilidade assinado por cada colaborador.	CONTRATADA	Da assinatura do contrato	Até 25 dias corridos da assinatura do contrato
4	Solicitação de concessão dos acessos dos colaboradores da CONTRATADA ao ambiente do TRE-RJ autorizados durante a execução do contrato	FISCAIS DO CONTRATO	Da assinatura do contrato	Até 25 dias corridos da assinatura do contrato
5	Apresentação a ser realizada pelo TRE-RJ para os técnicos da CONTRATADA sobre o funcionamento e utilização do sistema de Gerenciamento de Serviços de TI a ser fornecido pelo TRE-RJ.	FISCAIS DO CONTRATO	Da assinatura do contrato	Até 30 dias corridos da assinatura do contrato
6	Apresentação a ser realizada pelo TRE-RJ para os técnicos da CONTRATADA sobre o funcionamento e utilização do sistema de Gestão de Configuração de Equipamentos desenvolvido pelo TRE-RJ.	FISCAIS DO CONTRATO	Da assinatura do contrato	Até 30 dias corridos da assinatura do contrato
7	Emissão pelo TRE-RJ de TERMO DE LIBERAÇÃO DE INÍCIO DOS SERVIÇOS, atestando que os técnicos receberam as capacitações necessárias, já possuem acesso ao ambiente do TRE-RJ, seus perfis técnicos estão de acordo com as exigências do edital e as documentações exigidas foram entregues. O início da prestação dos serviços não poderá começar sem a emissão deste Termo.	FISCAIS DO CONTRATO	Da assinatura do contrato	Até 30 dias corridos da assinatura do contrato
8	O início da prestação dos serviços se dará em até 35 (trinta e cinco) dias corridos da assinatura do contrato e somente após a emissão pelo TRE-RJ do TERMO DE LIBERAÇÃO DE INÍCIO DOS SERVIÇOS.	FISCAIS DO CONTRATO E CONTRATADA	Da assinatura do contrato	Até 35 dias corridos da assinatura do contrato

2. AÇÕES PARA CONTINUIDADE CONTRATUAL

ITEM	AÇÃO	RESPONSÁVEL	DATA INÍCIO	DATA FIM
1	Realização do planejamento da contratação – renovação ou nova contratação com a elaboração dos Estudos Preliminares e se for o caso, o Termo de Referência.	Equipe de Planejamento	180 dias antes do término contratual	60 dias antes do término do contrato

2	Envio de lista de pendências das atividades em aberto com orientações para possibilitar a continuidade dos serviços.	CONTRATADA	20 dias antes do término contratual	No término do contrato
3	Envio da base de conhecimento e artigos atualizados para possibilitar a continuidade dos serviços.	CONTRATADA	10 dias antes do término contratual	No término do contrato

3. AÇÕES PARA O ENCERRAMENTO CONTRATUAL

ITEM	AÇÃO	RESPONSÁVEL	DATA INÍCIO	DATA FIM
1	Reunião de alinhamento e elaboração de cronograma de ações sobre a transição de encerramento entre CONTRATADA e TRE-RJ.	FISCAIS DO CONTRATO E CONTRATADA	Até 30 dias úteis anteriores ao término do contrato	Até 10 dias úteis antes do término contratual
2	Entrega pela CONTRATADA dos produtos (documentos e recursos) descritos nas ações do cronograma de transição de encerramento nas datas acordadas.	CONTRATADA	Até 10 dias úteis antes do término contratual	No término do contrato
3	Revogação dos acessos ao ambiente do TRE-RJ e das caixas postais dos colaboradores da CONTRATADA, autorizados durante a execução do contrato.	FISCAIS DO CONTRATO	No término do contrato	No término do contrato

4. SOLICITAÇÃO, EXECUÇÃO E ACOMPANHAMENTO DE SERVIÇOS

4.1 Para a execução do contrato, será implementado método de trabalho baseado no conceito de delegação de responsabilidade. Esse conceito define a contratante como responsável pela gestão do contrato e pela atestação da aderência aos padrões de qualidade exigidos dos produtos e serviços entregues, e a CONTRATADA como responsável pela execução dos serviços e gestão dos recursos humanos e físicos necessários. Nesse contexto, o valor mensal a ser pago estará associado ao alcance de metas estabelecidas para a prestação do serviço.

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

4.3 A execução dos serviços será gerenciada pela CONTRATADA, que fará o acompanhamento diário da qualidade e dos níveis de serviço alcançados com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções de rumo. Os dados relativos ao registro e atendimento de demandas de usuários deverão ser mantidos atualizados no sistema fornecido pelo TRE-RJ, o qual será utilizado para obter informações para a emissão dos relatórios gerenciais mensais e para a fiscalização do cumprimento das obrigações contratuais. Quaisquer problemas que venham a comprometer o bom andamento dos serviços ou o alcance dos níveis de serviço estabelecidos devem ser imediatamente comunicados ao TRE-RJ.

4.4 A presente contratação prevê a realização de reuniões periódicas de acompanhamento, até o quinto dia útil do mês seguinte à prestação dos serviços, momento em que será feita avaliação do atendimento dos níveis de serviço aferidos no período de prestação dos serviços. Incumbe à CONTRATADA apresentar sugestões de medidas corretivas, sempre que necessário ao estabelecimento ou restabelecimento de níveis de serviço previstos no contrato. As propostas apresentadas serão discutidas e avaliadas pelo TRE-RJ.

4.5 As reuniões ordinárias serão realizadas mensalmente entre o TRE-RJ e a CONTRATADA para acompanhamento dos serviços e planejamento de ações, contudo essa periodicidade poderá ser redefinida pelo gestor do contrato. A pauta de cada reunião será definida por esse profissional e comunicada com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas.

4.6 Reuniões extraordinárias de acompanhamento poderão ser realizadas a qualquer tempo, sem periodicidade definida, para tratar de assuntos não previstos em reuniões ordinárias, desde que convocadas pelo gestor do contrato com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas. Diferenciam-se as reuniões extraordinárias das ordinárias por não haver cronograma pré-estabelecido para as primeiras.

4.7 A prestação de serviços deverá ser precedida de devida solicitação eletrônica registrada através da Central de Serviços de TI.

4.8 Os serviços de suporte solicitados deverão constar do Catálogo de Serviços de TI sendo a manutenção dos itens relacionados à CONTRATADA de responsabilidade dos Fiscais Técnicos do contrato.

4.9 A CONTRATADA deverá utilizar o sistema de Gerenciamento de Serviços de TI adotado pelo TRE-RJ, para receber, acompanhar, encaminhar e registrar a conclusão dos atendimentos aos serviços de suporte solicitados.

4.9.1 Todas as informações sobre o atendimento, principalmente sobre as soluções aplicadas às requisições, deverão ser registradas no corpo da solicitação pela CONTRATADA, possibilitando auditoria dos fiscais, transferência de conhecimento e atualização da base de conhecimento.

4.10 A CONTRATADA deverá manter uma Base de Conhecimento atualizada com informações sobre as resoluções dos serviços de suporte sob sua responsabilidade, prestados durante a vigência do contrato e que constem do Catálogo de Serviços do TRE-RJ.

