



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

EDITAL DE PROCEDIMENTO LICITATÓRIO

PREGÃO 15/19 – ELETRÔNICO

PROCESSO 0022907-59.2019.6.25.8000

ATENÇÃO

O **Acórdão 754/2015 TCU-Plenário** determina aos órgãos da Administração Pública que: "(...) autuem processo administrativo com vistas à apenação das empresas que praticarem, injustificadamente, ato ilegal tipificado no art. 7º da Lei 10.520/2002 e alertem-nos de que tal dispositivo tem caráter abrangente e abarca condutas relacionadas não apenas à contratação em si, mas também ao procedimento licitatório e à execução da avença(...)".

Em cumprimento à determinação, **alerta-se** para que o licitante analise detalhadamente o edital e seus anexos para formular proposta/lance passível de cumprimento.

A prática injustificada de atos tais como não manter a proposta (ex. desistência, não envio de amostra, planilha, laudos) e deixar de enviar documentação exigida (ex. documentos de habilitação), sem prejuízo de outras infrações cometidas na licitação/contratação, sujeitará o licitante às penalidades cabíveis, apuradas em regular processo administrativo, garantidos o contraditório e a ampla defesa.

A **UNIÃO**, por intermédio do **TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE SERGIPE**, CNPJ 06.015.356/0001-85, doravante denominado **TRE-SE**, com sede no Centro Administrativo Governador Augusto Franco (CENAF), Variante 2, Lote 7, Bairro Capucho, 49.081-000, Aracaju/SE, comunica aos interessados que realizará licitação na modalidade **PREGÃO**, em meio **ELETRÔNICO**, do tipo **MENOR PREÇO**, dirigida por seu Pregoeiro, auxiliado pela Equipe de Apoio, nomeados pela Portaria 886/2019, e regida pela Lei 10.520/2002, pelos Decretos 5.450/2005 e 7.174/2010, pela Lei Complementar 123/2006, pelos Decretos 8.538/2015, 9.507/2018, pela Resolução CNJ 182/2013, Resolução TSE 23.234/2010, pela Resolução 120/2015 TRE-SE e, subsidiariamente, pela Lei 8.666/1993 e Instrução Normativa SLTI/MPOG 5/2017, bem como subordinada às condições e exigências estabelecidas neste Edital e em seu(s) Anexo(s), objetivando a **CONTRATAÇÃO DE PESSOA JURÍDICA PARA A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS CONTINUADOS DE SUPORTE E ATENDIMENTO TÉCNICO A USUÁRIOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (SERVICE DESK), PELO PRAZO DE 36 MESES, INCLUINDO A ATIVIDADE ACESSÓRIA DE CUSTOMIZAÇÃO DA FERRAMENTA INFORMATIZADA DE CONTROLE DE CHAMADOS UTILIZADA PELO TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE SERGIPE (TRE-SE), CONFORME CONDIÇÕES ESTABELECIDAS NESTE INSTRUMENTO.**

Este Pregão Eletrônico será julgado pelo tipo de licitação **MENOR PREÇO**, segundo o fator **PREÇO GLOBAL POR LOTE**, e terá como fonte para seu pagamento recursos orçamentários e financeiros oriundos do Orçamento Geral da União e correrá à conta do Programa de Trabalho 02.122.0570.20GP.0028 - Julgamento de Causas e Gestão Administrativa na Justiça Eleitoral - PTRES: 084632, Grupo de Natureza de Despesa - Outras Despesas Correntes.

A sessão pública, com o uso de recursos de tecnologia da informação, ocorrerá às **9h (NOVE HORAS), HORÁRIO DE BRASÍLIA/DF, DE 11 DE NOVEMBRO DE 2019**, no site www.comprasgovernamentais.gov.br.

1 OBJETO DA LICITAÇÃO

1.1 O objeto deste Pregão Eletrônico é a contratação de pessoa jurídica para a prestação de serviços continuados de suporte e atendimento técnico a usuários de tecnologia da informação e comunicação (service desk), pelo prazo de 36 meses, incluindo a atividade acessória de customização da ferramenta informatizada de controle de chamados utilizada pelo Tribunal Regional Eleitoral de Sergipe (TRE-SE), conforme as condições e as normas estabelecidas neste Instrumento e em seu(s) Anexo(s).

2 CONDIÇÕES DE PARTICIPAÇÃO

2.1 Para participar do Pregão Eletrônico, o licitante deverá se credenciar no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores (SICAF) e obter chave de identificação e senha, pessoal e intransferível, para acesso ao sistema (www.comprasgovernamentais.gov.br).

2.1.1 O credenciamento junto ao provedor do sistema (www.comprasgovernamentais.gov.br) implica a responsabilidade legal do licitante ou de seu representante legal e a presunção de sua capacidade técnica para realização das transações inerentes a este Pregão Eletrônico.

2.1.2 Para participação no Pregão Eletrônico, o licitante deverá manifestar, em campo próprio do sistema (www.comprasgovernamentais.gov.br), que cumpre plenamente os requisitos de habilitação e que sua proposta está em conformidade com as exigências

este Edital.

2.2 O uso da senha de acesso ao sistema eletrônico (www.comprasgovernamentais.gov.br) é de inteira e exclusiva responsabilidade do licitante, incluindo qualquer transação efetuada diretamente ou por seu representante, não cabendo ao provedor do sistema ou ao TRE-SE responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido, ainda que provocados por terceiros.

2.3 Os licitantes ou seus representantes legais deverão estar previamente credenciados junto ao órgão provedor, no prazo mínimo de 3 (três) dias úteis antes da data de realização deste Pregão Eletrônico.

2.4 Não será admitido o consórcio de licitantes.

2.5 Não poderão participar deste certame:

2.5.1 Empresários cujos Estatutos ou Contratos sociais não incluam o objeto deste Pregão.

2.5.2 Empresas que tenham entre seus empregados cônjuges, companheiros ou parentes em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, inclusive, de ocupantes de cargos de direção e de assessoramento, de membros ou juizes vinculados ao TRE-SE.

2.5.3 Pessoa jurídica que tenha em seu quadro societário, ainda que sem função gerencial, servidor, cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade até o terceiro grau, inclusive, dos magistrados ocupantes de cargos de direção ou no exercício de funções administrativas, assim como de servidores ocupantes de cargos de direção, chefia e assessoramento vinculados direta ou indiretamente às unidades situadas na linha hierárquica da área encarregada da licitação.

3 FORMA DE APRESENTAÇÃO DA PROPOSTA

3.1 A participação no pregão eletrônico dar-se-á por meio da digitação da senha privativa do licitante e subsequente encaminhamento da proposta, **a partir de 25 de OUTUBRO de 2019**, data da publicação do Aviso de Licitação no Diário Oficial da União, Seção 3, **até 11 DE NOVEMBRO DE 2019**, antes da abertura da sessão pública na internet, em formulário específico, exclusivamente por meio do sistema eletrônico (www.comprasgovernamentais.gov.br).

3.1.1 Até a abertura da sessão pública na Internet, os licitantes poderão retirar ou substituir a proposta anteriormente apresentada.

3.2 O licitante se responsabilizará por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no sistema eletrônico (www.comprasgovernamentais.gov.br), assumindo como firmes e verdadeiras suas propostas, assim como os lances inseridos durante a sessão pública.

3.3 Incumbirá ao licitante acompanhar as operações no sistema eletrônico (www.comprasgovernamentais.gov.br) durante a sessão pública, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de qualquer mensagem emitida ou de sua desconexão.

3.4 Nas propostas serão considerados obrigatoriamente:

3.4.1 Preços em moeda nacional, observando-se as especificações necessárias indicadas no **Anexo I - Termo de Referência** e inclusos os encargos ou despesas que incidam ou venham a incidir sobre o objeto licitado, tais como: impostos, taxas, transportes, seguros, encargos fiscais e todos os ônus diretos.

3.4.1.1 Para elaborar a proposta o licitante deverá preencher o Modelo de Proposta de Preços constante do **Anexo II**.

3.4.2 Especificações do objeto e prazos conforme item **5** deste Edital e **Anexos I e IV** (Termo de Referência e Minuta do Contrato, respectivamente).

3.4.2.1 O encaminhamento da proposta implica adesão à descrição complementar constante dos **Anexos I e IV** (Termo de Referência e Minuta do Contrato, respectivamente).

3.4.2.1.1 É desnecessária a repetição dos termos constantes da descrição complementar.

3.4.2.1.2 Não será considerado o preenchimento do campo em desconformidade com a descrição complementar.

3.4.3 Abrangência de todos os itens do lote.

3.4.4 Declaração firmada no campo próprio de que atende os requisitos do art. 3º, I ou II, da Lei Complementar 123/2006, sob pena de decadência do direito de pleitear os benefícios previstos na referida Lei.

4 FORMA DE HABILITAÇÃO

4.1 O **licitante**, para habilitar-se, deverá apresentar os seguintes documentos:

4.1.1 Comprovação de cadastramento feita mediante apresentação do Certificado de Registro Cadastral (CRC) expedido por qualquer órgão ou entidade da administração pública ou, em sua falta, apresentação dos documentos estipulados a seguir, conforme o caso:

4.1.1.1 Registro comercial, no caso de empresário.

4.1.1.2 Ato Constitutivo, Estatuto ou Contrato social em vigor, devidamente registrado, em se tratando de sociedades, e, no caso de sociedades por ações, acompanhado de documentos de eleição de seus administradores.

4.1.1.3 Inscrição do Ato Constitutivo, no caso de sociedades simples, acompanhada de prova de diretoria em exercício.

4.1.1.4 Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica.

4.1.1.5 Prova de inscrição no Cadastro de Contribuintes Municipal, se houver, relativo ao domicílio ou sede do licitante, pertinente a seu ramo de atividade e compatível com o objeto deste Instrumento.

4.1.2 Prova de regularidade para com as Fazendas federal (certidão negativa ou positiva com efeitos de negativa de tributos e contribuições federais e certidão negativa ou positiva com efeitos de negativa da dívida ativa da União), e municipal, do domicílio ou sede do licitante ou outra equivalente, na forma da lei.

4.1.3 Prova de regularidade relativa à seguridade social e ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (FGTS), demonstrando situação regular no cumprimento dos encargos sociais instituídos por lei.

4.1.4 Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT), nos termos do Título VII-A do Decreto-Lei 5.452/1943 (Consolidação das Leis do Trabalho-CLT).

4.1.5 Certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do licitante.

4.1.6 Para fins de demonstração da qualificação econômico-financeira, o licitante deverá comprovar patrimônio líquido igual ou superior a 10% (dez por cento) do valor estimado da contratação, por meio da apresentação do balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, apresentados na forma da lei, vedada a substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados por índices oficiais, quando encerrados há mais de 3 (três) meses da data da sessão pública de abertura do processo licitatório.

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

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

Características	Quantidade
Prestou ou tem prestado, satisfatoriamente, os serviços de suporte técnico presencial e remoto, bem como os serviços de manutenção, com substituição de peças em estações de trabalho (microcomputadores e notebooks), pelo período mínimo de 12 meses.	Ambiente com, no mínimo, 300 usuários finais e 300 estações de trabalho.

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

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

4.1.7.4 Caso seja constatada divergência entre as informações atestadas e os serviços efetivamente realizados, o atestado será desconsiderado.

4.1.8 Prova de não-inclusão no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (CEIS), disponível em: <http://www.portaltransparencia.gov.br/sancoes/ceis?ordenarPor=nome&direcao=asc>.

4.1.9 Prova de não-inclusão no Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Ato de Improbidade Administrativa (CNIA), disponível em: https://www.cnj.jus.br/improbidade_adm/consultar_requerido.php.

4.2 Os empresários ou sociedades com Níveis I (Credenciamento), II (Habilitação Jurídica), III (Regularidade Fiscal e Trabalhista Federal), IV (Regularidade Fiscal Municipal), V (Qualificação Técnica) e VI (Qualificação Econômico-Financeira) válidos no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF ficam dispensados de apresentar os documentos exigidos nos itens 4.1.1 a 4.1.7 desta cláusula, devendo cumprir as demais exigências.

4.3 A regularidade do licitante no SICAF será constatada por meio de consulta *on-line* na fase de habilitação.

4.4 No sistema eletrônico (www.comprasgovernamentais.gov.br), ao assinalar o campo específico no qual declara estar ciente e concordar com as condições contidas no Edital e em seu Anexo I – Termo de Referência, o licitante também estará declarando que não viola a proibição do art. 7º, XXXIII, da CF/1988, ou seja, que não emprega menor de 16 (dezesesseis) anos, salvo na condição de aprendiz, e que não emprega menor de 18 (dezoito) anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre, ficando, assim, dispensado do encaminhamento da declaração em referência.

5 PRAZOS

5.1 O prazo de validade da Proposta será de 60 (sessenta) dias contado da sua recepção, considerando-se para este fim a data da sessão pública estabelecida no preâmbulo deste Edital.

5.2 O TRE-SE, observando o prazo de validade da proposta, convocará o adjudicatário para, no prazo máximo de 2 (dois) dias úteis, contados da data em que receber a convocação, assinar o Contrato e optar pela modalidade de garantia, nos termos do item 18 do Termo de Referência (Anexo I).

5.3 Os prazos, o local e as demais condições de execução da contratação encontram-se definidos nos Anexos deste Edital.

6 PROCEDIMENTO DA LICITAÇÃO

6.1 Esclarecimentos e Impugnação do Edital:

6.1.1 Qualquer pessoa poderá:

6.1.1.1 Até 3 (três) dias úteis antes da data fixada para abertura da sessão pública, apresentar pedidos de esclarecimentos referentes ao processo licitatório, exclusivamente por meio do endereço eletrônico licitacoes@tre-se.jus.br.

6.1.1.2 Até 2 (dois) dias úteis antes da data fixada para abertura da sessão pública, impugnar o Edital, por meio do endereço eletrônico licitacoes@tre-se.jus.br.

6.1.2 O Pregoeiro, auxiliado pela Seção de Licitações, decidirá sobre o esclarecimento ou impugnação no prazo de 24 (vinte e quatro) horas.

6.1.2.1 O pedido de esclarecimento ou impugnação enviado depois do encerramento das atividades do dia será considerado recebido na primeira hora do expediente do dia útil seguinte, no TRE-SE, cujo horário de funcionamento é das 7h às 13h.

6.1.2.2 O pedido de esclarecimento ou impugnação e sua resposta estarão disponíveis nos sites www.comprasgovernamentais.gov.br e <http://www.tre-se.jus.br/transparencia/licitacoes-e-contratos/pregoes-2019>.

6.1.3 Acolhida a impugnação e se ela afetar a formulação das propostas, será designada nova data para a realização do certame.

6.2 Classificação das Propostas e Formulação dos Lances:

6.2.1 O Pregoeiro, via sistema eletrônico (www.comprasgovernamentais.gov.br), dará início à Sessão Pública, na data e horário previstos neste Edital, com a divulgação das propostas recebidas em conformidade com o item 3.1.

6.2.1.1 O Pregoeiro procederá à verificação da conformidade das propostas quanto ao objeto, desclassificando fundamentadamente as que não atenderem às exigências deste Edital.

6.2.1.2 A proposta somente será classificada para a etapa competitiva se atender aos requisitos do lote.

6.2.2 Aberta a sessão pública, na fase de lances, o licitante poderá encaminhá-los exclusivamente por meio do sistema eletrônico (www.comprasgovernamentais.gov.br), sendo imediatamente informado de seu recebimento e respectivo horário de registro e valor.

6.2.2.1 Os lances serão ofertados pelo valor total de cada item do lote, considerando todo o período de contratação, conforme o item 1.1 do Anexo I – Termo de Referência.

6.2.2.2 O licitante poderá oferecer lances sucessivos, observando o horário fixado e as regras de aceitação dos mesmos.

6.2.2.3 Somente será aceito lance inferior ao último valor registrado no sistema eletrônico (www.comprasgovernamentais.gov.br) e ofertado pelo mesmo licitante.

6.2.2.4 Em havendo mais de um lance de igual valor, prevalecerá aquele que for recebido em primeiro lugar.

6.2.3 Durante a sessão pública, os licitantes serão informados, em tempo real, do valor do menor lance registrado, vedada a identificação do seu detentor.

6.2.4 A fase de lances será encerrada mediante aviso de seu fechamento iminente aos licitantes por meio do sistema eletrônico (www.comprasgovernamentais.gov.br).

6.3 Aceitabilidade das Propostas e Habilitação:

6.3.1 Condições Gerais de Aceitabilidade:

6.3.1.1 Após o encerramento da fase de lances, e antes de examinar a aceitabilidade da proposta, o Pregoeiro deverá encaminhar contraproposta, via chat do sistema eletrônico (www.comprasgovernamentais.gov.br), ao licitante cuja proposta esteja classificada em primeiro lugar para o lote, a fim de:

6.3.1.1.1 Obter preço mais vantajoso para a Administração.

6.3.1.1.2 Ajustar o(s) preço(s) de cada item do lote que se encontre(m) superior(es) ao(s) valor(es) de referência, caso em que o licitante será convocado a fazê-lo, até o limite e no prazo informados pelo Pregoeiro, podendo esse prazo ser prorrogado, se houver justificativa plausível do licitante.

6.3.1.2 Serão recusadas as propostas:

6.3.1.2.1 Cujo(s) preço(s) não seja(m) ajustado(s) conforme o item 6.3.1.1.2.

6.3.1.2.2 Cujo(s) preço(s) seja(m) manifestamente inexequível(is), assim considerado(s) aquele(s) que não venha(m) a ter demonstrada sua viabilidade por meio de documentação que comprove que os custos dos insumos sejam coerentes com os praticados no mercado.

6.3.1.2.3 Cujas características não sejam compatíveis às especificações do objeto.

6.3.1.3 Havendo necessidade de esclarecimentos complementares ou indícios de inexequibilidade da proposta (incapacidade para o cumprimento das obrigações a serem assumidas), o licitante será convocado, via chat, para que se manifeste, no prazo estipulado pelo Pregoeiro, sob pena de desclassificação, podendo esse prazo ser prorrogado, se houver justificativa plausível do licitante.

