



**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 (TI) para a organização, o desenvolvimento, a implantação e a operação continuada de Central de Serviços (Service Desk) para atendimento e suporte técnico de 1º nível (remoto) aos usuários de soluções de TI do Tribunal Regional Eleitoral do Rio de Janeiro – TRE/RJ, mediante alocação de postos de trabalho, pelo período de 24 (vinte e quatro) meses, admitida prorrogação nos termos da lei, consoante especificações, exigências e prazos definidos no presente Termo de Referência.

**II - FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO:**

1. Conforme descrito nos Estudos Preliminares para Contratação de Serviços de TIC (protocolo ID 1985600), aprovado em 26/10/2021 (doc. ID 2004478), por Michel Marchetti Kovacs, Secretário de Tecnologia da Informação.
2. Quanto à contratação de terceiros para execução dos serviços a serem licitados cumpre informar que se trata da execução de serviços para os quais o TRE/RJ não dispõe de quadro de profissionais para execução direta, sendo usual a execução de forma indireta mediante contratação de empresa especializada. Não existe atualmente correlação das categorias funcionais abrangidas pelo plano de cargos deste Tribunal com as elencadas neste Termo de Referência.

**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, conforme descrito na seção VII (CRITÉRIOS PARA MEDIÇÃO DOS RESULTADOS E AFERIÇÃO DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS).
2. A CONTRATADA será responsável pelo provimento dos profissionais 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.
3. A CONTRATADA deverá fornecer solução completa de software e hardware para implementação do Sistema de Gerenciamento de Chamados e do Sistema de Gestão de Telefonia, englobando equipamentos servidores de aplicação, softwares e licenças. O custo para a implantação e para a manutenção e sustentação mensal dos sistemas deverá ser informado pela CONTRATADA, discriminando individualmente os insumos como parte integrante do valor dos serviços contratados.
4. Estimativa geral da solução:

Descrição	Quantidade
Serviço técnico de suporte remoto de 1º nível (CBO 3172-10)	6 postos de trabalho em período NORMAL. 3 postos de trabalho em período de RECESSO FORENSE.
Serviço de supervisão da Central de Serviços de TI. (CBO 2124-20)	1 posto de trabalho em período NORMAL. Nenhum posto de trabalho em período de RECESSO FORENSE.
Horas Suplementares aos sábados. (serviço técnico de suporte remoto)	516 horas.
Horas Suplementares aos domingos e feriados. (serviço técnico de suporte remoto)	612 horas.
Licenciamento do Sistema de Gerenciamento de Chamados e do Sistema de Gestão de Telefonia.	24 meses.
Licenças de usuários para técnicos e analistas de suporte de 1º, 2º e 3º níveis.	24 meses, prevendo acesso concorrente para 144 (cento e quarenta e quatro) técnicos e analistas de suporte.
Suporte e Manutenção do Sistema de Gerenciamento de Chamados e do Sistema de Gestão de Telefonia.	24 meses.
Equipamentos para implantação da Central de Serviços, incluindo computadores servidores para instalação dos sistemas, configuração e importação dos dados.	Quantidade definida pela CONTRATADA.

Equipamentos de uso individual dos técnicos, como aparelhos telefônicos e/ou headsets (com almofadas fechadas nos fones de ouvido, monoauricular com tiana ajustável e compatíveis com o sistema de telefonia utilizado).

Quantidade definida pela CONTRATADA.

5. Os profissionais serão alocados em Postos de Trabalho, observados os seguintes perfis:

Categoria de Serviço	Perfil Profissional	Valor mínimo do salário de cada profissional alocado
<ul style="list-style-type: none"><li>Técnico de apoio ao usuário de informática.</li><li>CBO 3172-10.</li><li>Posto de trabalho com jornada semanal de 30 horas.</li></ul>	Pleno	R\$ 2.073,73
<ul style="list-style-type: none"><li>Analista de suporte computacional.</li><li>CBO 2124-20.</li><li>Posto de trabalho com jornada semanal de 40 horas.</li></ul>	Pleno	R\$ 5.148,98

5.1. Os profissionais a serem alocados nos Postos de Trabalho terão como base salarial os valores mínimos informados neste item, 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 para a categoria e o perfil profissional exigidos.

5.2. O valor mínimo do salário de cada profissional foi obtido após pesquisa de mercado dos salários praticados pelas empresas, conforme demonstrado no ANEXO I.6 (VALORES SALARIAIS) que acompanha o presente Termo de Referência.

#### IV - REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO:

##### 1. REQUISITOS DE NEGÓCIO

1.1. A contratação pretendida tem como objetivo a operação de serviços técnicos na área de tecnologia da informação, para a a operação continuada de uma Central de Serviços (Service Desk) para atendimento e suporte técnico de 1º nível (remoto) aos usuários de soluções de TI do Tribunal Regional Eleitoral do Rio de Janeiro - TRE/RJ.

1.2. A Central de Serviços de TI é o ponto único de contato dos usuários de serviços oferecidos pela Secretaria de Tecnologia da Informação, prestando suporte remoto de 1º nível, com o objetivo de receber, registrar, classificar, analisar, acompanhar e solucionar dúvidas, solicitações e incidentes, com apoio de consultas à base de conhecimento.

1.3. A execução do serviço deve obedecer aos critérios, padrões, normas e procedimentos operacionais e de segurança da informação estabelecidos pelo TRE/RJ.

1.4. O serviço deve ser realizado com base nas boas práticas da *Information Technology Infrastructure Library* (ITIL) para organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada de atividades de suporte técnico remoto de 1º nível a usuários de soluções de TI, abrangendo a execução de rotinas periódicas, orientação e esclarecimento de dúvidas e recebimento, registro, análise, diagnóstico e atendimento de solicitações de usuários.

1.5. O serviço deve ser executado mediante aferição através de Instrumento de Medição de Resultado (IMR), como forma de garantia da qualidade dos serviços prestados.

1.6. Os serviços devem ser realizados com observância das recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação, bem como observar conduta adequada na utilização dos materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios.

1.7. O serviço será prestado por equipe técnica com dedicação exclusiva de mão de obra, tendo em vista que a equipe ficará alocada para trabalhar continuamente nas dependências do TRE/RJ, com a execução dos serviços seguindo uma rotina específica, estabelecida e fiscalizada também pelo TRE/RJ.

1.8. As principais atividades executadas pela equipe técnica da CONTRATADA para a prestação dos serviços estão descritas no ANEXO I.5 (PERFIS PROFISSIONAIS), subitens 5.1 e 5.2, que acompanha o presente Termo de Referência.

##### 2. REQUISITOS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

2.1. Mesmo em se tratando de demanda por resultados aferidos por indicadores de qualidade, é imprescindível que os recursos técnicos envolvidos na execução dos serviços estejam alocados em área interna exclusiva definida, sendo gerenciados exclusivamente pelo representante da CONTRATADA, em função das políticas de gestão de segurança implantadas que definem os conceitos de utilização, monitoração, manutenção e segurança dos recursos de TI. Esses recursos humanos deverão conhecer o funcionamento dos negócios internos da STI e executar os procedimentos de acordo com as regras de segurança, não sendo possível a execução ou operacionalização remota. O mesmo ocorre com manutenções e monitorações que requirem 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, conforme apresentado no ANEXO I.8 (TERMO DE SIGILO E RESPONSABILIDADE), que acompanha o presente Termo de Referência,

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

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 executados, sem prévia autorização, por escrito, do TRE/RJ.

2.7. Para que a CONTRATADA atenda aos requisitos exigidos pelas normas de controle de acesso, deverá:

2.7.1. 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;

2.7.2. Fornecer aos seus colaboradores, sem qualquer ônus para o TRE/RJ, crachás de identificação com foto, nome, cargo e logo da empresa;

2.7.3. Solicitar, por escrito, o credenciamento e autorização de acesso para os recursos técnicos da CONTRATADA;

2.7.4. Informar e solicitar à fiscalização do Contrato, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, o descredenciamento dos recursos desvinculados da prestação de serviços com o TRE/RJ;

2.7.5. 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. Requisitos para concessão de acesso:

2.8.1. A concessão de acesso aos equipamentos e ao domínio do TRE/RJ para os seus colaboradores deverá ser solicitada pela CONTRATADA à fiscalização. Essa concessão de acesso implica a responsabilidade legal da CONTRATADA e a presunção da capacidade técnica de seus colaboradores para realização das demandas e atividades inerentes à execução do Contrato.

2.8.2. O uso da senha de acesso pelos colaboradores da CONTRATADA é de sua exclusiva responsabilidade, incluindo qualquer transação efetuada diretamente ou por seu representante, não cabendo ao TRE/RJ qualquer responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha.

2.8.3. A perda da senha ou a quebra do sigilo deverão ser comunicadas imediatamente ao Fiscal de Execução, que deverá providenciar o imediato bloqueio de acesso.

2.9. A CONTRATADA deverá manter em caráter confidencial, mesmo após o término do prazo de vigência ou rescisão do Contrato, as informações relativas à:

- a) Políticas de segurança adotada pelo TRE/RJ e órgãos de controle, assim como as configurações de hardware e de softwares decorrentes;
- b) Processo de instalação, configuração e customização de produtos, ferramentas e equipamentos;
- c) 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. Cumprir as Normas Reguladoras 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 que se fizerem necessários para a execução do serviço, quando couber.

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

3.1.3. Adotar medidas em conformidade com a política socioambiental do TRE/RJ para conscientizar e evitar o desperdício de:

- a) Água (potável e banheiros);
- b) Energia elétrica;
- c) Elevadores e escadas;
- d) Telefone;
- e) Veículos;
- f) Copos descartáveis;
- g) Papéis (impressão e rascunho);
- h) Envelopes, plásticos, madeiras e vidros (utilizados para embalagem);
- i) Luvas e máscaras descartáveis;
- j) Adaptadores, cabos e conectores.

3.1.4. Observar quanto à identificação e o recolhimento para o setor responsável do TRE/RJ:

- a) 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);
- b) Equipamentos de TI inservíveis, para posterior destinação (doação ou descarte);
- c) Utilizar o material de limpeza e conservação específico destinado à manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos de TI.

3.2. Em observância ao Guia de Inclusão de Critérios Sustentáveis para Contratações, publicado através do ATO TRE/RJ GP nº 171/2020, que determina a inclusão de critérios sustentáveis nos processos de contratação de bens e serviços, foram consideradas as especificações e critérios de sustentabilidade ambiental nos seguintes subitens deste Termo de Referência:

- a) Subitem 4.1, referente aos REQUISITOS SOCIAIS, AMBIENTAIS E CULTURAIS;
- b) Subitem 5.3, referente a REQUISITOS DE CAPACITAÇÃO;
- c) Subitem 10.7.4, referente a REQUISITOS DE IMPLANTAÇÃO.

### 4. REQUISITOS DE CAPACITAÇÃO

4.1. A CONTRATADA deverá realizar apresentação para até 50 (cinquenta) servidores da Secretaria de Tecnologia da Informação do TRE/RJ sobre o funcionamento e utilização do Sistema de Gerenciamento de Chamados, a ser fornecido pela CONTRATADA. A apresentação será realizada nas dependências da Sede do Tribunal, conforme disponibilidade de horários e datas acordados entre a CONTRATADA e o TRE/RJ, divididos em turmas com até 20 (vinte) participantes.

4.2. A Secretaria de Tecnologia da Informação - STI deverá realizar uma apresentação para os profissionais da CONTRATADA, nas dependências da Sede do Tribunal, conforme disponibilidade de horários e datas, com informações relevantes sobre o TRE/RJ de acordo com os conteúdos que seguem:

a) Estrutura organizacional do TRE/RJ;

b) Normas operacionais e de segurança da informação no TRE/RJ;

c) Instrumentos para pesquisa de informações no TRE/RJ (Intranet, Internet e base de conhecimento);

d) Sistemas e serviços.

#### 4.3. Atualização periódica dos profissionais alocados na execução da Central de Serviços de TI:

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 CONTRATADA um plano de capacitação constante.

4.3.2. Caberá à CONTRATADA garantir que sua equipe técnica esteja sempre atualizada com as tecnologias adotadas pelo TRE/RJ, 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. O preposto deverá apresentar um Plano de Capacitação com vista a atualização técnica de toda a sua equipe a cada 6 (seis) meses.

4.3.4. O Plano de Capacitação deverá ter uma carga horária de, no mínimo, 15 (quinze) horas.

4.3.5. O plano apresentado será submetido à aprovação do TRE/RJ, que avaliará se o mesmo atende às necessidades do Tribunal.