4.10.1 Caberá à CONTRATADA a criação e manutenção da Base de Conhecimento, contendo artigos para os problemas conhecidos, detalhando o problema, suas causas, consequências, solução e responsáveis pela solução;

4.10.2 Os artigos da Base de Conhecimento deverão estar sempre disponíveis para o TRE-RJ;

4.10.3 Durante toda a vigência do contrato e principalmente no seu encerramento, a CONTRATADA deverá repassar aos fiscais do contrato toda a documentação produzida, procedimentos e demais conhecimentos necessários para continuidade dos serviços de suporte aos usuários de soluções de TI;

4.10.4 Essa documentação será repassada em formato digital, ficando à critério dos fiscais do contrato a definição do formato e tipo de documentos, de acordo com os padrões utilizados pelo TRE-RJ à época.

4.11 A reunião para apresentação de resultados para avaliação da prestação do serviço entre os fiscais do contrato e a empresa CONTRATADA deverá ocorrer até o 5º dia útil de cada mês.

4.11.1 A necessidade de manutenção preventiva, corretiva, evolutiva ou adaptativa dos serviços prestados, assim como os prazos para execução dos ajustes identificados deverão ser definidos nessa reunião, obedecendo aos critérios definidos nos Níveis Mínimos de Serviços (NMS) acordados.

4.11.2 Nessa reunião deverão ser apresentados pela CONTRATADA o Relatório Mensal de Serviços Executados (RSE) e os índices alcançados pelos indicadores do Níveis Mínimos de Serviços (NMS), ficando o pagamento dos serviços prestados no mês dependente da sua homologação.

4.11.3 No Relatório Mensal de Serviços Executados (RSE), deverá constar em detalhes, o número da solicitação, o respectivo tempo consumido no atendimento, o serviço solicitado, a descrição do chamado, o(s) técnico(s) responsável (eis) pelo atendimento e a unidade do TRE-RJ que o solicitou.

4.11.4 As informações definidas para compor o relatório poderão ser alteradas de acordo com as necessidades do TRE-RJ.

4.11.5 Durante a vigência do contrato e a seu critério o TRE-RJ poderá solicitar a CONTRATADA a apresentação de outros tipos de relatórios nas reuniões mensais de apresentação de resultados, considerando sempre a necessidade do bom andamento na prestação dos serviços.

4.12 A CONTRATADA e os profissionais alocados na execução dos serviços transferem ao TRE-RJ, de forma incondicional, todos os direitos referentes à propriedade intelectual sobre procedimentos, roteiros de atendimento e demais documentos produzidos no âmbito do contrato.

5. FORNECIMENTO DE UNIFORMES

5.1 A CONTRATADA deverá fornecer uniforme aos profissionais alocados na prestação dos serviços atendendo à tabela de frequência abaixo:

DESCRIÇÃO	INÍCIO DOS SERVIÇOS	A CADA 3 MESES	A CADA 6 MESES
Camisa Pólo de manga curta, na cor azul-marinho	3 unidades	1 unidade	-x-
Calça Jeans, na cor azul-marinho	2 unidades	-x-	1 unidade

- 5.2 O primeiro conjunto de uniforme deverá ser entregue dentro do prazo de 10 (dez) dias, a contar do início da prestação dos serviços.
- 5.3 O vestuário fornecido deverá ser de boa qualidade e previamente aprovado pela fiscalização do contrato.
- 5.4 O custo do uniforme não poderá ser repassado ao ocupante do posto de trabalho.
- 5.5 As camisas deverão possuir na parte da frente, gravados no lado direito, a inscrição TRE/RJ, em tipo de letra pequeno na cor branca, contrastando com a cor do tecido, nas dimensões de 1cm de altura por 5cm de comprimento. Logo abaixo, obedecendo a um espaço igual a 1cm, a empresa poderá inscrever sua logomarca ou nome, na mesma cor utilizada anteriormente, nas dimensões de 1cm de altura por 4cm de comprimento.
- 5.6 Poderão ocorrer eventuais alterações nas especificações dos uniformes, quanto a tecido, cor, modelo, desde que previamente aceitas pela FISCALIZAÇÃO.
- 5.7 Os uniformes das profissionais prestadoras de serviços gestantes deverão ser substituídos sempre que estiverem apertados.
- 5.8 Em caso de eventuais acidentes a empresa deverá substituir o uniforme mesmo fora dos prazos definidos na tabela do subitem 5.1.
- 5.9 Caberá aos profissionais da equipe da CONTRATADA alocados no TRE-RJ se apresentarem ao serviço sempre uniformizados, ficando a tarefa de lavar e passar os uniformes sob sua responsabilidade.
- 5.10 Os uniformes deverão ser entregues pela CONTRATADA a todos os seus profissionais no local de trabalho e mediante recibos individualizados que contenham a identificação do empregado, a especificação de cada item recebido, respectivos quantitativos e assinado e datado por cada profissional na efetiva data de entrega dos itens do conjunto. Após a entrega do material, deverão ser enviadas à CONTRATANTE, para o controle do Fiscal do contrato, cópias dos recibos comprovando a entrega e o recebimento, juntamente com o original para conferência.

6. NORMAS DE CONDUTA

- 6.1 A CONTRATADA deverá orientar seus empregados a seguir as seguintes normas de conduta:
- 6.1.1 Comunicar-se com cordialidade.
- 6.1.2 Ser asseado, educado e demonstrar paciência, bem como atender com presteza às solicitações.
- 6.1.3 Ser pontual, apresentar-se e permanecer devidamente uniformizado no posto de trabalho.
- 6.1.4 Observar as normas de comportamento profissional, bem como cumprir as normas internas do órgão.
- 6.1.5 Zelar pela preservação do patrimônio do TRE-RJ sob sua responsabilidade, mantendo a higiene, organização e aparência do local de trabalho, solicitando a devida manutenção deste, quando necessário.
- 6.1.6 Observar as normas internas de acesso à Internet e correio eletrônico, utilizando os recursos de forma profissional, restringindo sua utilização a conteúdos relacionados às atividades de suporte, observando-se sempre a conduta compatível com a ética e a moralidade administrativa.
- 6.1.7 A CONTRATADA deverá advertir e, nos casos reincidentes e/ou mais graves, afastar o prestador de serviços que apresentar comportamento inconveniente ou insatisfatório ao bom andamento dos serviços ou ao interesse do serviço público.
- 6.1.8 Em situações que envolvam atos ilícitos, tais como agressão, roubo e furto, a CONTRATADA deverá afastar imediatamente o funcionário, por motivo de segurança.
- 6.1.9 Fica vedado o retorno do empregado devolvido e/ou substituído às dependências do TRE-RJ.

7. ATRIBUIÇÕES E QUALIFICAÇÕES DOS POSTOS DE TRABALHO

- 7.1 As atribuições técnicas assim como as qualificações necessárias a cada posto de trabalho estão detalhadas no Anexo VI do presente Termo de Referência.

