



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE SERGIPE
CENAF, Lote 7, Variante 2 - Bairro Capucho - CEP 49081-000 - Aracaju - SE - <http://www.tre-se.jus.br>

CONTRATO

CONTRATO 12/2020

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS QUE ENTRE SI FAZEM A UNIÃO, POR INTERMÉDIO DO TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE SERGIPE, E CROSOFTEN TECNOLOGIA E INOVAÇÃO LTDA., NA FORMA ABAIXO:

A **UNIÃO**, por intermédio do **TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE SERGIPE**, CNPJ 06.015.356/0001-85, com sede no Centro Administrativo Governador Augusto Franco - CENAF, Variante 2, Lote 7, Bairro Capucho, Aracaju/SE, 49.081-000, a seguir denominado CONTRATANTE, neste ato representado por seu Presidente, Desembargador **JOSÉ DOS ANJOS**, CI 124.727, SSP-SE, CPF 022.152.685-49, domiciliado no endereço funcional acima, no uso de suas atribuições legais, e **CROSOFTEN TECNOLOGIA E INOVAÇÃO LTDA.**, CNPJ 18.087.501/0001-12, com sede na rua Augusto César, 93, Distrito Fundinho, Uberlândia - MG, CEP: 38.400-162, adiante denominada CONTRATADA, neste ato representada por **RAFAEL DIAS DE MELO E SILVA**, CI 15.522.599, SSP/MG, CPF 081.726.266-06, brasileiro, solteiro, domiciliado no endereço comercial acima, celebram entre si o presente Instrumento destinado à **CONTRATAÇÃO DE PESSOA JURÍDICA PARA A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO NA ÁREA DE DESENVOLVIMENTO E SUSTENTAÇÃO DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO, MEDIANTE ORDENS DE SERVIÇO DIMENSIONADAS POR HORAS DE SERVIÇO TÉCNICO (HST)**, de acordo com a Lei 10.520/2002, pelo Decreto 10.024/2019, pela Lei Complementar 123/2006, pelo Decreto 8.538/2015, pelo Decreto 7.845/2012, pelo Decreto 9.507/2018, pelo Decreto 7.174/2010, pelas Resoluções 161/2014 e 120/2015, ambas do TRE/SE, pelas Resoluções CNJ 182/2013 e 198/2014, pela Resolução TSE 23.234/2010 e, subsidiariamente, pela Lei 8.666/1993, bem como subordinada às condições e exigências estabelecidas no Edital do **Pregão 3/2020 - Eletrônico** e em seu(s) Anexo(s), na proposta da Contratada e mediante as seguintes cláusulas:

CLÁUSULA PRIMEIRA - DA DESCRIÇÃO DO OBJETO E DE SUA VIGÊNCIA

1.1 O presente Instrumento tem por objeto a **CONTRATAÇÃO DE PESSOA JURÍDICA PARA A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO NA ÁREA DE DESENVOLVIMENTO E SUSTENTAÇÃO DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO, MEDIANTE ORDENS DE SERVIÇO DIMENSIONADAS POR HORAS DE SERVIÇO TÉCNICO (HST)**, com vigência e execução pelo período de 36 (trinta e seis) meses, a contar de 1/10/2020.

1.1.1 A vigência da contratação poderá ser renovada (prorrogada), observado o limite estabelecido na Lei nº 8.666/1993.

1.2 DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TI COMO UM TODO

1.2.1 A contratação em questão não depende da prestação de outros serviços para que seja efetivada, uma vez que o Tribunal já dispõe das condições necessárias à boa execução contratual, tais como: metodologia definida, arquitetura e padrões tecnológicos estabelecidos, mobiliário, equipamento, software, e outros instrumentos necessários ao trabalho.

1.3 REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

1.3.1 REQUISITOS FUNCIONAIS:

1.3.1.1 Atendimento aos serviços de desenvolvimento e sustentação de sistemas de informação do TRE-SE, incluindo gestão de dados por meio da engenharia e análise de dados.

1.3.1.2 Atendimento às atividades inerentes ao desenvolvimento de sistemas, à manutenção corretiva, perfectiva, adaptativa e evolutiva dos sistemas de informação do TRE-SE, à gestão de dados e ao suporte aos usuários finais e às equipes de TI.

1.3.1.3 Quanto ao **desenvolvimento de sistemas** de informação:

1.3.1.3.1 Desenvolver novas funcionalidades em sistemas de informação, a partir das regras de negócio definidas.

1.3.1.4 Quanto à **manutenção de sistemas** de informação:

1.3.1.4.1 A manutenção corretiva contempla a identificação de pontos falhos e eliminação de defeitos de códigos de funcionalidades de sistemas de informação, bem como a identificação, proposição e realização de ações de manutenção preventiva, visando prevenir a incidência de erros e problemas futuros.

1.3.1.4.2 A manutenção perfectiva contempla a adequação das funcionalidades de sistemas de informação, visando à melhoria de seu desempenho e qualidade.

1.3.1.4.3 A manutenção adaptativa refere-se à adequação dos sistemas às mudanças do ambiente ou a novas tecnologias.

1.3.1.4.4 A manutenção evolutiva abrange a concepção e implementação de mudanças em sistemas de informação existentes, oriundas de regras de negócio, legislação ou novas funcionalidades.

1.3.1.4.5 A realização de qualquer atividade de manutenção prevista no processo de gerenciamento de ciclo de vida de software do TRE-SE e subprocessos relacionados poderá ser objeto de ordem de serviço.

1.3.1.5 Quanto à **gestão de dados** de sistemas de informação:

1.3.1.5.1 Construir, manter e evoluir arquiteturas e projetos de *pipeline* de dados.

1.3.1.5.2 Construir, manter e evoluir projetos de *data marts*, *data warehouses (DW)* e *business intelligence (BI)*, atendendo aos requisitos de engenharia e de negócio definidos pelo TRE-SE.

1.3.1.5.3 Especificar e implementar rotinas que monitorem e garantam a qualidade e consistência das bases de dados do TRE-SE.

1.3.1.5.4 Construir, manter e evoluir modelos e esquemas de dados do TRE-SE.

1.3.1.5.5 Realizar atividades relacionadas à manutenção das bases e consulta de dados e afins.

1.3.1.6 Quanto aos **serviços de suporte**:

1.3.1.6.1 Prestar suporte aos usuários dos sistemas de informação quanto às suas funcionalidades e à usabilidade do software, elaborando documentação necessária a ser repassada ao Service Desk.

1.3.1.6.2 Prestar suporte às demais equipes de TI do TRE-SE no tocante às características e necessidades de infraestrutura do sistema mantido.

1.3.1.6.3 Realizar tarefas de configuração, ajustes, instalação e produção de sistemas, em harmonia com a área de infraestrutura de TI, permitindo o bom funcionamento dos sistemas mantidos.

1.3.1.7 Não poderão ser objeto de faturamento serviços de natureza corretiva realizados pela CONTRATADA, com recebimento definitivo, dentro da garantia, conforme descrito no item 10 do Termo de Referência.

1.3.2 REQUISITOS NÃO FUNCIONAIS

1.3.2.1 Devido à abrangência da contratação, ou seja, atendimento a diversos sistemas legados e com arquiteturas distintas, não se faz possível esgotar neste instrumento todos os requisitos não funcionais. Assim, a CONTRATADA deverá, durante o processo de abertura da ordem de serviço, receber os requisitos solicitados. Alguns desses requisitos não funcionais podem ser estabelecidos de imediato e são apresentados em seguida.

1.3.2.2 Todos os produtos e serviços de manutenção e testes a serem realizados deverão estar em conformidade com as metodologias de desenvolvimento de sistemas utilizadas pelo TRE.

1.3.2.2.1 Caso alguma atividade contratada não esteja prevista na metodologia padrão, ela deverá ser detalhada pelo TRE-SE durante o processo de abertura da ordem de serviço, bem como os produtos a serem entregues.

1.3.2.2.2 As metodologias poderão ser ajustadas, a critério do TRE-SE, desde que o ajuste seja formalmente comunicado com, no mínimo, 30 dias corridos de antecedência.

1.3.2.3 Sempre que não existir documentação do sistema de informação objeto da ordem de serviço, ou que existir

documentação incompleta ou desatualizada, o Tribunal poderá requerer a documentação do módulo em manutenção, ou a sua atualização/complementação.

1.3.2.3.1 Os serviços necessários para a documentação do módulo, sua atualização ou sua complementação poderão ser contabilizados pela CONTRATADA conforme catálogo de serviços, para fins de faturamento.

1.3.2.4 Os serviços de desenvolvimento e manutenção deverão ser realizados em conformidade com os *frameworks* e padrões de desenvolvimento utilizados pelo TRE.

1.3.2.5 Sempre que demandados na ordem de serviço, os serviços de desenvolvimento e manutenção deverão observar as políticas, premissas e especificações técnicas definidas no Modelo Nacional de Interoperabilidade (MNI) do Poder Judiciário e, quando houver a necessidade de utilização de certificação digital, deverão aderir às regulamentações da Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira (ICP-Brasil) e observar as orientações, premissas e especificações técnicas e funcionais definidas no Modelo de Requisitos para Sistemas Informatizados de Gestão de Processos e Documentos do Poder Judiciário (Moreq-Jus).

1.3.2.5.1 A necessidade de atendimento a qualquer um desses modelos será definida pelo Tribunal no momento da abertura da ordem de serviço.

1.3.2.6 A realização de qualquer atividade prevista no processo de gerenciamento de ciclo de vida de software do TRE-SE e em subprocessos relacionados, bem como nos *frameworks* ágeis adotados pelo TRE e na metodologia de gestão de processos amplamente aplicada pelo mercado, poderá ser objeto de OS.

1.3.2.7 Outras atividades não previstas no catálogo de serviços mas vinculadas ao desenvolvimento e sustentação dos sistemas do TRE poderão ser objeto de ordem de serviço.

1.3.3 REQUISITOS DE GARANTIA E MANUTENÇÃO

1.3.3.1 A CONTRATADA garantirá por 6 (seis) meses os serviços prestados, contados da data do recebimento definitivo do serviço, conforme descrito no item 10 do Termo de Referência.

1.3.4 REQUISITOS DE CAPACITAÇÃO

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

1.3.4.2 A passagem de conhecimento será realizada através dos produtos entregues e apresentados pela CONTRATADA após entrega de cada ordem de serviço.

1.3.4.3 A passagem de conhecimento poderá ser realizada por meio de oficina de trabalho, caso a área técnica do Tribunal julgue necessário.

1.3.4.3.1 A oficina de trabalho poderá ser realizada até uma vez por mês e deverá contemplar a passagem de informações a respeito dos serviços entregues pela CONTRATADA, incluindo códigos fontes, scripts, configurações, manuais técnicos e outros procedimentos e informações que sejam necessários repassar ao CONTRATANTE.

1.3.5 REQUISITOS LEGAIS

1.3.5.1 A Contratada deverá assumir a responsabilidade por todos os encargos previdenciários e obrigações sociais previstos na legislação social e trabalhista em vigor, bem como pelas providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho.

1.3.6 REQUISITOS TEMPORAIS

1.3.6.1 Os primeiros 90 (noventa) dias a partir do início da execução contratual serão considerados como período de estabilização e de ajustes específicos, durante o qual as metas definidas serão flexibilizadas nos seguintes termos:

1. Nos primeiros 30 (trinta) dias, haverá dispensa de 100% dos descontos pertinentes ao desatendimento dos níveis mínimos de serviço;
2. Do 31º (trigésimo primeiro) ao 60º (sexagésimo) dia, haverá dispensa de 75% dos descontos pertinentes ao desatendimento dos níveis de serviço; e
3. Do 61º (sexagésimo primeiro) ao 90º (nonagésimo) dia, haverá dispensa de 50% dos descontos pertinentes ao desatendimento dos níveis de serviço.