4.3.6. Caberá ao TRE/RJ 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.

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

## 5. NORMATIVOS QUE DISCIPLINAM A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

### 5.1. Os colaboradores da CONTRATADA, enquanto estiverem prestando serviço nas dependências do TRE/RJ, deverão estar em conformidade com as seguintes normas:

a) Resolução TSE nº 20.882/01 - Normas para uso dos ambientes de redes internet e intranet e correio eletrônico, no âmbito da Justiça Eleitoral;

b) 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;

c) 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;

d) Ato GP 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;

e) Resolução TRE nº 1107/2019, Regulamento Interno da Secretaria do Tribunal Regional Eleitoral do Rio de Janeiro;

f) Instrução Normativa DG nº 01/2015 – Institui a Central de Serviços de TI como ponto único para solicitação de serviços de suporte;

g) Resolução CNJ nº 370/2021 - Estabelece a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD);

h) Resolução TRE-RJ nº 948/2016 - Institui o Código de Ética do Tribunal Regional Eleitoral do Rio de Janeiro;

i) 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);

j) Instrução Normativa nº 02/2016 - Dispõe critérios e procedimentos para contratações de serviços com dedicação exclusiva de mão de obra.

k) Norma Regulamentadora nº 17 da Secretaria do Trabalho do Ministério da Economia - Anexo II - Estabelece parâmetros mínimos para o trabalho em atividades de teleatendimento/telemarketing.

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

a) 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, enquanto são conduzidos estudos pela Administração do TRE/RJ acerca da forma de implementação das regras da nova Lei de Licitações e Contratos Administrativos, nº 14.133/2021;

b) 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;

c) Instrução Normativa GP nº 06/2019, da Presidência do TRE/RJ, que instituiu o Manual de Planejamento das Contratações de Serviços;

d) Instrução Normativa GP nº 08/2019, da Presidência do TRE/RJ, que disciplinou o procedimento de pesquisa de preços para estimativa de custos de contratações;

e) Ato GP nº 171/2020, da Presidência do TRE/RJ, que instituiu o Novo Guia de Inclusão de Critérios Sustentáveis para Contratações;

f) Instrução Normativa GP nº 03/2021, da Presidência do TRE/RJ, que instituiu o Manual de Gestão e Fiscalização de Contratos.

## 6. REQUISITOS DE ATRIBUIÇÕES DA EQUIPE 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:

a) Posto de trabalho Suporte Técnico Especializado - Técnico de apoio ao usuário de informática (CBO 3172-10).

b) Posto de trabalho Supervisor - Analista de suporte computacional (CBO 2124-20).

6.2. As atribuições dos profissionais alocados para execução dos serviços, em conformidade com os postos de trabalho definidos, estão descritas no ANEXO I.5 (PERFIS PROFISSIONAIS), item 5, que acompanha o 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 exigidas dos profissionais alocados para execução dos serviços estão descritas no ANEXO I.5 (PERFIS PROFISSIONAIS), item 6, que acompanha o 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. O TRE/RJ disponibilizará a infraestrutura do local de prestação dos serviços, conforme discriminado abaixo:

- a) Espaço físico específico e segregado de outras unidades do TRE/RJ;
- b) Estações de trabalho com sistema operacional e softwares básicos necessários para as atividades diárias dos técnicos;
- c) Infraestrutura física de mobiliário (mesas, cadeiras, etc.);
- d) Infraestrutura elétrica e de rede lógica, com hubs, switches, links e cabos de rede das estações;
- e) ½ tronco de telefonia (15 canais) do tipo E1 com sinalização R2.
- f) Serviço de banco de dados.
- g) Ambiente de virtualização em computador servidor.

9.2. A infraestrutura tecnológica, elétrica, lógica e ambiental disponibilizada pelo TRE/RJ está atualmente dimensionada para atender até 7 (sete) postos de trabalho simultaneamente. Considerando que este ambiente tem se mostrado adequado para a execução do serviço, não há previsão de incremento desta infraestrutura.

9.3. A CONTRATADA deverá implementar infraestrutura própria de telefonia, com as seguintes características:

- a) Central telefônica própria para a execução do serviço (deverá ter um número externo único e vários pontos de atendimento);
- b) Equipamentos de uso individual dos técnicos, como aparelhos telefônicos e/ou headsets (com amplificador interno, tubo de voz descartável, protetor auricular em espuma, mono-auricular com tiara ajustável e compatíveis com o sistema de telefonia utilizado), em quantidade suficiente para utilização pelos técnicos de suporte;
- c) Não poderá ser utilizada a infraestrutura da central telefônica já em uso pelas outras unidades do TRE/RJ.

9.4. A CONTRATADA deverá dispor de uma equipe de colaboradores conforme a composição descrita na seção III (DESCRIÇÃO PORMENORIZADA DA SOLUÇÃO), item 4. Essa composição poderá ser alterada, caso seja do interesse do TRE/RJ e em razão de justificativa razoável. Os colaboradores deverão ter dedicação exclusiva enquanto estiverem alocados na execução dos serviços.

9.5. A CONTRATADA deverá dispor de solução completa de software e hardware para implantação do Sistema de Gerenciamento de Chamados e do Sistema de Gestão de Telefonia no ambiente computacional interno do Prédio Sede do TRE/RJ, englobando equipamentos servidores de aplicação, softwares e licenças, conforme informado na seção III (DESCRIÇÃO PORMENORIZADA DA SOLUÇÃO), item 3.

9.6. O Sistema de Gestão de Telefonia, que compõe a solução descrita no subitem 10.5, a ser fornecida pela CONTRATADA durante o período da contratação, deverá possuir as especificações técnicas mínimas descritas no ANEXO I.1 (ESPECIFICAÇÕES DO SISTEMA DE GESTÃO DE TELEFONIA), que acompanha o presente Termo de Referência.

9.7. O Sistema de Gerenciamento de Chamados, que compõe a solução descrita no subitem 10.5, a ser fornecida pela CONTRATADA durante o período da contratação, deverá possuir as especificações técnicas mínimas descritas no ANEXO I.2 (ESPECIFICAÇÕES DO SISTEMA DE GERENCIAMENTO DE CHAMADOS), que acompanha o presente Termo de Referência.

9.7.1. A CONTRATADA disponibilizará acessos/senhas suficientes para que as equipes de suporte técnico de 1º, 2º e 3º nível executem as tarefas de gestão de serviços de TIC.

9.7.2. As licenças de uso devem atender acesso concorrente para 7 usuários em atividade de suporte de 1º nível (Central de Serviços) e 137 usuários em atividade de suporte de 2º e 3º níveis (técnicos de suporte do TRE/RJ) durante a vigência do Contrato.

9.7.3. Deverá ser possível a qualquer usuário de TIC do TRE/RJ abrir chamado no Sistema de Gerenciamento de Chamados.

9.7.4. Deverá ser garantida a acessibilidade de conteúdo para pessoas com deficiência ao utilizar o Sistema de Gerenciamento de Chamados, nos termos do art. 17 da Lei nº 10.098/00, do Decreto Legislativo nº 186/08 e a conformidade com o Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico (eMAG).

9.7.5. O Sistema de Gerenciamento de Chamados fornecido pela CONTRATADA deverá estar disponível para aquisição no mercado nacional, podendo ser adquirido a qualquer momento pelo TRE/RJ.

9.7.6. A CONTRATADA se compromete, sempre que necessário, a repassar ao TRE/RJ todas as informações sobre o Sistema de Gerenciamento de Chamados, ajudando-o, inclusive, a construir documentos para uma possível aquisição no mercado nacional.

9.7.7. A CONTRATADA deverá qualificar as equipes de suporte de TI do TRE/RJ sobre a utilização do Sistema de Gerenciamento de Chamados ofertado, devendo assumir a tarefa de replicar para os seus colaboradores, novos profissionais contratados, e novos funcionários da STI, sempre que demandada pelo TRE/RJ, o conhecimento sobre esta ferramenta.

9.7.8. A CONTRATADA se compromete a ceder ao TRE/RJ o Modelo de Dados e todas as informações e dados do CMDB (banco de dados de configuração) do Sistema de Gerenciamento de Chamados implementado, caso não venha a prestar mais os serviços, seja por qualquer motivo.

9.7.9. Durante a vigência do Contrato, a CONTRATADA deverá garantir a atualização de versão e release do Sistema de Gerenciamento de Chamados, aplicando todas as correções (patch), sempre que disponibilizados pelo fornecedor/fabricante.

9.8. O Sistema de Gerenciamento de Chamados e o Sistema de Gestão de Telefonia a serem implementados permanecerão na posse e gerenciamento exclusivo da CONTRATADA durante toda a vigência do Contrato, devendo ser retirados pela CONTRATADA após o seu encerramento.

9.9. Os equipamentos de propriedade da CONTRATADA serão utilizados exclusivamente para atender o requisitos para execução dos serviços, e serão retirados pela empresa ao final do Contrato. Não haverá qualquer direito de uso pelo TRE/RJ sobre os equipamentos utilizados.

9.10. A manutenção dos equipamentos será feita exclusivamente pela CONTRATADA, com a periodicidade necessária para garantir a segurança do ambiente computacional do TRE/RJ, a integridade dos itens de configuração da Central de Serviços de TI e a disponibilidade dos serviços contratados.

9.11. O computador servidor em que será executado o Sistema de Gerenciamento de Chamados (ITSM) poderá ser provido pelo TRE/RJ em ambiente de virtualização VMware ESXi 6.5 ou superior.

9.11.1. Os sistemas operacionais fornecidos pelo TRE/RJ no ambiente de virtualização poderão ser: Windows Server 2012 R2, Red Hat Enterprise Linux 8, Rocky Linux 8 ou versões superiores;

9.12. Caso o Sistema de Gerenciamento de Chamados (ITSM) dependa da instalação de um appliance específico (software + hardware), este deverá ser fornecido pela empresa contratada com as seguintes especificações, para que seja alocado em espaço disponibilizado pelo TRE/RJ em seu Data Center:

- a) Deverá ser compatível para instalação em rack padrão 19", com altura máxima de 1 (uma) RU (Rack Unit);
- b) Todos os acessórios necessários para a instalação em rack, incluindo trilhos deslizantes e organizador de cabos, deverão ser fornecidos junto com os equipamentos;
- c) Deverá operar nas faixas de tensão de entrada de 100 a 240 VAC em 60 Hz;
- d) Deverá possuir LED indicador de status que permita monitorar e diagnosticar as condições de funcionamento dos mesmos;
- e) O sistema operacional, solução de segurança (antivírus), e demais softwares necessários ao funcionamento do appliance deverão ser fornecidos pela CONTRATADA;
- f) Deverá possuir política de atualizações críticas e de segurança para o sistema operacional e da solução de segurança (antivírus) utilizados no appliance, definidas em conjunto com o TRE/RJ.

9.13. Todas as interfaces dos sistemas, no perfil de administração e de usuário, deverão ser acessíveis por meio de interface gráfica WEB, com controle de acesso seguro via HTTPS e certificado digital válido e atualizado, do tipo A1, fornecido e instalado pela CONTRATADA.

9.14. Todo o processo de instalação e configuração dos equipamentos deverá ser acompanhado por pessoal indicado pelo TRE/RJ.

## 10. TESTE DE CONFORMIDADE

10.1. O Sistema de Gerenciamento de Chamados ofertado deverá ser submetido a um Teste de Conformidade durante a licitação, com o objetivo de resguardar a segurança da futura contratação e para indicar preliminarmente que o sistema tem condições básicas para atendimento aos requisitos técnicos.

10.2. O licitante classificado em primeiro lugar será convocado a realizar Teste de Conformidade do Sistema de Gerenciamento de Chamados ofertado, para avaliação técnica de compatibilidade com as especificações técnicas mínimas descritas no ANEXO I.2 (ESPECIFICAÇÕES DO SISTEMA DE GERENCIAMENTO DE CHAMADOS), que acompanha o presente Termo de Referência.

10.3. O sistema a ser utilizado no Teste de Conformidade não poderá ser diferente do especificado na proposta de preço apresentada pelo licitante.

10.4. O Teste de Conformidade é baseado e compatível com as especificações técnicas constantes no Termo de Referência e Anexos.

10.5. O licitante deverá apresentar toda documentação do software ofertado, detalhando o fabricante, a versão, os módulos, o licenciamento, os processos da biblioteca ITIL V3 abrangidos e os processos certificados (PinkVerify toolset).

10.6. O TRE/RJ designará uma comissão técnica que acompanhará o licitante em todas as etapas do Teste de Conformidade.

10.7. O licitante deverá prover o ambiente de hardware, software e demais recursos necessários à realização do teste, em quantidade e especificação suficientes para a execução de todos os passos.

10.8. O teste será realizado, em sessão aberta, nas dependências do TRE/RJ, em horário previamente combinado com o licitante.

10.9. O licitante terá um prazo de até **2 (dois) dias úteis** após notificação do Tribunal para iniciar o Teste de Conformidade, sob pena de recusa de sua proposta pelo não cumprimento do prazo.

10.10. Após o início do teste, o licitante terá um prazo de até **5 (cinco) dias úteis** para concluí-lo, sob pena de recusa de sua proposta pelo não cumprimento do prazo.

10.11. As demais empresas participantes com propostas classificadas no certame licitatório poderão acompanhar o teste em lugar determinado pela comissão técnica do Tribunal.