6.3.1.3.1 Para efeito de comprovação da exequibilidade da proposta de preços poderão ser adotados, dentre outros, os seguintes procedimentos:

6.3.1.3.1.1 Questionamentos junto à proponente para a apresentação de justificativa e comprovações em relação aos custos com indícios de inexequibilidade.

6.3.1.3.1.2 Pesquisas em órgãos públicos ou empresas privadas.

6.3.1.3.1.3 Verificação de outros Contratos que o proponente mantenha com a Administração ou com a iniciativa privada.

6.3.1.3.1.4 Demais verificações que porventura se fizerem necessárias.

6.3.2 Do Tratamento Diferenciado e Favorecido (Lei Complementar 123/2006 e Decreto 8.538/2015):

6.3.2.1 Se a proposta classificada em primeiro lugar não for ofertada por microempresa ou empresa de pequeno porte e existir(em) outra(s) proposta(s) superior(es) em até 5% (cinco por cento) ofertada(s) por microempresa(s) ou empresa(s) de pequeno porte, esta(s) poderá(ão) ofertar, pela ordem, no prazo de até 5 (cinco) minutos, proposta(s) inferior àquela.

6.3.2.1.1 Não exercitado, o direito preclui, sendo convocada a(s) microempresa(s) ou empresa(s) de pequeno porte seguinte, se houver.

6.3.2.1.1.1 Configurado o empate, a microempresa ou empresa de pequeno porte melhor classificada poderá apresentar proposta inferior à melhor classificada, no prazo de 10 (dez) minutos.

6.3.2.1.1.2 Não prosperando o procedimento de desempate, será analisada a aceitabilidade da proposta originalmente classificada em primeiro lugar.

6.3.3 Do Direito de Preferência (Decreto 7.174/2010)

6.3.3.1 Será assegurada preferência na presente contratação, nos termos do disposto no Art. 5º do Decreto 7.174, de 12/5/2010, ao licitante que apresente a(s) seguinte(s) característica(s), observada a ordem adiante:

6.3.3.1.1 Bens e serviços com tecnologia desenvolvida no País e produzidos de acordo com o Processo Produtivo Básico (PPB).

6.3.3.1.2 Bens e serviços com tecnologia desenvolvida no País.

6.3.3.1.3 Bens e serviços produzidos de acordo com o PPB.

6.3.3.2 Para o exercício do direito de preferência, o licitante deverá declarar em campo próprio, para o item, que atende aos requisitos do Art. 5º do Decreto 7.174, de 12/5/2010, sob pena de decadência do direito de pleitear os benefícios previstos no referido Decreto.

6.3.3.2.1 De acordo com a declaração prestada, o licitante será convocado para oferecer lance igual ou inferior ao da melhor proposta válida, no prazo fixado pelo sistema eletrônico (www.comprasgovernamentais.gov.br), sob pena de preclusão do seu direito.

6.3.3.3 O exercício do direito de preferência disposto no item 6.3.3 será concedido e operacionalizado por meio do sistema eletrônico (www.comprasgovernamentais.gov.br), observando-se os seguintes procedimentos, sucessivamente:

6.3.3.3.1 Aplicação das regras previstas no item 6.3.3.1, com a classificação dos licitantes cujas propostas finais estejam situadas até dez por cento acima da melhor proposta válida, conforme o critério de julgamento, para o exercício do direito de preferência.

6.3.3.3.2 Convocação dos licitantes classificados que estejam enquadrados no item 6.3.3.1.1, na ordem de classificação, para que possam oferecer nova proposta ou novo lance para igualar ou superar a melhor proposta válida para o item.

6.3.3.3.3 Caso a preferência não seja exercida na forma do item 6.3.3.3.2, por qualquer motivo, serão convocadas as empresas classificadas que estejam enquadradas no item 6.3.3.1.2, na ordem de classificação, para a comprovação e o exercício do direito de preferência, aplicando-se a mesma regra para o item 6.3.3.1.3, caso esse direito não seja exercido.

6.3.3.4 A comprovação do atendimento ao PPB ou aos bens e serviços com tecnologia desenvolvida no País será feita mediante apresentação do documento comprobatório da habilitação à fruição dos incentivos fiscais regulamentados pelo Decreto no 5.906, de 26 de setembro de 2006, ou pelo Decreto no 6.008, de 29 de dezembro de 2006.

6.3.3.4.1 A comprovação será feita:

6.3.3.4.1.1 Eletronicamente, por meio de consulta ao sítio eletrônico oficial do Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações (<http://www.mctic.gov.br/portal>) ou da Superintendência da Zona Franca de Manaus - SUFRAMA (<http://site.suframa.gov.br/>); ou

6.3.3.4.1.2 Por documento expedido para esta finalidade pelo Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações ou pela SUFRAMA ou por outro órgão ao qual seja legalmente atribuída tal competência, mediante solicitação do licitante.

6.3.3.4.2 Não serão aceitos como meio de comprovação documentos e/ou declarações emitidos pelo próprio licitante ou pelo fabricante.

6.3.3.5 Na hipótese de nenhum dos licitantes preencher os requisitos elencados no item 6.3.3.1, prevalecerá o resultado inicialmente apurado pelo sistema eletrônico.

6.3.4 Condições Específicas de Aceitabilidade:

6.3.4.1 O licitante cuja proposta seja classificada em primeiro lugar, no prazo estipulado pelo Pregoeiro, podendo esse prazo ser prorrogado, se houver justificativa plausível, **deverá enviar/entregar**, em ordem de preferência, por intermédio do recurso "Enviar Anexo" do sistema eletrônico (www.comprasgovernamentais.gov.br), pelo e-mail licitacoes@tre-se.jus.br ou na Seção de Licitações:

6.3.4.1.1 Proposta de Preços detalhada, nos moldes constantes no **Anexo II** deste Edital.

6.3.4.1.1.1 Na Proposta de Preços deverão constar **os valores unitários que compõem o serviço objeto deste certame (vide item 1.1 do Anexo I - Termo de Referência), assim como a sua totalização.**

6.3.4.1.1.2 Na hipótese de a proposta de preços detalhada ser apresentada com incorreções, o pregoeiro poderá conceder prazo ao licitante, nos moldes delineados no item **6.3.4.1**, para que proceda aos devidos ajustes.

6.3.4.1.1.3 Se o licitante vencedor deixar de apresentar a Proposta de Preços detalhada, nos termos estabelecidos neste Edital (**Anexo II**) ou não providenciar o saneamento das incorreções apontadas no prazo a que se refere o item **6.3.4.1.1.2**, poderá sofrer a penalidade prevista no art. 7º da Lei 10.520/2002 e será convocado outro licitante, observada a ordem de classificação.

6.3.4.1.2 O envio ou a entrega e a análise do documento referido no item **6.3.4.1.1** precede a aceitação da proposta classificada em primeiro lugar.

6.3.5 Exigências de Habilitação:

6.3.5.1 Os documentos relativos à habilitação, exigidos na cláusula quarta, deverão ser enviados ou entregues, em ordem de preferência, por intermédio do recurso "Enviar Anexo" do sistema eletrônico (www.comprasgovernamentais.gov.br), pelo e-mail licitacoes@tre-se.jus.br ou na Seção de Licitações (SELIC), observado o prazo estipulado pelo pregoeiro, que será de, no mínimo, 2 (duas) horas, podendo esse prazo ser prorrogado, se houver justificativa plausível do licitante.

6.3.5.2 Será admitida a comprovação de regularidade via Internet, por meio de consulta "on-line" a sítios oficiais, inclusive para suprir data vencida em algum documento, ficando dispensada, para os documentos em que for possível esta comprovação, a entrega exigida no item **6.3.5.1** e a apresentação dos originais.

6.3.5.2.1 Na impossibilidade de consulta ao SICAF e/ou aos sítios oficiais, observar-se-á o item **6.3.5.1**.

6.3.5.3 A irregularidade fiscal das microempresas ou empresas de pequeno porte poderá ser sanada, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, prorrogável por igual período, se houver justificativa plausível do licitante.

6.3.5.3.1 A não regularização referida no item **6.3.5.3** implicará decadência do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas no art. 87 da Lei 8.666/93 (Art.4º, §5º do Decreto 8.538/2015).

6.3.6 Outras Disposições:

6.3.6.1 Na hipótese de a proposta ou de o lance de menor valor não ser aceito, ou se o licitante vencedor desatender as exigências habilitatórias, o Pregoeiro examinará a proposta ou lance subsequente, verificando a sua aceitabilidade e procedendo à sua habilitação na ordem classificatória, segundo o critério do menor preço, e assim sucessivamente até a apuração de uma proposta ou lance que atenda ao Edital.

6.3.6.1.1 Na situação prevista no item **6.3.6.1**, o Pregoeiro deverá proceder conforme os itens **6.3.1, 6.3.2, 6.3.3, 6.3.4 e 6.3.5**.

6.3.6.2 No julgamento das propostas e da habilitação, o pregoeiro poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas, dos documentos e sua validade jurídica, mediante despacho fundamentado, registrado em ata e acessível a todos, atribuindo-lhes validade e eficácia para fins de classificação e habilitação.

6.3.6.3 Em caso de desconexão do Pregoeiro nas fases de lances, aceitação e habilitação, o sistema eletrônico (www.comprasgovernamentais.gov.br) poderá permanecer acessível aos licitantes, retornando o Pregoeiro quando possível, sem prejuízo dos atos realizados.

6.3.6.4 Será declarado vencedor o licitante que apresentar a proposta de **menor preço**, segundo o fator **preço global por lote**, desde que atendidas as exigências de habilitação deste Edital, sendo-lhe adjudicado o objeto e homologado o certame conforme o item 8.

6.3.6.5 Se não for apurada nenhuma proposta que atenda a este Edital, a Administração poderá fixar prazo de 8 (oito) dias úteis para a apresentação de novas propostas e/ou documentação, escoimadas as causas que ensejarem a desclassificação.

6 DOS RECURSOS

7.1 Todo o procedimento recursal será realizado exclusivamente no âmbito do sistema eletrônico (www.comprasgovernamentais.gov.br), em formulários próprios.

7.2 A manifestação da intenção de interpor recurso será feita no final da sessão, no prazo designado pelo Pregoeiro.

7.2.1 A falta de manifestação imediata e motivada do licitante quanto à intenção de recorrer importará a decadência do direito de recurso e a adjudicação do objeto da licitação pelo Pregoeiro ao vencedor.

7.3 Os recursos somente serão acolhidos após a verificação dos requisitos de admissibilidade da intenção de recorrer, quais sejam: sucumbência, tempestividade, legitimidade, interesse e motivação por parte do licitante (Acórdão 339/2010 TCU Plenário).

7.3.1 Os requisitos de admissibilidade da intenção de recorrer, especificados no item 7.3, devem ser interpretados da seguinte forma:

7.3.1.1 Sucumbência – a decisão do Pregoeiro tem que causar prejuízo direto ao recorrente.

7.3.1.2 Tempestividade – só é passível de análise a intenção de recurso apresentada nos prazos exigidos por lei.

7.3.1.3 Legitimidade – só o licitante credenciado poderá interpor recurso.

7.3.1.4 Interesse – só é passível de análise a intenção de recurso que, acolhida, altere a situação jurídica do recorrente, isto é, modifique a ordem classificatória ou a habilitação do licitante ou de seus concorrentes no certame.

7.3.1.5 Motivação – o recorrente deverá indicar de forma precisa, clara e completa, embora não necessariamente detalhada, os equívocos ou a ilegalidade atribuídos ao Pregoeiro, que, se corrigidos, alterariam a classificação das propostas ou a habilitação dos licitantes.

7.4 Aceita a intenção de recurso, será concedido ao recorrente prazo de 3 (três) dias para apresentação das razões recursais, ficando os demais licitantes desde logo intimados a apresentar contrarrazões em igual prazo, que começará a correr após o término do prazo do recorrente.

7.5 Considerando o Pregoeiro, ao apreciar a admissibilidade da intenção de recurso, que a motivação é manifestamente inconsistente ou equivocada, proferirá decisão fundamentada pelo não conhecimento, adjudicando o objeto da licitação ao vencedor.

7.5.1 Motivação manifestamente inconsistente é aquela que, mesmo instruída e fundamentada, não afeta o entendimento do TRE-SE sobre a questão.

7.5.2 Motivação manifestamente equivocada é aquela que não guarda pertinência com o item em julgamento, é imprecisa, obscura ou incompleta.

7.6 Cabe ao Pregoeiro receber, examinar, instruir e decidir os recursos em até 5 (cinco) dias úteis.

7.6.1 Quando mantiver sua decisão, o Pregoeiro deverá encaminhar os autos instruídos à autoridade competente, no prazo de até 5 (cinco) dias úteis, tendo esta autoridade prazo idêntico para decisão.

7.6.2 O acolhimento do recurso pelo Pregoeiro ou pela autoridade competente importará a invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento.

7.7 Fica assegurado aos licitantes:

7.7.1 O acesso ao inteiro teor das razões, contrarrazões e apreciação dos recursos por intermédio do sítio www.comprasgovernamentais.gov.br.

7.7.2 Vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa dos seus interesses na sede do TRE-SE, situado no Centro Administrativo Governador Augusto Franco (CENAF), Variante 2, Lote 7, Bairro Capucho, Aracaju/SE, no horário de expediente do Tribunal.

7.8 Dos atos praticados com respeito a este Pregão Eletrônico cabe recurso no prazo de 5 (cinco) dias úteis, nos casos de:

7.8.1 Anulação ou revogação deste Pregão Eletrônico, contado da publicação do ato no Diário Oficial da União.

7.8.2 Rescisão da Contratação e/ou aplicação das penas de advertência ou de multa, contado da intimação do ato pela autoridade competente do TRE-SE.

7.9 No caso específico da pena de impedimento de licitar, a ser aplicada pela Diretoria-Geral do TRE-SE, cabe recurso, dirigido ao Presidente do TRE-SE, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, contado da intimação do licitante.

7.10 Recurso contra decisão do Pregoeiro não terá efeito suspensivo.

7.10.1 A Diretoria-Geral do TRE-SE poderá, motivadamente e presentes razões de interesse público, atribuir ao recurso interposto eficácia suspensiva, nos casos previstos nos itens 7.8 e 7.9.

7.10.2 O recurso será dirigido à autoridade competente do TRE-SE, por intermédio do Pregoeiro, o qual, em 5 (cinco) dias úteis, o encaminhará, devidamente informado, para apreciação e decisão, em idêntico prazo.

8 ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO

8.1 O objeto deste Pregão será adjudicado ao licitante cuja proposta seja considerada vencedora **para o lote**.

8.2 Decididos os recursos e constatada a regularidade dos atos praticados, a autoridade competente deste Tribunal adjudicará (exceto no caso do item 7.5) o objeto e homologará o procedimento licitatório.

8.2.1 O adjudicatário, quando convocado, terá o prazo de até 2 (dois) dias úteis para assinar o Contrato, a contar da data em que receber a comunicação.

8.2.2 Se o licitante vencedor recusar-se a assinar o Contrato injustificadamente será aplicada a regra do item 8.3.

8.3 Se o licitante vencedor, convocado dentro do prazo de validade de sua proposta, não apresentar situação regular no ato de assinatura do Contrato, será convocado outro licitante para fazê-lo, observada a ordem de classificação, e assim sucessivamente, sem prejuízo da aplicação das sanções cabíveis.

8.4 É vedada ao adjudicatário a sub-rogação (subcontratação, cessão ou transferência total) da contratação.

8.4.1 É vedada a subcontratação parcial do objeto da contratação, a associação com outrem, cessão ou transferência parcial, bem como a fusão, cisão ou incorporação, de modo a prejudicar a execução, a juízo do TRE-SE.

8.5 A autoridade competente do TRE-SE poderá revogar esta licitação em face de razões de interesse público, derivadas de fato superveniente devidamente comprovado, pertinente e suficiente para justificar tal conduta, devendo anulá-la por ilegalidade, de ofício ou por provocação de qualquer pessoa, mediante ato escrito e fundamentado.

8.6 A anulação do procedimento deste Pregão Eletrônico por motivo de ilegalidade induzirá à da contratação, não gerando obrigação do TRE-SE em indenizar a Contratada, ressalvado o disposto no item 8.8.

8.7 A declaração de nulidade da contratação originada por este Pregão Eletrônico opera retroativamente, impedindo os efeitos jurídicos que ele, ordinariamente, deveria produzir, além de desconstituir os que porventura já tenha produzido.

8.8 A nulidade não exonera o TRE-SE do dever de indenizar a Contratada pelo que esta houver executado até a data em que ela for declarada e por outros prejuízos regularmente comprovados, contanto que não lhe seja imputável o motivo da nulidade, promovendo-se a responsabilidade de quem lhe deu causa.

8.9 No caso de desfazimento do processo licitatório ficam assegurados o contraditório e a ampla defesa.

9 DISPOSIÇÕES FINAIS

9.1 Integram este Edital os seguintes anexos:

9.1.1 Anexo I - Termo de Referência.

9.1.2 Anexo II - Proposta de Preços Detalhada.

9.1.3 Anexo III - Atribuições da Contratada.

9.1.4 Anexo IV - Minuta de Contrato.

9.1.5 Anexo V - Requisitos de Qualificação Profissional.

9.1.6 Anexo VI - Instrumento de Medição de Resultado.

9.1.7 Anexo VII - Descrição do Ambiente de TIC do TRE-SE.

9.1.8 Anexo VIII - Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo - TCMS.

9.1.9 Anexo IX - Declaração de Ciência do Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo

9.1.10 Anexo X - Atestado de Visita Técnica

9.1.11 Anexo XI - Requisitos para Customização da Ferramenta de Service Desk

9.2 As regras que tratam das condições de recebimento do objeto da licitação, Gestão/Fiscalização da contratação, forma de pagamento e penalidades constam dos **Anexos I e IV** (Termo de Referência e Minuta de Contrato, respectivamente).

9.3 Na contagem dos prazos estabelecidos neste Edital, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o dia do vencimento, só se iniciando e se vencendo os referidos prazos em dia de expediente no TRE-SE, e considerar-se-ão os dias consecutivos, exceto quando for explicitamente disposto em contrário.