1.3.6.2 Após 90 (noventa) dias do início da vigência contratual, sempre que necessário, serão aplicadas medidas associadas ao descumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço (NMS) estabelecidos, em relação ao passivo de problemas não solucionados, cuja responsabilidade seja exclusivamente da CONTRATADA.

1.3.6.3 A prestação de serviço deverá ocorrer, via de regra, de segunda à sexta, em dias úteis, e em horário a ser

estabelecido pelo CONTRATANTE, que comumente observará o intervalo de realização dos serviços entre 7 e 19 horas, podendo ser modificado a seu critério e mediante acordo com a CONTRATADA.

1.3.6.3.1 Excepcionalmente, os trabalhos podem se estender até as 22 horas em dia de Sessão Plenária, na data do Pleito Eleitoral e nos dois dias que o antecedem.

1.3.6.4 Durante o período de vigência contratual pode haver necessidade de execução de um volume de serviços superior à média mensal, incluindo, eventualmente, execução de serviços nos finais de semana e feriados.

1.3.6.4.1 Verificando-se a necessidade prevista no **item 1.3.6.4**, a CONTRATADA deverá ser notificada a respeito com pelo menos 20 (vinte) dias de antecedência.

1.3.7 REQUISITOS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

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

1.3.7.2 A CONTRATADA cumprirá, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança do CONTRATANTE.

1.3.7.3 Pertencerão exclusivamente ao CONTRATANTE os direitos relativos aos produtos desenvolvidos e elaborados para a prestação do objeto, sendo vedada sua reprodução, transmissão e/ou divulgação sem o seu respectivo consentimento.

1.3.8 REQUISITOS DE COMUNICAÇÃO

1.3.8.1 A comunicação entre as partes ocorrerá, primordialmente, entre os representantes do órgão e o preposto da CONTRATADA, excetuadas as tratativas diretas necessárias à execução dos serviços demandados.

1.3.8.2 As comunicações serão realizadas por escrito, sempre que o ato exigir tal formalidade, podendo ser realizada através de ofício, e-mail, relatório ou através de ferramentas de software específicas.

1.3.9 REQUISITOS DE QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL

1.3.9.1 Os prestadores de serviço devem possuir qualificação técnico-profissional compatível com o nível de complexidade das atividades executadas, devendo atender aos requisitos definidos no Anexo I-V ao Termo de Referência.

CLÁUSULA SEGUNDA - DINÂMICA DO CONTRATO

2.1 O modelo de execução do objeto vincula o pagamento mensal de acordo com a quantidade de horas de Serviço Técnico (HST) realizadas, de modo que a Contratada será responsável pela prestação dos serviços, observando níveis mínimos de qualidade, sob pena de sofrer sanções contratuais (multas) e descontos nos pagamentos (glosas) caso não atinja as metas estabelecidas.

2.1.1 O Contratante, por seu turno, será responsável pela gestão do contrato e pela aferição dos resultados esperados e dos níveis de qualidade exigidos frente aos serviços prestados.

2.2 O contrato será executado de acordo com o modelo representado a seguir:

2.2.1 A execução dos serviços ocorrerá sob demanda, mediante abertura de ordem de serviço (OS), em conformidade com as necessidades do TRE ao longo da contratação.

2.2.1.1 Uma ordem de serviço só é válida após aprovada pelo fiscal técnico e autorizada pelo gestor do contrato, todos designados pelo CONTRATANTE.

2.2.2 Os serviços objetos desta contratação serão classificados como Rotineiro ou Projeto, entendendo-se como Rotineiro o conjunto de demandas que são executadas continuamente e das quais não se pode prescindir e como Projeto as demandas que possuem início e fim estabelecidos, escopo definido e produzem um conjunto de artefatos e produtos únicos.

2.2.2.1 O Anexo I-XI ao Termo de Referência apresenta os macroprocessos da dinâmica de execução do contrato, por tipo de serviço.

2.2.2.2 O serviço classificado como Rotineiro será demandado diretamente à CONTRATADA por meio de ordem de serviço aberta mensalmente, com uma quantidade de HST prevista, que poderá ser ajustada ao final do período, conforme o serviço efetivamente demandado pelo TRE-SE.

2.2.2.3 O serviço classificado como Projeto, antes de ser demandado por meio de ordem de serviço, deverá ser precedido de dois instrumentos: solicitação de serviço e plano de trabalho.

2.2.2.3.1 O CONTRATANTE, por meio do fiscal técnico demandante, preenche e aprova solicitação de serviço para a CONTRATADA, que deverá ser autorizada pelo gestor do contrato.

2.2.2.3.2 A partir do recebimento da solicitação de serviço, a CONTRATADA deverá, no prazo máximo de 7 (sete) dias úteis, apresentar um plano de trabalho especificando todas as atividades, perfis profissionais e HST necessárias ao atendimento da solicitação de serviços.

2.2.2.3.2.1 O plano de trabalho deverá ser aprovado pelo fiscal técnico demandante e autorizado pelo gestor do contrato.

2.2.2.3.2.2 As atividades propostas no plano de trabalho deverão estar em conformidade com o catálogo de serviços, caso estejam nele descritas.

2.2.2.3.2.2.1 Outras atividades propostas, necessárias, e não descritas no catálogo de serviços, poderão compor uma base de dados para, por apostilamento contratual, complementar o catálogo de serviços.

2.2.2.3.3 O plano de trabalho aprovado será remunerado conforme previsto no catálogo de serviços.

2.2.2.3.3.1 Reedições de um plano de trabalho com recebimento definitivo, desde que demandadas pelo CONTRATANTE e que sejam derivadas de mudança de escopo, de tecnologia, ou de novas necessidades que impliquem ajustes, também serão remuneradas conforme previsto no catálogo de serviços.

2.2.2.3.4 O CONTRATANTE deverá, no prazo máximo de 7 (sete) dias úteis a contar da data de sua apresentação pela CONTRATADA, manifestar-se formalmente quanto ao plano de trabalho, seja aprovando-o ou reprovando-o com as devidas considerações. Poderá ainda, antes de aprová-lo ou reprová-lo, solicitar informações complementares ou propor pequenos ajustes para que ele melhor atenda ao objeto contratual e ao interesse público.

2.2.2.3.4.1 Caso o CONTRATANTE solicite mais informações ou pequenos ajustes no plano de trabalho, esses deverão ser apresentados pela CONTRATADA em até 2 (dois) dias úteis contados da data de solicitação, sendo admitida a prorrogação de prazo, desde que a CONTRATADA apresente justificativa e seja aceita pelo CONTRATANTE. Neste caso, também será admitida prorrogação do prazo do CONTRATANTE.

2.2.2.3.4.2 Caso os ajustes requeridos sejam derivados de mudança de escopo, de tecnologia ou de novas necessidades do CONTRATANTE que impliquem toda uma reedição do plano de trabalho apresentado, esse terá seu recebimento definitivo e caberá à CONTRATADA requerer sua reedição por meio de nova solicitação de serviço.

2.2.2.3.5 As atividades constantes do plano de trabalho que não constem do catálogo de serviços deverão ter seu valor em HST analisado pelo CONTRATANTE, utilizando inicialmente o critério de similaridade com outros serviços. Caso não haja ocorrência de serviço precedente similar, o CONTRATANTE deverá elaborar a proposta para a atividade, contendo, ao menos: descrição, perfil profissional, produto a ser entregue e quantidade de HST.

2.2.2.3.6 Caso a CONTRATADA não concorde com as alterações propostas pelo CONTRATANTE, haverá negociação, na qual as partes apresentarão suas considerações, fundamentando-se nos aspectos de qualificação e quantificação dos produtos/artefatos, na justa remuneração dos serviços e no interesse público.

2.2.2.3.7 Após as negociações e tratativas realizadas com a CONTRATADA, caso o CONTRATANTE não aprove o plano de trabalho, ele deverá informar os motivos da reprovação, com as consequências previstas contratualmente.

2.2.2.3.8 Caso o CONTRATANTE aprove o plano de trabalho poderá, a seu critério, emitir ou não ordem de serviço, devendo, nesse segundo caso, apresentar nos autos as justificativas pertinentes.

2.2.3 Os serviços deverão ser prestados nas dependências da Sede do TRE-SE, situada no Centro Administrativo Augusto Franco, Variante 2, Lote 7, Bairro Capucho, Aracaju – SE e, excepcionalmente, com autorização prévia do CONTRATANTE, poderão ser realizados remotamente.

2.2.4 Quando a execução dos serviços ocorrer nas dependências do CONTRATANTE, este será o responsável pela disponibilidade da infraestrutura necessária para que isso ocorra, como, por exemplo, as instalações físicas do ambiente, os equipamentos necessários e licença dos produtos (softwares). Caso a CONTRATADA deseje utilizar ferramentas diferentes daquelas disponibilizadas pelo CONTRATANTE, somente poderá fazê-lo após aprovação por parte deste.

2.2.5 Cabe esclarecer, também, que o TRE-SE não exige a alocação exclusiva de mão de obra. Desde que os níveis mínimos de serviço exigidos nesta contratação sejam satisfeitos, os profissionais poderão atender, inclusive, a outros contratos, a juízo da CONTRATADA, vedada a utilização de quaisquer recursos disponibilizados pelo Tribunal e nas dependências deste.

2.2.6 Os modelos dos formulários de solicitação de serviço, plano de trabalho e ordem de serviço constam do Anexo I-XII ao Termo de Referência.

2.2.6.1 Dentro da tipicidade dos serviços contratados, as ordens de serviço possuirão os elementos exigidos nos

formulários que constam do Anexo I-XII ao Termo de Referência, entretanto, eles poderão ser alterados em virtude do surgimento de necessidades técnicas e operacionais no decorrer da execução contratual.

2.2.7 A ordem de serviço é o instrumento administrativo legal que autoriza a prestação do serviço e que servirá de consulta base para fins de recebimento provisório, definitivo e faturamentos.

2.2.8 Uma ordem de serviço somente é recebida de forma definitiva quando todas as atividades a ela associadas estiverem finalizadas ou, para aquelas não finalizadas, quando houver justificativa aceita pelo fiscal técnico para a sua não execução.

2.2.9 No caso de serviços rotineiros, as ordens emitidas serão encaminhadas à CONTRATADA que, após o seu recebimento, terá no máximo cinco dias úteis para alocar os recursos necessários à prestação dos serviços e iniciar as atividades previstas.

2.2.9.1 As ordens de serviços rotineiros serão abertas com uma quantidade estimada de HSTs a serem consumidas no período de sua execução. Como não é possível prever todas as atividades do catálogo de serviços que serão atendidas por esse tipo de OS, o fiscal técnico deverá definir, para o período de vigência da OS, pelo menos os subprocessos afetados e os perfis demandados.

2.2.9.1.1 As atividades propostas nas ordens de serviços rotineiros, necessárias, porém não descritas no catálogo de serviços, deverão ser executadas pela CONTRATADA que, em comum acordo com o CONTRATANTE, este representado pelo fiscal técnico demandante do serviço, proporá a quantidade de HSTs prevista para sua execução.