10.12. Cada empresa poderá enviar, no máximo, um representante legal e um representante técnico para acompanhar o teste.

10.13. Para a realização do Teste de Conformidade, o licitante deverá executar todos os passos descritos no Roteiro Obrigatório abaixo e comprovar, de forma prática, clara e inequívoca, a presença da funcionalidade exigida em cada atividade:

Atividade	Descrição
1	Criar e publicar um serviço no catálogo de serviços.
2	Criar UC's, OLA's ou SLA's associados ao serviço publicado.
3	Abrir incidente por parte do usuário final através de página web.
4	Definir urgência e prioridade por parte do Service Desk.
5	Vincular automaticamente o SLA associado.

6	Enviar incidente para o segundo nível.
7	Escalar automaticamente um técnico do segundo nível de atendimento.
8	Enviar alerta por e-mail ao técnico de segundo nível.
9	Alterar automaticamente o "status" do incidente para EM ATENDIMENTO através de resposta do técnico ao e-mail de alerta recebido.
10	Encaminhar o incidente para o terceiro nível.
11	Enviar alerta por e-mail em virtude do atingimento de 70% do SLA.
12	Criar e exibir, sem necessidade de intervenção em código fonte da aplicação, um dashboard que mostre através de gráficos o percentual de incidentes com SLA entre 0 e 70%, entre 70% e 90%, entre 90% e 100% e o percentual dos incidentes com SLA estourado.
13	Registrar solução de contorno e encerrar o incidente.
14	Enviar pesquisa de satisfação.
15	Criar e emitir relatório gerencial com informações do incidente e nível de serviço desta demonstração.

10.14. Em relação às atividades 12 e 15, a demonstração deverá ser realizada mesmo que o sistema ofertado já possua disponíveis nativamente os dashboards e relatórios solicitados, ou seja, é imprescindível que seja demonstrada a criação de novos dashboards e relatórios.

10.15. A execução dos passos descritos no Roteiro Obrigatório, contido no subitem 10.13, será de responsabilidade do licitante, com o acompanhamento e supervisão da comissão técnica do Tribunal.

10.16. Poderá ser solicitada, durante a execução do Roteiro Obrigatório, a demonstração de qualquer funcionalidade listada nas especificações técnicas constantes no Termo de Referência e Anexos.

10.17. Ao final do Teste de Conformidade, deverá ser gerado um relatório com as observações feitas pela comissão técnica do Tribunal, onde deverão ser registrados os resultados obtidos e a indicação, pelo Tribunal, da aprovação ou da reprovação do sistema ofertado. No caso de reprovação, serão indicadas as funcionalidades não atendidas.

10.18. Será considerada apta a prosseguir no certame a proposta cuja solução tenha obtido êxito no Teste de Conformidade.

10.19. O licitante que não atender a qualquer uma das funcionalidades descritas nas atividades do Roteiro Obrigatório do Teste de Conformidade terá sua proposta recusada.

10.20. Será desclassificado, também, o licitante cujo aplicativo:

10.20.1. Apresentar problemas de funcionamento durante a análise técnica, que não sejam sanáveis dentro do prazo previsto para análise;

10.20.2. Apresentar divergência a menor em relação às especificações técnicas da proposta;

10.20.3. Seja de qualidade superior em relação às especificações técnicas da proposta, mas estiver desacompanhado de declaração do licitante de que entregará o aplicativo de acordo com a amostra apresentada.

10.21. Caso o Teste de Conformidade da autora da melhor proposta seja reprovado, a proposta será recusada e será convocada a autora da segunda melhor proposta para realizar o teste, e assim sucessivamente.

10.22. O novo licitante convocado estará sujeito aos mesmos requisitos solicitados ao licitante anterior, inclusive com relação aos prazos dispostos nos subitens 10.9 e 10.10.

## 11. VISTORIA PRÉVIA DO LOCAL

11.1. As empresas interessadas poderão realizar vistoria do local onde os serviços serão prestados, mediante agendamento prévio com o Gabinete da Coordenadoria de Infraestrutura - COINF, através de mensagem eletrônica para o endereço [coinf@tre-rj.jus.br](mailto:coinf@tre-rj.jus.br) ou pelo 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 e ao ambiente computacional para instalação dos sistemas de Gestão de Telefonia e de Gerenciamento de Chamados.

11.2. 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.

## 12. UNIDADE DE MEDIDA

12.1 O valor mensal será calculado pela soma dos POSTOS DE TRABALHO disponibilizados para a execução do serviço, e adicionando os custos de suporte e sustentação mensal do Sistema de Gerenciamento de Chamados e do Sistema de Gestão de Telefonia. O valor mensal do serviço, a ser faturado para a CONTRATADA, estará condicionado ao cumprimento de metas de desempenho e qualidade associadas à execução dos serviços, com base nos resultados (indicadores de nível de serviço) alcançados pela CONTRATADA.

## 13. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

13.1. O TRE/RJ, em conformidade com o objeto da presente contratação, obriga-se a:

- a) Exercer a fiscalização dos serviços por servidores especialmente designados, comunicando oficialmente à CONTRATADA quaisquer falhas verificadas no cumprimento do Contrato;
- b) Assegurar-se da boa prestação dos serviços, verificando sempre seu bom desempenho;
- c) Disponibilizar no local destinado à prestação dos serviços, espaço para instalação da equipe de profissionais da CONTRATADA, específico e segregado de outras unidades do TRE/RJ, com a infraestrutura física, elétrica, lógica e sanitária;
- d) Indicar à CONTRATADA as áreas onde os serviços serão executados;
- e) Permitir o acesso dos empregados da CONTRATADA às dependências, equipamentos e sistemas de informação do TRE/RJ, quando necessário, para a prestação dos serviços;
- f) Disponibilizar cópia da norma de segurança da informação e das demais normas pertinentes à prestação dos serviços.

## 14. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

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

- a) Participar com a presença do preposto, dentro do período compreendido entre a assinatura do Contrato e o início da prestação dos serviços, de reuniões de alinhamento de expectativas contratuais com a Equipe de Gestão do Contrato;
- b) Planejar, desenvolver, implantar, executar e manter o objeto do Contrato, em conformidade com os níveis mínimos de qualidade estabelecidos;
- c) Elaborar e apresentar relatório gerencial mensal consolidado, até o quinto dia útil do mês posterior ao da prestação dos serviços, contendo detalhamento dos níveis de serviços executados versus estabelecidos e demais informações necessárias ao acompanhamento e avaliação de sua execução;
- d) Participar, mensalmente e quando solicitado pela Equipe de Gestão do Contrato, de reuniões relativas aos serviços prestados, fornecendo informações e relatórios, apresentando sugestões e propondo mudanças nas rotinas e procedimentos técnicos, quando julgar pertinente, visando à otimização dos custos, a racionalização e melhoria dos processos;
- e) Apresentar relatórios e planilhas gerenciais, de controle dos serviços, de serviços pendentes, de indicadores de desempenho, de tempo de atendimento dos chamados, e outros relatórios sempre que solicitado pela Equipe de Gestão do Contrato;
- f) Encaminhar à fiscalização do Contrato as notas fiscais/faturas dos serviços prestados, observando os dados de medição dos serviços previamente validados na reunião mensal de acompanhamento, na qual o Contratante avaliou e homologou o relatório gerencial mensal dos serviços executados;
- g) Controlar a qualidade dos serviços prestados, mantendo a equipe de profissionais em conformidade com a qualificação exigida, proporcionando sempre que necessário a requalificação dos profissionais envolvidos na execução dos serviços;
- h) Manter documentação comprobatória da qualificação técnica dos profissionais alocados na execução dos serviços e disponibilizar essa documentação à fiscalização do Contrato, sempre que solicitada;
- i) Providenciar cópia de todos os normativos vigentes afetos à Tecnologia da Informação do TRE/RJ, para todos os profissionais alocados na execução dos serviços, bem como zelar pela observância de tais normas;
- j) Fornecer ao TRE/RJ cópia da ficha de registro de cada empregado alocado na prestação dos serviços, mesmo que em caráter provisório;
- k) Manter os seus empregados devidamente identificados por meio de crachá, com fotografia recente, e uniforme, durante o serviço nas dependências do TRE/RJ;
- l) Observar conduta adequada na utilização dos materiais e equipamentos durante a execução dos serviços;
- m) Instruir os seus empregados quanto aos princípios básicos de prevenção de incêndios;
- n) Registrar e controlar, diariamente, a assiduidade e a pontualidade de seus empregados;
- o) Registrar e controlar o saldo de horas acumuladas no ponto de frequência dos funcionários, positivo ou negativo, para efeito de banco de horas, caso esta disposição esteja prevista na convenção coletiva de trabalho celebrada pelo sindicato da categoria a que pertencer o empregado;
- p) Alocar profissional treinado e qualificado para substituir profissional ausente, por motivação previsível ou imprevisível, em até 2 (duas) horas, a fim de evitar que a ausência implique risco de não atingimento das metas dos níveis mínimos de serviço (NMS) estabelecidas;
- q) Manter a disciplina nos locais de execução dos serviços, e responsabilizar-se pelo seu cumprimento, por parte de seus empregados, em conformidade com as normas disciplinares determinadas pelo TRE/RJ;
- r) Garantir que seus empregados não executem quaisquer outras atividades não relacionadas ao Contrato durante o horário em que estiverem prestando o serviço;
- s) Garantir que as linhas telefônicas, disponibilizadas pelo TRE/RJ, serão utilizadas exclusivamente para execução dos serviços previstos nesta contratação, não permitindo a utilização dos telefones do TRE/RJ para tratar de assuntos alheios ao serviço, especialmente em ligações interurbanas;
- t) Substituir qualquer empregado cujo comportamento seja inconveniente ou insatisfatório ao bom andamento dos serviços, contrário ao interesse do serviço público, ou que embaraçar ou dificultar a fiscalização do Contrato, no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas a contar da ciência do comportamento do prestador à CONTRATADA;
- u) Os empregados substituídos em razão dos motivos expostos no subitem anterior não poderão ser realocados na presente contratação em momento futuro;



v) Observar os requisitos de qualificação previstos para cada posto de trabalho, quando a substituição de profissionais, e apresentar a documentação que comprove o atendimento de tais requisitos à fiscalização do Contrato;

w) Promover o pagamento mensal aos seus empregados, de forma que os valores estejam disponíveis em conta bancária do empregado até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao da efetiva prestação dos serviços, visando possibilitar a conferência do pagamento por parte da fiscalização do Contrato, cabendo à CONTRATADA adotar as providências para que o depósito seja realizado com a devida antecedência;

x) Garantir que o salário pago aos seus empregados observe, no decorrer do Contrato, o Acordo ou Convenção Coletiva de Trabalho que rege a categoria profissional vinculada à execução do serviço;

y) Assegurar aos seus empregados a concessão dos benefícios obrigatórios previstos nos Acordos ou Convenções Coletivas de Trabalho vigentes para as respectivas categorias profissionais;

z) Fazer o pagamento dos benefícios sociais aos seus empregados no dia anterior ao início do período a que se referir o valor pago;

aa) Apresentar mensalmente ao TRE/RJ cópia da documentação que comprove a quitação das obrigações trabalhistas, previdenciárias e social, na forma determinada em normativos específicos do Tribunal; A execução do Contrato somente será considerada completa, após a comprovação do pagamento de todas as obrigações trabalhistas pela contratada;

bb) 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 do TRE/RJ;

cc) Assumir todas as responsabilidades e tomar as medidas necessárias e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho, para atendimento dos profissionais acidentados ou acometidos de mal súbito durante a execução deste Contrato, ainda que acontecido nas dependências do TRE/RJ;

dd) Assumir a responsabilidade por todos os encargos de eventual demanda trabalhista, civil ou penal, relacionada à execução deste Contrato, originariamente ou vinculada por prevenção, conexão ou continência;

ee) Aplicar na execução dos serviços contratados os parâmetros estabelecidos na Norma Regulamentadora nº 17 da Secretaria do Trabalho do Ministério da Economia, especialmente aquelas dispostas no Anexo II daquela Norma.

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

gg) Assumir a responsabilidade integral pelos aspectos legais e financeiros decorrentes da utilização de softwares de sua propriedade, não podendo instalá-los permanentemente nos equipamentos do TRE/RJ;

hh) Realizar manutenção periódica preventiva nos equipamentos de sua propriedade, de forma a garantir a segurança e disponibilidade dos mesmos;

ii) Realizar as manutenções e atualizações críticas nos sistemas operacionais de sua propriedade, de forma a garantir a segurança no ambiente computacional do TRE/RJ;

jj) Reportar imediatamente à fiscalização do Contrato qualquer anormalidade, erro ou irregularidade que possa comprometer a execução dos serviços e o bom andamento das atividades do TRE/RJ;

kk) Responsabilizar-se pelos danos causados diretamente ao TRE/RJ ou a terceiros, decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do Contrato;

ll) Prover ambiente próprio, com capacidade operacional para receber e solucionar quaisquer demandas relativas à contratação, comprovando no prazo de 60 (sessenta) dias o cumprimento desta obrigação, a contar da assinatura do Contrato. Tal exigência é justificada pela vedação de utilização das dependências do Tribunal pela CONTRATADA para procedimentos pertinentes à seleção, treinamento, admissão, substituição e demissão dos funcionários, reuniões de alinhamento entre os integrantes da Central de Serviços, e demais demandas relacionadas à gestão administrativa e de recursos humanos.