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

9.4.1 O limite estabelecido no item 9.4 poderá ser excedido, para supressão, desde que resultante de acordo celebrado entre os Contratantes.

9.5 A suspensão dos trabalhos, necessariamente registrada, quer por desconexão superior a 10 (dez) minutos, quer por decisão do Pregoeiro, terá seu reinício subordinado à comunicação expressa aos licitantes.

9.6 É facultada ao Pregoeiro ou à Autoridade competente do TRE-SE, em qualquer fase desta licitação, a promoção de diligência destinada a esclarecer ou a complementar a instrução do processo, vedada a inclusão posterior de documento ou informação que deveria constar originariamente da proposta.

9.7 O licitante obriga-se a declarar, sob as penalidades legais, a superveniência de fato impeditivo da sua habilitação.

9.8 Informações sobre o presente Edital poderão ser obtidas pelo telefone (79) 3209-8694 ou pelo endereço eletrônico licitacoes@tre-se.jus.br.

9.9 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.

9.10 Aplicam-se à execução desta contratação e aos casos omissos os recursos operacionais do sistema eletrônico (www.comprasgovernamentais.gov.br), a Lei 10.520/2002, pelos Decretos 5.450/2005 e 7.174/2010, pela Lei Complementar 123/2006, pelos Decretos 8.538/2015, 9.507/2018, pela Resolução CNJ 182/2013, Resolução TSE 23.234/2010, pela Resolução 120/2015 TRE-SE e, subsidiariamente, pela Lei 8.666/1993 e Instrução Normativa SLTI/MPOG 5/2017.

ANEXO I

TERMO DE REFERÊNCIA

1 DO OBJETO

1.1 Contratação de pessoa jurídica para a prestação de serviços continuados de suporte e atendimento técnico a usuários de tecnologia da informação e comunicação (Service Desk), pelo prazo de 36 meses, incluindo a atividade acessória de customização da ferramenta informatizada de controle de chamados utilizada pelo Tribunal Regional Eleitoral de Sergipe (TRE-SE), conforme condições estabelecidas neste Instrumento e especificações integrantes da tabela abaixo:

Lote	Item	Código SIASG	Especificação	Unidade	Quantidade	Valor de Referência (R\$)
1	1	26980	Serviço de Service Desk contemplando atendimentos de 1º Nível, remoto, e de 2º Nível, presencial e remoto. OBS. Estima-se, para o período da contratação, a necessidade de 192 diárias, cujo valor unitário deve ser informado na proposta de preços detalhada, conforme Anexo II.	Unidade	1	902.438,30
	2	26980	Serviço de customização da ferramenta informatizada de controle de chamados (OTRS – ITSM 6)	Unidade	1	10.956,36
TOTAL						913.394,66

2 JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO

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

2.2 Para tanto, dispõe de parque tecnológico composto por aproximadamente 8.593 ativos de TI (sistemas de informação, notebooks, impressoras, redes de comunicação de dados, etc.), sustentado por equipe do quadro permanente do órgão e também por terceirizados.

2.3 O serviço de suporte e atendimento técnico a usuários de tecnologia da informação e comunicação (Service Desk), objeto deste processo licitatório, é prestado atualmente pela empresa CTIS Tecnologia S/A, vencedora do certame promovido pelo Tribunal Superior Eleitoral — TSE (Pregão Eletrônico 7726/2013, Contrato TSE 16/2015).

2.4 Ocorre que o TSE manifestou a necessidade de descentralização da gestão do referido contrato em meados de 2017, recomendando que os Tribunais Eleitorais realizassem as próprias contratações.

2.5 Nessa circunstância, a Equipe de Planejamento da Contratação (EPC) avaliou as seguintes alternativas para o atendimento dos requisitos que originaram a presente contratação:

2.5.1 Prestação dos serviços por servidores do próprio órgão, que foi prontamente afastada, haja vista que o TRE-SE não dispõe de quadro funcional suficiente para atender, de forma satisfatória, as demandas das unidades de negócio.

2.5.2 Execução indireta dos serviços mediante contratação de empresa especializada, que é o modelo adotado atualmente por toda a Justiça Eleitoral, conforme minudenciado nos Estudos Técnicos Preliminares da Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação.

2.6 Diante do exposto, considerando que o objeto da licitação não é atividade finalística do órgão, bem como o fato de que a solução adotada atualmente atende aos anseios do TRE-SE, optou-se pela continuidade do modelo de execução indireta dos serviços, mediante contratação, conforme prevê o Decreto 9.507/2018.

2.7 No tocante à viabilidade da solução, importe esclarecer que a prestação de suporte e atendimento técnico a usuários poderia ser lícitada separadamente dos serviços de customização da ferramenta informatizada de controle de chamados utilizada pelo Tribunal, ensejando adjudicação dos itens a empresas diferentes, embora uma mesma empresa possa vencer a totalidade do objeto.

2.8 Todavia, a frustração da contratação do serviço de customização da ferramenta, pouco atrativo financeiramente, se comparado ao serviço de suporte e atendimento a usuários, comprometeria o sucesso da contratação, haja vista que a apuração dos níveis mínimos de serviço de forma manual é impraticável, dado o elevado volume de chamados.

2.9 Assinale-se, ainda, outro efeito negativo decorrente da frustração da contratação do serviço de customização da ferramenta: a realização de contratação emergencial, sempre mais onerosa, uma vez que não pode haver descontinuidade na prestação dos serviços.

2.10 Em virtude dessas considerações, a Equipe de Planejamento da Contratada (EPC) optou pelo não parcelamento da solução, reunindo os dois serviços em lote, devendo o objeto ser adjudicado a um único licitante.

2.11 Vale mencionar que a presente contratação contribui para o atingimento do objetivo estratégico: “Melhoria da Infraestrutura de Governança de TIC”.

3 DOS ESTUDOS TÉCNICOS PRELIMINARES

3.1 O trabalho da Equipe de Planejamento da Contratação (EPC) está reproduzido no documento Estudos Técnicos Preliminares da Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação, conforme determina a Resolução CNJ nº 182/2013.

4 BENEFÍCIOS DIRETOS E INDIRETOS ALMEJADOS COM A CONTRATAÇÃO

4.1 Garantir o bom funcionamento e evitar a descontinuidade dos serviços de atendimento aos usuários (Juizes, promotores, membros, servidores e colaboradores), que dependem fortemente de recursos de tecnologia da informação para o desempenho de suas atividades diárias.

4.2 Possibilitar aos gestores de TI o desempenho exclusivo das tarefas de planejamento, coordenação, supervisão e controle (gestão e governança).

4.3 Impedir o crescimento desmesurado da máquina administrativa, para que o Estado não alcance dimensão indevida em função da incorporação de tarefas de caráter operacional.

5 REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

5.1 A prestação dos serviços deve abranger a solução de incidentes e o cumprimento de requisições de serviços relacionados aos equipamentos e softwares utilizados no ambiente de microinformática do Tribunal.

5.1.1 As seguintes situações ensejarão a recusa dos serviços prestados:

- a) Encerrar o chamado sem que o incidente ou a requisição de serviço tenha sido resolvido;
- b) Encerrar o chamado sem o consentimento do usuário solicitante, salvo quando não for possível contatá-lo por duas vezes consecutivas;
- c) Deixar de registrar, na ferramenta informatizada de controle de chamados, os procedimentos adotados durante o atendimento.

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

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

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

5.5 A Central de Serviços deverá operar no espaço físico cedido pelo Tribunal, utilizando a infraestrutura disponível.

5.6 A Contratada deverá customizar a ferramenta informatizada de controle de chamados existente no Tribunal, com os parâmetros necessários à apuração dos níveis mínimos de serviço exigidos.

5.6.1 O produto resultante da customização será recusado caso não esteja em conformidade com o disposto no Anexo XI do Edital (Requisitos para Customização da Ferramenta de Service Desk).

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

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

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

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

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

6 DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO

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

6.1.1 O serviço contínuo de suporte aos usuários de tecnologia da informação, mediante a operação de uma Central de Serviços (Service Desk), organizada em grupos de atendimento de primeiro e segundo níveis, para realização de atendimento remoto ou presencial.

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

6.1.1.1.1 Ressalte-se que o cargo de “Supervisor da Central de Serviços” NÃO poderá ser acumulado pelo Preposto indicado pela Contratada.

6.1.1.2 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 (vide Anexo VI - Instrumento de Medição de Resultado), 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.

6.1.1.3 As incumbências das equipes técnicas e do “Supervisor da Central de Serviços”, bem como as exigências relativas à qualificação técnico-profissional constam dos Anexos III - Atribuições da Contratada e V - Requisitos de Qualificação Profissional.

6.1.2 O serviço de customização da ferramenta informatizada de controle de chamados, que possibilitará a apuração dos níveis mínimos de serviço exigidos, conforme detalhado no Anexo XI - Requisitos para Customização da Ferramenta de Service Desk.

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

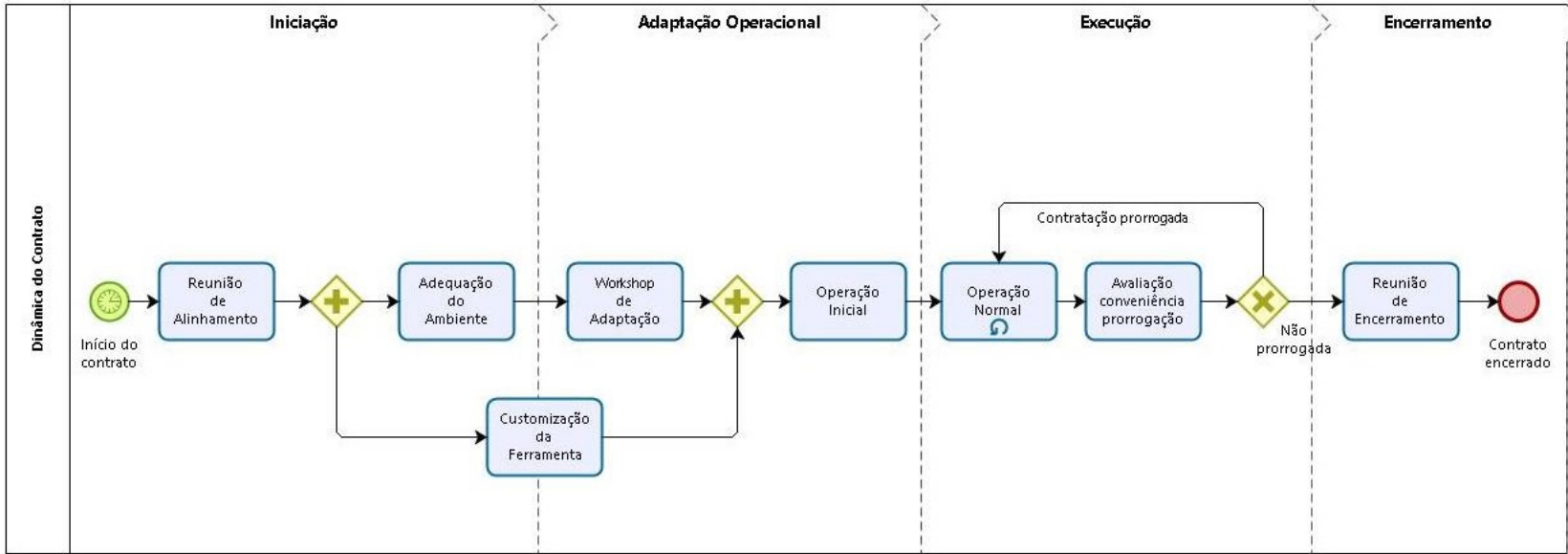
7 MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

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

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

7.2 Dinâmica do contrato

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



7.2.1.1 Fase de Iniciação

7.2.1.1.1 Após a assinatura do contrato, principia a fase de “Iniciação”, que engloba a “reunião de alinhamento de entendimentos e expectativas”, necessária para que os elementos básicos do contrato fiquem claros para ambas as partes; a “adequação do ambiente” do Tribunal para o início da prestação dos serviços, caso necessário; a “Customização da Ferramenta” informatizada **de controle de chamados**. Importa ressaltar que nesta fase apenas o serviço de customização da ferramenta informatizada de controle de chamados será remunerada.

7.2.1.1.2 Na “reunião de alinhamento”, que deverá ocorrer em **até 5 dias**, contados da assinatura do contrato, serão abordados os seguintes aspectos da contratação:

- a. o objeto do contrato;
- b. as providências necessárias para inserção da Contratada no ambiente do Tribunal;
- c. a forma de solicitação dos serviços, os critérios de qualidade adotados e as situações que ensejarão a recusa de produtos e serviços;
- d. o modelo de execução do objeto;
- e. o modelo de gestão do contrato, que inclui a forma de acompanhamento dos trabalhos;
- f. a forma de comunicação entre as partes, que deverá ocorrer primordialmente entre os representantes do órgão e o preposto da Contratada, excetuadas as notificações diretas necessárias para execução das tarefas de atendimento aos usuários de TIC;
- g. as sanções e glosas aplicáveis;
- h. os procedimentos de faturamento e pagamento;
- i. a solicitação formal da prestação do serviço de customização da ferramenta informatizada de controle de chamados, bem como a definição do período de execução.

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

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

7.2.1.1.2.3 A Contratada deverá entregar os seguintes documentos em até 15 dias contados da Reunião de Alinhamento:

- a. relação dos empregados, com os respectivos comprovantes de qualificação técnico profissional, conforme exigências constantes do Anexo V - Requisitos de Qualificação Profissional;
- b. Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo — TCMS, conforme modelo constante do Anexo VIII - Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo - TCMS, comprometendo-se a respeitar todas as obrigações relacionadas com a confidencialidade e segurança das informações pertencentes ao Contratante, mediante ações ou omissões, intencionais ou acidentais, que impliquem a divulgação, perda, destruição, inserção, cópia, acesso ou alterações indevidas, independentemente do meio no qual estejam

armazenadas, em que trafeguem ou do ambiente em que estejam sendo processadas;

c. Declaração de Ciência do TCMS, presente no Anexo IX - Declaração de Ciência do Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo, a ser assinado por todos os empregados diretamente envolvidos na contratação.

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

7.2.1.1.3.1 A “Adequação do Ambiente” deverá ocorrer em até 20 dias contados da reunião de alinhamento de entendimentos e expectativas.

7.2.1.1.4 A “Customização da Ferramenta” diz respeito à adaptação do software OTRS, utilizado pelo Tribunal para o registro e acompanhamento de chamados, de modo a permitir a aferição automatizada dos níveis de qualidade exigidos, conforme detalhado no Anexo XI - Requisitos para Customização da Ferramenta de Service Desk.

7.2.1.1.4.1 O serviço de customização da ferramenta deverá ser concluído em até 01 (uma) semana antes do início do evento “Operação Inicial”.

7.2.1.2 Fase de Adaptação Operacional

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

7.2.1.2.2 O “Workshop de Adaptação”, a ser ministrado pela equipe de TIC do Contratante, será realizado em até 3 dias antes do evento “Operação Inicial”, nas dependências da Secretaria do Tribunal, com duração estimada de 6 horas, contemplando as seguintes questões:

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

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

7.2.1.2.2.2 Importa ressaltar que a Contratada não será remunerada pelo evento "Workshop de Adaptação" referido no item 7.2.1.2.2.

7.2.1.2.3 O evento “Operação Inicial” refere-se à entrada em produção da Central de Atendimentos, por um período de estabilização de 03 (três) meses, com remuneração da Contratada por valor fixo mensal, a partir de então.

7.2.1.2.3.1. Na hipótese de a Contratada iniciar o evento "operação inicial" no curso do mês, o valor correspondente será pago proporcionalmente aos dias em que os serviços foram prestados no respectivo mês (*pro rata die*).

7.2.1.2.3.2 Durante o período de “Operação Inicial”, os indicadores de desempenho, constantes do Anexo VI - Instrumento de Medição de Resultado, serão apurados normalmente, com impacto reduzido nos valores devidos, em caso de insuficiência na avaliação de qualidade, de acordo com a seguinte sistemática:

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

7.2.1.2.3.3 Ressalte-se que, na eventualidade de prorrogação contratual, não haverá evento de “Operação Inicial”.

7.2.1.3 Fase de Execução

7.2.1.3.1 A Fase de Execução compreende a “Operação Normal”, cuja duração inicial é de 32 meses, e a “Avaliação da Conveniência da Prorrogação”, que deverá ter início com pelo menos 120 dias de antecedência do encerramento do contrato, podendo resultar no encerramento ou na prorrogação contratual.

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

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

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

7.2.1.3.3 O evento de “Avaliação da conveniência da prorrogação do contrato” refere-se à verificação da pertinência da solução de TI em termos de negócio, observados os aspectos de economicidade, eficácia e eficiência, bem como o disposto no “Anexo IX” da Instrução Normativa nº 5, de 25 de maio de 2017, do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão, no que couber.