2.2.9.1.2 Ao final da execução dessas atividades, a quantidade de HSTs consumida será atualizada e as novas atividades passarão a compor o catálogo de serviços provisoriamente, podendo ser associadas a outras OS, até sua efetivação por meio de apostilamento contratual.

2.2.9.2 A CONTRATADA não poderá se recusar a realizar novo serviço associado a uma OS em execução, salvo se o tempo para execução das atividades extrapolar o prazo de finalização da OS, ou a quantidade de HSTs das atividades for maior que o volume estimado para a OS, ou ainda se o novo serviço requerer alocação de perfil não previsto previamente quando da abertura da OS e a CONTRATADA não tiver tempo hábil para sua alocação.

2.2.9.3 O CONTRATANTE poderá, a seu critério, remanejar serviços rotineiros não iniciados ou não finalizados entre ordens de serviço não recebidas.

2.2.10 O prazo para início da execução de uma ordem de serviço para serviços classificados como Projetos deverá constar do plano de trabalho apresentado pela CONTRATADA e aprovado pelo CONTRATANTE.

2.2.11 O não cumprimento dos prazos determinados nos instrumentos de gestão desta contratação sujeitará a CONTRATADA às penalidades previstas no Termo de Referência e no Contrato.

2.2.12 No caso de necessidade de alteração ou suspensão da ordem de serviço após seu encaminhamento à CONTRATADA e antes do início de sua execução, o CONTRATANTE deverá cancelar a ordem de serviço e, se for o caso, abrir uma nova, reiniciando assim a contagem do prazo máximo para o início da prestação dos serviços.

2.2.13 O atendimento parcial aos serviços previstos na ordem de serviço poderá ser aceito, a critério do CONTRATANTE, com pagamento referente apenas ao que foi devidamente entregue, sem prejuízo do disposto nos requisitos para recebimento definitivo e penalidades contratuais cabíveis.

2.2.14 Para fins de aferição dos indicadores, somente serão consideradas as ordens de serviço com recebimento definitivo.

2.2.15 A CONTRATADA, caso não concorde com as condições estabelecidas na ordem de serviço, poderá, no prazo máximo de 2 (dois) dias úteis, apresentar uma nova proposta de execução com a documentação pertinente para validação. Caso haja concordância do CONTRATANTE, a critério deste, a ordem de serviço será reemitida e um novo prazo estabelecido; caso contrário, ou seja, caso o CONTRATANTE recuse a proposta apresentada, a ordem de serviço e os seus prazos ficam mantidos.

2.2.16 Após a prestação dos serviços pela CONTRATADA, as ordens de serviços para os serviços classificados como Rotineiros deverão ser avaliadas e atestadas por meio dos dados de recebimento pelo fiscal técnico demandante no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis, contados do início do mês subsequente ao mês de prestação dos serviços.

2.2.17 Após a prestação dos serviços pela CONTRATADA, as ordens de serviço para os serviços classificados como Projetos deverão ser avaliadas e atestadas por meio dos dados de recebimento pelo fiscal técnico demandante no prazo máximo estabelecido no plano de trabalho, acordado entre as partes, não podendo ser inferior a três dias úteis, contados da entrega dos produtos ou artefatos.

2.2.18 A CONTRATADA deverá, antes da entrega, verificar a qualidade dos produtos gerados, cabendo também ao CONTRATANTE a referida verificação com vistas ao respectivo aceite.

2.2.19 Caso os serviços executados ou os produtos gerados não atendam aos requisitos e à qualidade exigidos, conforme Anexo I-XIV ao Termo de Referência, o fiscal técnico deverá fazer os apontamentos necessários na ordem de serviço, determinar prazo para regularização e devolvê-la à CONTRATADA para os ajustes cabíveis, sem prejuízo do disposto nos requisitos para recebimento definitivo e das penalidades contratuais cabíveis.

2.2.20 Os custos decorrentes das correções das inconformidades de um artefato/produto/serviço apontadas pelo CONTRATANTE correrão por conta da CONTRATADA, exceto se a causa da inconformidade for de responsabilidade exclusiva do CONTRATANTE.

2.2.21 Mesmo uma ordem de serviço já fechada poderá ser objeto de auditoria pelo CONTRATANTE ou a seu comando e, no caso de observadas incorreções, será aberta nova ordem de serviço sem remuneração à CONTRATADA para ajustes nos produtos e serviços entregues. Esses registros serão realizados em relatório de auditoria a ser anexado à nova ordem de serviço.

2.2.22 A CONTRATADA deverá prover o CONTRATANTE, para fins de confrontação com os dados da Equipe de Gestão da Contratação, de informações sobre o andamento e execução dos serviços, mantendo-o atualizado e colocando-se prontamente disponível durante toda a vigência do contrato.

2.2.23 A CONTRATADA deverá fornecer, a critério do CONTRATANTE, informações que permitam o controle das solicitações de serviço, planos de trabalho e ordens de serviço.

2.2.24 Para toda ordem de serviço aberta e recebida, a CONTRATADA designará um profissional, que poderá ser o preposto, para atuar como responsável por ela, com as seguintes responsabilidades:

1. Gerenciar a execução da ordem de serviço com o objetivo de garantir a execução dos serviços, dentro dos prazos estabelecidos e atendendo a todos os requisitos de qualidade;
2. Atuar, juntamente com os fiscais técnicos do CONTRATANTE, na solução de qualquer dúvida, conflito ou desvio.

2.2.25 A CONTRATADA, para toda ordem de serviço recebida, deverá gerar os artefatos encomendados de acordo com os respectivos cronogramas, entregando produtos dentro dos padrões de qualidade e de compatibilidade técnica, conforme as metodologias, procedimentos, métodos e padrões do CONTRATANTE ou por ele indicados.

2.3 DOS CRITÉRIOS E DOS PADRÕES A SEREM OBEDECIDOS PELA CONTRATADA DURANTE A EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

2.3.1 Na execução dos serviços deverão ser adotadas, obrigatoriamente, as melhores práticas de gestão e de qualidade previstas no Anexo I-XIV ao Termo de Referência.

2.3.2 A CONTRATADA deverá empreender em seus processos as melhores práticas de mercado referentes à Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC, sempre alinhadas às mais recentes versões das metodologias e técnicas adotadas pelo TRE.

2.3.3 No escopo contratual, deverá ser observado o uso de ferramentas automatizadas, o que resultará no aumento da produtividade e qualidade dos produtos gerados pela equipe técnica da CONTRATADA e, consequentemente, na melhoria da satisfação dos clientes das áreas internas do CONTRATANTE que utilizam os serviços e produtos mantidos pela área de TI, conforme ambiente computacional do TRE descrito no Anexo I-X ao Termo de Referência.

2.3.4 O emprego de ferramentas automatizadas voltadas para documentação dos produtos gerados e serviços prestados resultará na padronização da documentação e na preservação do conhecimento do negócio e dos sistemas no âmbito da área de TI.

2.3.5 A CONTRATADA, a critério do CONTRATANTE, deverá utilizar ferramentas automatizadas de apoio a Gerenciamento de Projetos, Gerenciamento de Demandas e Gerenciamento de Configuração.

2.3.6 A CONTRATADA deverá declarar a propriedade previamente a utilização e/ou apresentar cessão de direito de uso das metodologias e ferramentas a serem disponibilizadas e utilizadas na execução dos serviços. A utilização de quaisquer produtos (metodologias, políticas, normas, procedimentos, softwares, etc.) sem a autorização expressa do proprietário constituirá falta grave, podendo resultar na aplicação de sanções à CONTRATADA, inclusive na rescisão contratual.

2.3.7 O CONTRATANTE poderá sugerir alterações nas políticas, normas, procedimentos, metodologias, ferramentas e técnicas discriminadas anteriormente, as quais, após análise e validação da CONTRATADA, poderão ser incorporadas ao acervo técnico do CONTRATANTE, sem ônus adicional, e adotadas na execução das novas ordens de serviço.

2.3.8 A manutenção e evolução da arquitetura tecnológica presente no ambiente computacional e sistêmico do CONTRATANTE irá requerer da CONTRATADA a alocação de profissionais com perfis definidos no Anexo I-V

ao Termo de Referência, a fim de garantir a sustentabilidade do modelo preconizado.

2.3.9 Quanto aos padrões, a CONTRATADA se obriga a:

1. Manter consistentes e atualizados todos os artefatos produzidos e/ou alterados durante a execução dos serviços contratados;
2. Garantir que todas as entregas efetuadas estejam compatíveis e totalmente aderentes aos produtos utilizados pelo CONTRATANTE, cabendo a este tomar ciência e autorizar o uso de ferramentas cuja versão seja diferente daquelas previstas e em uso na Justiça Eleitoral.

2.3.10 O CONTRATANTE terá ampla liberdade de atualizar as versões dos sistemas operacionais e demais softwares de apoio utilizados para a prestação dos serviços, todos de sua propriedade ou de seu direito de uso, segundo sua necessidade e conveniência administrativa, cabendo nestes casos à CONTRATADA manter a compatibilidade, evoluindo e adaptando-se à respectiva mudança.

2.3.10.1 Tal prerrogativa deve-se ao fato da necessidade em se manter atualizado e operacional o parque computacional do CONTRATANTE, dispondo de ferramentas e produtos modernos e atualizados que correspondam às exigências cada vez maiores de inovação.

2.3.11 Em caso de alteração em quaisquer tecnologias utilizadas pelo CONTRATANTE, o mesmo notificará a CONTRATADA com antecedência de 30 (trinta) dias corridos, para que a mesma possa se adequar e manter os mesmos níveis mínimos de serviço.

2.3.12 A CONTRATADA poderá utilizar ferramentas diferentes das padronizadas pelo CONTRATANTE, desde que formalmente aprovadas pelo TRE-SE, com o intuito de garantir melhor desempenho na prestação dos serviços. Neste caso, as ferramentas propostas devem ser compatíveis com as utilizadas e devem permitir a exportação dos dados para as ferramentas do CONTRATANTE. Todos os comprovantes de licenciamento devem ser cedidos ao CONTRATANTE durante o período de utilização das ferramentas. A CONTRATADA deverá capacitar equipe definida pelo CONTRATANTE, composta exclusivamente por servidores, para a instalação e administração da ferramenta proposta.

2.3.12.1 A capacitação deverá cobrir todas as funcionalidades utilizadas pela CONTRATADA durante a prestação dos serviços ao CONTRATANTE.

2.3.12.2 Será de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA, sem ônus adicional ao CONTRATANTE, a realização do treinamento presencial em Aracaju/SE, em período acertado entre as partes. Eventualmente, a critério exclusivo do CONTRATANTE, o treinamento poderá ser a distância.

2.3.12.3 O CONTRATANTE poderá indicar até dois servidores para serem treinados por ferramenta, os quais serão responsáveis por multiplicar o conhecimento entre suas demais áreas.

2.4 DOS REQUISITOS PARA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA CONTRATADA

2.4.1 As ordens de serviço serão utilizadas para o acompanhamento e fiscalização do processo de elaboração dos produtos e/ou serviços, e para avaliação do CONTRATANTE quanto aos serviços prestados.

2.4.2 O modelo de execução e avaliação dos serviços objeto no Termo de Referência deverá obedecer às seguintes condições e exigências:

1. O método de trabalho e os produtos gerados pela empresa CONTRATADA deverão obedecer aos critérios definidos nas normas, padrões e metodologias vigentes no CONTRATANTE, assim como às adaptações que poderão ser realizadas para melhor atender às necessidades do órgão;
2. Os produtos e serviços deverão ser gerados nas ferramentas (softwares) definidas ou autorizadas pelo CONTRATANTE e integrados ao ambiente tecnológico do TRE.