## 15. REQUISITOS DE HABILITAÇÃO TÉCNICA DA CONTRATADA

15.1. A CONTRATADA deverá apresentar atestado(s) de capacidade técnica, em nome da empresa, expedido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, comprovando a execução, de forma satisfatória, de serviços de terceirização especializados na área de suporte técnico de TI, com um mínimo de 7 postos e por período não inferior a 2 anos, a fim de atestar a qualificação técnico-operacional do fornecedor do serviço.

15.2. 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.

15.3. Considera-se como serviços compatíveis a execução satisfatória de contrato cujo objeto tenha sido a prestação de serviço para execução de Central de Serviços de Suporte na área de Tecnologia da Informação, por meio de mão de obra por posto de trabalho, devendo comprovar que tenha gerenciado, no mínimo, 7 (sete) profissionais no objeto do contrato, por período não inferior a 24 (vinte e quatro) meses, com abrangência de mais de 1500 (mil e quinhentos) usuários, mais de 1300 (mil e trezentas) estações de trabalho (microcomputadores e/ou notebooks) e com gestão de, pelo menos, 5 (cinco) das disciplinas ITIL V3 relacionadas abaixo:

- a) Gerenciamento de Incidente;
- b) Cumprimento de Requisição de Serviço;
- c) Gerenciamento de Configurações e Ativos de Serviço;
- d) Gerenciamento do Catálogo de Serviço;
- e) Gerenciamento de Nível de Serviço;
- f) Gerenciamento de Conhecimento;
- g) Gerenciamento de Eventos.

15.3.1. O período não inferior a 24 (vinte e quatro) meses justifica-se por ser o período previsto de vigência desta contratação.

15.3.2. A abrangência de mais de 1500 (mil e quinhentos) usuários e mais de 1300 (mil e trezentas) estações de trabalho justifica-se por corresponder a 50% (cinquenta por cento) do atual quantitativo existente no ambiente computacional do TRE/RJ, conforme informado no ANEXO I.3 (AMBIENTE COMPUTACIONAL DO TRE/RJ), que acompanha o presente Termo de Referência.

15.3.3. A gestão de, pelo menos, cinco processos de gerenciamento disciplinados pela biblioteca ITIL (Information Technology Infrastructure Library) justifica-se por ser requisito para gestão dos serviços executados nesta contratação, em atendimento à norma legal do Conselho Nacional de Justiça, publicada através da Resolução nº 370, de 28 de janeiro de 2021, que estabelece a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD).

15.3.4. Considera-se que "Central de Serviços de Suporte", "Central de Serviços de TI", "Help Desk" e "Service Desk" são termos equivalentes, no contexto desta contratação.

15.3.5. Serão considerados apenas os atestados que comprovem a experiência da empresa no ramo específico a ser contratado, qual seja, referente a execução de suporte técnico na área de Tecnologia da Informação.

## 16. DEMAIS REQUISITOS APLICÁVEIS

16.1. A CONTRATADA deverá executar todos os serviços, tarefas e atividades demandadas pelo TRE/RJ, dentro do prazo negociado e conforme os critérios descritos na seção VII (CRITÉRIOS PARA MEDIÇÃO DOS RESULTADOS E AFERIÇÃO DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS).

16.2. 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.

16.3. 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.

16.4. 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.

16.5. A CONTRATADA deverá corrigir todos os serviços que não forem considerados satisfatórios pela fiscalização do Contrato, mediante justificativa, sem que caiba qualquer acréscimo no custo contratado, independentemente das penalidades previstas na seção VIII (SANÇÕES ADMINISTRATIVAS).

## V - MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO:

### 1. AÇÕES PARA O INÍCIO CONTRATUAL

1.1. Ações para implantação da Central de Serviços de TI e início de execução dos serviços, a partir da assinatura do Contrato:

ITEM	AÇÃO	Responsáveis	Data Inicial	Data Final
1	Assinatura do Contrato.	TRE/RJ e CONTRATADA	-x-	-x-
2	Reunião de alinhamento de expectativas contratuais, com o objetivo de definir o cronograma de atividades necessárias à implantação da Central de Serviços de TI, com marcos de controle que permitam a verificação de execução do cronograma, e validar as responsabilidades das partes.	Equipe de Gestão do Contrato e CONTRATADA	Da assinatura do Contrato	Até 5 dias úteis após a assinatura do Contrato
3	Definição dos relatórios gerenciais que deverão ser disponibilizados mensalmente pela CONTRATADA	Equipe de Gestão do Contrato	Da assinatura do Contrato	Até 15 dias corridos da assinatura do Contrato
4	Entrega dos atestados que comprovem se os perfis técnicos dos 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 30 dias corridos da assinatura do Contrato
5	Providenciar a concessão dos acessos dos colaboradores da CONTRATADA ao ambiente do TRE/RJ, e a criação de conta individual de correio eletrônico.	Equipe de Gestão do Contrato	Após a entrega dos Termos de Sigilo e Responsabilidade	Até 30 dias corridos da assinatura do Contrato
6	Implementação da infraestrutura necessária ao funcionamento da Central de Serviços de TI.	CONTRATADA	Da assinatura do Contrato	Até 30 dias corridos da assinatura do Contrato
7	Instalação e configuração dos Sistemas de Gerenciamento de Chamados e de Gestão de Telefonia no ambiente computacional do TRE/RJ.	CONTRATADA	Da assinatura do Contrato	Até 30 dias corridos da assinatura do Contrato
8	Importação dos dados para o Sistema de Gerenciamento de Chamados, contendo as informações necessárias à prestação dos serviços (ex.: scripts de atendimento, base de conhecimento, dados dos equipamentos, dados patrimoniais, dados dos usuários, dados dos setores, grupos solucionadores, telefones, etc).	CONTRATADA	Após a instalação e configuração dos sistemas.	Até 45 dias corridos da assinatura do Contrato

9	Análise dos artigos da base de conhecimento e dos scripts de atendimento, para demonstração e eventuais ajustes.	Equipe de Gestão do Contrato CONTRATADA	Da assinatura do Contrato	Até 45 dias corridos da assinatura do Contrato
10	Capacitação para os servidores da Secretaria de Tecnologia da Informação do TRE/RJ sobre o funcionamento e utilização do Sistema de Gerenciamento de Chamados.	CONTRATADA	Da assinatura do Contrato	Até 45 dias corridos da assinatura do Contrato
11	Emissão pelo TRE/RJ do TERMO DE LIBERAÇÃO DE INÍCIO DOS SERVIÇOS, atestando que os requisitos para a execução dos serviços. A prestação dos serviços não poderá começar sem a emissão deste Termo.	Gestor do Contrato	Da assinatura do Contrato	Até 45 dias corridos da assinatura do Contrato
12	Início oficial da execução dos serviços.	CONTRATADA	Após a emissão do Termo de Liberação de Início dos Serviços.	Até 45 dias corridos da assinatura do Contrato

### 1.2. Produtos ao fim do prazo para início dos serviços:

- a) Equipe da Central de Serviços de TI definida e treinada pela CONTRATADA;
- b) Grupos de suporte de 2º nível definidos por parte do TRE/RJ;
- c) Migração dos dados existentes na Central de Serviços de TI atual, realizada pela CONTRATADA;
- d) Infraestrutura da Central de Serviços de TI concluída;
- e) Disponibilização de acesso ao Sistema de Gerenciamento de Chamados e Sistema de Gestão de Telefonia (DAC, fila de espera etc.) à fiscalização do Contrato;
- f) Integração das informações referentes aos bens e movimentações com o sistema de controle patrimonial do TRE/RJ;
- g) Documentação com descrição de todos os processos, sistemas e aplicativos, e os grupos solucionadores responsáveis;
- h) Definição dos relatórios de análise gerencial;
- i) Analistas dos grupos de suporte de 2º nível treinados pela CONTRATADA;
- j) Validação e ajustes das métricas e metodologias desenvolvidas.

1.3. Neste período não haverá pagamento, que somente será realizado mensalmente após a emissão do Termo de Liberação de Início dos Serviços.

## 2. AÇÕES PARA TRANSIÇÃO CONTRATUAL

2.1 Ações para continuidade do Contrato vigente, ou para transição contratual:

ITEM	AÇÃO	Responsáveis	Data Inicial	Data Final
1	Realização do planejamento da contratação - renovação ou nova contratação - com a elaboração dos Estudos Preliminares e, se for o caso, do Termo de Referência.	Equipe de Planejamento da Contratação	180 dias antes do término do Contrato	60 dias antes do término do Contrato
2	Entrega da base de dados para permitir a migração das informações para o novo Sistema de Gerenciamento de Chamados, se houver transição contratual, para possibilitar a continuidade dos serviços.	CONTRATADA	15 dias antes do término do Contrato	No término do Contrato
3	Entrega da base de conhecimento atualizada, para possibilitar a continuidade dos serviços.	CONTRATADA	10 dias antes do término do Contrato	No término do Contrato

## 3. AÇÕES PARA O ENCERRAMENTO CONTRATUAL

3.1. Na fase de transição de encerramento deverá ser elaborado um plano prevendo o repasse integral e irrestrito dos conhecimentos necessários e suficientes para promover a continuidade dos serviços, detalhando os seus processos, metodologias, ferramentas e fluxo de atendimento, além da base de dados com as informações registradas pelo Sistema de Gerenciamento de Chamados e pelo Sistema de Gestão de Telefonia, conforme ações que seguem abaixo:

ITEM	AÇÃO	Responsáveis	Data Inicial	Data Final
1	Reunião de alinhamento e elaboração do cronograma de ações para a transição de encerramento do Contrato.	Equipe de Gestão do Contrato e CONTRATADA	Até 30 dias úteis antes do término do Contrato	Até 5 dias úteis após a primeira reunião
2	Entrega dos produtos (documentos e recursos) descritos nas ações do cronograma de transição de encerramento, nas datas acordadas.	CONTRATADA	Até 5 dias úteis antes do término do Contrato	No término do Contrato
3	Revogação dos acessos ao ambiente do TRE/RJ e das contas de correio eletrônico dos colaboradores.	Equipe de Gestão do Contrato	No término do Contrato	No término do Contrato
4	Devolução dos recursos disponibilizados pelo TRE/RJ em condições semelhantes às do início da prestação dos serviços.	CONTRATADA	No término do Contrato	No término do Contrato

3.2. Os prazos descritos nas ações de início, de transição e de encerramento contratual não deverão ser superiores aos estipulados. Caso a CONTRATADA ultrapasse quaisquer dos prazos, estará sujeita à penalidade de multa, para cada dia útil de atraso, contados a partir do dia seguinte ao término do prazo. Na hipótese do início oficial da prestação dos serviços exceder o prazo estipulado, o TRE/RJ poderá optar pela rescisão contratual, sem prejuízo da aplicação das penalidades cabíveis.

3.3 Qualquer prazo que se encerrar em dia não útil, automaticamente será prorrogado para o próximo dia útil.

#### 4. LOCAL DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

4.1. Os serviços serão realizados no prédio Sede do TRE/RJ, com atuação sobre todos os usuários de TIC no âmbito da Justiça Eleitoral do Rio de Janeiro.

4.2. Entende-se como Sede, o prédio da Administração do TRE/RJ, localizado na capital do estado do Rio de Janeiro.

#### 5. SOLICITAÇÃO, EXECUÇÃO E ACOMPANHAMENTO DE SERVIÇOS

5.1. 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, aferidas por Instrumento de Medição de Resultado (IMR).

5.2. 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.

5.3. 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. 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.

5.4. O serviço de supervisão da Central de Serviços de TI será o responsável pela administração, execução e coordenação do serviço de suporte remoto de 1º nível, assim como o acompanhamento diário da qualidade e dos níveis de serviço, devendo efetuar eventuais ajustes e correções de forma a se garantir os resultados esperados dentro dos prazos previstos.

5.5. Para estruturar a realização das atividades e permitir uma gestão efetiva, é imprescindível que sejam adotadas as boas práticas de gestão de serviços de tecnologia da informação disciplinadas pela biblioteca ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*).

5.5.1. Com o objetivo de possibilitar a implantação das práticas citadas anteriormente, será necessário o apoio de uma ferramenta de Service Desk - ITSM (*Information Technology Service Management*), ou seja, um sistema de gerenciamento de chamados aderente aos processos disciplinados pela biblioteca ITIL. O uso de tal ferramenta está previsto na execução dos serviços contratados, bem como sua disponibilização aos usuários da área de TIC do TRE/RJ. Sem esta ferramenta tornam-se inviáveis os controles necessários a uma boa gestão, tal como o gerenciamento de chamados ou dos ativos de serviço envolvidos, e a implementação de processos de gestão ITIL conforme preconizado pelo Conselho Nacional de Justiça através do iGovTIC-JUD.