7.2.1.4 Fase de Encerramento

7.2.1.4.1 Na Fase de Encerramento ocorrerá a “Reunião de Encerramento”, a ser realizada com 1 mês de antecedência do encerramento do contrato, na qual serão tratados os seguintes assuntos:

- a. definição da forma de passagem definitiva do conhecimento sobre a solução para os servidores do órgão, que poderá ser realizada por meio de oficina de trabalho, a critério do Contratante;
- b. devolução dos recursos que porventura tenham sido entregues à Contratada para prestação dos serviços;
- c. revogação de perfis de acesso;

- d. repasse do estado dos chamados abertos e seus andamentos;
 - e. entrega das versões finais da documentação;
 - f. demais providências relacionadas ao encerramento do contrato.
- 7.2.1.4.2 Deverão participar da reunião o responsável legal e o preposto da empresa contratada, assim como o Gestor do Contrato e os Fiscais Técnico, Requisitante e Administrativo do Contrato;
- 7.2.1.4.3 A ata resultante do encontro deve ser assinada por todos os participantes, para posterior inclusão nos autos do processo de fiscalização.
- 7.2.1.4.4 Cronograma de eventos

Evento	Descrição	Prazos	Responsável
Fase de Iniciação			
0	Assinatura do contrato	Até 2 dias úteis contados da data em que receber a convocação.	Contratado.
1	Reunião de alinhamento	Em até 05 dias contados do evento 0.	Contratante e Contratada
2	Adequação do ambiente	Em até 20 dias contados do evento 1.	Contratante
3	Customização da ferramenta informatizada	Deverá ser concluído em até 01 (uma) semana de antecedência do início do evento 5.	Contratada
Fase de Adaptação Operacional			
4	Workshop de adaptação	Deverá ser realizado em até 3 dias antes do início do evento 5.	Deverão estar presentes no evento os técnicos responsáveis pelos atendimentos de primeiro e segundo níveis, assim como o representante (preposto) da Contratada.
5	Operação inicial	Em até 30 dias contados do evento 0.	Contratada
Fase de Execução			
6	Operação normal	No primeiro dia útil após o evento 5.	Contratada
7	Avaliação da conveniência da prorrogação	Em até 120 dias de antecedência do término do contrato.	Contratante e Contratada
Fase de Encerramento			
8	Reunião de Encerramento	Em, no máximo, 1 mês de antecedência do término do contrato.	Contratante e Contratada

- 7.3 Do local de prestação dos serviços
- 7.3.1 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, sempre que necessário, no Fórum Eleitoral da Capital, localizado na Rua Itabaiana, 580, Bairro São José, no Centro de Atendimento ao Cidadão (CEAC) e nos Cartórios, Postos e Fóruns Eleitorais do interior do Estado de Sergipe, cuja relação pode ser obtida no seguinte endereço eletrônico: <http://www.tre-se.jus.br/o-tre/zonas-eleitorais/zonas-eleitorais>.
- 7.3.2 A estrutura da Central de Serviços, em operação atualmente no Tribunal, bem como a descrição do ambiente de tecnologia da informação a ser suportado pela Contratada, podem ser verificados no Anexo VII - Descrição do Ambiente de TIC do TRE-SE.
- 7.3.2.1 O horário de funcionamento da Central de Serviços será das 7h às 19h, de segunda a sexta-feira, em conformidade com o horário de expediente da Secretaria do Tribunal.
- 7.3.2.2 Excepcionalmente, os trabalhos podem se estender até as 22 horas, conforme a seguir:
- 7.3.2.2.1 No dia em que ocorrer Sessão Plenária;
- 7.3.2.2.2 No dia de encerramento do prazo para Alistamento Eleitoral, Registro de Candidaturas e Prestação de Contas;

- 7.3.2.2.3 No dia do Pleito Eleitoral e nos dois dias que o antecede.
- 7.4 Do Instrumento formal de solicitação e acompanhamento dos serviços prestados
- 7.4.1 A solicitação dos serviços de suporte e atendimento técnico será realizada, preferencialmente, por meio do registro de chamados pelos usuários de TIC, na ferramenta de controle de chamados disponibilizada pelo Contratante e, excepcionalmente, via e-mail, ligação telefônica, ferramenta de comunicação instantânea ou pessoalmente.
- 7.4.1.1 Os chamados recebidos, excepcionalmente, por outras vias que não a preferencial, deverão ser, obrigatoriamente, registrados na ferramenta de controle de chamados disponibilizada pelo Contratante.
- 7.4.1.2 Todas as providências relacionadas a um determinado chamado deverão ser anotadas na ferramenta automatizada, na medida em que forem executados, para fins de acompanhamento e avaliação pelos usuários, Supervisor da Central de Serviços e gestores do TRE-SE.
- 7.4.2 A solicitação do serviço de customização da ferramenta automatizada de controle de chamados será realizada durante o evento “Reunião de Alinhamento”.
- 7.4.2.1 Os serviços deverão ser prestados de acordo com o disposto no Anexo XI - Requisitos para Customização da Ferramenta de Service Desk.
- 7.4.2.2 O serviço de customização da ferramenta deve ser concluído em, no máximo, 01 (uma) semana de antecedência do início do evento “Operação Inicial”.
- 7.5 Das Diárias
- 7.5.1 Por ocasião de deslocamentos realizados para execução dos serviços fora da Grande Aracaju, a Contratada deverá fornecer diária destinada a cobrir despesas com alimentação (almoço).
- 7.5.2 Ficam estabelecidos como sendo limites da Grande Aracaju, os municípios de Nossa Senhora do Socorro, São Cristóvão e Barra dos Coqueiros.
- 7.5.3 Fará jus a perceber a diária o empregado que estiver em viagem no período do almoço, compreendido das 12h às 14h, cujo destino esteja fora da Grande Aracaju.
- 7.5.4 Estima-se, para o período da contratação, a necessidade de 192 diárias, cujo valor unitário deve ser informado na proposta, conforme Anexo II - Proposta de Preços Detalhada.
- 7.5.4.1 O TRE-SE não ficará obrigado a realizar a quantidade de deslocamentos previstos, sendo eles efetivados de acordo com as necessidades da área demandante.
- 7.5.5 O valor da diária deverá ser pago pela Contratada ao empregado pelo menos um dia antes da viagem, conforme solicitação da Gestão/Fiscalização da contratação.
- 7.5.6 A Contratada deverá apresentar na nota fiscal os valores correspondentes ao pagamento com diárias do mês anterior, com o comprovante de recebimento do empregado antes da realização da mesma e com a solicitação feita pela Gestão/Fiscalização da contratação.
- 7.5.7 A Contratada será reembolsada pelo valor das diárias efetivamente utilizadas e comprovadas por meio de solicitação feita pela Gestão/Fiscalização da contratação.
- 7.5.8 O faturamento das diárias deverá ocorrer mensalmente, por meio de nota fiscal, cabendo ao TRE-SE efetuar as retenções de tributos e contribuições previstas na IN RFB 1234/2012.**
- 7.5.9 O transporte relativo aos deslocamentos dos colaboradores será de responsabilidade do TRE/SE.

8 DA CLASSIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS E FORMA DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

- 8.1 Trata-se de serviço comum de caráter continuado sem fornecimento de mão de obra em regime de dedicação exclusiva, a ser contratado mediante licitação, na modalidade pregão, em sua forma eletrônica.
- 8.2 Os serviços a serem contratados enquadram-se nos pressupostos do Decreto nº 9.507, de 21 de setembro de 2018, não se constituindo em quaisquer das atividades previstas no art. 3º do aludido decreto, cuja execução indireta é vedada.
- 8.3 A prestação dos serviços não gera vínculo empregatício entre os empregados da Contratada e o Contratante, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize pessoalidade e subordinação direta.

9 DA HABILITAÇÃO TÉCNICA

- 9.1 O licitante deverá apresentar 1 (um) ou mais atestado(s) ou declaração(ões) de capacidade técnico-operacional, emitido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove a prestação dos serviços de suporte e atendimento técnico a usuários de tecnologia da informação e comunicação (Service Desk).
- 9.2 Considera-se apto à comprovação exigida o(s) atestado(s) ou declaração(ões) que demonstre(m) a execução compatível com as características e quantidades estabelecidas no quadro a seguir, admitindo-se a soma de atestados, desde que sejam referentes a contratos executados em períodos concomitantes:

Características	Quantidade
Prestou ou tem prestado, satisfatoriamente, os serviços de suporte técnico presencial e remoto, bem como os serviços de manutenção, com substituição de peças em estações de trabalho (microcomputadores e notebooks), pelo período mínimo de 12 meses.	Ambiente com, no mínimo, 300 usuários finais e 300 estações de trabalho.

- 9.3 Não serão considerados os atestados de capacidade técnico-operacional emitidos por pessoas jurídicas integrantes do mesmo grupo comercial, industrial ou de qualquer atividade econômica de que faça parte o licitante.
- 9.4 O TRE-SE poderá realizar diligência a fim de se comprovar a veracidade das informações prestadas, podendo requerer cópias de contratos, notas fiscais ou quaisquer outros documentos que comprovem inequivocamente a prestação dos serviços.
- 9.5 Caso seja constatada divergência entre as informações atestadas e os serviços efetivamente realizados, o atestado será desconsiderado.
- 9.6 Eventuais exigências quanto à qualificação econômico-financeira serão tratadas no Edital de licitação.

10 INFORMAÇÕES RELEVANTES PARA O DIMENSIONAMENTO DA PROPOSTA

- 10.1 Constam do Anexo VII - Descrição do Ambiente de TIC do TRE-SE a estrutura atual (em vigor) da Central de Serviços de TI, incluindo o histórico de consumo de Unidade de Serviço Técnico (e seu equivalente em reais), referente aos anos de 2018 e 2019, bem como o número de chamados atendidos no período, além de uma descrição geral do ambiente de TIC do Tribunal.

10.1.1 Importante esclarecer que a forma de mensuração e pagamento dos serviços a ser adotada na presente contratação é diferente da sistemática adotada no Contrato TSE 16/2015 (em vigor), conforme demonstrado a seguir:

10.1.1.1 De acordo com o modelo de mensuração e pagamento utilizado no Contrato TSE 16/2015, as demandas são encaminhadas para a Contratada por meio de Ordem de Serviço (OS) mensal, contendo a quantidade estimada de Unidades de Serviço Técnico (USTs) para o período. Ao encerrar-se cada OS, verifica-se a qualidade dos serviços prestados e apura-se a quantidade de USTs efetivamente executadas, multiplicando-as pelo valor unitário da UST, obtendo-se assim o montante bruto a pagar.

10.1.1.2 Na presente contratação, por outro lado, será adotado o Valor Fixo Mensal, modelo segundo o qual os licitantes deverão dimensionar suas propostas com base no volume estimado mensal de atendimentos, considerando-se, principalmente, o número de ativos de TI, o número total de usuários, a complexidade do ambiente computacional do Tribunal, o histórico de atendimento de anos anteriores e as características dos diferentes serviços a serem executados. Para tanto, necessário observar o disposto nos Anexos III - Atribuições da Contratada e VII - Descrição do Ambiente de TIC do TRE-SE.

10.1.1.2.1 As demandas serão solicitadas mediante abertura de chamados pelos usuários de TIC na ferramenta de controle de chamados disponibilizada pelo Contratante. Ao final do período, realizar-se-á a apuração dos indicadores de níveis de serviços previstos no contrato (vide Anexo VI - Instrumento de Medição de Resultado), bem como a verificação das eventuais glosas por desatendimento aos padrões de qualidade e às eventuais penalidades cabíveis (vide item 17 do TR). Por fim, os valores relativos às retenções e penalidades serão descontados do valor mensal estipulado, obtendo-se dessa forma o valor líquido a pagar pelos serviços executados.

10.2 Em ano eleitoral há acréscimo no volume de serviços. Nessa ocasião ocorrem diversos eventos relevantes para a Justiça Eleitoral, a exemplo do Registro de Candidaturas, Prestação de Contas, Sessões Plenárias, Alistamento Eleitoral, trabalhos preparatórios no(s) dia(s) que antecede(m) a Eleição, bem como no dia da Eleição, dentre outros eventos constantes do Calendário Eleitoral. Nesses momentos os serviços de suporte e atendimento técnico aos usuários de TIC devem ser prestados até o final dos eventos, podendo os trabalhos, ocasionalmente, se estenderem até as 22 horas.

10.3 Eventualmente será necessária a realização de deslocamentos para prestação dos serviços, conforme estimativa constante do item 7.5.

11 VISTORIA PARA A LICITAÇÃO (FACULTATIVA)

11.1 Para o correto dimensionamento e elaboração de sua proposta, o licitante poderá realizar vistoria nas dependências da Secretaria do TRE-SE, acompanhado por servidor designado para esse fim, sendo franqueada a visita para os demais locais de prestação dos serviços, de segunda à sexta-feira, das 7 horas às 13 horas.

11.2 O prazo para vistoria iniciar-se-á no dia útil seguinte ao da publicação do Edital, estendendo-se até 02 (dois) dias úteis antes da data prevista para a abertura da sessão pública.

11.3 O agendamento para vistoria deve ser efetuado previamente pelo e-mail coinf@tre-se.jus.br ou pelo telefone (0**79) 3209-8680.

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

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

11.6 Para comprovação da vistoria deverá ser lavrado Atestado de Vistoria, conforme modelo constante do Anexo X - Atestado de Visita Técnica, o qual deverá ser preenchido e assinado pelo interessado em participar da licitação.

12 OBRIGAÇÕES

12.1 Obrigações do Contratante

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

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

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

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

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

12.2 Obrigações da Contratada

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

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

12.2.3 Assumir a responsabilidade por todos os encargos previdenciários e obrigações sociais previstos na legislação social e trabalhista em vigor, obrigando-se a saldá-los na época própria, uma vez que os seus empregados não manterão nenhum vínculo empregatício com o Contratante;

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

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

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

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

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

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

12.2.10 Manter, durante toda a execução da contratação, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas.

12.2.11 Substituir qualquer empregado cuja atuação, permanência e/ou comportamento sejam julgados inadequados, prejudiciais, inconvenientes ou insatisfatórios à boa ordem e às normas disciplinares do TRE-SE ou ao interesse do Serviço Público, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, contado do recebimento de solicitação, devidamente motivada, expedida pela Equipe de Gestão da Contratação (EGC) através de e-mail e/ou contato telefônico, desde que assegurada reciprocidade.

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

12.2.12 Manter sigilo de pessoal - identificado(s) por meio de crachá - suficiente para atendimento dos serviços sem interrupção, seja por motivo de férias, descanso semanal, licença, greve, falta ao serviço e demissão de empregados, que não terão, em hipótese alguma, qualquer relação de emprego com este Tribunal., sem interrupção, seja por motivo de férias, descanso semanal, licença, greve, falta ao serviço e demissão de empregados, que não terão, em hipótese alguma, qualquer relação de emprego com este Tribunal.

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

12.2.14 Indicar, no prazo da assinatura do contrato (por escrito no próprio Instrumento contratual), 2 (dois) dias úteis, representante para a execução da presente contratação, bem como telefone e e-mail para contato.

12.2.15 Indicar outro representante, no mesmo 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.

12.2.16 Acatar as decisões, observações e sugestões feitas pela EGC, que serão formuladas por escrito e enviadas, preferencialmente por meio de comunicação eletrônica (e-mail).

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

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

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

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

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

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

12.2.23 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 vigentes, especialmente as que tratam de segurança da informação e de disciplina da utilização dos recursos de Tecnologia da Informação nas unidades do TRE-SE, devendo orientar seus empregados e o preposto nesse sentido, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa:

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

12.2.23.2 A Contratada deverá dar ciência do documento mencionado no item anterior a seus funcionários, assegurando que eles assinem a “Declaração de Ciência do Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo” - Anexo IX.

12.2.23.3 Ambos os documentos devem ser entregues ao Contratante em até 15 dias, contados da “Reunião de Alinhamento”.

12.2.23.4 Sempre que houver a substituição ou inclusão de novos profissionais no ambiente de trabalho, o preposto deverá entregar à Contratada a “Declaração de Ciência do Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo”, assinada por eles, antes do efetivo início da prestação dos serviços.

12.2.24 Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, tais como os valores providos com o quantitativo de vale-transporte, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do objeto da licitação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados nos incisos do § 1º do art. 57 da Lei nº 8.666, de 1993.

12.2.25 Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança do Contratante.

12.2.26 Assegurar ao Contratante, em conformidade com o previsto no subitem 6.1, “a” e “b”, do Anexo VII – F da Instrução Normativa SEGES/MP nº 5, de 25/05/2017:

12.2.26.1 O direito de propriedade intelectual dos produtos desenvolvidos, inclusive sobre as eventuais adequações e atualizações que vierem a ser realizadas, logo após o recebimento de cada parcela, de forma permanente, permitindo ao Contratante distribuir, alterar e utilizar os mesmos sem limitações;

12.2.26.2 Os direitos autorais da solução, de suas especificações técnicas, da documentação produzida e congêneres, e de todos os demais produtos gerados na execução do contrato, ficando proibida a sua utilização sem que exista autorização expressa do Contratante, sob pena de multa, sem prejuízo das sanções civis e penais cabíveis.

12.2.27 Realizar a transição contratual com transferência de conhecimento, tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações.

12.2.27.1 O Contratante poderá exigir, caso necessário, a capacitação do seu corpo técnico ou dos funcionários da nova empresa que continuará a execução dos serviços.

12.2.28 Recusar a realização de atendimento técnico sem prévio registro de chamado, devendo as solicitações ser realizadas através dos canais oficiais de atendimento.

12.2.29 Abster-se de executar serviço incompleto, de baixa qualidade, paliativo, substitutivo como por caráter permanente.

12.2.30 Apresentar Relatório de Prestação de Serviços (RPS) e índices integrantes do Instrumento de Medição de Resultados (IMR), nas formas definidas para a contratação.

12.2.31 **Abster-se de encerrar** o chamado sem que o incidente ou a requisição de serviço tenha sido resolvido.

12.2.32 **Abster-se de encerrar** o chamado sem o consentimento do usuário solicitante, salvo quando não for possível contatá-lo por duas vezes consecutivas.

12.2.33 Registrar, na ferramenta informatizada de controle de chamados, os procedimentos adotados durante o atendimento dos chamados.

12.2.34 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>.

13 DA SUBCONTRATAÇÃO

13.1 É vedada à CONTRATADA a sub-rogação (subcontratação, cessão ou transferência total) da contratação.

13.1.1 A subcontratação parcial do objeto da contratação, a associação com outrem, cessão ou transferência parcial, bem como a fusão, cisão ou incorporação poderão ser admitidas a juízo exclusivo do TRE-SE.