2.4.3 No prazo estipulado para entrega do produto e/ou serviço, a CONTRATADA deverá apresentar ao CONTRATANTE as entregas abaixo, bem como as ações de contingência realizadas, caso existam:

1. Todos os produtos gerados, inclusive documentação referente quando implícita no serviço;
2. Relatórios de todas as atividades executadas.

2.4.3.1 A CONTRATADA também deve apresentar, caso seja requerido pelo CONTRATANTE:

1. Informação da metodologia aplicada;
2. Informação da tecnologia empregada;

3. Outras ferramentas e procedimentos que forem necessários para execução dos serviços e geração dos produtos;
4. *Check list* de verificação dos critérios de qualidade.

2.4.4 Os produtos serão recebidos pelo CONTRATANTE, que poderá aprová-los ou reprová-los mediante análise, que considerará a plena concordância dos produtos aos preceitos metodológicos, padrões e normas vigentes no CONTRATANTE e aos critérios delineados nas ordens de serviço.

2.4.5 Qualquer serviço realizado, mas não aceito, deverá ser refeito sem ônus para o TRE-SE, o que não eximirá a empresa CONTRATADA de penalidades e outras sanções previstas neste Termo de Referência.

2.4.5.1 Todos os serviços deverão ser concluídos dentro dos prazos estabelecidos nas ordens de serviço. Quando não for possível, caberá à CONTRATADA relatar as anormalidades encontradas, bem como apresentar alternativas para saná-las, as quais serão avaliadas pelo CONTRATANTE, podendo ser aceitas ou não, independentemente das sanções cabíveis.

2.4.5.2 No caso de não conformidade do produto ou serviço, o CONTRATANTE determinará prazo para a CONTRATADA promover as alterações solicitadas, o que não se configura como prorrogação do prazo estabelecido na respectiva ordem de serviço. O tempo necessário ao ajuste da não conformidade será computado para efeito de verificação do cumprimento dos prazos acordados.

2.4.5.2.1 O prazo para ajustes será de até 20% (vinte por cento) do prazo total fixado para a execução da OS, contado a partir da data prevista de entrega dos serviços.

2.4.5.2.2 Em caso de atraso na execução da ordem de serviço, será aplicado o redutor previsto no indicador de ordens de serviço concluídas com atraso, conforme Tabela 4 deste Instrumento.

2.4.5.2.2.1 A penalidade prevista em contrato somente será aplicada caso haja o descumprimento do prazo estabelecido para os ajustes requeridos da ordem de serviço.

2.4.6 O faturamento dos serviços prestados somente poderá ocorrer após o recebimento definitivo da ordem de serviço pelo fiscal técnico demandante.

2.4.7 Até 120 (cento e vinte) dias do encerramento do contrato, o CONTRATANTE deve iniciar a avaliação de conveniência da prorrogação, podendo resultar no encerramento ou na prorrogação contratual, até o limite estabelecido na legislação.

2.5 DA MÉTRICA A SER ADOTADA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

2.5.1 A unidade de referência adotada é a HST (Horas de Serviço Técnico), que equivale à hora de trabalho que um profissional leva para gerar determinado produto/artefato.

2.5.2 A métrica a ser utilizada leva em consideração o grau de complexidade da tarefa/produto, o perfil profissional alocado e outras variáveis já apontadas, conforme descrito nos itens 3.3.2 e 3.3.3 do Termo de Referência, no Anexo I-IV e no Anexo I-V, ambos anexos ao Termo de Referência.

2.5.3 Essas variáveis têm como finalidade equalizar o esforço empreendido pelos diversos serviços de apoio técnico na elaboração do(s) artefato(s), levando-se em consideração o tamanho e a complexidade da tarefa e/ou produto.

2.5.4 O esforço de horas para executar o serviço considera a série histórica do CONTRATANTE, fundamentada na sua experiência e traduzida no catálogo de serviços a ser utilizado como referência para a abertura das ordens de serviço.

2.5.5 Após 3 (três) meses do início da execução contratual, o catálogo de serviços poderá ser revisto a qualquer tempo, a pedido da CONTRATADA ou do CONTRATANTE, para o saneamento de inconformidades observadas referentes a perfil profissional, complexidade de atividade, tempo de execução, descrição de produtos ou inclusão de novos itens inerentes ao objeto da contratação, devendo os ajustes ser justificados nos autos.

2.5.5.1 Os ajustes serão avaliados pelo CONTRATANTE em conjunto com a CONTRATADA e haverá negociação, na qual as partes apresentarão suas considerações fundamentando-se nos aspectos para a classificação dos produtos/artefatos quanto ao grau de complexidade, na justa remuneração dos serviços e no interesse público.

2.5.5.2 O alinhamento entre CONTRATANTE e CONTRATADA visando ao apostilamento contratual com adequação do catálogo de serviços, será remunerado conforme item constante do próprio catálogo.

2.6 PRODUTOS/RESULTADOS MENSAIS A SEREM ENTREGUES AO CONTRATANTE

2.6.1 Para fins de realização de um batimento prévio com as informações da fiscalização do contrato e redução de uma possível incidência de erros de avaliação de desempenho e consequentemente de faturamento, a CONTRATADA deverá entregar, sem ônus adicional ao CONTRATANTE, além dos produtos previstos nas ordens de serviços, os seguintes relatórios:

1. Relatório de Solicitações de Serviços e Planos de Trabalho – **Relatório mensal** com a relação de todas as solicitações de serviços recebidas pela CONTRATADA, com ou sem planos de trabalho, apresentadas no período. O relatório deverá conter, no mínimo, as seguintes informações:
 2. Identificação da solicitação de serviço;
 3. Identificação dos fiscais técnicos demandantes;
 4. Data de recebimento da solicitação de serviço pela CONTRATADA;
 5. Data prevista para a entrega do plano de trabalho;
 6. Data de recebimento do plano de trabalho pelo CONTRATANTE;
 7. Avaliação quanto ao cumprimento do prazo para a apresentação do plano de trabalho;
 8. Avaliação quanto à qualidade e completeza do plano de trabalho;
 9. Data de aprovação ou recusa do plano de trabalho;
10. Se há ou não e quais são as ordens de serviço abertas ou fechadas vinculadas ao plano de trabalho.
2. Relatório Consolidado de Ordens de Serviço abertas, com recebimento definitivo ou recusadas – **Relatório mensal** com a relação de todas as ordens de serviços abertas ou concluídas no período, com recebimento definitivo ou recusadas. O relatório deverá conter, no mínimo, as seguintes informações:
 3. Identificação da ordem de serviço;
 4. Identificação dos fiscais técnicos demandantes;
 5. Data de recebimento da ordem de serviço pela CONTRATADA;
 6. Data de início da execução;
 7. Período de execução esperado e realizado;
 8. Data de recebimento definitivo ou de recusa dos serviços pelo CONTRATANTE;
 9. Avaliação do serviço entregue quanto aos indicadores acordados;
10. Quantidade total de HST estimada e executada.
3. Relatório Detalhado de Ordem de Serviço – **Relatório mensal** detalhado, por ordem de serviço, dos produtos gerados, das atividades realizadas, dos prazos previstos e realizados, bem como dos indicadores de avaliação utilizados pelo CONTRATANTE com os respectivos resultados obtidos.

2.6.2 Os Relatórios deverão ser entregues até o décimo dia útil do mês subsequente à prestação de serviços, contendo o resultado dos indicadores de serviço do mês de referência. Mesmo para os indicadores que não são aferidos mensalmente pelo CONTRATANTE, as informações deverão ser apresentadas, pois, ao serem confrontadas com as informações de controle da Equipe de Gestão da Contratação, poderão antecipar erros de entendimento, de lançamento, entre outros.

2.6.3 Os campos que comporão a estrutura dos relatórios poderão ser revistos e, havendo necessidade, alterados pelo CONTRATANTE a seu critério.

2.7 DOS INDICADORES DE NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO

2.7.1 Na análise do desempenho técnico, serão aplicados os seguintes indicadores de desempenho:

Tabela 1 – Indicador de Planos de Trabalho Entregues com Atraso

INDICADOR Nº 1	I_PTA = ÍNDICE DE PLANOS DE TRABALHO ENTREGUES COM ATRASO
-------------------	---

Finalidade	Verificar se o prazo estabelecido para a entrega dos planos de trabalho foi cumprido.
Periodicidade	Trimestral (no primeiro dia útil de cada trimestre).
Unidade de medida	Percentual.
Como medir	No primeiro dia útil de cada trimestre, contabilizando todos os planos de trabalho entregues no período (último trimestre). Considera-se atrasado o plano de trabalho entregue a partir do 8º (oitavo) dia útil desde a solicitação do serviço.
Limite aceitável	Até 15% de atraso no volume de planos de trabalho entregues no período.
Fórmula	$I_PTA = (T_PTA / T_PT) \times 100$ Sendo: T_PTA = Total de planos de trabalho entregues com atraso no período. T_PT = Total de planos de trabalho entregues no período.
Observações	• Este indicador se aplica até o limite de 30 (trinta) dias de atraso na entrega do plano de trabalho. A partir do 31º dia incidirão apenas as penalidades previstas no Anexo I-I do Termo de Referência. • Planos de trabalho entregues e com solicitação de complementação ou alteração serão considerados entregues, desde que os ajustes sejam apresentados em até 2 (dois) dias úteis de sua solicitação, caso contrário serão computados como em atraso.

Tabela 2 – Indicador de Ordens de Serviço Concluídas com Atraso

INDICADOR Nº 2	I_OSA = ÍNDICE DE ORDENS DE SERVIÇO CONCLUÍDAS COM ATRASO
Finalidade	Verificar se o prazo acordado para a conclusão das ordens de serviço foi cumprido.
Periodicidade	Bimestral (no décimo dia útil de cada bimestre).
Unidade de medida	Percentual.
Como medir	No décimo dia útil de cada bimestre, contabilizando todas as ordens de serviço concluídas no período.
Limite aceitável	Até 5% de atraso na conclusão das ordens de serviço do período.
Fórmula	$I_OSA = (T_OSA / T_OS) \times 100$ Sendo:

	T_OSA = Total de ordens de serviço concluídas com atraso no período. T_OS = Total de ordens de serviço concluídas no período.
Observação	Este indicador se aplica até o limite de 30 (trinta) dias de atraso na entrega dos serviços solicitados na ordem de serviço. A partir do 31º dia incidirão apenas as penalidades previstas no Anexo I-I do Termo de Referência.

Tabela 3 – Indicador de Não Conformidade

INDICADOR Nº 3	I_NC = ÍNDICE DE NÃO CONFORMIDADE
Finalidade	Verificar a qualidade dos serviços entregues, por meio das não conformidades identificadas após recebimento definitivo da ordem de serviço.
Periodicidade	No décimo dia útil de cada mês.
Unidade de medida	Percentual.
Como medir	No décimo dia útil de cada mês subsequente ao recebimento definitivo da ordem de serviço, considerando todos os subprocessos abrangidos pela OS e que geraram produtos ou serviços durante sua execução.
Limite aceitável	Até 15% de não conformidades por ordem de serviço.
Fórmula	Para cada OS: $I_{NC} = (T_{INC_OS} / T_{INC}) \times 100$ Onde: T_INC_OS = Total de itens não conformes identificados na OS multiplicados por seus respectivos pesos. T_INC = Total de itens de não conformidades aplicáveis a OS.
Observação	Para o cálculo deste indicador, deve-se utilizar a tabela com os itens de não conformidade referentes a cada subprocesso abrangido pela OS, descritos no Anexo I-XIV do Termo de Referência.