5.5.2. A CONTRATADA deverá utilizar o Sistema de Gerenciamento de Chamados para receber, acompanhar, encaminhar e registrar a conclusão dos atendimentos aos serviços de suporte solicitados.

5.5.3. As solicitações de suporte serão, preferencialmente, registradas diretamente pelo usuário via web, no Sistema de Gerenciamento de Chamados, ou feitas por telefone.

5.5.4. Os serviços de suporte solicitados deverão constar do Catálogo de Serviços de TI, mantido pelo TRE/RJ.

5.5.5. O serviço de suporte remoto de 1º nível, ao receber a solicitação de suporte, deverá realizar o registro do chamado no sistema, classificando-o pelo tipo de ocorrência. Após análise do chamado, fará consulta à base de conhecimento para aplicação da solução mais adequada.

5.5.6. Nos casos em que o chamado não puder ser resolvido pelo 1º nível de atendimento, deverão ser levantadas e registradas todas as informações disponíveis, e o chamado encaminhado à respectiva equipe de 2º nível para que o chamado possa ser atendido no menor tempo possível.

5.5.7. O serviço de suporte remoto de 1º nível também contemplará o gerenciamento e o acompanhamento de todo o ciclo de vida do chamado, inclusive para os que posteriormente demandem suporte de 2º nível, mantendo os usuários informados sobre o progresso do atendimento até o encerramento do mesmo;

5.5.8. Os chamados atendidos deverão ser resolvidos com o registro detalhado da solução adotada, a indicação do item de configuração afetado e demais informações necessárias à geração das estatísticas de atendimento, a auditoria dos fiscais, a transferência de conhecimento e atualização da base de conhecimento.

5.5.9. Caso ocorra conflito entre o procedimento prescrito na base de conhecimento e a expectativa do solicitante, o chamado deverá ser encaminhado para a supervisão da Central de Serviços de TI. Caso a supervisão não consiga resolver o conflito, o solicitante deverá ser orientado a entrar em contato com a OUVIDORIA da Central de Serviços de TI, através de formulário na Intranet, onde ele poderá registrar qualquer reclamação, dúvida ou sugestão.

5.5.10. Após a conclusão do atendimento em cada chamado, o Sistema de Gerenciamento de Chamados deverá oferecer automaticamente ao solicitante um questionário para pesquisa de satisfação, a fim de avaliar diretamente no sistema se o atendimento foi realizado a contento e se o problema foi solucionado. A pesquisa de satisfação não será gerada caso o responsável que concluiu o chamado seja o próprio solicitante.

5.5.11. Um chamado não poderá ser concluído sem a descrição da solução ou da justificativa para o seu fechamento.

5.5.12. O chamado concluído poderá ser reaberto pelo solicitante em um prazo de 3 (três) dias úteis, se considerar que a demanda não foi plenamente atendida. O chamado que for reaberto terá os prazos de atendimento contados a partir da abertura original do chamado.

5.6. O serviço de suporte remoto de 1º nível sofrerá mensalmente a aferição e avaliação dos níveis de serviço, cabendo ao serviço de supervisão da Central de Serviços de TI a elaboração do relatório gerencial mensal de serviços, a partir dos dados dos Sistemas de Gestão de Telefonia e de Gerenciamento de Chamados, a ser apresentado à STI até o quinto dia útil do mês subsequente ao da prestação do serviço.

5.6.1. As medições serão realizadas ao final de cada mês, compreendendo o período entre o primeiro e o último dia, e confrontadas com os indicadores e metas de Níveis Mínimos de Serviços (NMS) definidos no Instrumento de Medição de Resultado (IMR).

5.6.2. Os relatórios gerenciais mensais de serviços deverão conter as justificativas da equipe no caso de desempenho inferior aos níveis mínimos de serviços definidos no Instrumento de Medição de Resultado (IMR), os quais serão observados quando da análise do relatório, integrando a defesa prévia da equipe. Os relatórios deverão conter, quando pertinente, as recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para as próximas demandas e demais informações relevantes, quando for o caso.

5.6.3. As informações apresentadas no relatório gerencial mensal de serviços serão passíveis de auditoria pela STI.

5.6.4. A qualquer tempo o Instrumento de Medição de Resultado (IMR) poderá ser revisto, mediante acordo entre as partes, buscando atendimento ao interesse público ou para atendimento a situação não prevista.

5.7. 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 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 dos níveis de serviço previstos no Contrato. As propostas apresentadas serão discutidas e avaliadas pelo TRE/RJ.

5.7.1. 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.

5.7.2. 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 no Instrumento de Medição de Resultado (IMR).

5.7.3. Durante a vigência do Contrato, e a seu critério, o TRE/RJ poderá solicitar à 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.

5.7.4. 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.

5.8. 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 de TI, mantido pelo TRE/RJ. Os artigos da Base de Conhecimento deverão estar sempre disponíveis para o TRE/RJ.

5.8.1. Os artigos da Base de Conhecimento poderão ser elaborados pelo serviço de supervisão da Central de Serviços de TI ou pelas equipes de suporte de 2º nível. Porém, os testes e a homologação destes artigos são de responsabilidade do serviço de supervisão;

5.8.2. Os artigos da Base de Conhecimento devem descrever os procedimentos a serem aplicados para tratamento de solicitações e incidentes conhecidos, detalhando suas causas, consequências, solução e responsáveis pelo suporte;

5.8.3. Caberá ao serviço de supervisão da Central de Serviços de TI a manutenção dos artigos no Sistema de Gerenciamento de Chamados, disponibilizando-os para todas as equipes de suporte e usuários;

5.8.4. O serviço de suporte remoto de 1º nível deverá pesquisar e utilizar os artigos da Base de Conhecimento para orientar o seu atendimento. Caso seja identificada alguma falha ou inconsistência durante a utilização de algum artigo, o seu autor deverá ser informado para que seja providenciada a atualização do respectivo artigo. O mesmo deverá ser retirado da base de conhecimento até a sua atualização.

5.9. Durante toda a vigência do Contrato e principalmente no seu encerramento, a CONTRATADA deverá repassar à fiscalização toda a documentação produzida, procedimentos e demais conhecimentos necessários para continuidade dos serviços de suporte aos usuários de soluções de TI. Essa documentação será repassada em formato digital, ficando à critério da fiscalização do Contrato a definição do formato e tipo de documentos, de acordo com os padrões utilizados pelo TRE/RJ à época.

5.10. 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.

## 6. FORNECIMENTO DE UNIFORMES

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

DESCRIÇÃO	Na admissão do profissional	A cada 3 (três) meses	A cada 6 (seis) meses
Camisa Pólo de manga curta, na cor azul-marinho escuro.	2	1	0

Calça Jeans, na cor azul.	2	0	1
---------------------------	---	---	---

- 6.2. O primeiro conjunto de uniforme deverá ser entregue dentro do prazo de 10 (dez) dias, a contar do início da prestação dos serviços.
- 6.3. O vestuário fornecido deverá ser de boa qualidade e previamente aprovado pela fiscalização do Contrato.
- 6.4. O custo do uniforme não poderá ser repassado ao ocupante do posto de trabalho.
- 6.5. 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.
- 6.6. Poderão ocorrer eventuais alterações nas especificações dos uniformes, quanto a tecido, cor, modelo, desde que previamente aceitas pela fiscalização do Contrato.
- 6.7. Os uniformes das profissionais gestantes deverão ser substituídos sempre que estiverem apertados.
- 6.8. Em caso de eventuais acidentes, a CONTRATADA deverá substituir o uniforme, mesmo fora dos prazos definidos na tabela do subitem 6.1.
- 6.9. Caberá aos profissionais alocados na prestação do serviço contratado se apresentarem sempre uniformizados, ficando a tarefa de lavar e passar os uniformes sob sua responsabilidade.
- 6.10. 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, uma cópia dos recibos deverá ser enviadas à fiscalização do Contrato, comprovando a entrega e o recebimento, juntamente com o original para conferência.

## 7. FORNECIMENTO DE MÁSCARAS REUTILIZÁVEIS

- 7.1. A CONTRATADA deverá fornecer máscara reutilizável aos profissionais alocados na prestação dos serviços, atendendo à tabela de frequência abaixo:

FREQUÊNCIA	QUANTIDADE
Na admissão do profissional	3
A cada 3 (três) meses	3

- 7.2. O primeiro conjunto de máscaras reutilizáveis deverá ser entregue aos profissionais alocados para utilização no início da prestação dos serviços.
- 7.3. 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, com elástico para orelha ou cabeça.
- 7.4. O custo das máscaras reutilizáveis não poderá ser repassado ao ocupante do posto de trabalho.
- 7.5. Em caso de inutilização de alguma máscara por eventuais acidentes, a CONTRATADA deverá providenciar a sua substituição, mesmo antes dos prazos definidos na tabela do subitem 7.1.
- 7.6. As máscaras reutilizáveis 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, uma cópia dos recibos deverá ser enviadas à fiscalização do Contrato, comprovando a entrega e o recebimento, juntamente com o original para conferência.

## 8. FORNECIMENTO DE AUXÍLIO-ALIMENTAÇÃO E VALE-TRANSPORTE

- 8.1. A CONTRATADA deverá fornecer vale-refeição ou auxílio-alimentação aos seus empregados alocados na prestação dos serviços, respeitando-se o valor mínimo definido na Convenção Coletiva de Trabalho da categoria, por período de trabalho.
- 8.2. A CONTRATADA deverá fornecer vale-transporte aos seus empregados alocados na prestação dos serviços, no valor necessário ao seu deslocamento desde sua residência, conforme legislação vigente.

## 9. NORMAS DE CONDUTA

- 9.1. A CONTRATADA deverá orientar seus empregados a seguir as seguintes normas de conduta:
- Comunicar-se com cordialidade.
  - Ser asseado, educado e demonstrar paciência, bem como atender com presteza às solicitações.
  - Ser pontual, apresentar-se e permanecer devidamente uniformizado no posto de trabalho.
  - Observar as normas de comportamento profissional, bem como cumprir as normas internas do órgão.
  - 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.

f) 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.

9.2. A CONTRATADA deverá advertir e, nos casos reincidentes e/ou mais graves, afastar o empregado que apresentar comportamento inconveniente ou insatisfatório ao bom andamento dos serviços ou ao interesse do serviço público.

9.3. Em situações que envolvam atos ilícitos, tais como agressão, roubo e furto, a CONTRATADA deverá afastar imediatamente o funcionário, por motivo de segurança.

9.4. Fica vedado o retorno do empregado devolvido e/ou substituído às dependências do TRE/RJ.

## 10. ATRIBUIÇÕES E QUALIFICAÇÕES DOS POSTOS DE TRABALHO

10.1. As atribuições e qualificações exigidas dos profissionais alocados para execução do serviço técnico de suporte remoto de 1º nível (CBO 3172-10) e no serviço de supervisão da Central de Serviços de TI (CBO 2124-20) estão descritas no ANEXO I.5 (PERFIS PROFISSIONAIS), que acompanha o presente Termo de Referência.

10.1.1. Posto de trabalho Suporte Técnico Especializado - Técnico de apoio ao usuário de informática (CBO 3172-10).

10.1.2. Posto de trabalho Supervisor - Analista de suporte computacional (CBO 2124-20).

10.2. Atualização periódica dos profissionais:

10.2.1. Caberá à CONTRATADA garantir que os colaboradores de sua equipe estejam sempre atualizados com as tecnologias adotadas pelo TRE/RJ e de acordo com o seu escopo de atuação.

10.2.2. Caberá à fiscalização do Contrato 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.

## 11. HORÁRIOS DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

11.1. No PERÍODO NÃO ELEITORAL, que vai do dia 1º de dezembro do ano eleitoral até junho do ano eleitoral seguinte ou, se houver segundo turno, do dia 20 de dezembro do ano eleitoral até junho do ano eleitoral seguinte, o serviço de suporte remoto de 1º nível deverá ser realizado nos dias úteis, de segunda a sexta-feira, das 08:00 hs às 20:00 hs, com atendimento ininterrupto aos usuários, excluídos os feriados nacionais, estaduais, municipais (quando aplicável) e regimentais do TRE/RJ, descritos no ANEXO I.4 (CALENÁRIO DE FERIADOS), que acompanha o presente Termo de Referência.

11.2. No PERÍODO ELEITORAL, que vai do mês de julho a novembro e, em caso de ocorrer segundo turno, até o dia 19 de dezembro do ano eleitoral, de acordo com o calendário eleitoral, o serviço de suporte remoto de 1º nível deverá ser realizado nos seguintes dias:

- a) Dias úteis, de segunda a sexta-feira, das 8h às 20h;
- b) Sábados, domingos e feriados, das 11h às 19h;
- c) Sábados, véspera de eleição, das 8h às 20h;
- d) Domingos, dia de eleição, das 6h até o encerramento da totalização.