8. EQUIPAMENTOS DE PROTEÇÃO INDIVIDUAL

- 8.1 A CONTRATADA deverá cumprir as Normas Regulamentadoras expedidas pela Secretaria de Trabalho do Ministério da Economia, quanto à Segurança e Medicina do Trabalho principalmente no que se refere ao fornecimento e fiscalização do uso de equipamentos de segurança individual (EPI) e coletiva, por imprescindíveis que são à execução dos serviços, quando couber.
- 8.2 A CONTRATADA deverá fornecer equipamentos de segurança individual (EPI) e coletiva aos profissionais alocados na prestação dos serviços atendendo à tabela de frequência abaixo:

DESCRIÇÃO	INÍCIO DOS SERVIÇOS	A CADA 3 MESES	A CADA 2 ANOS
Máscara reutilizável	3 unidades	1 unidade	-x-
Protetor facial	1 unidade	-x-	1 unidade

- 8.3 O primeiro conjunto de EPI deverá ser entregue aos profissionais alocados para utilização no início da prestação dos serviços.
- 8.4 As máscaras reutilizáveis, devem ser laváveis, de material de boa qualidade e que permita a prevenção de partículas suspensas. Devem cobrir queixo, boca e nariz. Elástico para orelha ou cabeça.
- 8.5 O protetor facial (face shield) deve ser formado por viseira retrátil e suporte de fixação, em polipropileno, com transparência de 90%, devendo ser reutilizável, higienizável e com design anatômico e ajustável.
- 8.6 O custo dos EPI's não poderá ser repassado ao ocupante do posto de trabalho.
- 8.7 Em caso de inutilização de algum item do conjunto de EPI por eventuais acidentes a empresa deverá providenciar a substituição mesmo fora dos prazos definidos na tabela do subitem 8.2.
- 8.8 Os EPI's deverão ser entregues pela CONTRATADA a todos os seus profissionais no local de trabalho e mediante recibos individualizados que contenham a identificação do empregado, a especificação de cada item recebido, respectivos quantitativos e assinado e datado por cada profissional na efetiva data de entrega dos itens do conjunto. Após a entrega do material, deverão ser enviadas à CONTRATANTE, para o controle do Fiscal do contrato, cópias dos recibos comprovando a entrega e o recebimento, juntamente com o original para conferência.

9. DO DESLOCAMENTO COM ESTADIA DE PRESTADORES DE SERVIÇO

- 9.1 Havendo a necessidade de deslocamento de prestadores de serviço para municípios do interior do estado, sem possibilidade de retorno na mesma data, a empresa deverá custear sua estadia, antecipando a cada prestador de serviço em deslocamento o valor previsto no subitem seguinte, até a véspera da data marcada para o deslocamento, sem prejuízo dos demais benefícios.
- 9.2 Para efeito de reembolso de despesas de estadia relativas ao deslocamento, será fornecido pela empresa ao prestador de serviço, por pernoite, no mínimo, o valor de R\$ 161,00 (cento e sessenta e um reais).
- 9.3 Os fiscais do contrato informarão, com o prazo mínimo de 72 (setenta e duas) horas de antecedência, o período de estadia e a discriminação dos postos de trabalho.
- 9.4 A Empresa deverá depositar os valores referentes às estadias na conta de cada empregado de forma a garantir que tais valores estejam efetivamente disponíveis ao prestador com antecedência mínima de 24 horas a data do deslocamento.
- 9.5 Somente serão admitidos reembolsos de despesas de estadias nos deslocamentos previamente autorizados pela Administração
- 9.6 Os quantitativos de deslocamentos com estadia somente serão remunerados quando da efetiva utilização.
- 9.7 Considerando a dotação orçamentária disponível, foram definidos os quantitativos anuais de deslocamentos com estadia abaixo discriminados, para o período integral da contratação:

POSTOS DE TRABALHO	QUANTIDADE DESLOCAMENTOS COM ESTADIA	
	ANO NÃO ELEITORAL	ANO ELEITORAL
Suporte Técnico Especializado – Técnico de apoio ao usuário de informática	90	120

Suporte Técnico Especializado – Técnico de rede		
Supervisor - Tecnólogo em gestão da tecnologia da informação		

- 9.8 Os valores referentes aos deslocamentos com estadia deverão compor o valor global da contratação.
- 9.9 A cobrança da despesa pela CONTRATADA deverá ser apresentada à fiscalização do contrato na mesma data em que for apresentada a fatura referente ao mês de deslocamento.
- 9.10 Para o pagamento da despesa deverá ser comprovado pela CONTRATADA o depósito ou entrega do valor ao prestador de serviço.
- 9.11 A fatura de cobrança do deslocamento com estadia será feita em separado do valor principal da contratação.
- 9.12 Os valores referentes aos deslocamentos que devem ser apresentados conforme planilha de custos presente no Anexo V do edital, deverão compor o valor global anual da contratação.
- 9.13 Quaisquer outros elementos de despesa não identificados no Anexo V do edital, deverão integrar o item despesas administrativas.

10. DO AUXÍLIO-ALIMENTAÇÃO E DO VALE-TRANSPORTE

- 10.1 A contratada deverá fornecer vale-refeição ou auxílio-alimentação ao prestador do serviço, seu contratado, respeitando-se o valor mínimo definido na Convenção Coletiva de Trabalho da categoria, por período de trabalho.
- 10.2 A contratada deverá fornecer vale-transporte aos prestadores de serviço dos Postos de Trabalho no valor necessário ao seu deslocamento desde sua residência, conforme legislação vigente.

11. DAS HORAS SUPLEMENTARES

- 11.1 Os Postos de Trabalho poderão funcionar em horas suplementares a critério da Administração.
- 11.2 O trabalho em hora suplementar somente será admitido com autorização da fiscalização.
- 11.3 No cálculo do valor da hora suplementar deverá ser aplicado o percentual de acréscimo fixado no acordo, no dissídio ou na convenção coletiva de trabalho em vigor da categoria profissional correspondente.
- 11.4 Na execução da contratação, a CONTRATADA poderá ser instada a comprovar a aplicabilidade dos elementos de custos considerados para o cálculo do valor da hora suplementar, sob pena de restar obrigatória a correção do valor apresentado.
- 11.5 Durante a contratação, a empresa não poderá alegar erro na composição dos custos da hora suplementar contidos em sua proposta para justificar pedido de majoração dos valores propostos.
- 11.6 A tabela abaixo apresenta o quantitativo estimado de horas Suplementares:

POSTOS DE TRABALHO	ANO ELEITORAL	ANO NÃO ELEITORAL	TOTAL (24 MESES)
Hora suplementar – sábados - Técnico de apoio ao usuário de informática	120h	40h	160h
Hora suplementar – sábados - Técnico de rede	280h	200h	480h
Hora suplementar – domingos e feriados - Técnico de apoio ao usuário de informática	120h	40h	160h

Hora suplementar – domingos e feriados - Técnico de rede	280h	200h	480h
Hora suplementar – sábados – Tecnólogo	24h	-	24h
Hora suplementar – domingo – Tecnólogo	24h	-	24h
TOTAIS	848h	480h	1.328h

11.7 Na hipótese de eventual repactuação contratual, será observada a mesma metodologia de cálculo da planilha de custos e formação de preços da hora suplementar, previamente aprovada pela Contratante, para o cálculo do novo valor da hora suplementar.