2.7.2 A inclusão de nível mínimo de serviço referente ao cumprimento de prazos se justifica na medida em que o Tribunal possui missão crítica quando se trata do processo eleitoral, que é apoiado por sistemas pautados em Resolução do Plenário do Tribunal Superior Eleitoral, que estabelece o Calendário Eleitoral, cujo descumprimento implica sanções legais. O mesmo cabe a alguns sistemas de natureza judicial e administrativa que funcionam automatizando processos que têm a gestão de prazos implícita na natureza do negócio.

2.7.3 Serão seguidos os seguintes níveis mínimos de serviço:

Tabela 4 – Níveis Mínimos de Serviço – NMS

N.	Indicador	Modo	Nível mínimo aceitável	Nível máximo esperado	Ocorrência	Redutor no pagamento da fatura
----	-----------	------	------------------------	-----------------------	------------	--------------------------------

#1 I_PTA	Índice de planos de trabalho entregues com atraso	%	(Total de planos de trabalho entregues com atraso) / (Total de planos de trabalho entregues)	85% dos planos de trabalho entregues no prazo determinado.	100% dos planos de trabalho entregues no prazo determinado.	>= 85% e <= 100%	12%
						>= 70% e < 85%	10%
						>= 55% e < 70%	8%
						>= 40% e < 55%	6%
						>= 16% e < 40%	4%

N.	Indicador	Modo	Nível mínimo aceitável	Nível máximo esperado	Ocorrência	Redutor no pagamento da fatura
#2 I_OSA	Índice de ordens de serviço concluídas com atraso	% (Total de ordens de serviço concluídas com atraso) / (Total de ordens de serviço concluídas)	95% das ordens de serviço concluídas nos prazos acordados.	100% das ordens de serviço concluídas nos prazos acordados.	>= 95% a <= 100%	12%
					>= 70% e < 95%	10%
					>= 55% e < 70%	8%
					>= 40% e < 55%	6%
					>= 6% e < 40%	4%

N.	Indicador	Modo	Nível mínimo aceitável	Nível máximo esperado	Ocorrência	Redutor no pagamento da fatura
#3 I_NC	Índice de não conformidade	%(Total ponderado de itens não conformes	85% de conformidade dos itens da OS	100% dos itens em conformidade com os padrões de qualidade	>= 85% a <= 100%	12%
					>= 70% e < 85%	10%

	identificados na OS) / (Total de itens aplicáveis à OS)		>= 55% e < 70%	8%
			>= 40% e < 55%	6%
			>= 16% e < 40%	4%

2.7.4 O percentual redutor no pagamento da fatura previsto na Tabela 5 - Níveis Mínimos de Serviço será calculado sobre a soma dos valores de todas as HSTs estabelecidas nas ordens de serviço ou planos de trabalho considerados em atraso ou não conformes no período de apuração do indicador.

2.7.5 A adoção de nível mínimo de serviço vinculado às ordens de serviço tem como foco definir claramente os produtos, prazos, padrões de qualidade, responsabilidades das partes e garantir a identificação de problemas e adoção de ações preventivas e/ou corretivas.

2.7.6 Os níveis mínimos de serviços são critérios para aferir e avaliar os diversos produtos relacionados aos serviços contratados.

2.7.7 No nível mínimo de serviço está definida a maneira pela qual os produtos serão avaliados e as deduções a serem aplicadas na fatura mensal, quando o serviço prestado não alcançar o nível mínimo aceitável.

2.7.8 Os primeiros 90 (noventa) dias a partir do início da execução contratual serão considerados como período de estabilização e de ajustes específicos, durante o qual as metas definidas poderão ser flexibilizadas por acordo entre as partes.

2.7.8.1 A partir do 91º (nonagésimo primeiro) dia do início da vigência contratual, todo o passivo de problemas evidenciado deverá estar solucionado, cabendo a aplicação do nível mínimo de serviço sobre o passivo não solucionado e cuja responsabilidade seja exclusivamente da CONTRATADA.

2.7.9 Além dos aceites realizados nas ordens de serviços pelos fiscais técnicos, o CONTRATANTE poderá, a qualquer tempo, realizar ou comandar a aferição e a avaliação dos serviços prestados. Os resultados serão apresentados por meio de relatório de auditoria.

2.7.9.1 Constarão desse relatório, dentre outras informações, os indicadores/metast de níveis de serviço alcançados, recomendações técnicas, administrativas e gerenciais e demais informações relevantes para a gestão contratual.

2.7.9.2 A identificação de inconsistências entre os indicadores apresentados pela CONTRATADA e os indicadores apurados pela auditoria do CONTRATANTE poderá configurar-se como não cumprimento do nível mínimo de serviço, sendo, neste caso, aplicadas as sanções administrativas previstas neste Instrumento.

2.7.10 A simples aplicação de redutor por descumprimento dos níveis mínimos de serviço não exime a CONTRATADA de outras sanções estabelecidas no Termo de Referência e no contrato.

2.7.11 No caso de aplicação de redutor no faturamento, decorrentes do não cumprimento dos níveis mínimos de serviços, a CONTRATADA disporá de 5 (cinco) dias úteis, a contar da data do fechamento da avaliação dos indicadores, para apresentar justificativas ao CONTRATANTE, que deverá avaliá-las em igual prazo.

2.7.11.1 A aceitação ou a recusa das justificativas deverá ser formalizada pelo gestor do contrato.

2.7.11.2 Sendo aceitas as justificativas ou se elas não forem avaliadas tempestivamente, não haverá a aplicação do redutor.

CLÁUSULA TERCEIRA - DISPOSIÇÕES GERAIS SOBRE A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO CONTRATADO

3.1 MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO

3.1.1 A CONTRATADA deverá participar de uma reunião inicial no TRE, em até 5 (cinco) dias após a assinatura do contrato, com o objetivo de conhecer a estrutura de TI relacionada no escopo deste instrumento e absorver o conhecimento preliminar necessário para prestação dos serviços contratados.

3.1.1.1 Devem participar dessa reunião, no mínimo, o preposto da CONTRATADA, o Gestor do Contrato, representante dos Fiscais Técnicos e o Fiscal Administrativo do Contrato.

3.1.1.2 A reunião inicial tem como objetivo:

1. Ajustar os recursos dos ambientes computacionais da CONTRATADA e do TRE-SE;
2. Apresentar e sanar dúvidas sobre a sistemática de execução e gestão dos serviços;
3. Apresentar o preposto da CONTRATADA e a equipe de gestão da contratação do CONTRATANTE;
4. Apresentar e entregar a documentação dos profissionais da CONTRATADA já designados para atendimento ao contrato, a fim de cadastramento e permissão de acesso ao TRE; e
5. Identificar a necessidade e agendar oficinas para absorção de conhecimento por parte da CONTRATADA, necessário à prestação dos serviços contratados, a partir de documentação entregue e de esclarecimentos fornecidos pelo CONTRATANTE.

3.1.1.3 Na reunião inicial, será entregue pelo CONTRATANTE o Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo, que deverá ser assinado pelo representante legal da CONTRATADA e, posteriormente, por todos os profissionais alocados na execução das ordens de serviço.

3.1.1.4 Como resultado da reunião inicial, será elaborada uma ata que deverá ser aprovada e assinada por todos os participantes.

3.1.2 Em até 30 (trinta) dias antes do término do contrato, deverá ser realizada reunião de encerramento visando elucidar todos os aspectos relacionados ao término do contrato, conforme descritos no item 13.1. do Termo de Referência.

3.1.2.1 Deverão participar dessa reunião, no mínimo, o preposto da CONTRATADA, o Gestor do Contrato, representante dos Fiscais Técnicos e o Fiscal Administrativo do Contrato.

3.1.2.2 A ata resultante do encontro deve ser assinada por todos os participantes.

3.1.3 Além das reuniões inicial e de encerramento, como meios de comunicação oficial entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA, serão utilizados, no mínimo, os que seguem:

1. Solicitação de serviço;
2. Plano de trabalho;
3. Ordem de serviço;
4. Relatório de solicitações de serviços e planos de trabalho;
5. Relatório consolidado de ordens de serviço com recebimento definitivo ou recusadas;
6. Relatório detalhado de ordem de serviço;
7. E-mail;
8. Ata de reunião;
9. Ofícios; e
10. Sistemas de informação utilizados na prestação dos serviços.

3.1.4 Os instrumentos relacionados acima terão validade legal para fins de aferição de resultados, comprovação, contestação, pagamentos, entre outros.

3.2 TRANSIÇÃO E ENCERRAMENTO CONTRATUAL

3.2.1 Em caso de rescisão ou não renovação contratual, a CONTRATADA obriga-se a prestar para o CONTRATANTE ou a terceiro por ele designado, toda a assistência a fim de que os serviços continuem sendo prestados sem interrupção ou efeito adverso, e que haja uma transferência ordenada de conhecimento dos serviços para o CONTRATANTE ou a seu designado.

3.2.2 A Contratada deverá elaborar o Plano de Transição Contratual, no prazo de até 60 (sessenta) dias corridos antes do encerramento do contrato, para a transferência integral e irrestrita dos conhecimentos de modo a assegurar a continuidade dos serviços.

3.2.3 O Contratante poderá estabelecer prazo inferior a 60 (sessenta) dias corridos, no caso de haver rescisão ou a não renovação contratual prevista pelo inciso II do art. 57 da Lei nº 8.666/93.

3.2.4 O plano de transição contratual deverá contemplar todas as atividades necessárias para transição dos serviços sem interrupção ou efeito adverso, contemplando, ao menos: profissionais envolvidos, papéis e responsabilidades, cronograma, produtos gerados, recursos envolvidos, horários dos eventos.

3.2.5 O plano será avaliado pela Contratante e poderá ser complementado em reuniões específicas visando à sua aprovação.

3.2.6 É de responsabilidade da CONTRATADA a execução do plano de transição contratual, a prestação de serviços de operação assistida, bem como a garantia do repasse bem sucedido de todas as informações necessárias à continuidade dos serviços pelo CONTRATANTE (ou empresa por ele designada).

3.2.7 O plano de transição contratual e sua execução deverão ser viabilizados sem ônus adicionais ao CONTRATANTE.

3.2.8 É de responsabilidade do CONTRATANTE indicar para a CONTRATADA as pessoas que serão receptoras dos serviços previstos no repasse de conhecimento descrito no plano de transição contratual.

3.2.9 Se a CONTRATADA ou quaisquer de seus representantes não cooperarem, ou reterem qualquer informação ou dado solicitado pelo CONTRATANTE que venha a prejudicar, de alguma forma, o andamento da transição das tarefas e serviços para um novo prestador, estará sujeita às obrigações em relação a todos os danos causados ao CONTRATANTE por esta falha, sem prejuízo das demais penalidades contratuais previstas.

3.2.10 A elaboração e a execução do plano de transição contratual ocorrerão em paralelo ao atendimento das ordens de serviços demandadas pelo CONTRATANTE.

3.2.11 Em até 30 (trinta) dias antes do término do contrato, deverá ser realizada reunião visando elucidar todos os aspectos relacionados ao término do contrato, conforme descritos no item 13.1. do Termo de Referência.

3.2.12 Caso a CONTRATADA não promova adequadamente a transferência de conhecimento, serão aplicadas as sanções previstas em lei, neste Instrumento e no Termo de Referência.