11.3. O serviço de suporte remoto de 1º nível poderá ser requisitado a trabalhar inclusive nos feriados forenses, que são considerados os seguintes:

- a) Segunda-feira de Carnaval;
- b) Quarta-feira da Semana Santa;
- c) Quinta-feira da Semana Santa;
- d) Dia 11 de agosto;
- e) Dia 28 de outubro;
- f) Dia 1º de novembro;
- g) Dia 8 de dezembro.

11.4. O serviço de supervisão da Central de Serviços de TI deverá ser realizado nos dias úteis, ordinariamente das 10:00 às 19:00 horas, com intervalo intra-jornada de 1 hora, e jornada semanal de 40 horas de trabalho. O supervisor deverá estar acessível por contato telefônico durante o horário de execução do serviço.

11.5. Os profissionais alocados no serviço de suporte remoto de 1º nível deverão realizar jornada semanal de 30 (trinta) horas de trabalho, com pausa intra-jornada em 2 (dois) períodos de 10 (dez) minutos contínuos, e intervalo para repouso e alimentação de 20 (vinte) minutos., de acordo com a Norma Regulamentadora nº 17 da Secretaria do Trabalho do Ministério da Economia.

11.6. Nos períodos de recesso forense, entre o dia 20 de dezembro e o dia 6 de janeiro do ano subsequente, o expediente de trabalho no TRE/RJ é realizado em regime de plantão. Conseqüentemente, durante este período, em razão da redução da demanda, a escala diária da Central de Serviços de TI será reduzida, operando em regime de plantão.

- a) Durante o período de recesso forense, haverá redução de 50% dos postos de trabalho para o serviço técnico de suporte remoto de 1º nível na escala diária da Central de Serviços de TI.
- b) Durante o período de recesso forense, será dispensado o serviço de supervisão da Central de Serviços de TI.

11.7. O TRE/RJ poderá, excepcionalmente em função da realização de eleições suplementares, eventos etc, solicitar a execução dos serviços em dias e horários distintos dos estabelecidos acima, mediante alteração temporária das escalas de trabalho de um ou mais membros da equipe, devendo essa necessidade ser comunicada previamente ao responsável pelo serviço de supervisão da Central de Serviços de TI;

## 12. HORAS SUPLEMENTARES DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

12.1. A Central de Serviços de TI poderá funcionar em horas suplementares aos sábados, domingos e feriados.

12.2. A execução dos serviços em hora suplementar somente será admitida com a autorização da fiscalização do Contrato, a critério da Administração do TRE/RJ.

12.3. Para efeito de estimativa, foram considerados os seguintes quantitativos globais de horas suplementares, para o serviço de suporte remoto de 1º nível:

HORAS SUPLEMENTARES	PERÍODO NÃO ELEITORAL	PERÍODO ELEITORAL	TOTAL (24 MESES)
Aos Sábados	216 horas	300 horas	516 horas
Aos Domingos e Feriados	216 horas	396 horas	612 horas

Observação:

- Período NÃO Eleitoral aos sábados foi estimado considerando-se 18 meses, média de 1 plantão por mês, 2 técnicos por plantão.
- Período NÃO Eleitoral aos domingos e feriados foi estimado considerando-se 18 meses, média de 1 plantão por mês, 2 técnicos por plantão.
- Período Eleitoral aos sábados foi estimado considerando-se 6 meses, sendo 25 plantões com 2 técnicos por plantão;
- Período Eleitoral aos domingos e feriados foi estimado considerando-se 6 meses, sendo 27 plantões com 2 técnicos e 2 plantões nos dias de Eleições com 6 técnicos.

12.4. O funcionamento da Central de Serviços de TI em horário suplementar deverá ter uma quantidade suficiente de profissionais, a fim de garantir a disponibilidade mínima necessária para o bom funcionamento do serviço. O serviço de supervisão da Central de Serviços de TI não será realizado em horário suplementar.

12.5. 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.

12.5.1. 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.

12.5.2. A CONTRATADA não poderá alegar erro na composição dos custos da hora suplementar contidos em sua proposta para justificar pedido de majoração dos valores propostos.

12.6. 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 pelo TRE/RJ, para o cálculo do novo valor da hora suplementar.

12.7. 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.

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

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

## VI - MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO:

### 1. FISCALIZAÇÃO E CONTROLE

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

1.1.1. Ordenar a imediata retirada do local de prestador de serviço da CONTRATADA 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 serviços, para comprovar a qualificação profissional exigida.

1.1.4. Examinar os documentos hábeis de comprovantes de recolhimento de impostos quando do faturamento.

1.2. Os mecanismos de comunicação deverão ser direcionados, preferencialmente, ao preposto, ou seu 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 comunicação 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.

1.4. Toda a comunicação entre a fiscalização do Contrato e a CONTRATADA será formalizada por escrito, com confirmação de recebimento.

### 2. EQUIPE DE GESTÃO DO CONTRATO

#### 2.1. GESTOR DO CONTRATO:

- Nome: ALBERTO CARMO DE ARAÚJO
- Matrícula: 09613009
- Ramal: (21) 3436-8061
- E-Mail: alberto.araujo@tre-rj.jus.br
- Lotação: COINF - Coordenadoria de Infraestrutura



## 2.2. GESTOR SUBSTITUTO:

- Nome: CARLOS MESSIAS JUNIOR
- Matrícula: 09611010
- Ramal: (21) 3436-8066
- E-Mail: carlos.messias@tre-rj.jus.br
- Lotação: SESOPE - Seção de Suporte Operacional

## 2.3. FISCAL DE EXECUÇÃO:

- Nome: MARCOS SOUZA COSTA NEVES KOUDELA
- Matrícula: 09611007
- Ramal: (21) 3436-8063
- E-Mail: marcos.koudela@tre-rj.jus.br
- Lotação: COINF - Coordenadoria de Infraestrutura

## 2.4. FISCAL SUBSTITUTO:

- Nome: MARCUS VINICIUS SOARES MONTEIRO
- Matrícula: 09611008
- Ramal: (21) 3436-8067
- E-Mail: marcus.monteiro@tre-rj.jus.br
- Lotação: SESOPE - Seção de Suporte Operacional

2.5. FISCALIZAÇÃO ADMINISTRATIVA: A Seção de Análise de Contratos e Terceirização - SEACTE, unidade integrante da Secretaria de Administração, é responsável pela fiscalização do cumprimento de obrigações trabalhistas e previdenciárias nos contratos com dedicação exclusiva de mão de obra.

2.6. PREPOSTO: Representante indicado pela CONTRATADA para intermediar a sua relação contratual com os gestores e fiscais designados pelo TRE/RJ, nos termos definidos no item 3 desta seção.

## 3. PREPOSTO

3.1. A CONTRATADA deverá manter preposto junto ao TRE/RJ, aceito pela Equipe de Gestão do Contrato, durante o período de vigência da contratação, 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 Equipe de Gestão do Contrato na reunião inicial para alinhamento de expectativas contratuais, conforme descrito no item 4 da corrente seção, para tratar dos demais assuntos pertinentes à implantação, operação e supervisão da Central de Serviços de TI, no âmbito de sua competência, apresentar seus contatos telefônicos e de correspondência eletrônica, assim como assinar o TERMO DE CONFIDENCIALIDADE apresentado no ANEXO 1.7, que acompanha o presente Termo de Referência.

3.4. Caso haja dificuldade na comunicação da fiscalização 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 a Equipe de Gestão do Contrato, bem como atender aos empregados alocados na prestação dos serviços, com a entrega de contracheques, vale-transporte, auxílio alimentação, auxílio refeição, controle de frequência, entrega de uniformes, aviso de férias, aviso prévio, advertências e emissão de relatórios que forem solicitados pelo TRE/RJ.

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

3.8. Não é obrigatória a permanência do preposto no local da prestação do serviço, salvo quando demandado pelo TRE/RJ.

3.9. O preposto deverá participar de reunião mensal para apresentar os resultados relativos à avaliação da prestação dos serviços e, sempre que solicitado pelo TRE/RJ, para tratar de assuntos administrativos referentes ao Contrato, conforme descrito na seção V (MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO), subitem 5.7.

3.10. O TRE/RJ 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 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.

3.12. O preposto da CONTRATADA deverá ainda:

- a) Ser acessível ao contratante, por intermédio de telefones fixos e/ou celulares.
- b) Manter a ordem, a disciplina, o respeito, junto aos profissionais alocados na execução dos serviços, orientando e instruindo os empregados quanto a forma de agir, visando ambiente de trabalho harmonioso.
- c) Exercer a supervisão e o controle sobre os profissionais alocados na execução dos serviços, motivo pelo qual a CONTRATADA deverá dispor de meios de comunicação com os profissionais.
- d) Observar os profissionais alocados na execução dos serviços, quanto ao correto uso dos uniformes e crachás de identificação, promovendo a correção das falhas verificadas.
- e) Providenciar a compensação pela não execução dos serviços em caso de ausência do profissional alocado na execução dos serviços.
- f) Providenciar todas as documentações solicitadas pela fiscalização do Contrato, relacionadas a comprovação do cumprimento das obrigações contratuais.
- g) Encaminhar à fiscalização os documentos relativos à rescisão contratual dos profissionais desligados da prestação dos serviços, à contratação de novos funcionários, à escala de férias, à indicação dos funcionários substitutos para cobertura de férias e cobertura de faltas.

## 4. REUNIÃO DE ALINHAMENTO

4.1. Após inteirar-se do Contrato e seus anexos, avaliando-os detalhadamente, a Equipe de Gestão do Contrato promoverá reunião inicial, devidamente registrada em ata de reunião, com os representantes da CONTRATADA, a fim de definir procedimentos para a perfeita implantação e execução dos serviços contratados e dirimir as dúvidas porventura existentes.

4.2. Para participar da reunião inicial de alinhamento, a Equipe de Gestão do Contrato, se achar conveniente, poderá convidar representantes de outras áreas que julgar importantes para o processo de acompanhamento da execução.

4.3. Na reunião inicial de alinhamento a CONTRATADA deverá indicar o seu preposto, informando todos os seus dados pessoais e funcionais, para que seja submetido à aceitação pela Equipe de Gestão do Contrato;

4.4. Na reunião inicial de alinhamento, a Equipe de Gestão do Contrato 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 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 embaraços à execução do Contrato, com seu devido registro em ata.

## 5. CRONOGRAMA PARA INÍCIO DOS SERVIÇOS

5.1. Uma vez atendidos os requisitos necessários para a emissão do TERMO DE LIBERAÇÃO DE INÍCIO DOS SERVIÇOS apresentado no ANEXO I.9, que acompanha o presente Termo de Referência, a CONTRATADA deverá iniciar a operação da Central de Serviços de TI e a execução dos serviços no escopo desta contratação.

5.2. Período de Estabilização:

5.2.1. Os primeiros 90 (noventa) 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.

5.2.2. Caso haja prorrogação da vigência contratual, não haverá novo Período de Estabilização.

5.2.3. Durante o Período de Estabilização, a CONTRATADA deverá promover a adequação das instruções de trabalho e scripts necessários à operação da Central de Serviços de TI. Os artefatos gerados deverão ser submetidos à aprovação do TRE/RJ.

5.2.4. O prazo máximo para o término do Período de Estabilização é de 90 (noventa) dias corridos, a contar da emissão do TERMO DE LIBERAÇÃO DE INÍCIO DOS SERVIÇOS, podendo ser prorrogado por mais 15 (quinze) dias corridos. Esta prorrogação se dará a pedido do responsável pela execução do serviço, com as devidas justificativas em face de eventual necessidade operacional a serem analisadas e aprovadas pelo TRE/RJ.

5.3. Período de Execução Plena:

5.3.1. Compreende a operação da Central de Serviços de TI e o suporte remoto de 1º nível, nos moldes previstos, durante toda a vigência do Contrato após o Período de Estabilização.

5.3.2. Durante esse período, a CONTRATADA deverá atender a todas as condições definidas neste Termo de Referência, com a aplicação integral dos indicadores e metas de qualidade, estando sujeita às penalidades pelo não cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço estabelecidos.

5.4. A CONTRATADA deverá disponibilizar acesso à fiscalização do Contrato, a qualquer tempo, aos softwares que compõem o Sistema de Gerenciamento de Chamados e o Sistema de Gestão de Telefonia da Central de Serviços de TI.