11.8 O cálculo dos efeitos da repactuação contratual sobre as horas suplementares previamente executadas será de iniciativa da CONTRATADA, devendo ser incluído no pedido de repactuação.

11.9 Os quantitativos de horas suplementares somente serão remunerados quando da efetiva utilização.

11.10 Os valores referentes a todas as horas suplementares deverão compor o valor global da contratação.

11.11 Para definição do valor da hora suplementar será considerado o cálculo constante na planilha de custos – Anexo IV do edital.

11.12 No item encargos sociais, deverá ser considerado, exclusivamente a alíquota referente ao Módulo II.

VI - MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO:

1. DA FISCALIZAÇÃO E CONTROLE

1.1 Não obstante a CONTRATADA ser a única e exclusiva responsável pela execução de todos os serviços, a contratante reserva-se o direito de, sem que de qualquer forma restrinja a plenitude dessa responsabilidade, exercer a mais ampla e completa fiscalização sobre os serviços, podendo valer-se de empresa CONTRATADA para apoiá-la nos processos pertinentes à fiscalização, tais como:

1.1.1 Ordenar a imediata retirada do local do prestador de serviço do contratado que estiver sem uniforme ou crachá, que embarçar ou dificultar a sua fiscalização ou cuja permanência na área, a seu exclusivo critério, julgar inconveniente.

1.1.2 Notificar a CONTRATADA da eventual conduta inadequada dos prestadores de serviços.

1.1.3 Examinar os documentos hábeis dos prestadores de serviço colocados a seu serviço, para comprovar registro de função profissional; e

1.1.4 Examinar os documentos hábeis de comprovantes de recolhimento de impostos para o total de contratados quando do faturamento.

1.2 Os mecanismos de comunicação deverão ser direcionados, preferencialmente, ao preposto, ou substituto, quando do TRE-RJ para a CONTRATADA; e ao gestor do contrato, ou gestor substituto, quando da CONTRATADA para o TRE-RJ.

1.3 As comunicações formais entre as partes serão por meio de ofício, de atas, de registro de chamados, de relatórios e de mensagens eletrônicas. Não serão considerados mecanismos formais de comunicação, a utilização de fóruns de debate e discussão ou outros ambientes de colaboração, envio e troca de mensagens por meio de telefones móveis (SMS), contatos telefônicos e/ou verbais, entre outros que são caracterizados pela informalidade. No entanto, podem ser utilizados para interação entre o TRE-RJ e a CONTRATADA, com objetivo de abreviar a troca de informações, mediante posterior formalização, se for o caso. De comum acordo, as partes poderão eleger outros mecanismos formais de comunicação.

2. DA EQUIPE DE GESTÃO DO CONTRATO

2.1 Gestor do Contrato: ALBERTO CARMO DE ARAÚJO
 Telefone: (21) 3436-8061
 Email: alberto.araujo@tre-rj.jus.br
 Lotação: STI/COINF

2.2 Fiscal Técnico: FABIO DA SILVA MONTALVÃO MELO
 Telefone: (21) 3436-8071
 Email: fabio.montalvao@tre-rj.jus.br
 Lotação: STI/COSEL

2.2.1 Fiscal Técnico Substituto: PAULO ROBERTO SPEZANES MONNERAT
 Telefone: (21) 3436-8234

Email: paulo.monnerat@tre-rj.jus.br
Lotação: STI/COSEL/SEPREL

2.3 Fiscal Técnico: CARLOS MESSIAS JUNIOR
Telefone: (21) 3436-8066
Email: carlos.messias@tre-rj.jus.br
Lotação: STI/COINF/SESOPE

2.3.1 Fiscal Técnico Substituto: MARCUS VINÍCIUS SOARES MONTEIRO
Telefone: (21) 3436-8067
Email: marcus.monteiro@tre-rj.jus.br
Lotação: STI/COINF/SESOPE

2.4 Fiscal Técnico: JOSÉ AMARO DOS SANTOS FILHO
Telefone: (21) 3436-8166
Email: amaro.filho@tre-rj.jus.br
Lotação: STI/COINF/SEREDÉ

2.4.1 Fiscal Técnico Substituto: THEÓGENES TERRA JUNIOR
Telefone: (21) 3436-8065
Email: theogenes.junior@tre-rj.jus.br
Lotação: STI/COINF/SEREDÉ

2.5 Fiscalização Administrativa: Ocorrerá por parte da Seção de Análise de Contratos de Terceirização (SEACTE).

3. DO PREPOSTO

3.1 A CONTRATADA deverá manter preposto junto ao TRE-RJ, aceito pela fiscalização, durante o período de vigência do contrato, para representá-la administrativamente, sempre que for necessário.

3.2 O preposto será indicado mediante declaração, em que deverá constar o seu nome completo, nº do CPF e do documento de identidade, além dos dados relacionados à sua qualificação profissional.

3.3 O preposto deverá apresentar-se à fiscalização na Reunião Inicial de Alinhamento de Expectativas Contratuais conforme descrito no subitem 4 do corrente item, para tratar dos demais assuntos pertinentes à implantação dos postos e execução do contrato relativos à sua competência, assim como assinar o Termo de Confidencialidade (Anexo VIII), apresentar seus contatos telefônicos e de correspondência eletrônica.

3.4 Caso haja dificuldade na comunicação com o preposto, a CONTRATADA deverá nomear, imediatamente, novo preposto, apto a tomar todas as decisões necessárias ao perfeito cumprimento das obrigações contratuais.

3.5 O preposto não importará em ônus adicional ao TRE-RJ.

3.6 O preposto deverá ter capacidade para gerenciamento administrativo e técnico visando agilizar os contatos com o representante da Administração durante a execução do contrato, bem como atender aos empregados em serviço com a entrega de contracheques, vale-transporte, vale-alimentação, controle de frequência, entrega de uniformes, aviso de férias, aviso prévio, advertências e emissão de relatórios que forem solicitados pelo contratante.

3.7 Não deverá exercer a função de preposto o prestador de serviço ocupante de quaisquer dos postos de trabalho relativos à presente contratação.

3.8 Não é obrigatória a permanência do preposto no local da prestação do serviço, salvo quando demandado pela contratante.

3.9 O preposto deverá comparecer às instalações do contratante mensalmente para participar da reunião de apresentação de resultados relativa à avaliação da prestação do serviço, e sempre que solicitado, em tempo hábil para tratar com a fiscalização do contrato, exclusivamente, de assuntos administrativos referentes ao contrato.

3.10 A contratante fixará o prazo para o comparecimento do preposto, quando solicitada a sua presença, o qual não será inferior a 24 horas.

3.11 A CONTRATADA orientará o seu preposto quanto à necessidade de acatar as orientações da Administração, inclusive quanto ao cumprimento das Normas Internas e de Segurança e Medicina do Trabalho.

3.12 A Contratada deverá providenciar a substituição do preposto que não se apresentar no TRE/RJ sem a devida justificativa, que abandonar suas atividades ou que tenha desempenho profissional ou conduta inconveniente ou insatisfatória, consoante justificativa apresentada pela Contratante.