3.3 DO ENCERRAMENTO DO CONTRATO

3.3.1 Ao término do contrato, deverá ocorrer:

3.3.1.1 Devolução dos equipamentos e bens de propriedade do CONTRATANTE, incluindo todos os bens intangíveis;

3.3.1.2 Devolução da documentação de processos, procedimentos, scripts desenvolvidos em conjunto com o CONTRATANTE durante a prestação dos serviços;

3.3.1.3 Revogação de perfis de acesso;

3.3.1.4 Entrega das versões finais de artefatos, incluindo códigos-fontes e documentação;

3.3.1.5 Eliminação dos perfis de acesso a sistemas do TRE-SE e de terceiros, se pertinente;

3.3.1.6 Conclusão da execução do plano de transição, previamente descrito no item 3.2 deste Instrumento; e

3.3.1.7 Demais providências relacionadas ao encerramento contratual.

3.4 DA CONFIDENCIALIDADE

3.4.1 Consonante ao Capítulo III do Decreto nº 7.845/2012, a CONTRATADA compromete-se a manter em caráter confidencial, mesmo após eventual rescisão do contrato, todas as informações relativas a:

1. Política de segurança adotada pelo CONTRATANTE e configurações de hardware e software decorrentes;
2. Processo de instalação, configuração e customização de produtos, ferramentas e equipamentos; e
3. Quaisquer dados dos quais a CONTRATADA venha a ter conhecimento em decorrência da presente contratação.

3.4.2 A CONTRATADA se compromete a guardar inteiro sigilo dos serviços contratados e dos dados processados, bem como de todas e quaisquer metodologias, processos, políticas, programas e sistemas desenvolvidos, incluindo sua documentação, reconhecendo serem esses de propriedade e uso exclusivo do CONTRATANTE, sendo vedada a sua cessão, locação ou transferência a terceiros, a qualquer título.

3.4.3 Os profissionais alocados nas dependências do TRE-SE para a prestação de serviços não poderão ter filiação partidária.

3.4.4 A CONTRATADA deverá dar ciência do Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo (TCMS) aos profissionais alocados na prestação de serviços, assegurando que todos assinem a Declaração de Ciência do Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo, conforme Anexo I-VII ao Termo de Referência. A CONTRATADA deverá manter os referidos termos assinados e disponíveis para apresentação ao CONTRATANTE, quando solicitados.

3.4.5 A CONTRATADA compromete-se a não veicular publicidade acerca dos serviços contratados, sem prévia

autorização por escrito, pelo TRE.

CLÁUSULA QUARTA - OBRIGAÇÕES

4.1 São obrigações do Contratante:

4.1.1 Permitir, sob supervisão, que os funcionários da empresa CONTRATADA, desde que devidamente identificados e incluídos na relação de técnicos autorizados, tenham acesso às dependências do TRE, onde o serviço será prestado, respeitando as normas que disciplinam a segurança da informação e do patrimônio da Justiça Eleitoral, dos servidores e de terceiros.

4.1.2 Efetuar conferência dos serviços entregues e aprová-los ou reprová-los.

4.1.3 Efetuar o pagamento no domicílio bancário informado pela CONTRATADA.

4.1.4 Liquidar o empenho e efetuar o pagamento da fatura da CONTRATADA, de acordo com as condições de preço e prazo estabelecidas neste Instrumento.

4.1.5 Rejeitar os serviços que não atendam aos requisitos constantes das especificações contidas neste Instrumento.

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

4.1.7 Notificar a CONTRATADA, por escrito, sobre imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas na execução do serviço, para que sejam adotadas as medidas corretivas cabíveis.

4.1.8 Aplicar as penalidades e sanções administrativas cabíveis quando do descumprimento do objeto contratual por parte da CONTRATADA.

4.1.9 Prestar informações e esclarecimentos pertinentes que venham a ser solicitados pelo representante ou preposto da CONTRATADA.

4.1.10 Prestar informações e esclarecimentos pertinentes que venham a ser solicitados pelo representante ou preposto da CONTRATADA.

4.2 São obrigações da Contratada:

4.2.1 Executar fielmente os serviços contratados de acordo com as especificações previstas no Edital e em seus anexos, em sua proposta, bem como no Contrato.

4.2.2 Responsabilizar-se por eventual dano que, por dolo ou culpa, os seus profissionais causarem a terceiros ou ao CONTRATANTE na execução de suas atividades. O valor do dano, após processo apurativo de responsabilidade, no qual serão garantidos o contraditório e a ampla defesa, poderá ser descontado do primeiro pagamento subsequente à finalização do processo. Tal responsabilidade não exclui e nem reduz a fiscalização ou o acompanhamento da execução do contrato pelo CONTRATANTE.

4.2.3 Acatar as instruções, sugestões, observações e decisões que emanem da fiscalização por parte do CONTRATANTE, corrigindo as deficiências apontadas quanto ao cumprimento das cláusulas contratuais, devendo, ainda, observar as normas de segurança estabelecidas pelo CONTRATANTE.

4.2.4 Apresentar a relação de profissionais que atuarão na execução dos serviços para fins de acesso às dependências do TRE.

4.2.5 Substituir, em até 5 (cinco) dias úteis, sob risco de penalização, os seus funcionários que:

1. Apresentarem comportamentos incompatíveis com as normas internas do TRE;
2. Não executarem os serviços dentro das exigências contratuais, desde que notificada pelo CONTRATANTE.

4.2.5.1 A simples substituição de funcionários não isenta a CONTRATADA das penalidades cabíveis e de reparação do dano causado à Administração.

4.2.6 Cumprir os prazos contratuais e os determinados nas ordens de serviços, no plano de trabalho e em outros mecanismos de comunicação contratual.

4.2.7 Manter, durante toda a execução do contrato, as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação, devendo comunicar ao CONTRATANTE a superveniência de fato impeditivo da manutenção dessas condições.

4.2.8 Obedecer a todas as normas, padrões, processos e procedimentos do CONTRATANTE.

4.2.9 Manter organizados e disponíveis ao CONTRATANTE, durante a vigência do contrato, todos os documentos (artefatos, ordens de serviços, comprovações de habilitação técnica de profissionais, produtos e outros elementos),

base de dados e cópias de segurança pertinentes ao objeto contratual.

4.2.10 Prestar todos os esclarecimentos técnicos e administrativos que lhe forem solicitados pelo CONTRATANTE, relacionados à prestação dos serviços.

4.2.11 Não divulgar e nem permitir a divulgação, sob qualquer hipótese, das informações a que venha a ter acesso em decorrência dos serviços realizados, sob pena de responsabilidade civil e/ou criminal.

4.2.12 Zelar pelo patrimônio do CONTRATANTE e usar de forma racional os materiais disponíveis para a execução do contrato.

4.2.13 Responsabilizar-se pela solicitação de acesso, por parte dos funcionários, aos sistemas e serviços do CONTRATANTE, necessários à prestação dos serviços, bem como pelos seus respectivos descredenciamentos quando necessários.

4.2.14 Assumir plena e exclusivamente todos os riscos provenientes da execução do objeto contratual, não assumindo o CONTRATANTE, em hipótese alguma, nenhuma responsabilidade subsidiariamente.

4.2.15 Propiciar a transferência de conhecimento aos servidores do TRE-SE durante toda a execução contratual.

4.2.16 Apresentar, após a abertura da ordem de serviço, o curriculum vitae com os respectivos documentos comprobatórios das informações ali declaradas de todos os profissionais indicados para a consecução das atividades previstas na ordem de serviço, para verificação e aprovação, por parte do CONTRATANTE, do atendimento aos requisitos dos perfis profissionais, conforme as áreas de atuação apresentadas no Anexo I-V ao Termo de Referência.

4.2.17 Manter sua equipe qualificada para cumprir as atividades previstas nas ordens de serviço, sem que isso implique acréscimo ao seu valor.

4.2.17.1 Sempre que houver atualização tecnológica ou metodológica em que os técnicos envolvidos necessitem do novo conhecimento, o CONTRATANTE notificará a CONTRATADA da necessidade de capacitação de sua equipe ou de sua substituição por outra já capacitada.

4.2.17.1.1 Após a notificação, a CONTRATADA deverá ter seus técnicos capacitados ou substituídos no prazo máximo de 60 (sessenta) dias corridos.

4.2.18 Assumir a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes do trabalho, quando forem vítimas os seus profissionais no desempenho dos serviços ou em conexão com eles, ainda que a ocorrência se dê nas dependências do CONTRATANTE.

4.2.19 Comunicar por escrito qualquer anormalidade, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, prestando ao CONTRATANTE os esclarecimentos julgados necessários.

4.2.20 Indicar, no prazo da assinatura do contrato, 2 (dois) dias úteis, representante para a execução da presente contratação, bem como telefone e e-mail para contato, a fim de constar no instrumento contratual.

4.2.20.1 Indicar outro representante, no prazo de 2 (dois) dias úteis, no caso de o TRE-SE utilizar-se do direito de determinar, a qualquer tempo, a substituição do representante a que se refere o item **4.2.20**.

4.2.21 Facilitar o pleno exercício das funções da Equipe de Gestão da Contratação, atendendo às suas solicitações e fornecendo, a qualquer momento, todas as informações de interesse do CONTRATANTE, por ele julgadas necessárias, pertinentes ao objeto da contratação.

4.2.22 Observar as normas do Código de Ética e Conduta Profissional do TRE/SE, instituído pela Resolução 120/2015 TRE/SE, disponível em: <http://www.tre-se.jus.br/o-tre/servidores-e-normas-internas/codigo-de-etica-e-conduta-profissional/codigo-de-etica-e-conduta-profissional>.

4.2.23 É EXPRESSAMENTE VEDADO à CONTRATADA:

4.2.23.1 Veicular publicidade acerca da contratação, salvo se houver prévia autorização do CONTRATANTE.

4.2.23.2 Sub-rogar (subcontratar, ceder ou transferir totalmente) a contratação.

4.2.23.3 Contratar servidor pertencente ao quadro de pessoal do CONTRATANTE, ativo ou aposentado há menos de 5 (cinco) anos, ou ocupante de cargo em comissão, assim como seu cônjuge, companheiro, parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o 3º grau, durante a vigência da contratação.

4.2.23.4 Caucionar ou utilizar o Termo de Contrato/Nota de Empenho para qualquer operação financeira.

4.2.23.5 Interromper a execução dos serviços sob alegação de inadimplemento por parte do CONTRATANTE, salvo nos casos previstos em lei.

CLÁUSULA QUINTA - GESTÃO/FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

5.1 Controle e fiscalização da execução

5.1.1 Da Equipe de Gestão da Contratação (EGC)

5.1.1.1 A equipe responsável pela gestão e fiscalização da execução contratual, denominada Equipe de Gestão da Contratação (EGC), será constituída por membros da Administração especialmente designados, com as funções de **gestor do contrato, fiscais técnicos e fiscal administrativo**:

1. Gestor do Contrato: Jeirlan Correia Palmeira (titular) e, em suas ausências, Ana Cláudia da Silva Travassos (suplente), Diego Medeiros Vilar Oliveira (suplente), Paulo Sérgio de Santana Silva (suplente) ou Rodrigo Cardoso Mesquita (suplente).