5.5. A CONTRATADA deverá observar o seguinte cronograma para estabilização dos serviços e para execução plena dos serviços contratados:

PERÍODO DE ESTABILIZAÇÃO		
DESCRIÇÃO	INÍCIO	TÉRMINO
Para o 1º (primeiro) mês de execução: <ul style="list-style-type: none"><li>Disponibilizar a equipe com, no mínimo, 1 (um) supervisor e 4 (quatro) técnicos de suporte.</li><li>Atingir, no mínimo, 80% (oitenta e cinco por cento) dos resultados esperados/níveis de qualidade exigidos.</li><li>Os prazos estabelecidos poderão ser dilatados em até 30% (trinta por cento)</li></ul>	Na assinatura do Termo de Liberação de Início dos Serviços	90 (noventa) dias corridos a partir do início. Caso haja dilatação dos prazos estabelecidos em cada mês, o total não poderá ultrapassar de 105 (cento e cinco) dias corridos.
Para o 2º (segundo) mês de execução: <ul style="list-style-type: none"><li>Disponibilizar a equipe com, no mínimo, 1 (um) supervisor e 5 (cinco) técnicos de suporte.</li><li>Atingir no mínimo, 90% (noventa por cento) dos resultados esperados/níveis de qualidade exigidos.</li><li>Os prazos estabelecidos poderão ser dilatados em até 20% (vinte por cento)</li></ul>		
Para o 3º (terceiro) mês de execução: <ul style="list-style-type: none"><li>Disponibilizar a equipe completa com 1 (um) supervisor e 6 (seis) técnicos de suporte.</li><li>Atingir, no mínimo, 95% (noventa e cinco por cento) dos níveis de qualidade exigidos.</li></ul>		

• Os prazos estabelecidos poderão ser dilatados em até 10% (dez por cento).		
<b>PERÍODO DE EXECUÇÃO PLENA</b>		
Execução dos serviços contratados, atingindo plenamente os resultados esperados/níveis de qualidade exigidos, conforme descritos na seção VII (CRITÉRIOS PARA MEDIÇÃO DOS RESULTADOS E AFERIÇÃO DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS).	A partir da assinatura do Termo de Aceite Definitivo da Fase de Transição	Término da vigência contratual

## 6. VIGÊNCIA CONTRATUAL

- 6.1. A duração do Contrato será de 24 (vinte e quatro) meses, a contar da data de assinatura no ato de sua formalização.
- 6.2. O prazo de vigência contratual terá início e vencimento em dia de expediente, excluído o primeiro e incluído o último, e terá validade e eficácia legal após a publicação do extrato do contrato no Diário Oficial da União.
- 6.3. A execução dos serviços está prevista para ter início no mês de junho de 2022, caso tenha sido concluído o processo licitatório.
- 6.4. O Contrato poderá ser prorrogado, de acordo com o permissivo legal contido no art. 57 da Lei 8.666/93.

## 7. INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)

- 7.1. Entende-se como Instrumento de Medição de Resultado (IMR) o mecanismo que define, em bases compreensíveis, tangíveis, objetivamente mensuráveis e comprováveis, a qualidade dos serviços prestados e as respectivas adequações de pagamento, com o objetivo de garantir a prestação do serviço em níveis mínimos de qualidade.
- 7.2. Trata-se, portanto, de instrumento destinado a alinhar o valor do contrato à qualidade do serviço prestado, não se confundindo com aplicação de penalidade.
- 7.3. Sua implementação será realizada mediante a definição de situações que caracterizem os níveis de qualidade exigidos para os serviços, e atribuição de respectivos descontos sobre a fatura mensal (glosas) na hipótese dos serviços não serem prestados na qualidade exigida, conforme discriminado na seção 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.
- 7.4. O serviço de suporte remoto de 1º nível sofrerá mensalmente a aferição e avaliação dos indicadores definidos no IMR, logo após o final de cada mês de competência de prestação dos serviços, cabendo à supervisão da Central de Serviços de TI a elaboração do relatório mensal de serviços, contendo o resultado das medições aferidas no mês de competência.
- 7.5. O relatório mensal de serviços deverá ser apresentado à fiscalização do Contrato até o quinto dia útil do mês subsequente ao da prestação do serviço para comparação com os critérios definidos no Instrumento de Medição de Resultado.
- 7.6. As informações apresentadas no relatório mensal de serviços serão passíveis de auditoria pelo TRE/RJ.
- 7.7. O relatório mensal de serviços deverá conter as justificativas da CONTRATADA, no caso de desempenho inferior aos Níveis de Serviços definidos no IMR, os quais serão observados quando da análise do relatório, integrando a defesa prévia da CONTRATADA.
- 7.7.1. Será aplicada glosa sobre o valor total dos serviços no mês de aferição do IMR, em percentual correspondente ao indicador que não atingir os Níveis de Serviços.
- 7.7.2. As justificativas da CONTRATADA serão analisadas pela fiscalização do Contrato, e, em sendo deferido, será realizado, juntamente com o pagamento da fatura subsequente, o pagamento complementar referente ao valor glosado.
- 7.7.3. O ressarcimento da referida glosa contestada ocorrerá conforme a decisão final da Administração do TRE/RJ sobre a validade ou não da mesma.
- 7.8. Qualquer indicador que tenha sido, comprovadamente, influenciado negativamente por problemas causados pelo TRE/RJ não ensejará ajustes no pagamento.
- 7.9. O Gestor do Contrato deverá encaminhar a Nota Fiscal para pagamento juntamente com informações sobre eventuais glosas aplicadas por descumprimento dos Níveis de Serviços.
- 7.10. 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 de suporte, alocados na execução do serviço pela CONTRATADA, registrem todas as ações efetuadas em cada atendimento no Sistema de Gerenciamento de Chamados.
- 8.2. Exige-se que haja processo recorrente para criação e atualização dos roteiros de atendimento a partir das soluções registradas no Sistema de Gerenciamento de Chamados, para casos de demandas que sejam frequentes. Assim, mantém-se a informação relevante ao atendimento disponível nas bases de dados do TRE/RJ, minimizando sua dependência em relação à CONTRATADA.
- 8.3. Será utilizada a metodologia KCS (Knowledge Centered Support).
- 8.4. Durante toda a vigência do Contrato, e principalmente no seu encerramento, a CONTRATADA deverá repassar à fiscalização todos os documentos, procedimentos e demais conhecimentos necessários para continuidade do funcionamento da Central de Serviços de TI.

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

## 1. INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)

1.1. O Instrumento de Medição de Resultado (IMR) será utilizado para a medição dos resultados e aferição da qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA, nos termos definidos na seção VI (MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO), item 7.

1.2. Sua apuração ocorrerá ao final de cada período mensal de prestação dos serviços, compreendendo o período entre o primeiro e o último dia do mês.

1.3. Os Níveis de Serviços serão implementados gradualmente durante o período de estabilização descrito na seção VI (MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO), subitem 5.2, 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.

1.4. A medição de resultado será feita com base em indicadores específicos, para os quais serão estabelecidos os Níveis de Serviços exigidos pelo TRE/RJ. A medição será feita a partir de consultas diretas à base de dados do Sistema de Gerenciamento de Chamados, do Sistema de Gestão de Telefonia ou através da documentação obrigatória apresentada mensalmente pela CONTRATADA.

1.5. A medição 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. Na medição 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 pelas equipes de suporte de 2º nível ou pela fiscalização do Contrato.

1.6. Na medição dos indicadores será considerado o afastamento dos valores apurados em relação aos Níveis de Serviços exigidos pelo TRE/RJ. Nos casos em que o valor apurado estiver abaixo dos Níveis de Serviços exigidos, o valor do afastamento será utilizado para abater valores financeiros dos preços fixados pela CONTRATADA nas planilhas de composição de custos e formação de preços.

1.7. 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 os Níveis de Serviços exigidos em todos os indicadores.

1.8. Não há previsão de bônus ou pagamentos adicionais para os casos em que a CONTRATADA atingir os Níveis de Serviços. Os valores apurados em um indicador não poderão ser utilizados para compensar o não atendimento dos Níveis de Serviço em outro indicador no mesmo período, assim como o não atendimento do mesmo indicador em outro período.

## 2. INDICADORES DE NÍVEIS DE SERVIÇO

2.1. Indicador de Nível de Serviço 01: Mínimo de 90% (noventa por cento) das chamadas telefônicas recebidas pela Central de Serviços, durante seu horário de funcionamento, devem ser atendidas em até 30 (trinta) segundos.

INDICADOR 01		
DESCRIÇÃO: Chamadas telefônicas atendidas em até 30 segundos.		META:
FÓRMULA: $(\text{Total de chamadas telefônicas atendidas em até 30 segundos}) / (\text{Total de chamadas telefônicas}) \times 100 \%$		$\geq 90,0\%$
RESULTADO	GLOSA SOBRE O VALOR MENSAL	FATOR MÁXIMO DE GLOSA
Abaixo de 90,0% até 80,0%	0,05% (cinco centésimos percentuais) para cada 0,1% (um décimo percentual) abaixo da meta. Valor da Glosa (%) = $(90,0 - \text{RESULTADO}) * 10 * 0,05$	5,0%
Abaixo de 80,0% até 75,0%	0,1% (um décimo percentual) para cada 0,1% (um décimo percentual) abaixo da meta, adicionado a 5% (cinco por cento) referente ao intervalo anterior. Valor da Glosa (%) = $5 + (80,0 - \text{RESULTADO}) * 10 * 0,1$	10,0%
Abaixo de 75,0%	Valor da Glosa (%) = 10,0	10,0%

2.2. Indicador de Nível de Serviço 02: Máximo de 5% (cinco por cento) das chamadas telefônicas recebidas e mantidas em estado de espera na fila de atendimento, durante o horário de funcionamento da Central de Serviços, podem ser desligadas (abandonadas) antes de serem atendidas.

INDICADOR 02		
DESCRIÇÃO: Chamadas telefônicas recebidas e desligadas em estado de espera, antes de serem atendidas (abandonadas na fila de atendimento).		META:
FÓRMULA: $(\text{Total de chamadas telefônicas abandonadas em espera}) / (\text{Total de chamadas telefônicas}) \times 100 \%$		$\leq 5,0\%$
RESULTADO	GLOSA SOBRE O VALOR MENSAL	FATOR MÁXIMO DE GLOSA

Acima de 5,0% até 15,0%	0,05% (cinco centésimos percentuais) para cada 0,1% (um décimo percentual) acima da meta. Valor da Glosa (%) = (RESULTADO - 5,0) * 10 * 0,05	5,0%
Acima de 15,0% até 25,0%	0,1% (um décimo percentual) para cada 0,1% (um décimo percentual) acima da meta, adicionado a 5% (cinco por cento) referente ao intervalo anterior. Valor da Glosa (%) = 5 + (RESULTADO - 15) * 10 * 0,1	15,0%
Acima de 25,0%	Valor da Glosa (%) = 15,0	15,0%

2.3. Indicador de Nível de Serviço 03: Mínimo de 80% (oitenta por cento) dos chamados resolvidos no 1º nível de suporte, pelos técnicos da Central de Serviços, devem ser concluídos em até 15 (quinze) minutos.

2.3.1. O tempo para conclusão de chamados, apurado no Indicador de Nível de Serviço 03, será calculado com base na data e hora de registro inicial de atendimento do chamado e no horário de funcionamento de cada serviço.

INDICADOR 03		
DESCRIÇÃO: Chamados resolvidos no 1º nível de suporte e concluídos em até 15 minutos.		META:
FÓRMULA: (Total de chamados resolvidos pelo 1º nível de suporte em até 15 minutos) / (Total de chamados resolvidos pelo 1º nível de suporte) x 100%		>= 80,0%
RESULTADO	GLOSA SOBRE O VALOR MENSAL	FATOR MÁXIMO DE GLOSA
Abaixo de 80,0% até 70,0%	0,1% (um centésimo percentual) para cada 0,1% (um décimo percentual) abaixo da meta. Valor da Glosa (%) = (80,0 - RESULTADO) * 10 * 0,1	10,0%
Abaixo de 70,0% até 65,0%	0,2% (dois décimos percentuais) para cada 0,1% (um décimo percentual) abaixo da meta, adicionado a 10% (dez por cento) referente ao intervalo anterior. Valor da Glosa (%) = 10 + (70 - RESULTADO) * 10 * 0,2	20,0%
Abaixo de 65,0%	Valor da Glosa (%) = 20,0	20,0%

2.4. Indicador de Nível de Serviço 04: Mínimo de 90% (noventa por cento) dos chamados abertos através do Sistema de Gerenciamento de Chamados, pelo usuário ou por evento automático, devem ter o atendimento iniciado em até 10 (dez) minutos pelo suporte de 1º nível da Central de Serviços.

2.4.1. O tempo para início de atendimento de chamados, apurado no Indicador de Nível de Serviço 04, será calculado com base na data e hora de registro automático dos chamados pelo sistema e na data e hora de início de atendimento do chamado pelo técnico de suporte de 1º nível na Central de Serviços.

2.4.2. Em situações excepcionais de falha generalizada de acesso aos sistemas, os chamados abertos durante a falha serão desconsiderados para cálculo deste indicador.