14 MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

14.1 Controle e fiscalização da execução

- 14.1.1 Da Equipe de Gestão da Contratação (EGC)
- 14.1.1.1 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 seguintes funções:
- 14.1.1.1.1 Gestor do Contrato: servidor com atribuições gerenciais designado para coordenar e comandar o processo de gestão e fiscalização contratual. A ele caberá o encaminhamento de indicação de glosas ou sanções para a Área Administrativa; efetuar o Recebimento Definitivo; autorizar a emissão de nota fiscal; encaminhar eventuais pedidos de modificação contratual para a Área Administrativa; verificação da manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação; manutenção do histórico de gerenciamento do contrato, contendo registros formais de todas as ocorrências positivas e negativas da execução do contrato.
- 14.1.1.1.2 Fiscal Técnico: servidor representante da Área de Tecnologia da Informação responsável por fiscalizar tecnicamente o contrato. Cabe ao Fiscal Técnico o monitoramento constante do nível de qualidade dos serviços para evitar a sua degeneração, devendo intervir para requerer à Contratada a correção das faltas, falhas e irregularidades constatadas; verificação de manutenção das condições definidas no Modelo de Execução do Objeto e de Gestão do Contrato; identificação de não conformidade com os termos contratuais.
- 14.1.1.1.3 Fiscal Administrativo: servidor representante da Área Administrativa responsável por fiscalizar o contrato quanto aos aspectos administrativos. Cabe ao Fiscal Administrativo verificação de aderência aos termos contratuais; verificação da manutenção das condições classificatórias; verificação das regularidades fiscais, trabalhistas e previdenciárias.
- 14.1.2 Integrantes da Equipe de Gestão da Contratação (EGC):
- 14.1.2.1 Gestor do Contrato: Martha Coutinho de Faria Alves e, em suas ausências, Cosme Rodrigues de Souza.
- 14.1.2.2 Fiscal Técnico: Walter Alves de Oliveira Filho e, em suas ausências, Cosme Rodrigues de Souza.
- 14.1.2.3 Fiscal Administrativo: Ricardo Loeser de Carvalho Filho e, em suas ausências, Gilvan Meneses.
- 14.1.3 A Gestão/Fiscalização da contratação será exercida no interesse do TRE-SE, não excluindo ou reduzindo esta atividade a responsabilidade da Contratada pela adequada execução do objeto contratado e pelos danos ou prejuízos por ela causados, por culpa ou dolo, ao TRE-SE ou a terceiros.
- 14.1.4 Os esclarecimentos solicitados pela EGC deverão ser prestados imediatamente, podendo ser fixado prazo de acordo com a complexidade do caso.
- 14.1.5 A EGC determinará o que for necessário à solução das irregularidades detectadas durante a execução contratual.
- 14.1.6 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.
- 14.1.7 Nenhuma modificação poderá ser feita na prestação dos serviços sem autorização expressa da EGC.
- 14.1.8 As normas constantes deste Instrumento não desobrigam a Contratada do cumprimento de outras disposições legais, federais, estaduais e municipais pertinentes.
- 14.2 Mecanismos de comunicação
- 14.2.1 A comunicação entre o Contratante e a Contratada ocorrerá, preferencialmente, por meio do Preposto, para tratar de assuntos relacionados à gestão e fiscalização contratual.
- 14.2.2 As comunicações devem ser realizadas por escrito, sempre que o ato exigir tal formalidade, utilizando-se das formas relacionadas a seguir:

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

14.3 Metodologia de aferição e verificação da qualidade dos serviços prestados

- 14.3.1 A avaliação da qualidade dos serviços prestados será realizada mediante apuração dos indicadores de desempenho constantes do Anexo VI - Instrumento de Medição de Resultado.
- 14.3.2 A Contratada será responsável pelo cumprimento das metas estabelecidas, cabendo ao Contratante efetuar auditorias periódicas como forma de resguardar os interesses da Administração.
- 14.3.3 A frequência de aferição e avaliação dos níveis de serviço será mensal, devendo o Supervisor da Central de Serviços elaborar relatório gerencial, denominado “Relatório de Prestação de Serviços - RPS”, em meio eletrônico, apresentando-o ao Fiscal Técnico até o primeiro dia útil do mês subsequente ao da prestação dos serviços.
- 14.3.3.1 As seguintes informações deverão constar do RPS:
- a) descrição das principais ocorrências durante o período;
 - b) sugestões para melhoria dos serviços prestados;
 - c) anexo contendo as seguintes informações extraídas da ferramenta de controle de chamados:
 - c.1) resultados dos indicadores de qualidade constantes do “Instrumento de Medição de Resultados”;
 - c.2) quantidade de chamados encerrados no período;
 - c.3) quantidade de chamados em aberto;
 - c.4) índice de resoluções no primeiro contato (primeira resposta);

c.5) relação dos chamados reabertos em até 5 dias após o fechamento.

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

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

14.3.3.4 Em caso de descumprimento das metas estabelecidas para o período em análise, haverá repercussão (glosas) na prestação pecuniária, observado o disposto no item 7.2.1.2.3.2.

14.3.3.4.1 A aplicação reiterada de glosas associadas a um mesmo indicador, por três meses consecutivos ou cinco meses intervalados, ao longo de um ano, sujeitará a Contratada às sanções previstas no item 17 do Termo de Referência ou, até mesmo, a rescisão contratual.

14.3.3.5 O Fiscal Técnico deverá submeter o resultado da avaliação para conhecimento da Contratada, que disporá do prazo de cinco dias úteis, a contar da data do recebimento da comunicação, para apresentar as devidas justificativas.

14.3.3.6 O Fiscal Técnico terá até 5 dias úteis para avaliar as justificativas apresentadas pela Contratada. As eventuais aplicações de glosas ocorrerão no próprio mês de faturamento ou, se não avaliadas tempestivamente, no mês subsequente.

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

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

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

14.3.5 A aferição do serviço de customização da ferramenta informatizada de controle de chamados (OTRS – ITSM 6) será realizada diretamente no aplicativo, mediante emissão dos relatórios solicitados.

14.3.5.1 Após a prestação do serviço, o Fiscal Técnico deverá avaliar, em até 3 dias úteis, se as exigências constantes do Anexo XI do Edital (Requisitos para Customização da Ferramenta de Service Desk) foram cumpridas integralmente, devendo comunicar à Contratada, para que realize os ajustes devidos, em até 2 dias contados da comunicação, caso necessário.

14.3.5.2 Após aprovação do Fiscal Técnico, a Contratada será autorizada a emitir a nota fiscal de serviços para atestação e envio para pagamento.

15 DO PAGAMENTO E DO REAJUSTE

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

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

15.1.2 Mensalmente, o pagamento do serviço de *service desk* (valor fixo mensal) ocorrerá após apuração dos indicadores de desempenho e qualidade estabelecidos no Instrumento de Medição de Resultado (IMR).

15.1.3 O pagamento referente ao serviço de customização da ferramenta informatizada de controle de chamados do objeto será efetuado após a conclusão do serviço, em única parcela.

15.1.4 A atestação será efetuada pela EGC em até dois dias úteis, contados a partir da apresentação da nota fiscal ou fatura pela contratada e da comprovação da regularidade necessária para pagamento.

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

15.1.6 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.

15.2 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.

15.2.1 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.asp> e <http://www.tst.jus.br/certidao>.

15.2.2 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).

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

15.2.4 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.

15.2.5 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.

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

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

15.3 Na hipótese de não ocorrer o pagamento no prazo previsto no itens 15.1 ou 15.1.1, 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 x VP x I, sendo:

EM = Encargos moratórios;

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

VP = Valor da parcela em atraso; e

I = Índice de atualização financeira:

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

I = 0,0001644.

15.3.1 Salvo a atualização financeira prevista no item 15.3, não será devida qualquer compensação ou penalidade por atraso de pagamento.

- 15.4 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.
- 15.5 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.
- 15.6 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.
- 15.6.1 Em caso de mudança na legislação quanto ao prazo de reajuste ou índice, serão adotados como substitutos aqueles definidos pelo Governo Federal.

16 ACRÉSCIMOS OU SUPRESSÕES

- 16.1 A Contratada obriga-se a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem no objeto deste Termo de Referência, até 25% (vinte e cinco por cento) de seu valor.
- 16.2 O limite estabelecido no item 16.1 poderá ser excedido, para supressão, desde que resultante de acordo celebrado entre os contratantes.

17 DAS PENALIDADES

- 17.1 Pela inexecução total ou parcial da contratação o TRE-SE poderá, garantidos o contraditório e a ampla defesa, aplicar à Contratada as seguintes sanções:
- 17.1.1 Advertência por inexecução parcial da contratação que não trouxer prejuízo à execução do objeto, como atrasos injustificados no acatamento das decisões, observações e sugestões feitas pela EGC ou inobservância de obrigação que não justifique imposição de penalidade mais grave.
- 17.1.1.1 A advertência será aplicada pela EGC, mediante aviso escrito à Contratada, após 5 (cinco) dias úteis para sua manifestação, caso esta não apresente justificativa ou a apresentada seja insuficiente.
- 17.1.2 Pelo descumprimento das obrigações contratuais, a Administração aplicará multas conforme a graduação estabelecida nas tabelas seguintes:

Tabela 1

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

Tabela 2

Item	Descrição	Grau	Incidência
1	Permitir que o serviço seja prestado por colaboradores/funcionários não identificados por crachá.	3	Por ocorrência
2	Permitir que o serviço seja prestado por colaboradores/funcionários sem capacidade técnica necessária ao pleno atendimento do objeto contratado	3	Por ocorrência
3	Executar serviço incompleto, de baixa qualidade, paliativo, substitutivo como por caráter permanente	4	Por ocorrência
4	Registrar equivocadamente índices/indicadores/metade níveis de serviço	3	Por ocorrência
5	Suspender ou interromper, salvo por motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratuais	7	Por dia
6	Destruir ou danificar documentos por culpa ou dolo de seus colaboradores/funcionários	5	Por ocorrência
7	Utilizar as dependências do CONTRATANTE para fins diversos do objeto contratado	7	Por ocorrência
8	Recusar-se a executar serviço determinado pela Gestão/Fiscalização da contratação, sem motivo justificado	7	Por ocorrência
9	Permitir situação que crie a possibilidade de causar ou que cause dano físico, lesão corporal ou consequências letais	8	Por ocorrência
10	Retirar das dependências do CONTRATANTE quaisquer equipamentos ou materiais previstos para a contratação, sem autorização prévia do responsável	3	Por item e por ocorrência
11	Sofrer aplicação reiterada de glosas associadas a um mesmo indicador, por três meses consecutivos ou por cinco meses intervalados, aferidos a cada 12 (doze) meses de execução contratual	7	Por ocorrência
12	Causar qualquer indisponibilidade dos serviços do Contratante, por culpa ou dolo, na execução das atividades contratuais.	8	Por ocorrência
13	Causar qualquer dano aos equipamentos da Contratante, por culpa ou dolo, na execução das atividades contratuais.	4	Por ocorrência
14	Utilizar indevidamente os recursos de TIC (acessos indevidos, utilização para fins particulares, etc.) ou utilizar equipamento particular, salvo em situação excepcional e devidamente autorizado pelo Contratante.	4	Por ocorrência
15	Atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias para a apresentação da garantia	1	Por dia de atraso e até o máximo de 2% (dois por cento)
16	Encerrar o chamado sem que o incidente ou a requisição de serviço tenha sido resolvido ou encerrar o chamado sem o	1	Se ultrapassada a ocorrência de 10 eventos mensais

consentimento do usuário solicitante, salvo quando não for possível contatá-lo por duas vezes consecutivas.			
PARA OS ITENS A SEGUIR, DEIXAR DE:			
17	Substituir colaboradores/funcionários que tenha conduta inconveniente ou incompatível com suas atribuições	4	Por ocorrência
18	Manter a documentação de habilitação atualizada	3	Por ocorrência
19	Cumprir determinação da Gestão/Fiscalização da contratação para controle de acesso de seus empregados	3	Por ocorrência
20	Cumprir determinação formal ou instrução complementar da Gestão/Fiscalização da contratação	4	Por ocorrência
21	Apresentar o Relatório de Prestação de Serviços (RPS) até o primeiro dia útil do mês subsequente ao da prestação dos serviços.	1	Por dia de atraso
22	Produzir ou manter atualizados os modelos de serviços (scripts) e a base de conhecimentos.	4	Por ocorrência.
23	Documentar todas as ocorrências (incidentes, requisições de serviço, reclamações) na ferramenta automatizada de controle de chamados.	2	Por ocorrência
24	Apresentar nota fiscal do objeto contratado	4	Por ocorrência.
25	Cumprir quaisquer dos itens do Termo de Contrato e seus anexos não previstos nesta tabela de multas, após reincidência formalmente notificada pela Gestão/Fiscalização da Contratação	5	Por item e por ocorrência.
26	Registrar, na ferramenta informatizada de controle de chamados, os procedimentos adotados durante o atendimento do chamado.	1	Se ultrapassada a ocorrência de 10 eventos mensais

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

17.3 As multas a que alude este Termo de Referência não impedem que a Administração rescinda unilateralmente a contratação e aplique as outras sanções previstas em Lei.

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

17.4.1 Para que seja aplicada a sanção prevista no item **17.1.2** deve ser facultada defesa prévia ao interessado, no respectivo processo, no prazo de 5 (cinco) dias úteis contado de sua notificação.

17.5 As multas serão aplicadas pelo titular da Secretaria de Administração, Orçamento e Finanças do Tribunal Regional Eleitoral de Sergipe.

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

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

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

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

17.7 A sanção do item 17.6 poderá ser aplicada conjuntamente com as sanções dos itens 17.1.2 e 17.2.

17.8 A sanção prevista no item 17.6 é de competência da Diretoria-Geral do TRE-SE, facultada a defesa do interessado no respectivo processo, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, contados de sua notificação.

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

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

17.10 À Contratada que se enquadrar em determinada conduta penalizável, excetuadas aquelas indicadas na tabela 2 do item 17.1.2, serão aplicados os seguintes critérios:

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

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

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

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

17.10.3 Para as penalizações que não se enquadrem nos itens 17.10.1 e 17.10.2, o escalonamento observará as circunstâncias concretas, notadamente a boa-fé da Contratada e a caracterização de prejuízo ao TRE-SE.

17.11 A advertência referida no item 17.1.1.1, bem como as notificações previstas neste item, serão realizadas preferencialmente por comunicação eletrônica (e-mail) para o endereço informado pela Contratada.

18 GARANTIA CONTRATUAL

18.1 O adjudicatário prestará garantia de execução do objeto, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contados a partir da assinatura do contrato, dentre as modalidades a seguir:

18.1.1 Caução em dinheiro ou títulos da dívida pública.

18.1.2 Seguro-garantia.

18.1.3 Fiança bancária.

18.2 Se a opção de garantia recair em caução em dinheiro seu valor será depositado em conta garantia da Caixa Econômica Federal, em favor do TRE-SE, a fim de manter sua atualização financeira.

18.3 Recaindo a opção em títulos da dívida pública, os títulos deverão ser emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Fazenda.

18.4 A garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, assegurará o pagamento de:

18.4.1 Prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato e do não adimplemento das demais obrigações nele previstas.

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

18.4.3 Multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à Contratada.

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

18.5 A garantia de execução do objeto desta contratação corresponderá a 5% (cinco por cento) do valor do Contrato e será liberada em até 10 (dez) dias, 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.

18.5.1 Caso o pagamento das verbas rescisórias trabalhistas não ocorra até o fim do segundo mês após o encerramento da vigência contratual, a garantia será utilizada para o cumprimento dessa providência diretamente pela Administração.

18.6 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.

18.7 A garantia deverá ser prestada contando-se sua validade a partir da data de assinatura do contrato, estendendo-se a até 3 (três) meses após o término de vigência contratual.

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

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

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

19 SUSPENSÃO DA CONTRATAÇÃO

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

20 DA RESCISÃO

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

20.2 Constituem motivos para a rescisão da contratação:

20.2.1 O não cumprimento de obrigações, especificações ou prazos.

20.2.2 O cumprimento irregular de obrigações, especificações ou prazos.

20.2.3 A lentidão no cumprimento da contratação, levando o TRE-SE a comprovar a impossibilidade de execução do objeto no prazo estipulado.

20.2.4 O atraso injustificado no início da execução da contratação.

20.2.5 A paralisação da execução, sem justa causa e prévia comunicação ao TRE-SE.

20.2.6 A sub-rogação (subcontratação, cessão ou transferência total) da contratação.

20.2.7 A subcontratação parcial do objeto da contratação, a associação com outrem, cessão ou transferência parcial, bem como a fusão, cisão ou incorporação de modo a prejudicar a execução, a juízo do TRE-SE.

20.2.8 O descumprimento das determinações regulares da EGC e de seus superiores hierárquicos.

20.2.9 O cometimento reiterado de faltas na execução.

20.2.10 A decretação de falência.

20.2.11 A dissolução da sociedade.

20.2.12 A alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da Contratada que, a juízo do TRE-SE, prejudique a execução da contratação.

20.2.13 Razões de interesse público, de alta relevância e amplo conhecimento, justificadas e determinadas pela Autoridade competente do TRE-SE.

20.2.14 A supressão, por parte da Administração, de materiais e serviços, acarretando modificação do valor inicial da contratação além do limite estabelecido no item 16, na hipótese de não celebração do acordo previsto no item 16.2.

20.2.15 A suspensão de sua execução, por ordem escrita do TRE-SE, por prazo superior a 120 (cento e vinte) dias, salvo em caso de calamidade pública, grave perturbação da ordem interna ou guerra, ou ainda por repetidas suspensões que totalizem o mesmo prazo, independentemente do pagamento obrigatório de indenizações pelas sucessivas e contratualmente imprevistas desmobilizações e mobilizações e outras previstas, assegurado à Contratada o direito de optar pela suspensão do cumprimento das obrigações assumidas até que seja normalizada a situação.

20.2.16 O atraso superior a 90 (noventa) dias dos pagamentos devidos pelo TRE-SE, decorrentes de objeto já executado e devidamente conferido, salvo em caso de calamidade pública, grave perturbação da ordem interna ou guerra, assegurado à Contratada o direito de optar pela suspensão do cumprimento de suas obrigações até que seja normalizada a situação.

20.2.17 A não liberação da área, local ou objeto para execução da contratação, por parte do TRE-SE, nos prazos contratuais.

20.2.18 A ocorrência de caso fortuito ou de força maior, regularmente comprovada, impeditiva da execução desta contratação.