2. Fiscais Técnicos: Ana Cláudia da Silva Travassos (titular), Diego Medeiros Vilar Oliveira (titular), Paulo Sérgio de Santana Silva (titular), Rodrigo Cardoso Mesquita (titular) e, em ausências, Anderson Luiz Oliveira Franca (suplente), Gedalias Bastos Freire (suplente), Geraldo Antonio de Oliveira (suplente), Iraci Chaves Silva Costa (suplente) e Luiz Ricardo Belém Santos (suplente).

3. Fiscal Administrativo: Ricardo Loeser de Carvalho Filho (titular) e, em suas ausências, Gilvan Meneses (suplente).

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

5.1.1.1.2 Fiscais Técnicos são os servidores responsáveis por fiscalizar o contrato sob o ponto de vista técnico, cabendo a eles:

1. Estabelecer os serviços a serem realizados, requerendo ao gestor do contrato, por meio do preenchimento de solicitações de serviços e de ordens de serviço, autorização para realização das demandas de serviços pela CONTRATADA;
2. Avaliar e aprovar tecnicamente os planos de trabalho apresentados pela CONTRATADA, submetendo-os ao gestor do contrato para autorização de execução;
3. Avaliar e aprovar, conforme estabelecido no Anexo I-V do Termo de Referência, o cumprimento dos requisitos dos profissionais alocados na execução dos serviços;
4. Receber, avaliar tecnicamente e aprovar os serviços prestados pela CONTRATADA, conforme ordem de serviço emitida;
5. Aferir se os níveis mínimos de qualidade de serviço foram atingidos quando do recebimento definitivo de cada ordem de serviço pela CONTRATADA;
6. Verificar a manutenção das condições definidas no Modelo de Execução do Objeto e de Gestão do Contrato; e
7. Identificar não conformidades com os termos contratuais.

5.1.1.1.3 Fiscal Administrativo é o servidor representante da Área Administrativa responsável por fiscalizar o contrato quanto aos aspectos administrativos. Cabe ao Fiscal Administrativo:

1. Emitir pareceres para todos os atos da empresa CONTRATADA relativos à execução do contrato, em especial para aplicação de sanções, alterações e rescisão;
2. Promover o registro das ocorrências verificadas durante a execução do contrato, adotando as providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas contratuais, conforme o disposto nos §§ 1º e 2º do art. 67 da Lei nº 8.666, de 1993;
3. Verificar manutenção das condições classificatórias;
4. Verificar regularidades fiscais, trabalhistas e previdenciárias; e
5. Exigir o cumprimento de todos os itens constantes do Termo de Referência, da proposta da CONTRATADA e das cláusulas do contrato.

5.1.2 A gestão e fiscalização da contratação será exercida no interesse do TRE-SE, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da Contratada pela adequada execução do objeto contratado e pelos danos ou prejuízos por ela causados, por culpa ou dolo, ao TRE-SE ou a terceiros.

5.1.3 Os esclarecimentos solicitados pela EGC deverão ser prestados em 24 (vinte e quatro) horas, podendo ser fixado prazo diverso de acordo com a complexidade do caso.

5.1.4 A EGC determinará o que for necessário à solução das irregularidades detectadas durante a execução contratual.

5.1.5 Quando as decisões e as providências ultrapassarem a competência da EGC, esta submeterá a matéria aos seus superiores hierárquicos, em tempo hábil, para que seja determinada a adoção das medidas cabíveis.

5.1.6 Nenhuma modificação poderá ser feita na prestação dos serviços sem autorização expressa da EGC.

5.1.7 A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada por meio de instrumentos de controle que permitam o acompanhamento da prestação de serviços. Além da solicitação de serviço, plano de trabalho, ordem de serviço e relatórios de controle estabelecidos, a critério do CONTRATANTE, outros instrumentos, negociados previamente com a CONTRATADA, poderão ser exigidos para melhorar a fiscalização.

5.1.8 Eventuais irregularidades de caráter urgente deverão ser comunicadas por escrito ao gestor do contrato, com os esclarecimentos necessários e as informações sobre possíveis paralisações de serviços, além da apresentação de relatório técnico ou razões justificadoras a serem apreciadas e aceitas ou recusadas

O CONTRATANTE reserva-se o direito de exercer a mais ampla e completa fiscalização sobre os serviços.

5.1.9 As normas constantes deste Instrumento não desobrigam a Contratada do cumprimento de outras disposições legais, federais, estaduais e municipais pertinentes.

5.2 A CONTRATADA deverá designar preposto para representá-la junto ao CONTRATANTE, sem que isso implique acréscimo aos preços contratados, o qual deverá promover constantemente a verificação da conformidade dos serviços, além da supervisão e do controle de pessoal alocado na prestação dos serviços, respondendo perante o CONTRATANTE por todos os atos e fatos gerados ou provocados por seus empregados na execução de suas atividades contratuais, cuidando inclusive do controle diário da quantidade de horas de serviço técnico (HST) realizada.

5.2.1 O preposto não poderá ser designado dentre os profissionais alocados na execução de ordens de serviço.

5.2.2 O preposto deverá estar acessível e disponível em dias úteis, 8h por dia, entre 7h e 19h, além dos demais horários, fins de semana e feriados em que houver previsão de prestação de serviço, respeitado o intervalo para descanso obrigatório, que não poderá exceder duas horas.

5.2.3 O preposto terá como principais atribuições:

1. Receber e conferir, quanto aos prazos, completude e clareza, todas as solicitações de serviços e ordens de serviço;
2. Alocar os profissionais necessários à execução das ordens de serviço, observando a qualificação exigida na contratação;
3. Acompanhar a realização das ordens de serviço e manter informada a Equipe de Gestão da Contratação, sempre que demandado, quanto à execução;
4. Preparar os processos de faturamento, respondendo pela CONTRATADA quanto aos possíveis atrasos, às multas, às glosas, aos pedidos de repactuação, aos impostos e a outros elementos do faturamento;
5. Distribuir as tarefas entre os membros da equipe da CONTRATADA;
6. Participar, periodicamente, a critério do CONTRATANTE, de reuniões de acompanhamento das atividades referentes às ordens de serviço em execução; e
7. Realizar a gestão, no que cabe à CONTRATADA, dos aspectos administrativos e legais do contrato.

5.2.4 A designação do preposto deverá acontecer na reunião inicial entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA.

5.2.5 A CONTRATADA deverá, na reunião, informar ao CONTRATANTE o número de telefone e e-mail de contato do preposto designado.

5.2.6 A CONTRATADA deverá designar formalmente substituto para o preposto em suas ausências e/ou impedimentos. Caberão aos substitutos as mesmas atribuições e responsabilidades do titular.

5.2.6.1 Sempre que houver a necessidade de substituição do preposto, a CONTRATADA deverá informar o CONTRATANTE sobre o fato.

5.2.7 Em decorrência da complexidade das atividades, o preposto deverá comprovar, por meio de atestado ou declaração, já ter atuado no acompanhamento de contrato de prestação de serviços de TI.

5.3 A cada período de 12 (doze) meses, cujo termo inicial será a data de apresentação da proposta no certame, a EGC verificará a compatibilidade dos preços avençados com os valores praticados no mercado, para eventuais tratativas negociais com a CONTRATADA.

CLÁUSULA SEXTA - DO VALOR

6.1 O valor total do presente Contrato importa em **R\$ 699.993,00** (seiscentos e noventa e nove mil, novecentos e noventa e três Reais), compreendendo:

Item	SERVIÇO	UNIDADE	QUANTIDADE	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
1	Serviços de tecnologia da informação e comunicação na área de desenvolvimento e sustentação de sistemas de informação, pelo período de 36 (trinta e seis) meses	HST	12.300	R\$ 56,91	R\$ 699.993,00

CLÁUSULA SÉTIMA - DO PAGAMENTO E DO REAJUSTE

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

7.1.1 Na hipótese de o valor a ser pago enquadrar-se no Art. 5º, § 3º, da Lei 8.666/1993, o prazo para pagamento será de até 5 (cinco) dias úteis contados da data da atestação, nos mesmos moldes indicados no item **7.1**.

7.1.2 O pagamento do serviço ocorrerá mensalmente, de acordo com a quantidade de HST realizadas nas ordens de serviço com recebimento definitivo pelo fiscal técnico até o final do mês anterior, multiplicada pelo seu valor unitário, após verificação de cumprimento dos indicadores de qualidade e produtividade e aplicação de eventuais glosas.

7.1.3 A atestação será efetuada pela EGC em até dois dias úteis contados da apresentação da nota fiscal ou fatura pela Contratada e da comprovação da regularidade necessária para o pagamento.

7.1.4 O prazo para atestação não correrá enquanto a conformidade depender de providências por parte da Contratada, comprovadamente solicitadas pela EGC.

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

7.2 Para o(s) pagamento(s), a EGC comprovará a regularidade da Contratada relativa à Seguridade Social – INSS, através da Certidão Negativa de Débitos – CND, e ao Fundo de Garantia por tempo de Serviço – FGTS, através do Certificado de Regularidade do FGTS – CRF, bem como a Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT.

7.2.1 A consulta à CND, ao CRF e à CNDT poderá ser realizada, respectivamente, nos seguintes endereços na internet: <http://www.receita.fazenda.gov.br/Aplicacoes/ATSP0/Certidao/CNDConjuntaSegVia/NICertidaoSegVia.asp?Tipo=1>, <https://www.sifge.caixa.gov.br/Cidadao/Crf/FgeCfSCriteriosPesquisa.aspe> <http://www.tst.jus.br/certidao>.

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

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

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

7.2.5 De acordo com os Decretos 3.393/2011 e 3.646/2011, do Município de Aracaju, que regulamenta e disciplina a nota fiscal eletrônica e instituiu a substituição tributária, respectivamente, o Tribunal Regional Eleitoral de Sergipe, na condição de tomador de serviço, exigirá da contratada sediada fora do Município de Aracaju, a apresentação do Registro Auxiliar de Nota Fiscal de Serviço – RANFS, conforme modelo do anexo IV do Decreto 5.551/2017, também do Município de Aracaju.

7.2.6 A contratada deverá previamente à emissão da nota fiscal efetuar cadastramento na Prefeitura de Aracaju, por meio do site <https://aracajuse.webiss.com.br/>.

7.2.7 O pagamento dos serviços prestados está condicionado ao aceite do RANFS no site da Prefeitura de Aracaju, pela Gestão/Fiscalização da contratação.

7.3 Na hipótese de não ocorrer o pagamento no prazo previsto no itens **7.1** ou **7.1.1**, por causa atribuída exclusivamente à Administração, o valor devido deverá ser acrescido de atualização financeira e sua apuração se fará desde a data de seu vencimento até a data do efetivo pagamento, em que os juros de mora serão calculados à taxa de 0,5% (meio por cento) ao mês, ou 6% (seis por cento) ao ano, mediante aplicação da seguinte fórmula:

$EM = N \times VP \times I$, sendo:

EM = Encargos moratórios;

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

VP = Valor da parcela em atraso; e

I = Índice de atualização financeira:

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

$I = 0,0001644$.

7.3.1 Salvo a atualização financeira prevista no item **7.3**, não será devida qualquer compensação ou penalidade por atraso de pagamento.

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

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

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

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

CLÁUSULA OITAVA - ACRÉSCIMOS OU SUPRESSÕES

8.1 A Contratada obriga-se a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem no objeto deste Instrumento, até 25% (vinte e cinco por cento) de seu valor.

8.1.1 O limite estabelecido no item **8.1** poderá ser excedido, para supressão, desde que resultante de acordo celebrado entre os Contratantes.