3.13 O preposto da CONTRATADA deverá ainda:

3.13.1 Ser acessível à contratante, por intermédio de telefones fixos e/ou celulares.

3.13.2 Manter a ordem, a disciplina, o respeito, junto a todo o pessoal da CONTRATADA, orientando e instruindo os empregados quanto à forma de agir, visando ambiente de trabalho harmonioso.

3.13.3 Exercer a supervisão e controle sobre os prestadores de serviços contratados pela empresa, motivo pelo qual a CONTRATADA deverá dispor de meios de comunicação com os prestadores de serviço.

- 3.13.4 Observar os profissionais, quanto ao correto uso dos uniformes e crachás de identificação, promovendo, junto à CONTRATADA, a correção das falhas verificadas.
- 3.13.5 Providenciar a compensação pela não execução dos serviços em caso de falta do profissional contratado.
- 3.13.6 Providenciar todas as documentações solicitadas pela fiscalização, relacionadas à comprovação do cumprimento das obrigações contratuais.
- 3.13.7 Encaminhar à fiscalização documentos relativos à rescisão contratual dos prestadores de serviço e à contratação de novos funcionários, escala de férias, indicação dos funcionários contratados para cobertura de férias e cobertura de faltas.

4. DA REUNIÃO DE ALINHAMENTO

- 4.1 Após inteirar-se do contrato e seus anexos, avaliando-os detalhadamente, a Fiscalização do Contrato promoverá reunião inicial, devidamente registrada em Ata de Reunião, com os representantes da CONTRATADA, a fim de definir procedimentos para o perfeito desenvolvimento dos trabalhos e dirimir as dúvidas porventura existentes.
- 4.2 Para esta reunião inicial a Fiscalização, se achar conveniente, poderá convidar representantes de outras áreas que julgar importantes para o processo de acompanhamento da execução.
- 4.3 Nessa reunião, a CONTRATADA deverá indicar o seu preposto e informar todos os seus dados pessoais e funcionais, caso ele seja aceito pelo fiscal.
- 4.4 A Fiscalização deverá esclarecer todos os detalhes, a metodologia e os objetivos da contratação, tais como: forma de execução e controle; modo de recebimento e pagamento do objeto; situações que implicam atraso no pagamento; critérios para a alteração dos preços; dentre outros.
- 4.5 Caso haja alguma lacuna, ambiguidade, contradição ou dificuldade de compreensão das obrigações contratuais, inserir disposições obrigacionais complementares de forma clara na ata da reunião, que passará também a vincular as partes. Não é permitida a redução ou a ampliação de obrigações das partes.
- 4.6 É recomendável a realização de reuniões com o representante da CONTRATADA sempre que houver impasse na execução do contrato, com seu devido registro em Ata.
- 4.7 Toda a comunicação entre a Fiscalização e a CONTRATADA será formalizada por escrito, com confirmação de recebimento.

5. CRONOGRAMA PARA INÍCIO DOS SERVIÇOS

- 5.1 Os primeiros 120 (cento e vinte) dias após o início da execução dos serviços serão considerados como período de estabilização, durante o qual os resultados esperados e os níveis de qualidade exigidos poderão ser implementados gradualmente, de modo a permitir à CONTRATADA realizar a adequação progressiva de seus serviços e alcançar, ao término desse período, o desempenho requerido. Caso haja prorrogação da vigência contratual, não haverá novo período de estabilização.
- 5.2 Esta flexibilização, porém, será restrita, onde a entrega dos serviços deverá observar os seguintes prazos:

FASE DE ESTABILIZAÇÃO		
DESCRIÇÃO	INÍCIO	TÉRMINO
Para o 1º (primeiro) mês de execução: <ul style="list-style-type: none">Disponibilizar equipe de suporte com no mínimo 4 componentes: 1 Técnico de redes, 2 Técnico de Apoio ao usuário e 1 Supervisor.Atingir, no mínimo, 75% (setenta e cinco por cento) dos resultados esperados/níveis de qualidade exigidos.Os prazos estabelecidos poderão ser dilatados em até 30% (trinta por cento)	A partir da assinatura do Termo de Liberação de início dos Serviços	120 (cento e vinte) dias corridos a partir da assinatura do Termo de Liberação de início dos serviços. Caso haja dilatação dos prazos estabelecidos em cada mês, o total não poderá ultrapassar de 138 (cento e trinta e oito) dias.

<div>Para o 2º (segundo) mês de execução:</div> <ul style="list-style-type: none">• Disponibilizar equipe de suporte com no mínimo 6 componentes: 2 Técnico de redes, 3 Técnico de Apoio ao usuário e 1 Supervisor..• Atingir no mínimo, 85% (oitenta e cinco por cento) dos resultados esperados/níveis de qualidade exigidos.• Os prazos estabelecidos poderão ser dilatados em até 20% (vinte por cento)		
<div>Para o 3º (terceiro) mês de execução:</div> <ul style="list-style-type: none">• Disponibilizar a equipe completa com os 8 componentes.• Atingir, no mínimo, 95% (noventa e cinco por cento) dos níveis de qualidade exigidos.• Os prazos estabelecidos poderão ser dilatados em até 10% (dez por cento).		
<div>Para o 4º (quarto) mês de execução:</div> <ul style="list-style-type: none">• Atingir, no mínimo, 98% (noventa e oito por cento) dos resultados esperados/níveis de qualidade exigidos.• Os prazos estabelecidos não poderão ser dilatados.		
FASE OPERAÇÃO		
<ul style="list-style-type: none">• Monitoramento de aplicações, serviços, realização de backups e restaurações, operação e configuração de rede de computadores e seus ativos, instalação de softwares e equipamentos, configuração de aplicações, análise de performances, apoio à eventos, dentre outras ações pertinentes à infraestrutura de TIC de acordo com os níveis de qualidade exigidos.	A partir da assinatura do Termo de Aceite Definitivo da Fase de Estabilização	Término da vigência contratual

6. VIGÊNCIA CONTRATUAL

- 6.1 A duração do contrato será de 24 meses, a contar da data de assinatura do contrato.
- 6.2 O contrato poderá ser prorrogado, de acordo com o permissivo legal contido no art. 57 da Lei 8.666/93.
- 6.3 Esses serviços caracterizam-se como de natureza comum (atividade-meio), devido à padronização existente no mercado, e continuada, pois devem ser prestados de forma ininterrupta por serem imprescindíveis à manutenção do uso adequado e tempestivo de soluções de TI no âmbito do TRE-RJ.

7. ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO

- 7.1 Entende-se como Acordo de Nível de Serviço – ANS - o ajuste escrito entre a CONTRATADA e o órgão contratante, que define, em bases compreensíveis, tangíveis, objetivamente observáveis e comprováveis, os níveis esperados de qualidade da prestação do serviço e respectivas adequações de pagamento, elaborado com o objetivo de garantir a prestação do serviço em elevados níveis de qualidade, não se confundindo com aplicação de penalidade.
- 7.2 Trata-se, portanto, de procedimento destinado a alinhar o valor do contrato à qualidade do serviço prestado.
- 7.3 Sua implementação será realizada mediante a definição de situações que caracterizem os níveis de qualidade pactuados para o serviço, e atribuição de respectivos descontos sob a fatura mensal (glosas) na hipótese dos serviços não serem prestados na qualidade pactuada (quebra de ANS).
- 7.4 O descumprimento dos indicadores de nível de serviço configurará quebra do ANS e implicará na aplicação de glosa sobre a fatura mensal dos serviços conforme discriminado no item VII - CRITÉRIOS PARA MEDIÇÃO DOS RESULTADOS E AFERIÇÃO DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS, de forma a promover a remuneração proporcional à qualidade do serviço prestado.
- 7.5 A fiscalização do contrato realizará mensalmente a aferição e avaliação dos níveis mínimos de serviço, relativos aos indicadores de disponibilidade de serviço e a encaminhará juntamente com Nota Fiscal, com a informação sobre eventuais valores a serem glosados.

7.6 Qualquer indicador que, tenha sido, comprovadamente, influenciado negativamente por problemas causados pelo contratante não ensejará ajustes no pagamento.

7.7 As medições dos indicadores deverão ser realizadas logo após o final de cada mês de competência de prestação de serviço.

7.8 Pelo descumprimento das metas exigidas na tabela de indicadores de nível de serviço serão aplicados os percentuais de glosa, discriminados na última coluna, ao valor total da Nota Fiscal de Serviços do mês de prestação dos serviços.

7.9 A contar da ciência da quebra do ANS, a empresa poderá apresentar pedido de reconsideração no prazo de 05 dias, o qual será analisado pela fiscalização do contrato, e, em sendo deferido, será realizado, juntamente com o pagamento da fatura subsequente, o pagamento complementar referente ao valor glosado.

7.10 O ressarcimento da referida glosa contestada ocorrerá conforme a decisão final da Administração sobre a validade ou não da mesma.

7.11 A aplicação das glosas não impede o desconto dos valores relativos às parcelas não executadas dos serviços, nem impede a aplicação das penalidades previstas contratualmente.

8. MEDIDAS DE SUSTENTAÇÃO

8.1 Exige-se que os técnicos da contratada incluam todas as ações efetuadas em cada atendimento no sistema de Gerenciamento de Serviços de TI do TRE-RJ.

8.2 Exige-se, também, que haja processo recorrente para criação de roteiros de atendimento a partir das soluções registradas no sistema, para casos de demandas que sejam frequentes. Assim, mantém-se a informação relevante ao atendimento disponível em sistema interno do TRE-RJ, minimizando a dependência do Tribunal em relação à contratada.

8.3 Será utilizada a metodologia KCS (Knowledge Centered Support).

VII - CRITÉRIOS PARA MEDIÇÃO DOS RESULTADOS E AFERIÇÃO DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS:

1. ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO

1.1 Acordo de nível de Serviços – ANS – é o ajuste escrito entre o provedor de serviços e o órgão contratante, que define, em bases compreensíveis, tangíveis, objetivamente observáveis e comprováveis, os níveis esperados de qualidade da prestação do serviço e respectivas adequações de pagamento, elaborado com o objeto de garantir a prestação do serviço em elevados níveis de qualidade.

1.2 Sua implementação será realizada mediante a definição de situações que caracterizem o não atingimento do objetivo, e atribuição de respectivos descontos sob a fatura mensal.

1.3 Os serviços sofrerão mensalmente a aferição e avaliação dos indicadores descritos no subitem 2 do item VII - CRITÉRIOS PARA MEDIÇÃO DOS RESULTADOS E AFERIÇÃO DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS, logo após o final de cada mês de competência de prestação dos serviços, cabendo ao supervisor a elaboração do Relatório Mensal de Serviços Executados (RSE), contendo o resultado das medições aferidas no mês de competência.

1.4 O Relatório Mensal de Serviços Executados (RSE) deverá ser apresentado à Fiscalização do Contrato até o quinto dia útil do mês subsequente ao da prestação do serviço para a devida apuração dos resultados dos indicadores.

1.5 As informações apresentadas no Relatório Mensal de Serviços Executados (RSE) serão passíveis de auditoria pelo TRE/RJ.

1.6 As metas de nível de serviço serão implementadas gradualmente durante o período de estabilização descrito no subitem 5.2, do item VI - MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO, de modo a permitir à CONTRATADA realizar a adequação progressiva de seus serviços e alcançar, ao término desse período, o desempenho pleno requerido pelo Tribunal.

1.6.1 O período de estabilização não será aplicado para os indicadores n°s 07, 09 e 10 descritos na tabela de indicadores de nível de serviço do subitem 2 do item VII - CRITÉRIOS PARA MEDIÇÃO DOS RESULTADOS E AFERIÇÃO DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS.

1.7 Os serviços serão medidos com base em indicadores de níveis de serviço específicos, para os quais serão estabelecidas metas conforme tabela adiante. A apuração dos indicadores será feita a partir de consultas diretas à base de dados do sistema de Gerenciamento de Serviços de TI do TRE-RJ.

1.8 A apuração dos indicadores relativos ao tempo para solução de demandas será calculada, para todos os serviços, sempre com base na data e hora de registro inicial da demanda e no horário de funcionamento de cada serviço. No cálculo desses indicadores, serão desconsiderados os períodos em que as demandas estiveram suspensas ou não estiveram sob a responsabilidade da CONTRATADA. Para tanto, a suspensão e a transferência de demandas deverão observar estritamente as condições e os procedimentos estabelecidos pelo fiscalizador do contrato

2. INDICADORES DE NÍVEIS DE SERVIÇO

Item	Indicadores de níveis de serviço	Fórmula de cálculo	Meta exigida	GID
01	Índice de demandas resolvidas em até 2 horas do recebimento	Total de demandas resolvidas em até 2 horas do recebimento / Total de demandas recebidas com SLA de 2h x 100 %	>= 90%	20
02	Índice de demandas resolvidas em até 4 horas do recebimento	Total de demandas resolvidas em até 4 horas do recebimento / Total de demandas recebidas com SLA de 4h x 100 %	>= 95%	15
03	Índice de demandas resolvidas em até 12 horas do recebimento	Total de demandas resolvidas em até 12 horas do recebimento / Total de demandas recebidas com SLA de 12h x 100 %	>= 97%	10
04	Índice de demandas resolvidas em até 24 horas do recebimento	Total de demandas resolvidas em até 24 horas do recebimento / Total de demandas recebidas com SLA de 24h x 100 %	>= 98%	10
05	Índice de demandas resolvidas em até 2 dias do recebimento	Total de demandas resolvidas em até 2 dias do recebimento / Total de demandas recebidas com SLA de 2 dias x 100 %	>= 99%	5
06	Índice de ineficácia de Resolução	Total de reaberturas de chamados após a conclusão / Total de chamados concluídos x 100 %	<=1%	5
07	Índice de rotatividade de pessoal nos últimos 3 meses	Número de profissionais desligados sem justa causa nos últimos 3 meses / Total de profissionais da equipe nos últimos 3 meses	<= 25%	5
08	Índice de satisfação com o atendimento	Total de respostas da pesquisa de satisfação que consideraram o atendimento ótimo ou bom/Total de respostas da pesquisa de satisfação x 100 %	>= 90%	10
09	Índice de horas de treinamento por semestre	Média de horas de participação em ações de treinamento para cada profissional da equipe por semestre.	>= 12 horas	10

10	Índice de dados inconsistentes / incompletos	Somatório de resolução dos chamados com dados inconsistentes e/ou incompletos dentro de espaço amostral de até 25% / Total de chamados dentro de espaço amostral de até 25%.	$\leq 3\%$	10
----	--	--	------------	----

2.1 O princípio utilizado para a medição mensal dos resultados dos serviços prestados será a relação entre o índice alcançado nos indicadores de nível de serviço e a importância (peso) do indicador na composição do serviço.