20.2.19 O descumprimento do disposto no art. 27, V, da Lei 8.666/1993, sem prejuízo das sanções penais cabíveis.

20.3 A rescisão da contratação poderá ser:

20.3.1 Determinada por ato unilateral e escrito do TRE-SE, nos casos enumerados nos itens 20.2.1 a 20.2.13 e 20.2.18.

20.3.2 Amigável, por acordo entre as partes, desde que haja conveniência para o TRE-SE.

20.3.3 Judicial, nos termos da legislação.

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

20.5 Quando a rescisão ocorrer com base nos itens 20.2.13 a 20.2.18, sem que haja culpa da Contratada, será esta ressarcida dos prejuízos regularmente comprovados que houver sofrido, tendo ainda direito a:

20.5.1 Devolução da garantia contratual.

20.5.2 Pagamentos devidos pela execução da contratação até a data da rescisão.

20.6 A rescisão motivada por qualquer das condições definidas nos itens 20.2.1 a 20.2.13 e 20.2.18 acarreta as seguintes consequências para a Contratada, sem prejuízo das sanções previstas neste Termo de Referência:

20.6.1 A retenção dos créditos decorrentes desta contratação, até o limite dos prejuízos causados ao TRE-SE.

20.6.2 Execução da garantia contratual, para ressarcimento ao TRE-SE, dos valores das multas e indenizações a ele devidos.

20.7 Quando de eventual rescisão contratual, a Gestão/Fiscalização da contratação deve verificar o pagamento pela Contratada das verbas rescisórias ou a comprovação de que os empregados serão realocados em outra atividade de prestação de serviços, sem que ocorra a interrupção do contrato de trabalho, sendo submetida a análise da Seção de Contabilidade Gerencial (SECOG).

21 FORO

21.1 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.

22 LEGISLAÇÃO APLICÁVEL

22.1 Aplicam-se a este Termo de Referência e aos casos omissos os recursos operacionais do sistema eletrônico (<https://www.comprasgovernamentais.gov.br>), a Lei 10.520/2002, pelos Decretos 5.450/2005 e 7.174/2010, pela Lei Complementar 123/2006, pelos Decretos 8.538/2015, 9.507/2018, pela Resolução CNJ 182/2013, Resolução TSE 23.234/2010, pela Resolução 120/2015 TRE-SE e, subsidiariamente, pela Lei 8.666/1993 e Instrução Normativa SLTI/MPOG 5/2017.

ANEXO II

MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS DETALHADA

na forma do documento 0771692.

ANEXO III

ATRIBUIÇÕES DA CONTRATADA

1.1 Atribuições exclusivas da equipe de atendimento de 1º nível:

- Receber os chamados dos usuários via sistema de controle de chamados, preferencialmente, e, excepcionalmente, via e-mail, ligação telefônica, ferramenta de comunicação instantânea ou pessoalmente;
- Registrar os chamados recebidos, excepcionalmente, por outras vias, que não a preferencial;
- Efetuar a categorização dos chamados para atendimento pela equipe adequada;
- Conduzir o primeiro atendimento ao usuário, de forma remota, desde que não ultrapasse o limite de 20 minutos;
- Encerrar os chamados;
- Outras atribuições correlatas.

1.2 Atribuições exclusivas da equipe de atendimento de 2º nível

- Solucionar incidentes ou cumprir requisições relacionadas a microcomputadores, notebooks, estabilizadores, no breaks, impressoras, periféricos e similares, que envolvam a soldagem de placas e peças e a substituição de componentes internos, que exijam a desmontagem do hardware de forma total ou parcial;
- Instalar, substituir e remover peças internas de microcomputadores, notebooks, periféricos e similares;
- Instalar, substituir, atualizar, configurar e remanejar equipamentos de TIC e periféricos associados (microcomputadores, notebooks, impressoras, estabilizador, no-break, scanners, etc.);
- Instalar, substituir e remover equipamentos de biometria, tais como: câmera fotográfica, flash coletor de digitais, coletor de assinaturas, token, fonte de alimentação, painel do kit biométrico;
- Instalar, substituir e remover o software associado aos equipamentos de biometria;
- Realizar backup e restauração dos dados de usuários;
- Realizar a limpeza interna e externa de microcomputadores, impressoras, scanners e similares;

- Acompanhar, pessoalmente, os serviços técnicos prestados por terceiros nas dependências do Contratante, decorrentes de escalonamentos de chamados efetuados pela Central de Serviços;
- Executar a abertura e o acompanhamento de chamados junto a fabricantes ou empresas terceirizadas, prestando as informações necessárias e executando os procedimentos corretivos encaminhados pelos fornecedores, quando autorizado pelo Contratante;
- Criar e alterar imagem de sistema operacional, incluindo aplicativos, drivers de dispositivo e demais elementos que se fizerem necessários, para aplicação nos microcomputadores do Contratante;
- Realizar testes de funcionamento em equipamentos de TIC e periféricos associados (microcomputadores, notebooks, impressoras, estabilizador, no-break, scanners e similares);
- Passar cabos de dados para instalação de microcomputadores, notebooks e dispositivos similares;
- Ativar pontos de rede para instalação de microcomputadores, notebooks e dispositivos similares;
- Realizar a gravação de dados em mídias (pendrive, CD, etc.), quando solicitado pelo usuário;
- Emitir relatórios oriundos de sistemas de informação utilizados pelo Contratante, sempre que solicitado pelo usuário;
- Preparação da infraestrutura tecnológica e prestação do suporte necessário à realização de eventos pelo Contratante, a exemplo das Sessões Plenárias, Atendimento Biométrico Itinerante (ABI), relacionados às Eleições, dentre outros, bem como a emissão de relatório de ocorrências, quando solicitado;
- Preparação da infraestrutura tecnológica e prestação do suporte necessário à implantação de novas unidades administrativas, a exemplo de Zonas Eleitorais, Seções e Núcleos;
- Outras atribuições correlatas.

1.3 Atribuições comuns de ambas as equipes de atendimento

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

1.4 Atribuições do Supervisor da Central de Serviços

- Coordenar o trabalho das equipes de 1º e 2º níveis de atendimento com vistas a assegurar que os trabalhos estejam sendo realizados de acordo com as normas, políticas e procedimentos adotados pelo Contratante;
- Monitorar, continuamente, a qualidade dos serviços prestados, observado o disposto no “Instrumento de Medição de Resultados”, no Termo de Referência e no contrato de prestação de serviços;
- Verificar, diariamente:
 - se todos os chamados estão sendo registrados na ferramenta automatizada de controle de chamados; e
 - se constam dos assentamentos, os procedimentos efetuados antes do escalonamento do chamado para os níveis superiores de atendimento.
- Efetuar o acompanhamento diário dos chamados que dependam de providências do Tribunal Superior Eleitoral (TSE) ou de provedores de serviço externos, reportando as dificuldades encontradas aos gestores do Contratante;
- Atualizar e revisar, semanalmente, a base de conhecimento disponibilizada pelo TRE-SE;
- Promover o compartilhamento do conhecimento nas equipes;
- Elaborar e revisar, semanalmente scripts de atendimento;
- Avaliar chamados recorrentes com o propósito de identificar tendências e sugerir melhorias nos serviços prestados, a exemplo da capacitação de usuários, alteração do fluxo de atendimento, realização de ações preventivas, mudanças nas políticas do Contratante, dentre outras;
- Elaborar, mensalmente, relatório gerencial, denominado “Relatório de Prestação de Serviços – RPS”, conforme detalhado no Termo de Referência;
- Outras atribuições correlatas.

ANEXO IV MINUTA DE CONTRATO

MINUTA DE CONTRATO DE FORNECIMENTO QUE ENTRE SI FAZEM A UNIÃO, POR INTERMÉDIO DO TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE SERGIPE, E _____, 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**, CPF 022.152.685-49, CI 124.727/SSP-SE, domiciliado no endereço funcional acima, no uso de suas atribuições legais, e _____, CNPJ _____, com sede na _____, adiante denominada CONTRATADA, neste ato representada por _____, CI _____, SSP/____, CPF/MF _____, (nacionalidade), (estado civil), residente e domiciliado(a) na _____, celebram entre si o presente Instrumento destinado à **CONTRATAÇÃO DE PESSOA JURÍDICA PARA A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS CONTINUADOS DE SUPORTE E ATENDIMENTO TÉCNICO A USUÁRIOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (SERVICE DESK), PELO PRAZO DE 36 MESES, INCLUINDO A ATIVIDADE ACESSÓRIA DE CUSTOMIZAÇÃO DA FERRAMENTA INFORMATIZADA DE CONTROLE DE CHAMADOS UTILIZADA PELO TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE SERGIPE (TRE-SE)**, de acordo com a Lei 10.520/2002, o Decreto 5.450/2005, a Lei Complementar 123/2006, o Decreto 8.538/2015, o Decreto 9.507/2018, a Resolução CNJ 182/2013, a Resolução TSE 23.234/2010, a Resolução TRE-SE 120/2015 e, subsidiariamente, a Lei 8.666/1993 e a Instrução Normativa SLTI/MPOG 5/2017, bem como subordinada às condições e exigências estabelecidas no Edital do Pregão 15/2019 - Eletrônico e em seu(s) Anexo(s), na proposta da Contratada e mediante as seguintes cláusulas:

CLÁUSULA PRIMEIRA - OBJETO

1.1 O presente Instrumento tem por objeto a **prestação de serviços continuados de suporte e atendimento técnico a usuários de tecnologia da informação e comunicação (service desk), incluindo a customização da ferramenta informatizada de controle de chamados utilizada pelo TRE-SE**, conforme descrição a seguir:

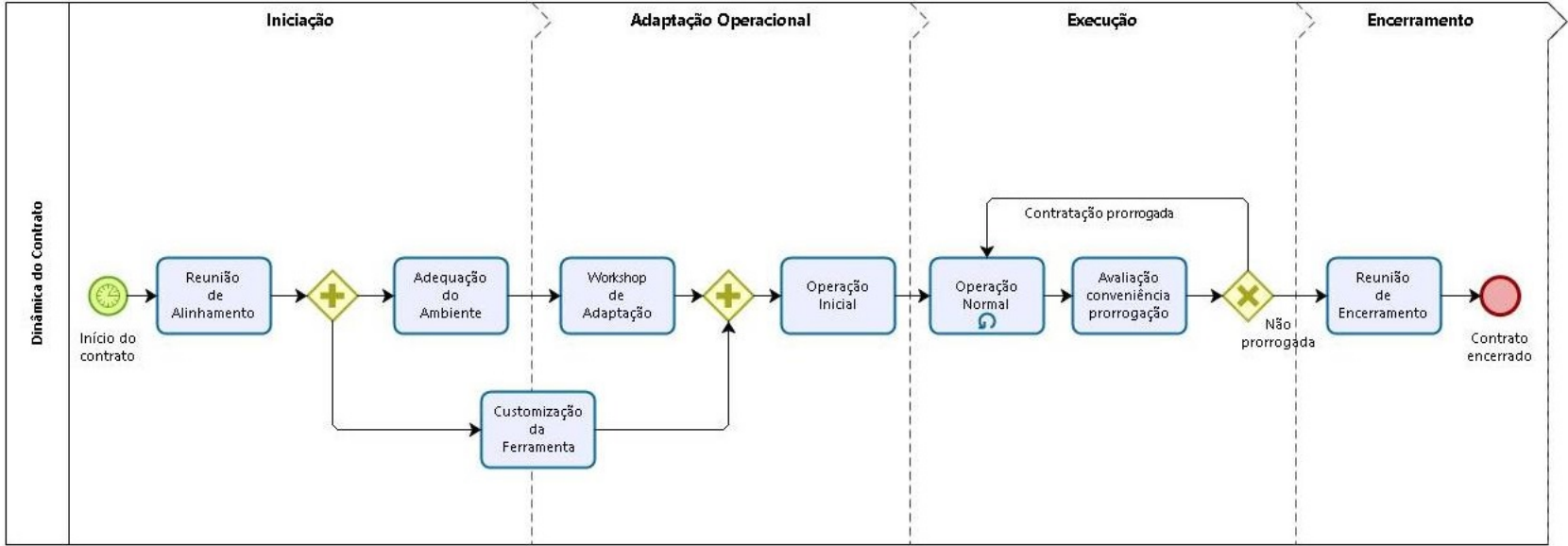
ITEM	SERVIÇO	Período
1	Serviço de Service Desk contemplando atendimentos de 1º Nível, remoto, e de 2º Nível, presencial e remoto.	35 meses
	Diárias (estimativa de 192 eventos)	35 meses
2	Serviço de customização da ferramenta informatizada de controle de chamados (ORTS – ITSM 6). Pagamento em única oportunidade.	1º mês

CLÁUSULA SEGUNDA - DINÂMICA DO CONTRATO

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

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

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



2.2.1 Fase de Iniciação

2.2.1.1 Após a assinatura deste Instrumento, principia a fase de “Iniciação”, que engloba a “reunião de alinhamento de entendimentos e expectativas”, necessária para que os elementos básicos do Contrato fiquem claros para ambas as partes; a “adequação do ambiente” do Tribunal para o início da prestação dos serviços, caso necessário, e a “Customização da Ferramenta” informatizada de controle de chamados, importando ressaltar que, nesta fase, apenas o referido serviço de customização será remunerado.

2.2.1.2 Na “reunião de alinhamento”, que deverá ocorrer **em até 5 dias** contados da assinatura deste Instrumento, serão abordados os seguintes aspectos da contratação:

- a. O objeto do Contrato.
- b. As providências necessárias para inserção da Contratada no ambiente do Tribunal.
- c. A forma de solicitação dos serviços, os critérios de qualidade adotados e as situações que ensejarão a recusa de produtos e serviços.
- d. O modelo de execução do objeto.
- e. O modelo de gestão do Contrato, que inclui a forma de acompanhamento dos trabalhos.
- f. A forma de comunicação entre as partes, que deverá ocorrer primordialmente entre os representantes do órgão e o preposto da Contratada, excetuadas as notificações diretas necessárias para execução das tarefas de atendimento aos usuários de TIC.
- g. As sanções e glosas aplicáveis.
- h. Os procedimentos de faturamento e pagamento.
- i. A solicitação formal da prestação do serviço de customização da ferramenta informatizada de controle de chamados, bem como a definição do período de execução.

2.2.1.2.1 Deverão participar da reunião o responsável legal e o preposto da empresa Contratada, assim como o Gestor do Contrato e os Fiscais Técnico, Requisitante e Administrativo deste Instrumento.

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

2.2.1.2.3 A Contratada deverá entregar os seguintes documentos **em até 15 dias** contados da Reunião de Alinhamento:

- a. Relação dos empregados, com os respectivos comprovantes de qualificação técnico profissional, conforme exigências constantes do Anexo V do Edital - Requisitos de Qualificação Profissional.
- b. Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo — TCMS, conforme modelo constante do Anexo VIII do Edital - Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo - TCMS, comprometendo-se a respeitar todas as obrigações relacionadas com a confidencialidade e segurança das informações pertencentes ao Contratante, mediante ações ou omissões, intencionais ou acidentais, que impliquem a divulgação, perda, destruição, inserção, cópia, acesso ou alterações indevidas, independentemente do meio no qual estejam armazenadas, em que trafeguem ou do ambiente em que estejam sendo processadas.
- c. Declaração de Ciência do TCMS, presente no Anexo IX do Edital - Declaração de Ciência do Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo, a ser assinado por todos os empregados diretamente envolvidos na contratação.

2.2.1.3 A “adequação do ambiente”, a cargo da equipe de TIC do Tribunal, compreende a disponibilização de equipamentos, softwares e credenciais de acesso necessários para o cumprimento do objeto do Contrato, bem como o ajustamento do layout da Central de Serviços ao quantitativo de profissionais alocados, caso necessário.

2.2.1.3.1 A “Adequação do Ambiente” deverá ocorrer **em até 20 dias** contados da reunião de alinhamento de entendimentos e expectativas.

2.2.1.4 A “Customização da Ferramenta” diz respeito à adaptação do software OTRS, utilizado pelo Tribunal para o registro e acompanhamento de chamados, de modo a permitir a aferição automatizada dos níveis de qualidade exigidos, conforme detalhado no Anexo XI do Edital - Requisitos para Customização da Ferramenta de Service Desk.

2.2.1.4.1 O serviço de customização da ferramenta deverá ser concluído **em até 01 (uma) semana antes** do início do evento “Operação Inicial”.

2.2.2 Fase de Adaptação Operacional

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

2.2.2.2 O “Workshop de Adaptação”, a ser ministrado pela equipe de TIC do Contratante, será realizado **em até 3 dias antes** do evento “Operação Inicial”, nas dependências da Secretaria do Tribunal, com duração estimada de 6 horas, contemplando as seguintes questões:

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

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

2.2.2.2.2 Importa ressaltar que a Contratada não será remunerada pelo evento “Workshop de Adaptação”, referido no item **2.2.2.2**.

2.2.2.3 O evento “Operação Inicial” refere-se à entrada em produção da Central de Atendimento, por um período de estabilização de 03 (três) meses, com remuneração da Contratada por valor fixo mensal, a partir de então.

2.2.2.3.1 Na hipótese de a contratada iniciar o evento "operação inicial" no curso do mês, o valor correspondente será pago proporcionalmente aos dias em que os serviços foram prestados no respectivo mês (*pro rata die*).

2.2.2.3.2 Durante o período de “Operação Inicial”, os indicadores de desempenho, constantes do Anexo VI do Edital - Instrumento de Medição de Resultado, serão apurados normalmente, com impacto reduzido nos valores devidos, em caso de insuficiência na avaliação de qualidade, de acordo com a seguinte sistemática:

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

2.2.2.3.3 Ressalte-se que, na eventualidade de prorrogação contratual, não haverá evento de “Operação Inicial”.

2.2.3 Fase de Execução

2.2.3.1 A Fase de Execução compreende a “Operação Normal”, cuja duração inicial é de 32 meses, e a “Avaliação da Conveniência da Prorrogação”, que deverá ter início com pelo menos 120 dias de antecedência do encerramento do Contrato, podendo resultar no encerramento ou na prorrogação contratual.