CLÁUSULA NONA - GARANTIA CONTRATUAL

9.1 Como garantia da regular execução deste Contrato, dentre as opções constantes do item **16** do Anexo I do Edital - Termo de Referência, a Contratada oferece **Seguro Garantia** no valor de **R\$ 34.999,65** (trinta e quatro mil, novecentos e noventa e nove Reais e sessenta e cinco centavos).

9.1.1 A garantia estipulada no item **9.1** deve ser prestada pela Contratada no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contados a partir da assinatura deste Instrumento.

9.1.2 No caso de atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias para a apresentação da garantia, o TRE-SE, sem prejuízo do disposto no item **10.1.3.2**, poderá promover a retenção dos pagamentos devidos à Contratada, até o limite de 5% (cinco por cento) do valor do contrato, a título de garantia, a serem depositados junto à Caixa Econômica Federal, com correção monetária, em favor do TRE-SE.

9.2 A garantia de execução do objeto desta contratação corresponderá a 5% (cinco por cento) do valor do Contrato e será liberada em até 10 (dez) dias, ante a comprovação de que a Contratada pagou todas as verbas

rescisórias trabalhistas decorrentes da contratação, bem como descontadas as eventuais multas e pagamento de qualquer obrigação, finda a vigência da contratação e após atestação da Gestão/Fiscalização da contratação.

9.3 A garantia oferecida deverá estar resguardada de eventuais perdas do poder aquisitivo da moeda, cabendo à Contratada reforçá-la sempre que se faça necessário o restabelecimento das condições iniciais, inclusive quando sobre ela incidirem descontos relacionados a multas por infrações contratuais.

9.4 A garantia prestada pela Contratada assegurará o pagamento de:

9.4.1 Prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do Contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas.

9.4.2 Prejuízos causados à Administração ou a terceiro, decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do Contrato.

9.4.3 Multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à Contratada.

9.4.4 Obrigações fiscais, trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza, não adimplidas pela Contratada.

9.5 A garantia prestada terá validade a partir da data de assinatura deste instrumento, estendendo-se a até 3 (três) meses após o término de vigência contratual.

9.5.1 Caso haja prorrogação da execução do serviço, a Contratada se obriga a estender a garantia em igual período.

9.6 Se o valor da garantia vier a ser utilizado, a Contratada se obriga a efetuar a respectiva reposição, no prazo de 10 (dez) dias úteis, a contar da data do recebimento da notificação deste Tribunal, que ocorrerá preferencialmente por comunicação eletrônica (e-mail).

9.7 Em ocorrendo revisão de preços, o valor da garantia deverá ser complementado em igual proporção.

9.8 Na garantia deverá constar compromisso da instituição garantidora prevendo que somente a liberará ante a comprovação de inexistência de quaisquer pagamentos devidos pela Contratada ao Contratante.

CLÁUSULA DÉCIMA - PENALIDADES

10.1 Com fundamento nos artigos 86 e 87, incisos I e II, da Lei n.º 8.666/1993; e no artigo 7º da Lei n.º 10.520/2002, nos casos de retardamento, de falha na execução da contratação (descumprimento de obrigações pactuadas), inexecução parcial ou de inexecução total do objeto, facultada a defesa prévia no respectivo processo, no prazo de 5 (cinco) dias úteis contados da notificação, garantidos o contraditório e a ampla defesa, a CONTRATADA poderá ser sancionada, **isoladamente ou não**, com as seguintes reprimendas:

10.1.1 Advertência, a ser aplicada pela EGC, por inexecução parcial da contratação que não trouxer prejuízo ao fornecimento/execução do objeto, como atrasos injustificados no acatamento das decisões, observações e sugestões feitas pela referida Equipe ou inobservância de obrigação que não justifique a imposição de penalidade mais grave.

10.1.2 Multa moratória, a ser aplicada pela Secretaria de Administração, Orçamento e Finanças do Tribunal Regional Eleitoral de Sergipe, nas seguintes hipóteses:

10.1.2.1 Por deixar de apresentar Plano de Trabalho (PTR) no prazo estabelecido, a CONTRATADA ficará sujeita à multa equivalente a 0,4% do valor da Ordem de Serviço, por dia de atraso.

10.1.2.2 Em caso de atraso na entrega dos serviços demandados através de Ordem de Serviço, a CONTRATADA ficará sujeita à multa equivalente a 0,2% do valor global da contratação, a ser aplicada a cada evento.

10.1.3 Multa, a ser aplicada pela Secretaria de Administração, Orçamento e Finanças do Tribunal Regional Eleitoral de Sergipe.

10.1.3.1 No caso de inexecução total do objeto, a CONTRATADA estará sujeita à aplicação de multa de até 30% (trinta por cento) do valor contratado.

10.1.3.1.1 A inexecução total do objeto poderá ser declarada pelo CONTRATANTE, se a CONTRATADA não iniciar as atividades em até 30 (trinta) dias corridos da assinatura do Contrato.

10.1.3.2 Pelo descumprimento das obrigações contratuais, a Administração aplicará multas conforme a graduação estabelecida no Anexo I-I (INFRAÇÕES / PENALIDADES).

10.1.4 Impedimento de licitar e contratar com a União e descredenciamento no SICAF, ou nos sistemas de cadastramento de fornecedores a que se refere o inciso XIV do artigo 4º da Lei n.º 10.520/2002, pelo prazo de até cinco anos, a ser aplicada pela Diretoria-Geral do Tribunal Regional Eleitoral de Sergipe.

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

10.1.4.2. Por até 2 (dois) anos, na hipótese de retardamento da execução do objeto e/ou de falha na execução da contratação que vier causar prejuízo ao CONTRATANTE.

10.1.4.3. Por até 5 (cinco) anos, quando comportar-se de modo inidôneo.

10.1.4.3.1. Para os fins do item **10.1.4.3.**, reputar-se-ão inidôneos, por exemplo, as condutas descritas nos artigos 92, parágrafo único, 96 e 97, parágrafo único, da Lei n.º 8.666/1993.

10.2 O valor das multas previstas nos itens **10.1.2** e **10.1.3**, bem como o valor necessário à eventual reparação de danos causados ao CONTRATANTE e/ou a terceiros, poderão ser descontados das faturas devidas à CONTRATADA e/ou da garantia à avença.

10.2.1 Se o valor da fatura for insuficiente, fica a CONTRATADA obrigada a recolher a importância devida no prazo de 15 (quinze) dias contados da comunicação oficial.

10.2.2 Esgotados os meios administrativos para cobrança do valor devido pela CONTRATADA ao CONTRATANTE, o débito será encaminhado para inscrição em dívida ativa ou cobrado judicialmente.

10.3 As comunicações de atos processuais serão realizadas, preferencialmente, por meio do endereço eletrônico (e-mail) informado pela CONTRATADA.

10.4 À CONTRATADA que se enquadrar em conduta penalizável aplicar-se-ão os seguintes critérios:

10.4.1 Será penalizada com o grau mínimo da escala sempre que caracterizada boa-fé e prejuízo irrelevante ao TRE-SE.

10.4.1.1 Considera-se boa-fé evidência concreta de atendimento às solicitações do TRE-SE.

10.4.1.2 Considera-se irrelevante o prejuízo que não enseje desatendimento parcial ao objeto da contratação.

10.4.2 Será penalizada com o grau máximo da escala quando presentes má-fé ou desatendimento total ao objeto da contratação.

10.4.3 Para as penalizações que não se enquadrem nos itens 10.4.1 e 10.4.2, o escalonamento observará as circunstâncias concretas, notadamente a boa-fé da CONTRATADA e a caracterização de prejuízo ao TRE-SE

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - RESCISÃO DA CONTRATAÇÃO

11.1 A contratação poderá ser rescindida nos termos dos artigos 78 a 80 da Lei 8.666/1993.

11.1.1 No caso de rescisão provocada por inadimplemento – de qualquer natureza - da CONTRATADA, o CONTRATANTE, sem prejuízo das penalidades contratuais e legais, poderá reter, cautelarmente, os créditos decorrentes da contratação até o valor dos prejuízos causados, já calculados ou estimados.

11.1.2 A cada 12 meses, será verificada a compatibilidade da contratação com os valores praticados pelo mercado. Caso os valores praticados sejam inferiores e após frustradas as negociações junto à CONTRATADA, o contrato poderá ser rescindido pelo CONTRATANTE.

11.2 No processo que visa à rescisão da contratação, serão assegurados o contraditório e a ampla defesa, sendo que, depois de encerrada a instrução inicial, a CONTRATADA terá o prazo de 5 (cinco) dias úteis para se manifestar e produzir provas, sem prejuízo da possibilidade de o CONTRATANTE adotar, motivadamente, providências acauteladoras.

11.3 As comunicações de atos processuais serão realizadas, preferencialmente, por meio do endereço eletrônico (e-mail) informado pela CONTRATADA.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA- SUSPENSÃO DA CONTRATAÇÃO

12.1 A contratação poderá ser suspensa temporariamente, ficando sua fiel execução vinculada à disponibilidade orçamentária por parte do Órgão Contratante, caso em que será comunicado à Contratada.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

13.1 As despesas com este Contrato terão como fonte para seu pagamento recursos orçamentários e financeiros consignados no Orçamento Geral da União e correrá à conta do Programa de Trabalho 02.122.0033.20GP.0028/Julgamento de Causas e Gestão Administrativa na Justiça Eleitoral - PTRES: 167686, Grupo Natureza de Despesa (GND) – Outras Despesas Correntes, **Nota de Empenho 2020NE000436**.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - REPRESENTANTE DA CONTRATADA

14.1 A Contratada indica **Rafael Dias de Melo e Silva, CI 15.522.599, SSP/MG, CPF 081.726.266-06**, para representá-la na execução do objeto do presente Contrato, reservando-se o Contratante o direito de determinar, a qualquer tempo, a sua substituição, caso em que a Contratada deverá indicar outro representante.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - VINCULAÇÃO

15.1 Integram o presente Instrumento, independentemente de sua transcrição, o Edital do **Pregão 3/2020 – Eletrônico** e todos os seus Anexos, bem como a Proposta da Contratada.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - FORO

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

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA - LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

17.1 Aplicam-se a este Instrumento e aos casos omissos os recursos operacionais do sistema eletrônico (www.comprasgovernamentais.gov.br), a Lei 10.520/2002, o Decreto 10.024/2019, a Lei Complementar 123/2006, o Decreto 8.538/2015, o Decreto 7.845/2012, o Decreto 9.507/2018, o Decreto 7.174/2010, as Resoluções 161/2014 e 120/2015, ambas do TRE/SE, as Resoluções CNJ 182/2013 e 198/2014, a Resolução TSE 23.234/2010 e, subsidiariamente, pela Lei 8.666/1993.

Para firmeza e como prova de assim haverem, entre si, ajustado e contratado, é lavrado o presente Contrato, cujo extrato fica registrado, de acordo com o art. 60, da Lei 8.666/93, o qual, depois de lido e achado conforme, vai assinado pelas partes, em três vias de igual teor e forma para que produza seus efeitos legais.

(assinado e datado eletronicamente)

Desembargador JOSÉ DOS ANJOS
Presidente

(assinado e datado eletronicamente)

RAFAEL DIAS DE MELO E SILVA
Crosoften Tecnologia e Inovação Ltda.



Documento assinado eletronicamente por **Rafael Dias de Melo e Silva, Usuário Externo**, em 02/09/2020, às 09:11, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **JOSÉ DOS ANJOS, Presidente**, em 02/09/2020, às 09:45, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://apps.tre-se.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **0900001** e o código CRC **80CA8652**.