2.2 Portanto, os valores apresentados nas planilhas de composição de custos e formação de preços, quando da apresentação de propostas, correspondem aos valores máximos a serem faturados na hipótese de a contratada atingir a meta exigida em todos os indicadores.

2.3 Não há previsão de bônus ou pagamentos adicionais para os casos em que a contratada superar as metas previstas. A superação de uma das metas não poderá ser utilizada para compensar o não atendimento de outras metas no mesmo período, bem assim o não atendimento da mesma meta em outro período.

2.4 Na medição dos serviços será apurado o afastamento dos indicadores de nível de serviço em relação às metas estabelecidas em contrato. Nos casos em que o afastamento ensejar o desempenho abaixo da meta exigida, o valor do afastamento será utilizado para abater valores financeiros dos preços fixados nas planilhas de composição de custos e formação de preços previstas em contrato.

2.5 Os Fatores de Abatimento por Desempenho de Serviço (FADS) serão calculados com base nos resultados alcançados nos indicadores de nível de serviço previstos. No cálculo do FADS está previsto uma ponderação para cada indicador de nível de serviço, denominada de Grau de Impacto no Desempenho (GID), com o objetivo de adequar o pagamento pelo resultado atingido ao grau de importância daquele indicador no contexto do serviço.

2.6 O GID será utilizado nas situações em que a meta exigida para o indicador não for efetivamente atingida. Nos casos em que a meta exigida for atingida não haverá abatimento e o GID será considerado zero.

2.7 O valor mensal do serviço será abatido do FADS calculado para cada resultado de indicador não alcançado, conforme adiante:

$$\text{FADS} = \sum_{i=1}^{10} \text{Valor do Serviço} \times \frac{\text{GID}}{100} \times \left| \frac{\text{Meta (i)} - \text{Resultado Indicador (i)}}{\text{Meta (i)}} \right|$$

2.8 O valor mensal do pagamento dos serviços (VPS) terá o seguinte cálculo:

$$\text{VPS} = [\text{Valor Contratado do Serviço}] - [\text{FADS}]$$

2.9 A fiscalização do contrato encaminhará à Administração do TRE/RJ, mensalmente, a aferição e avaliação dos níveis mínimos de serviço, relativos aos indicadores de disponibilidade de serviço juntamente com a Nota Fiscal, com a informação sobre eventuais valores a serem glosados.

2.10 As glosas serão aplicadas sobre fatura mensal apresentada para o mês em que houve quebra do ANS.

2.11 Poderão ser aplicadas várias glosas cumulativamente se houver o não cumprimento de várias metas da tabela de indicadores de nível de serviço.

2.12 A contar da ciência da quebra do ANS, a empresa poderá apresentar pedido de reconsideração no prazo de 5 dias, o qual será analisado pela fiscalização do contrato, e, em sendo deferido, seus efeitos poderão ser apurados mediante nova nota fiscal a ser emitida pela empresa ou na fatura subsequente.

2.13 O ressarcimento da referida glosa contestada ocorrerá conforme a decisão final da Administração sobre a validade ou não da mesma.

2.14 Após o decurso do período/limite máximo fixado para cada item de ANS, a manutenção da infração importará em aplicação de penalidades conforme descrito em item próprio.

2.15 A aplicação das glosas não impede o desconto dos valores relativos às parcelas inexecutadas dos serviços.

VIII - SANÇÕES ADMINISTRATIVAS:

1. Ficará impedido de licitar e de contratar com a União, pelo prazo de até cinco anos, sem prejuízo das multas previstas em edital e no contrato e das demais cominações legais, garantido o direito à ampla defesa, o licitante que, convocado dentro do prazo de validade de sua proposta:

- I) não assinar o contrato ou a ata de registro de preços;
- II) não entregar a documentação exigida no edital;
- III) apresentar documentação falsa;

- IV) causar o atraso na execução do objeto;
- V) não manter a proposta;
- VI) falhar na execução do contrato;
- VII) fraudar a execução do contrato;
- VIII) comportar-se de modo inidôneo;
- IX) declarar informações falsas; e
- X) cometer fraude fiscal.
2. Nas contratações por meio do sistema de registro de preços, as sanções acima descritas, também se aplicam aos integrantes do cadastro de reserva que, convocados, não honrarem o compromisso assumido sem justificativa ou com justificativa recusada por este Tribunal.
3. Pela inexecução total ou parcial do objeto do contrato ou pelo descumprimento de obrigações contratuais, poderá ser aplicada à CONTRATADA multa compensatória graduável conforme a gravidade da infração, não excedendo, em seu total, o equivalente a 20% do valor do contrato.
4. Em caso de atraso na execução do objeto do contrato, poderá ser aplicada à CONTRATADA multa moratória, por dia útil, não ultrapassando o limite de 10% sobre o valor do contrato.
5. A dilação de prazo, autorizada pelo setor solicitante, será considerada para a avaliação de eventual atraso, em observância ao princípio da boa-fé.
6. O valor da multa, apurado após regular procedimento administrativo, será descontado dos pagamentos eventualmente devidos pelo TRE-RJ ou cobrado administrativamente.
7. Nos casos de instauração de procedimento apuratório que possa ensejar a aplicação de multa, o TRE-RJ poderá acautelar até 20% do valor da fatura, condicionando a liberação de eventual valor remanescente à conclusão do procedimento.
8. A retenção cautelar será aplicada se inexistirem faturas próximas suficientes para garantir eventual multa ou se a gravidade da infração assim justificar.
9. Se a CONTRATADA não recolher o valor da multa que porventura lhe for aplicada, dentro de 5 dias úteis a contar da data da intimação, serão então acrescidos os juros moratórios de 1% ao mês.
10. Poderão ser aplicadas à CONTRATADA as sanções previstas na Lei nº 8.666/1993 de forma subsidiária.
11. A aplicação de qualquer penalidade realizar-se-á em processo administrativo, assegurado o contraditório e a ampla defesa, observando-se o procedimento previsto na Lei nº 8.666/1993 e, subsidiariamente, na Lei nº 9.784/1999.
12. A aplicação de penalidades não impede o desconto dos valores relativos às parcelas inexecutadas dos serviços.
13. Na aplicação de sanções, serão consideradas a natureza e a gravidade da infração, os danos dela decorrentes, as circunstâncias e os antecedentes da CONTRATADA.
14. Quando o dano causado for insignificante ou a penalidade pecuniária eventualmente aplicável não justificar o custo operacional do apuratório, a administração poderá, com base nos princípios da proporcionalidade e eficiência, decidir pela não instauração do apuratório.
15. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF e, se for o caso, no CEIS.
16. As situações que ensejam aplicação de multa deverão ser descritas nos editais de licitação e classificadas em graus de gravidade de 1 a 10, para os quais corresponderão valores de multa, em percentuais do valor total do contrato, conforme tabela abaixo:

GRAU	CORRESPONDÊNCIA (% do Valor do Contrato)
1	0,01%
2	0,05%
3	0,1%
4	0,5%

5	1%
6	2%
7	3%
8	4%
9	5%
10	20%

17. São situações passíveis de aplicação de multas por inexecução total ou parcial do objeto do contrato ou pelo descumprimento de obrigações contratuais:

Item	Descrição	Grau	Incidência
1	Deixar de realizar o pagamento dos salários, inclusive férias e 13º salário, vales transporte e vale refeição	1	Por ocorrência, por profissional e por dia de atraso
2	Deixar de registrar e controlar, diariamente, a assiduidade e a pontualidade de seu pessoal	1	Por profissional e por dia
3	Deixar de cumprir quaisquer dos itens do contrato e seus anexos não previstos nesta tabela de multas, por item e por ocorrência	1	Por item e por ocorrência
4	Deixar de apresentar, quando solicitado, documentação fiscal, trabalhista, previdenciária e outros documentos necessários à comprovação do cumprimento dos demais encargos trabalhistas	2	Por ocorrência
5	Deixar de fornecer EPIs (Equipamentos de Proteção Individual) aos seus empregados	2	Por empregado e por dia de indisponibilidade do EPI
6	Permitir a presença de empregado sem asseio pessoal, mal apresentado e/ou sem crachá e/ou sem uniforme	3	Por profissional e por dia
7	Recusar-se a executar serviço previsto no edital e determinado	3	Por ocorrência

Item	Descrição	Grau	Incidência
	pela fiscalização, sem motivo justificado		
8	Deixar de cumprir determinação formal ou instrução complementar da fiscalização, sem motivo justificado	4	Por serviço e por dia
9	Deixar de indicar e manter durante a execução do contrato os prepostos previstos no Edital/contrato	4	Por ocorrência e por dia
10	Deixar posto de trabalho desocupado, sem motivo justificado e/ou sem anuência da fiscalização.	4	Por posto e por dia
11	Na escala da pesquisa de satisfação ("ÓTIMO", "BOM", "REGULAR" e "INSATISFATÓRIO"), a classificação "INSATISFATÓRIO" ficar com percentual acima de 5%, por dois meses consecutivos.	4	Por ocorrência
12	Utilizar as dependências da CONTRATANTE para fins diversos do objeto do contrato	4	Por ocorrência
13	Deixar de efetuar os pagamentos de salários ou benefícios, conforme previsto no presente Termo de Referência	5	Por mês de ocorrência, em relação a qualquer dos itens
14	Manter empregado sem qualificação para executar os serviços contratados	6	Por profissional e por dia
15	Deixar de efetuar os recolhimentos das contribuições sociais da Previdência Social ou do FGTS, ou arcar com quaisquer despesas diretas/ou indiretas relacionadas à execução do contrato nas datas avençadas	6	Por mês de ocorrência, em relação a qualquer dos itens
16	Deixar de realizar o treinamento dos colaboradores a cada 6 meses, conforme previsto no Plano de Capacitação homologado	6	Por ocorrência
17	Deixar de afastar e/ou substituir, após notificação, empregado que se conduza de modo	7	Por empregado e por dia descoberto

Item	Descrição	Grau	Incidência
	inconveniente ou incompatível com suas atribuições		
18	Destruir ou danificar propriedade do TRE/RJ por culpa ou dolo de seus agentes	8	Por ocorrência
19	Suspender ou interromper, salvo motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratuais	9	Por dia e por ocorrência, limitada a cinco dias e três ocorrências
20	Permitir situação que crie a possibilidade de causar dano físico, lesão corporal ou consequências letais nas dependências da Contratada	10	Por ocorrência
21	Inexecução total do contrato	10	Única

18. São situações passíveis de aplicação de multas moratórias por atraso na execução do objeto ou no cumprimento de obrigação contratual:

Item	Descrição	Grau	Incidência
1	Atrasar a disponibilização dos relatórios gerenciais	1	Por ocorrência e por dia
2	Atrasar no fornecimento de itens do uniforme	1	Por empregado e por dia de atraso
3	Atrasar na apresentação do Plano de Capacitação	1	Por ocorrência
4	Atrasar na apresentação de resposta às notificações/questionamentos recebidos do órgão fiscalizador	3	Por ocorrência
5	Atrasar na correção dos serviços	4	Por dia e por ocorrência
6	Atrasar na abertura da conta vinculada	4	Por dia

IX - INDICAÇÃO DA MODALIDADE DE LICITAÇÃO A SER UTILIZADA PARA A SELEÇÃO DO FORNECEDOR:

1. A presente contratação é considerada como serviço comum, portanto sugere-se a licitação na modalidade pregão, do tipo menor preço.

X - CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR:

1. A presente contratação dar-se-á em item único, por menor preço global, visando a evitar qualquer risco advindo de mais de uma empresa executar serviços interligados entre si, bem como a pulverização da responsabilidade de gestão dos serviços de apoio na realização das Eleições.

XI - ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA:

1. Unidade Gestora: Coordenadoria de Infraestrutura (COINF) / STI
2. Ação Orçamentária: Julgamento
3. Despesa Agregada: 33.90.40.11 - Suporte de Infraestrutura de TI

XII - DECLARAÇÃO SOBRE A RESTRIÇÃO DE ACESSO AO ORÇAMENTO DA CONTRATAÇÃO:

1. O presente Termo de Referência, por se tratar de documento preparatório para licitação, deve ter acesso restrito até a publicação de Edital de Licitação (Art. 7º, da Lei 12.527/2011).

Rio de Janeiro, 17 de junho de 2021

DENISE AZEVEDO BORGES ANDRADE
ASSISTENTE I



Documento assinado eletronicamente em 18/06/2021, às 09:34, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da [Lei 11.419/2006](#).

JOSE AMARO DOS SANTOS FILHO
CHEFE DA SEÇÃO DE SUPORTE ÀS REDES LOCAIS



Documento assinado eletronicamente em 18/06/2021, às 12:29, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da [Lei 11.419/2006](#).

FABIO DA SILVA MONTALVAO MELO
COORDENADOR(A) DE SISTEMAS ELEITORAIS



Documento assinado eletronicamente em 18/06/2021, às 13:30, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da [Lei 11.419/2006](#).

ALBERTO CARMO DE ARAUJO
COORDENADOR(A) DE INFRAESTRUTURA EM SUBSTITUIÇÃO



Documento assinado eletronicamente em 18/06/2021, às 18:37, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da [Lei 11.419/2006](#).



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.tre-rj.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **1801171** e o código CRC **18BC95FE**. No momento só é possível efetuar a verificação de autenticidade através da rede interna do TRE-RJ.