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

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

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

2.2.3.3 O evento de “Avaliação da conveniência da prorrogação do Contrato” se refere à verificação da pertinência da solução de TI em termos de negócio, observados os aspectos de economicidade, eficácia e eficiência, bem como o disposto no “Anexo IX” da Instrução Normativa nº 5, de 25 de maio de 2017, do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão, no que couber.

2.2.4 Fase de Encerramento

2.2.4.1 Na Fase de Encerramento ocorrerá a “Reunião de Encerramento”, a ser realizada com **1 mês de antecedência** do encerramento do Contrato, na qual serão tratados os seguintes assuntos:

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

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

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

2.2.5 Cronograma de eventos

Evento	Descrição	Prazos	Responsável
Fase de Iniciação			
1	Reunião de alinhamento	Em até 05 dias contados da assinatura deste Instrumento.	Contratante e Contratada
2	Adequação do ambiente	Em até 20 dias contados do evento 1.	Contratante
3	Customização da ferramenta informatizada	Deverá ser concluído em até 01 (uma) semana de antecedência do início do evento 5.	Contratada
Fase de Adaptação Operacional			
4	Workshop de adaptação	Deverá ser realizado em até 3 dias antes do início do evento 5.	Deverão estar presentes no evento os técnicos responsáveis pelos atendimentos de primeiro e segundo níveis, assim como o representante (preposto) da Contratada.
5	Operação inicial	Em até 30 dias contados da assinatura deste Instrumento.	Contratada
Fase de Execução			
6	Operação normal	No primeiro dia útil após o evento 5.	Contratada
7	Avaliação da conveniência da prorrogação	Em até 120 dias de antecedência do término do Contrato.	Contratante e Contratada
Fase de Encerramento			

Evento	Descrição	Prazos	Responsável
8	Reunião de Encerramento	Em, no máximo, 1 mês de antecedência do término do Contrato.	Contratante e Contratada

CLÁUSULA TERCEIRA - DISPOSIÇÕES GERAIS SOBRE A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO CONTRATADO

3.1 Do local e do Horário de prestação dos serviços

3.1.1 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, sempre que necessário, no Fórum Eleitoral da Capital, localizado na Rua Itabaiana, 580, Bairro São José, nos Centros de Atendimento ao Cidadão (CEACs) e nos Cartórios, Postos e Fóruns Eleitorais do interior do Estado de Sergipe, cuja relação pode ser obtida no seguinte endereço eletrônico: <http://www.tre-se.jus.br/o-tre/zonas-eleitorais/zonas-eleitorais>.

3.1.2 O horário de funcionamento da Central de Serviços deverá ser das 7h às 19h, de segunda a sexta-feira, em conformidade com o horário de expediente da Secretaria do Tribunal.

3.1.2.1 Excepcionalmente, os trabalhos podem se estender até as 22 horas, conforme a seguir:

3.1.2.2 No dia em que ocorrer Sessão Plenária;

3.1.2.3 No dia de encerramento do prazo para Alistamento Eleitoral, Registro de Candidaturas e Prestação de Contas;

3.1.2.4 No dia do Pleito Eleitoral e nos dois dias que o antecede.

3.2 Do Instrumento formal de solicitação e acompanhamento dos serviços prestados

3.2.1 A solicitação dos serviços de suporte e atendimento técnico será realizada, preferencialmente, por meio do registro de chamados pelos usuários de TIC, na ferramenta de controle de chamados disponibilizada pelo Contratante e, excepcionalmente, via e-mail, ligação telefônica, ferramenta de comunicação instantânea ou pessoalmente.

3.2.1.1 Os chamados recebidos, excepcionalmente, por outras vias que não a preferencial, deverão ser obrigatoriamente registrados na ferramenta de controle de chamados disponibilizada pelo Contratante.

3.2.1.2 Todas as providências relacionadas a um determinado chamado deverão ser anotadas na ferramenta automatizada, na medida em que forem executadas, para fins de acompanhamento e avaliação pelos usuários, Supervisor da Central de Serviços e gestores do TRE-SE.

3.2.2 A solicitação do serviço de customização da ferramenta automatizada de controle de chamados será realizada durante o evento “Reunião de Alinhamento”.

3.2.2.1 Os serviços deverão ser prestados de acordo com o disposto no Anexo XI do Edital - Requisitos para Customização da Ferramenta de Service Desk.

3.2.2.2 O serviço de customização da ferramenta deve ser concluído em, **no máximo, 01 (uma) semana de antecedência** do início do evento “Operação Inicial”.

3.3 Das diárias

3.3.1 Por ocasião de deslocamentos realizados para execução dos serviços fora da Grande Aracaju, a Contratada deverá fornecer diária destinada a cobrir despesas com alimentação (almoço).

3.3.2 Ficam estabelecidos como sendo limites da Grande Aracaju, os municípios de Nossa Senhora do Socorro, São Cristóvão e Barra dos Coqueiros.

3.3.3 Fará jus a perceber a diária o empregado que estiver em viagem no período do almoço, compreendido das 12h às 14h, cujo destino esteja fora da Grande Aracaju.

3.3.4 Estima-se, para o período da contratação, a necessidade de 192 diárias, cujo valor unitário deve ser informado na proposta, conforme Anexo II do Edital - Proposta de Preços Detalhada.

3.3.4.1 O TRE-SE não ficará obrigado a realizar a quantidade de deslocamentos previstos, sendo eles efetivados de acordo com as necessidades da área demandante.

3.3.5 O valor da diária deverá ser pago pela Contratada ao empregado pelo menos um dia antes da viagem, conforme solicitação da Gestão/Fiscalização da contratação.

3.3.6 A Contratada deverá apresentar na nota fiscal os valores correspondentes ao pagamento com diárias do mês anterior, com o comprovante de recebimento do empregado antes da realização da mesma e com a solicitação feita pela Gestão/Fiscalização da contratação.

3.3.7 A Contratada será reembolsada pelo valor das diárias efetivamente utilizadas e comprovadas por meio de solicitação feita pela Gestão/Fiscalização da contratação.

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

3.3.9 O transporte relativo aos deslocamentos dos colaboradores será de responsabilidade do TRE/SE.

CLÁUSULA QUARTA - OBRIGAÇÕES

4.1 São obrigações do Contratante:

4.1.1 Proporcionar à Contratada as condições indispensáveis à execução do objeto contratual.

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

4.1.3 Efetuar o pagamento à Contratada de acordo com as condições de preço e prazo estabelecidas neste Instrumento.

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

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

4.2 São obrigações da Contratada:

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

4.2.2 Dimensionar, organizar, manter, coordenar e controlar os serviços necessários para o cumprimento do objeto contratado de acordo com os níveis de serviços exigidos.

4.2.3 Assumir a responsabilidade por todos os encargos previdenciários e obrigações sociais previstos na legislação social e trabalhista em vigor, obrigando-se a saldá-los na época própria, uma vez que os seus empregados não manterão nenhum vínculo empregatício com o Contratante.

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

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

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

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

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

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

4.2.10 Manter, durante toda a execução da contratação, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas.

4.2.11 Substituir qualquer empregado cuja atuação, permanência e/ou comportamento sejam julgados inadequados, prejudiciais, inconvenientes ou insatisfatórios à boa ordem e às normas disciplinares do TRE-SE ou ao interesse do Serviço Público, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, contado do recebimento de solicitação, devidamente motivada, expedida pela Equipe de Gestão da Contratação (EGC) através de e-mail e/ou contato telefônico, desde que assegurada reciprocidade.

4.2.11.1 O empregado substituto somente será aceito mediante comprovação de atendimento das qualificações especificadas no Termo de Referência.

4.2.12 Manter quadro de pessoal - identificado(s) por meio de crachá- suficiente para atendimento dos serviços sem interrupção, seja por motivo de férias, descanso semanal, licença, greve, falta ao serviço e demissão de empregados, que não terão, em hipótese alguma, qualquer relação de emprego com este Tribunal.

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

4.2.14 Indicar por escrito, neste Instrumento contratual, representante para a execução da presente contratação, bem como telefone e e-mail para contato.

4.2.15 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 **4.2.14**.

4.2.16 Acatar as decisões, observações e sugestões feitas pela EGC, que serão formuladas por escrito e enviadas, preferencialmente por meio de comunicação eletrônica (e-mail).

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

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

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

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

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

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

4.2.23 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 vigentes, especialmente as que tratam de segurança da informação e de disciplina da utilização dos recursos de Tecnologia da Informação nas unidades do TRE-SE, devendo orientar seus empregados e o preposto nesse sentido, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa.

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

4.2.23.2 A Contratada deverá dar ciência a seus funcionários do documento mencionado no item **4.2.23.1**, assegurando que eles assinem a “Declaração de Ciência do Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo”, Anexo IX do Edital.

4.2.23.3 Ambos os documentos devem ser entregues ao Contratante **em até 15 dias corridos** contados da “Reunião de Alinhamento”.

4.2.23.4 Sempre que houver a substituição ou inclusão de novos profissionais no ambiente de trabalho, o preposto deverá entregar à Contratada a “Declaração de Ciência do Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo”, assinada por eles, antes do efetivo início da prestação dos serviços.

4.2.24 Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, tais como os valores providos com o quantitativo de vale-transporte, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento do objeto contratual, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados nos incisos do § 1º do art. 57 da Lei nº 8.666/1993.

4.2.25 Cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança do Contratante.

4.2.26 Assegurar ao Contratante, em conformidade com o previsto no subitem 6.1, “a” e “b”, do Anexo VII – F da Instrução Normativa SEGES/MP nº 5, de 25/05/2017:

4.2.26.1 O direito de propriedade intelectual dos produtos desenvolvidos, inclusive sobre as eventuais adequações e atualizações que vierem a ser realizadas, logo após o recebimento de cada parcela, de forma permanente, permitindo ao Contratante distribuir, alterar e utilizar os mesmos sem limitações.

4.2.26.2 Os direitos autorais da solução, de suas especificações técnicas, da documentação produzida e congêneres, e de todos os demais produtos gerados na execução do Contrato, ficando proibida a sua utilização sem que exista autorização expressa do Contratante, sob pena de multa, sem prejuízo das sanções civis e penais cabíveis.

4.2.27 Realizar a transição contratual com transferência de conhecimento, tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações.

4.2.27.1 O Contratante poderá exigir, caso necessário, a capacitação do seu corpo técnico ou dos funcionários da nova empresa que continuará a execução dos serviços.

- 4.2.28 Recusar a realização de atendimento técnico sem prévio registro de chamado, devendo as solicitações ser realizadas através dos canais oficiais de atendimento.
- 4.2.29 Abster-se de executar serviço incompleto, de baixa qualidade, paliativo, substitutivo como por caráter permanente.
- 4.2.30 Apresentar Relatório de Prestação de Serviços (RPS) e índices integrantes do Instrumento de Medição de Resultados (IMR), nas formas definidas para a contratação.
- 4.2.31 **Abster-se de encerrar** o chamado sem que o incidente ou a requisição de serviço tenha sido resolvido.
- 4.2.32 **Abster-se de encerrar** o chamado sem o consentimento do usuário solicitante, salvo quando não for possível contatá-lo por duas vezes consecutivas.
- 4.2.33 Registrar, na ferramenta informatizada de controle de chamados, os procedimentos adotados durante o atendimento dos chamados.
- 4.2.34 Não utilizar quaisquer recursos disponibilizados pelo Tribunal e/ou dependências deste para fins diversos do objeto contratado.
- 4.2.35 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>.

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 seguintes funções:
- 5.1.1.1.1 Gestor do Contrato: servidor com atribuições gerenciais designado para coordenar e comandar o processo de gestão e fiscalização contratual. A ele caberá o encaminhamento de indicação de glosas ou sanções para a Área Administrativa; efetuar o Recebimento Definitivo; autorizar a emissão de nota fiscal; encaminhar eventuais pedidos de modificação contratual para a Área Administrativa; verificação da manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação; manutenção do histórico de gerenciamento do contrato, contendo registros formais de todas as ocorrências positivas e negativas da execução do contrato.
- 5.1.1.1.2 Fiscal Técnico: servidor representante da Área de Tecnologia da Informação responsável por fiscalizar tecnicamente o contrato. Cabe ao Fiscal Técnico o monitoramento constante do nível de qualidade dos serviços para evitar a sua degeneração, devendo intervir para requerer à Contratada a correção das faltas, falhas e irregularidades constatadas; verificação de manutenção das condições definidas no Modelo de Execução do Objeto e de Gestão do Contrato; identificação de não conformidade com os termos contratuais.
- 5.1.1.1.3 Fiscal Administrativo: servidor representante da Área Administrativa responsável por fiscalizar o contrato quanto aos aspectos administrativos. Cabe ao Fiscal Administrativo verificação de aderência aos termos contratuais; verificação da manutenção das condições classificatórias; verificação das regularidades fiscais, trabalhistas e previdenciárias.
- 5.1.2 Integrantes da Equipe de Gestão da Contratação (EGC):
- 5.1.2.1 Gestor do Contrato: Gestor do Contrato: Martha Coutinho de Faria Alves e, em suas ausências, Cosme Rodrigues de Souza.
- 5.1.2.2 Fiscal Técnico: Walter Alves de Oliveira Filho e, em suas ausências, Cosme Rodrigues de Souza.
- 5.1.2.3 Fiscal Administrativo: Ricardo Loeser de Carvalho Filho e, em suas ausências, Gilvan Meneses.
- 5.1.3 A Gestão/Fiscalização da contratação será exercida no interesse do TRE-SE, não excluindo ou reduzindo esta atividade a responsabilidade da Contratada pela adequada execução do objeto contratado e pelos danos ou prejuízos por ela causados, por culpa ou dolo, ao TRE-SE ou a terceiros.
- 5.1.4 Os esclarecimentos solicitados pela EGC deverão ser prestados imediatamente, podendo ser fixado prazo de acordo com a complexidade do caso.
- 5.1.5 A EGC determinará o que for necessário à solução das irregularidades detectadas durante a execução contratual.
- 5.1.6 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.
- 5.1.7 Nenhuma modificação poderá ser feita na prestação dos serviços sem autorização expressa da EGC.
- 5.1.8 As normas constantes deste Instrumento não desobrigam a Contratada do cumprimento de outras disposições legais, federais, estaduais e municipais pertinentes.

5.2 Mecanismos de comunicação

- 5.2.1 A comunicação entre o Contratante e a Contratada ocorrerá, preferencialmente, por meio do Preposto, para tratar de assuntos relacionados à Gestão/Fiscalização da contratação.
- 5.2.2 As comunicações devem ser realizadas por escrito, sempre que o ato exigir tal formalidade, utilizando-se das formas relacionadas a seguir:

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

5.3 Metodologia de aferição e verificação da qualidade dos serviços prestados

- 5.3.1 A avaliação da qualidade dos serviços prestados será realizada mediante apuração dos indicadores de desempenho constantes do Anexo VI do Edital - Instrumento de Medição de Resultados – IMR.
- 5.3.2 A Contratada será responsável pelo cumprimento das metas estabelecidas, cabendo ao Contratante efetuar auditorias periódicas como forma de resguardar os interesses da Administração.

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

5.3.3.1 Deverão constar do RPS as seguintes informações:

- a. Descrição das principais ocorrências durante o período.
- b. Sugestões para melhoria dos serviços prestados.
- c. Anexo contendo as seguintes informações extraídas da ferramenta de controle de chamados:
 - c.1 Resultados dos indicadores de qualidade constantes do “Instrumento de Medição de Resultados”;
 - c.2 Quantidade de chamados encerrados no período;
 - c.3 Quantidade de chamados em aberto;
 - c.4 Índice de resoluções no primeiro contato (primeira resposta);
 - c.5 Relação dos chamados reabertos **em até 5 dias corridos** após o fechamento.

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

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

5.3.3.4 Em caso de descumprimento das metas estabelecidas para o período em análise, haverá repercussão (glosas) na prestação pecuniária, observado o disposto no item 2.2.2.3.2.

5.3.3.4.1 A aplicação reiterada de glosas associadas a um mesmo indicador, por três meses consecutivos ou cinco meses intervalados, ao longo de um ano, sujeitará a Contratada às sanções previstas na cláusula décima deste Instrumento ou, até mesmo, a rescisão contratual.

5.3.3.5 O Fiscal Técnico deverá submeter o resultado da avaliação para conhecimento da Contratada, que disporá do prazo de cinco dias úteis, a contar da data do recebimento da comunicação, para apresentar as devidas justificativas.

5.3.3.6 O Fiscal Técnico terá até 5 dias úteis para avaliar as justificativas apresentadas pela Contratada. As eventuais aplicações de glosas ocorrerão no próprio mês de faturamento ou, se não avaliadas tempestivamente, no mês subsequente.

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

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

5.3.4 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 neste Instrumento.

5.3.5 A aferição do serviço de customização da ferramenta informatizada de controle de chamados (OTRS – ITSM 6) será realizada diretamente no aplicativo, mediante emissão dos relatórios solicitados.

5.3.5.1 Após a prestação do serviço, o Fiscal Técnico deverá avaliar, em até 3 dias úteis, se as exigências constantes do Anexo XI do Edital (Requisitos para Customização da Ferramenta de Service Desk) foram cumpridas integralmente, devendo comunicar à Contratada, para que realize os ajustes devidos, em até 2 dias contados da comunicação, caso necessário.

5.3.5.2 Após aprovação do Fiscal Técnico, a contratada será autorizada a emitir a nota fiscal de serviços para atestação e envio para pagamento.

5.4 Da recusa dos serviços prestados:

5.4.1 Relativamente ao serviço de service desk, quando se verificar:

- a) Encerramento do chamado sem que o incidente ou a requisição de serviço tenham sido resolvidos;
- b) Encerramento do chamado sem o consentimento do usuário solicitante, salvo quando não for possível contatá-lo por duas vezes consecutivas;
- c) Ausência de registro, na ferramenta informatizada de controle de chamados, dos procedimentos adotados durante o atendimento.

5.4.2 Quanto ao serviço de customização da ferramenta informatizada de controle de chamados (ORTS – ITSM 6), na hipótese de não conformidade com o disposto no Anexo XI do Edital (Requisitos para Customização da Ferramenta de Service Desk).