INDICADOR 04		
DESCRIÇÃO: Início de atendimento dos chamados abertos através do Sistema de Gerenciamento de Chamados, pelo usuário ou por evento automático, em até 10 (dez) minutos, pelo suporte de 1º nível da Central de Serviços.		META:
FÓRMULA: (Total de chamados abertos através do Sistema com atendimento iniciado em até 10 minutos) / (Total de chamados abertos através do Sistema) x 100%		>= 90,0%
RESULTADO	GLOSA SOBRE O VALOR MENSAL	FATOR MÁXIMO DE GLOSA
Abaixo de 90,0% até 80,0%	0,05% (cinco centésimos percentuais) para cada 0,1% (um décimo percentual) abaixo da meta. Valor da Glosa (%) = (90,0 - RESULTADO) * 10 * 0,05	5,0%
Abaixo de 80% até 75,0%	0,1% (um décimo percentual) para cada 0,1% (um décimo percentual) abaixo da meta, adicionado a 5% (cinco por cento)	10,0%

	referente ao intervalo anterior. Valor da Glosa (%) = $5 + (80,0 - \text{RESULTADO}) * 10 * 0,1$	
Abaixo de 75,0%	Valor da Glosa (%) = 10,0	10,0%

2.5. Indicador de Nível de Serviço 05: Mínimo de 90% (noventa por cento) das respostas na pesquisa de satisfação dos usuários com conceito "ótimo", "bom" ou "regular", para os chamados concluídos pelo suporte de 1º nível da Central de Serviços.

2.5.1. A pesquisa de satisfação dos usuários deve oferecer questionário com as opções "Ótimo, Bom, Regular e Insatisfatório" para as seguintes perguntas:

- RECEPTIVIDADE: Qual sua avaliação quanto a postura e cordialidade do operador?
- EFICIÊNCIA: Seu chamado foi resolvido de forma satisfatória?
- PRAZO: Obteve retorno dentro do prazo necessário?
- ACESSO: Avalie a facilidade encontrada para abertura e acompanhamento do seu chamado.

2.5.2. A qualquer tempo as perguntas da pesquisa de satisfação poderão ser revistas, modificadas, acrescidas e/ou eliminadas mediante acordo entre o TRE/RJ e a CONTRATADA, buscando atendimento ao interesse público ou para atendimento à necessidade não prevista.

2.5.3. O Indicador de Nível de Serviço 05 será desconsiderado no IMR se a quantidade de questionários efetivamente respondidos pelos usuários for inferior a 10% (dez por cento) do total de questionários gerados pelo Sistema de Gerenciamento de Chamados. Considera-se, portanto, que a adesão dos usuários à pesquisa de satisfação é fator determinante da sua representatividade.

2.5.4. Um questionário não será considerado na medição do indicador caso o responsável que concluiu o chamado seja o próprio solicitante, ou seja, se a pesquisa de satisfação for respondida pelo próprio analista que realizou o atendimento.

INDICADOR 05		
DESCRIÇÃO: Respostas na pesquisa de satisfação dos usuários com conceito "ótimo", "bom" ou "regular", para os chamados concluídos pelo suporte de 1º nível da Central de Serviços.		META:
FÓRMULA: $(\text{Total de respostas na pesquisa de satisfação dos chamados de 1º nível com conceito Ótimo, Bom ou Regular}) / (\text{Total de respostas na pesquisa de satisfação dos chamados de 1º nível}) \times 100\%$		$\geq 90,0\%$
RESULTADO	GLOSA SOBRE O VALOR MENSAL	FATOR MÁXIMO DE GLOSA
Abaixo de 90,0% até 85,0%	0,1% (um décimo percentual) para cada 0,1% (um décimo percentual) abaixo da meta. Valor da Glosa (%) = $(90,0 - \text{RESULTADO}) * 10 * 0,1$	5,0%
Abaixo de 85,0% até 80,0%	0,2 (dois décimos percentuais) para cada 0,1% (um décimo percentual) abaixo da meta, adicionado a 5% (cinco por cento) referente ao intervalo anterior. Valor da Glosa (%) = $5 + (85,0 - \text{RESULTADO}) * 10 * 0,2$	15,0%
Abaixo de 80,0%	Valor da Glosa (%) = 15,0	15,0%

2.6. Indicador de Nível de Serviço 06: A rotatividade de profissionais na equipe da Central de Serviços deve ser, no máximo, de 25% (vinte e cinco por cento) dos postos de trabalho, durante os 3 (três) meses anteriores à medição do indicador.

2.6.1. O período de estabilização citado no subitem 1.3 não será aplicado para o Indicador de Nível de Serviço 06.

INDICADOR 06		
DESCRIÇÃO: Rotatividade de profissionais na equipe da Central de Serviços nos últimos 3 meses.		META:
FÓRMULA: $(\text{Total de profissionais desligados sem justa causa nos últimos 3 meses}) / (\text{Quantidade de Postos de Trabalho}) \times 100\%$		$\leq 25,0\%$
RESULTADO	GLOSA SOBRE O VALOR MENSAL	FATOR MÁXIMO DE GLOSA

Acima de 25,0% até 40,0%	Valor da Glosa (%) = 2,5	2,5%
Acima de 40,0%	Valor da Glosa (%) = 5,0	5,0%

2.7. Indicador de Nível de Serviço 07: Todos os profissionais alocados na equipe da Central de Serviços devem participar de treinamento em Plano de Capacitação semestral, com carga horária mínima de 15 (quinze) horas.

2.7.1. Durante o semestre de execução do Plano de Capacitação, a CONTRATADA poderá ajustar o período previsto de participação de cada profissional, de acordo com a disponibilidade dos cursos e a necessidade da equipe.

<b>INDICADOR 07</b>		
DESCRIÇÃO: Participação de todos os profissionais em Plano de Capacitação semestral, com carga horária mínima de 15 (quinze) horas.		META: 100,0%
FÓRMULA: (Total de horas realizadas no Plano de Capacitação) / (Total de horas previstas no Plano de Capacitação) x 100%		
RESULTADO	GLOSA SOBRE O VALOR MENSAL	FATOR MÁXIMO DE GLOSA
Abaixo de 100,0% até 90,0%	Valor da Glosa (%) = 2,5%	2,5%
Abaixo de 90,0%	Valor da Glosa (%) = 5,0%	5,0%

2.8. Indicador de Nível de Serviço 08: No máximo 3% (três por cento) dos chamados podem apresentar informações inconsistentes ou dados incompletos, considerando-se um espaço amostral de 5% (cinco por cento) do total de chamados abertos.

2.8.1. Mensalmente serão selecionados aleatoriamente até um máximo de 5% (cinco por cento) dos chamados (incidentes e requisições de serviço) atendidos no mês anterior para verificação de conformidade no registro, classificação e escalonamento dos chamados.

<b>INDICADOR 08</b>		
DESCRIÇÃO: Chamados com informações inconsistentes ou dados incompletos, considerando-se um espaço amostral de 5% do total de chamados abertos.		META: ≤ 5,0%
FÓRMULA: (Total de chamados com informações inconsistentes ou dados incompletos) / (Total de chamados no espaço amostral) x 100%		
RESULTADO	GLOSA SOBRE O VALOR MENSAL	FATOR MÁXIMO DE GLOSA
Acima de 5,0% até 10,0%	Valor da Glosa (%) = 5,0	5,0%
Acima de 10,0%	Valor da Glosa (%) = 10,0	10,0%

2.9. Indicador de Nível de Serviço 09: Mínimo de 98% (noventa e oito por cento) de disponibilidade do Sistema de Gestão de Telefonia e do Sistema de Gerenciamento de Chamados.

2.9.1. O Sistema de Gerenciamento de Chamados deverá estar disponível para abertura de chamados, durante o horário ordinário e horários suplementares de funcionamento da Central de Serviços de TI.

2.9.2. O Sistema de Gestão de Telefonia deverá estar disponível para atendimento da URA, durante o horário ordinário e horários suplementares de funcionamento da Central de Serviços de TI.

INDICADOR 09		
DESCRIÇÃO: Disponibilidade do Sistema de Gestão de Telefonia e do Sistema de Gerenciamento de Chamados.		META: ≥ 98,0%
FÓRMULA: (Total de tempo disponível) / (Total de tempo) x 100%		
RESULTADO	GLOSA SOBRE O VALOR MENSAL	FATOR MÁXIMO DE GLOSA
Abaixo de 98,0% até 93,0%	0,2% (dois décimos percentuais) para cada 0,1% (um décimo percentual) abaixo da meta. Valor da Glosa (%) = $(98,0 - \text{RESULTADO}) * 10 * 0,2$	10,0%
Abaixo de 93,0% até 89,0%	0,25 (vinte e cinco centésimos percentuais) para cada 0,1% (um décimo percentual) abaixo da meta, adicionado a 10% (dez por cento) referente ao intervalo anterior. Valor da Glosa (%) = $10 + (94,0 - \text{RESULTADO}) * 10 * 0,2$	20,0%
Abaixo de 89,0%	Valor da Glosa (%) = 20,0	20,0%

2.10. O valor total de glosas será, para cada período, o maior valor apurado dentre os indicadores, isto é, os indicadores não são cumulativos no que se refere a valores de glosas apuradas dentre os indicadores do IMR.

2.11. O valor a ser pago para os serviços, em cada período de medição, será a diferença entre o valor correspondente ao total de serviços prestados menos o valor total de glosas apuradas no período.

### VIII - SANÇÕES ADMINISTRATIVAS:

1. Ficará impedido de licitar e de contratar com a União, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, sem prejuízo das multas previstas no 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% (vinte por cento) 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% (dez por cento) 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 acautelá-la até 20% (vinte por cento) 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 (cinco) dias úteis a contar da data da intimação, serão então acrescidos os juros moratórios de 1% (hum por cento) 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 do TRE/RJ 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:

<b>GRAU</b>	<b>CORRESPONDÊNCIA (% do Valor do Contrato)</b>
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:

<b>ITEM</b>	<b>DESCRIÇÃO</b>	<b>GRAU</b>	<b>INCIDÊNCIA</b>
1	Deixar de realizar o pagamento dos salários, inclusive férias e 13º salário, vale 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

ITEM	DESCRIÇÃO	GRAU	INCIDÊNCIA
5	Permitir a presença de empregado sem asseio pessoal, mal apresentado e/ou sem crachá e/ou sem uniforme.	3	Por profissional e por dia
6	Recusar-se a executar serviço previsto no Edital e determinado pela fiscalização, sem motivo justificado.	3	Por ocorrência
7	Deixar de cumprir determinação formal ou instrução complementar da fiscalização, sem motivo justificado.	4	Por serviço e por dia
8	Deixar de indicar e manter durante a execução do Contrato os prepostos previstos no Edital/Contrato.	4	Por ocorrência e por dia
9	Deixar posto de trabalho desocupado, sem motivo justificado e/ou sem anuência da fiscalização.	4	Por posto e por dia
10	Na apuração mensal do Instrumento de Medição de Resultado (IMR) o mesmo indicador ficar abaixo da meta por três meses consecutivos.	4	Por ocorrência
11	Utilizar as dependências do TRE/RJ para fins diversos do objeto do Contrato.	4	Por ocorrência
12	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
13	Manter empregado sem qualificação para executar os serviços contratados.	6	Por profissional e por dia
14	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
15	Deixar de realizar o treinamento dos colaboradores a cada 6 (seis) meses, conforme previsto no Plano de Capacitação homologado.	6	Por ocorrência
16	Deixar de afastar e/ou substituir, após notificação, empregado que se conduza de modo inconveniente ou incompatível com suas atribuições.	7	Por empregado e por dia descoberto
17	Destruir ou danificar propriedade do TRE/RJ por culpa ou dolo de seus agentes.	8	Por ocorrência
18	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
19	Permitir situação que crie a possibilidade de causar dano físico, lesão corporal ou consequências letais nas dependências do TRE/RJ.	10	Por ocorrência
20	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 o 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 prazo descrito nas ações de início, de transição e de encerramento contratual	2	Por dia
5	Atrasar na apresentação de resposta às notificações/questionamentos recebidos do órgão fiscalizador	3	Por ocorrência
6	Atrasar na correção dos serviços	4	Por dia e por ocorrência
7	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 de Causas e Gestão Administrativa.
3. Despesa Agregada: 33.90.40.10 - Suporte a Usuários de TIC.

#### 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, 25 de abril de 2022.


**MARCOS SOUZA COSTA NEVES KOUDELA**  
ASSISTENTE III DA COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA

 Documento assinado eletronicamente em 25/04/2022, às 11:11, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da [Lei 11.419/2006](#).


**MARCUS VINICIUS SOARES MONTEIRO**  
TÉCNICO JUDICIÁRIO

 Documento assinado eletronicamente em 25/04/2022, às 14:33, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da [Lei 11.419/2006](#).

**DENISE AZEVEDO BORGES ANDRADE**  
CHEFE DA SEÇÃO DE GESTÃO DE CONTRATOS

 Documento assinado eletronicamente em 25/04/2022, às 15:29, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da [Lei 11.419/2006](#).

**ALBERTO CARMO DE ARAUJO**  
COORDENADOR(A) DE INFRAESTRUTURA

 Documento assinado eletronicamente em 26/04/2022, às 12:09, 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](https://sei.tre-rj.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0) informando o código verificador **2292874** e o código CRC **0D1F3673**. No momento só é possível efetuar a verificação de autenticidade através da rede interna do TRE-RJ.