CLÁUSULA SEXTA - DO VALOR

6.1 O valor total do presente Contrato importa em R\$ _____ (_____), compreendendo:

ITEM	SERVIÇO	Período	VALOR MENSAL/UNITÁRIO	VALOR TOTAL
1	Serviço de Service Desk contemplando atendimentos de 1º Nível, remoto, e de 2º Nível, presencial e remoto.	35 meses	R\$ (valor mensal)	R\$
	Diárias (estimativa de 192 eventos)	35 meses	R\$ (valor unitário)	R\$
2	Serviço de customização da ferramenta informatizada de controle de chamados	1º mês	R\$	R\$

	(ORTS – ITSM 6). Pagamento em única oportunidade.		(valor unitário)	
TOTAL				R\$

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, que ocorrerá após confirmação da regularidade dos documentos que acompanham a nota fiscal ou fatura necessários a essa providência.

7.1.2 Mensalmente, o pagamento do serviço de *service desk* (valor fixo mensal) ocorrerá após apuração dos indicadores de desempenho e qualidade estabelecidos no Instrumento de Medição de Resultado (IMR).

7.1.3 O pagamento referente ao serviço de customização da ferramenta informatizada de controle de chamados do objeto será efetuado após a conclusão do serviço, em única oportunidade.

7.1.4 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.

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

7.1.6 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 ser 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 x VP x I, sendo:

EM = Encargos moratórios;

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

VP = Valor da parcela em atraso; 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 18 do Anexo I do Edital - Termo de Referência, a Contratada oferece _____ no valor de R\$ _____ (_____).
- 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 10.1.2, 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.
- 9.2.1 Caso o pagamento das verbas rescisórias trabalhistas não ocorra até o fim do segundo mês após o encerramento da vigência contratual, a garantia será utilizada para o cumprimento dessa providênciadiretamente pela Administração
- 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.

CLÁUSULA DÉCIMA - PENALIDADES

- 10.1 Pela inexecução total ou parcial da contratação o TRE-SE poderá, garantidos o contraditório e a ampla defesa, aplicar à Contratada as seguintes sanções:
- 10.1.1 Advertência por inexecução parcial da contratação que não trouxer prejuízo à execução do objeto, como atrasos injustificados no acatamento das decisões, observações e sugestões feitas pela EGC ou inobservância de obrigação que não justifique imposição de penalidade mais grave.
- 10.1.1.1 A advertência será aplicada pela EGC, mediante aviso escrito à Contratada, após 5 (cinco) dias úteis para sua manifestação, caso esta não apresente justificativa ou a apresentada seja insuficiente.
- 10.1.2 Pelo descumprimento das obrigações contratuais, a Administração aplicará multas conforme a graduação estabelecida nas tabelas seguintes:

Tabela 1

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

Tabela 2

Item	Descrição	Grau	Incidência
1	Permitir que o serviço seja prestado por colaboradores/funcionários não identificados por crachá.	3	Por ocorrência
2	Permitir que o serviço seja prestado por colaboradores/funcionários sem capacidade técnica necessária ao pleno atendimento do objeto contratado	3	Por ocorrência
3	Executar serviço incompleto, de baixa qualidade, paliativo, substitutivo como por caráter permanente	4	Por ocorrência
4	Registrar equivocadamente índices/indicadores/metade níveis de serviço	3	Por ocorrência
5	Suspender ou interromper, salvo por motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratuais	7	Por dia

6	Destruir ou danificar documentos por culpa ou dolo de seus colaboradores/funcionários	5	Por ocorrência
7	Utilizar as dependências do CONTRATANTE para fins diversos do objeto contratado	7	Por ocorrência
8	Recusar-se a executar serviço determinado pela Gestão/Fiscalização da contratação, sem motivo justificado	7	Por ocorrência
9	Permitir situação que crie a possibilidade de causar ou que cause dano físico, lesão corporal ou consequências letais	8	Por ocorrência
10	Retirar das dependências do CONTRATANTE quaisquer equipamentos ou materiais previstos para a contratação, sem autorização prévia do responsável	3	Por item e por ocorrência
11	Sofrer aplicação reiterada de glosas associadas a um mesmo indicador, por três meses consecutivos ou por cinco meses intervalados, aferidos a cada 12 (doze) meses de execução contratual	7	Por ocorrência
12	Causar qualquer indisponibilidade dos serviços do Contratante, por culpa ou dolo, na execução das atividades contratuais.	8	Por ocorrência
13	Causar qualquer dano aos equipamentos da Contratante, por culpa ou dolo, na execução das atividades contratuais.	4	Por ocorrência
14	Utilizar indevidamente os recursos de TIC (acessos indevidos, utilização para fins particulares, etc.) ou utilizar equipamento particular, salvo em situação excepcional e devidamente autorizado pelo Contratante.	4	Por ocorrência
15	Atraso superior a 25 (vinte e cinco) dias para a apresentação da garantia	1	Por dia de atraso e até o máximo de 2% (dois por cento)
16	Encerrar o chamado sem que o incidente ou a requisição de serviço tenha sido resolvido ou encerrar o chamado sem o consentimento do usuário solicitante, salvo quando não for possível contatá-lo por duas vezes consecutivas.	1	Se ultrapassada a ocorrência de 10 eventos mensais
PARA OS ITENS A SEGUIR, DEIXAR DE:			
17	Substituir colaboradores/funcionários que tenha conduta inconveniente ou incompatível com suas atribuições	4	Por ocorrência
18	Manter a documentação de habilitação atualizada	3	Por ocorrência
19	Cumprir determinação da Gestão/Fiscalização da contratação para controle de acesso de seus empregados	3	Por ocorrência
20	Cumprir determinação formal ou instrução complementar da Gestão/Fiscalização da contratação	4	Por ocorrência
21	Apresentar o Relatório de Prestação de Serviços (RPS) até o primeiro dia útil do mês subsequente ao da prestação dos serviços.	1	Por dia de atraso
22	Produzir ou manter atualizados os modelos de serviços (scripts) e a base de conhecimentos.	4	Por ocorrência.
23	Documentar todas as ocorrências (incidentes, requisições de serviço, reclamações) na ferramenta automatizada de controle de chamados.	2	Por ocorrência
24	Apresentar nota fiscal do objeto contratado	4	Por ocorrência.
25	Cumprir quaisquer dos itens do Termo de Contrato e seus anexos não previstos nesta tabela de multas, após reincidência formalmente notificada pela Gestão/Fiscalização da Contratação	5	Por item e por ocorrência.
26	Registrar, na ferramenta informatizada de controle de chamados, os procedimentos adotados durante o atendimento do chamado.	1	Se ultrapassada a ocorrência de 10 eventos mensais

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

10.3 As multas a que alude este Termo de Referência não impedem que a Administração rescinda unilateralmente a contratação e aplique as outras sanções previstas em Lei.

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

10.4.1 Para que seja aplicada a sanção prevista no item **10.1.2** deve ser facultada defesa prévia ao interessado, no respectivo processo, no prazo de 5 (cinco) dias úteis contado de sua notificação.

10.5 As multas serão aplicadas pelo titular da Secretaria de Administração, Orçamento e Finanças do Tribunal Regional Eleitoral de Sergipe.

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

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

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

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

10.7 A sanção do item 10.6 poderá ser aplicada conjuntamente com as sanções dos itens 10.1.2 e 10.2.

10.8 A sanção prevista no item 10.6 é de competência da Diretoria-Geral do TRE-SE, facultada a defesa do interessado no respectivo processo, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, contados de sua notificação.

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

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

10.10 À Contratada que se enquadrar em determinada conduta penalizável, excetuadas aquelas indicadas na tabela 2 do item 10.1.2, serão aplicados os seguintes critérios:

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

10.10.1.1 Considera-se boa-fê evidência concreta de atendimento às solicitações do TRE-SE.

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

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

10.10.3 Para as penalizações que não se enquadrem nos itens 10.10.1 e 10.10.2, o escalonamento observará as circunstâncias concretas, notadamente a boa-fé da Contratada e a caracterização de prejuízo ao TRE-SE.

10.11 A advertência referida no item 10.1.1.1, bem como as notificações previstas neste item, serão realizadas preferencialmente por comunicação eletrônica (e-mail) para o endereço informado pela Contratada.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - RESCISÃO DA CONTRATAÇÃO

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

11.2 Constituem motivos para rescisão da contratação:

11.2.1 O não cumprimento de obrigações, especificações ou prazos.

11.2.2 O cumprimento irregular de obrigações, especificações ou prazos.

11.2.3 A lentidão no cumprimento da contratação, levando o TRE/SE a comprovar a impossibilidade de execução do objeto no prazo estipulado.

11.2.4 O atraso injustificado no início da execução contratual.

11.2.5 A paralisação da execução, sem justa causa e prévia comunicação ao Contratante.

11.2.6 A sub-rogação (subcontratação, cessão ou transferência total) da contratação.

11.2.7 A subcontratação parcial do objeto da contratação, a associação com outrem, cessão ou transferência parcial, bem como a fusão, cisão ou incorporação, de modo a prejudicar a execução, a juízo do TRE/SE.

11.2.8 O descumprimento das determinações regulares da Equipe de Gestão da Contratação (EGC), bem como das dos seus superiores hierárquicos.

11.2.9 O cometimento reiterado de faltas na execução.

11.2.10 A decretação de falência.

11.2.11 A dissolução da sociedade.

11.2.12 A alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da Contratada que, a juízo do TRE/SE, prejudique a execução da contratação.

11.2.13 Razões de interesse público, de alta relevância e amplo conhecimento, justificadas e determinadas pela Autoridade competente do TRE/SE.

11.2.14 A supressão, por parte da Administração, de materiais e serviços, acarretando modificação do valor inicial da contratação além do limite estabelecido no item **8.1**, na hipótese de não celebração do acordo previsto no item **8.1.1**.

11.2.15 A suspensão de sua execução, por ordem escrita da Administração, por prazo superior a 120 (cento e vinte) dias, salvo em caso de calamidade pública, grave perturbação da ordem interna ou guerra, ou ainda por repetidas suspensões que totalizem o mesmo prazo, independentemente do pagamento obrigatório de indenizações pelas sucessivas e contratualmente imprevistas desmobilizações e mobilizações e outras previstas, assegurado à Contratada, nesses casos, o direito de optar pela suspensão do cumprimento das obrigações assumidas até que seja normalizada a situação.

11.2.16 O atraso superior a 90 (noventa) dias dos pagamentos devidos pelo TRE/SE, decorrentes de objeto já executado e devidamente conferido, salvo em caso de calamidade pública, grave perturbação da ordem interna ou guerra, assegurado à Contratada o direito de optar pela suspensão do cumprimento de suas obrigações até que seja normalizada a situação.

11.2.17 A não liberação da área, local ou objeto para execução da contratação por parte do TRE/SE, nos prazos contratuais.

11.2.18 A ocorrência de caso fortuito ou de força maior, regularmente comprovada, impeditiva da execução desta contratação.

11.2.19 O descumprimento do disposto no art. 27, V, da Lei 8.666/1993, sem prejuízo das sanções penais cabíveis.

11.3 A rescisão da Contratação poderá ser:

11.3.1 Determinada por ato unilateral e escrito do Contratante, nos casos enumerados nos itens **11.2.1** a **11.2.13** e **11.2.18** deste Instrumento.

11.3.2 Amigável, por acordo entre as partes, desde que haja conveniência para o TRE/SE.

11.3.3 Judicial, nos termos da legislação.

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

11.5 Quando a rescisão ocorrer com base nos itens **11.2.13** a **11.2.18**, sem que haja culpa da Contratada, será esta ressarcida dos prejuízos regularmente comprovados que houver sofrido, tendo ainda direito a:

11.5.1 Devolução da garantia contratual.

11.5.2 Pagamentos devidos pela execução da contratação até a data da rescisão.

11.6 A rescisão motivada por qualquer das condições definidas nos itens **11.2.1** a **11.2.13** e **11.2.18** acarreta as seguintes consequências para a Contratada, sem prejuízo das sanções previstas neste Instrumento:

11.6.1 A retenção dos créditos decorrentes desta contratação, até o limite dos prejuízos causados ao TRE-SE.

11.6.2 Execução da garantia contratual, para ressarcimento ao TRE-SE, dos valores das multas e indenizações a ele devidos.

11.7 Quando de eventual rescisão contratual, a Gestão/Fiscalização da contratação deve verificar o pagamento pela Contratada das verbas rescisórias ou a comprovação de que os empregados serão realocados em outra atividade de prestação de serviços, sem que ocorra a interrupção do contrato de trabalho, sendo submetida à análise da Seção de Contabilidade Gerencial (SECOG).

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

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - REPRESENTANTE DA CONTRATADA

14.1 A Contratada indica _____, 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 15/19– 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 5.450/2005, a Lei Complementar 123/2006, o Decreto 8.538/2015, o Decreto 9.507/2018, a Resolução TSE 23.234/2010, a Resolução TRE-SE 120/2015 e, subsidiariamente, a Lei 8.666/1993 e a Instrução Normativa SLTI/MPOG 5/2017.

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.

Aracaju, ____ de _____ de 20 ____.

Desembargador JOSÉ DOS ANJOS
Presidente

NOME DA(O) REPRESENTANTE DA CONTRATADA
Razão Social da Contratada

ANEXO V

REQUISITOS DE QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL

1. Qualificação do profissional responsável pelo atendimento de 1º nível

- Possuir, no mínimo, segundo grau completo a ser comprovado mediante apresentação de certificado de conclusão ou declaração da instituição de ensino reconhecida pelo MEC;
- Possuir domínio das boas práticas de gestão de serviços de tecnologia da informação, com base na biblioteca ITIL V3 ou superior;
- Possuir domínio na realização das atividades constantes dos itens 1.1 e 1.3 do Anexo III do Edital (Atribuições da Contratada);
- Possuir conhecimento relativo às tecnologias em uso no ambiente de tecnologia da informação e comunicação (TIC) constante do Anexo VII (Descrição do Ambiente de TIC do TRE-SE);
- Possuir conhecimento relativo à qualidade e excelência no atendimento de serviços de Service Desk;
- Possuir perfil profissional com as seguintes características desejáveis:
 - Domínio da linguagem escrita, boa expressão oral e bom relacionamento interpessoal;
 - Habilidade de prestar atendimento ao usuário com educação e presteza;
 - Facilidade para se adaptar às normas e regulamentos estabelecidos.

2. Qualificação do profissional responsável pelo atendimento de 2º nível

- Possuir, no mínimo, segundo grau completo a ser comprovado mediante apresentação de certificado de conclusão ou declaração da instituição de ensino reconhecida pelo MEC;
- Possuir domínio das boas práticas de gestão de serviços de tecnologia da informação, com base na biblioteca ITIL V3 ou superior;
- Possuir domínio na realização das atividades constantes dos itens 1.2 e 1.3 do Anexo III do Edital (Atribuições da Contratada);
- Possuir conhecimento relativo às tecnologias em uso no ambiente de tecnologia da informação e comunicação (TIC) constante do Anexo VII (Descrição do Ambiente de TIC do TRE-SE);
- Possuir conhecimento relativo à qualidade e excelência no atendimento de serviços de Service Desk;
- Possuir perfil profissional com as seguintes características desejáveis:
 - Domínio da linguagem escrita, boa expressão oral e bom relacionamento interpessoal;
 - Habilidade de prestar atendimento ao usuário com educação e presteza;
 - Facilidade para se adaptar às normas e regulamentos estabelecidos.

3. Perfil do profissional responsável pela supervisão da Central de Serviços

- Possuir, no mínimo, segundo grau completo a ser comprovado mediante apresentação de certificado de conclusão ou declaração da instituição de ensino reconhecida pelo MEC;
- Possuir domínio na realização de atividades de supervisão de equipes de Service Desk de tecnologia da informação e comunicação (TIC);
- Possuir domínio das boas práticas de gestão de serviços de tecnologia da informação, com base na biblioteca ITIL V3 ou superior;
- Possuir conhecimento relativo à qualidade e excelência no atendimento de serviços de Service Desk;
- Possuir domínio na realização das atividades constantes do item 1.4 do Anexo III do Edital (Atribuições da Contratada);
- Possuir conhecimento relativo às tecnologias em uso no ambiente de TIC constante do Anexo VII (Descrição do Ambiente de TIC do TRE-SE);
- Possuir perfil profissional com as seguintes características desejáveis:
 - Domínio da linguagem escrita, boa expressão oral e bom relacionamento interpessoal;
 - Habilidade de se relacionar bem com os usuários e com os superiores;
 - Facilidade para se adaptar às normas e regulamentos estabelecidos.

ANEXO VI

INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS - IMR

1. Considerações Gerais

O presente instrumento visa estabelecer os requisitos mínimos de qualidade, a serem cumpridos pela empresa Contratada, para consecução dos objetivos da contratação. Em caso de não cumprimento das metas associadas aos indicadores, haverá repercussão (glosas) na prestação pecuniária.

1.1 Indicadores de Desempenho:

ÍNDICE DE INEFICÁCIA DE RESOLUÇÃO (IIR)	
O que mede	O percentual de chamados reabertos no mês.
Quem mede	Ferramenta automatizada de controle de chamados.
Quando medir	Mensalmente.
Como medir	O IIR será calculado de acordo com a seguinte fórmula: (Total de chamados reabertos em até 5 dias corridos após a atribuição do status "resolvido" / Total de chamados do período) x 100

Meta	IIR <= 10%
Polaridade	Quanto menor, melhor.
Glosa	0,2 % (até o limite de 2 %) sobre o valor do pagamento mensal devido, para cada 1% excedido da meta.
Observações	<p>Durante o período de “Operação Inicial” este indicador será apurado normalmente, com impacto reduzido nos valores devidos, em caso de insuficiência no atingimento da meta, conforme previsto no item 2.2.2.3.2 do Termo de Contrato.</p> <p>Na apuração deste índice serão considerados apenas os chamados cuja resolução seja da competência do 1º e 2º níveis de atendimento.</p> <p>O chamado escalado para outros níveis de atendimento não entrarão o computo deste indicador.</p>

ÍNDICE DE PRIMEIRA RESPOSTA (IPR)	
O que mede	O percentual de chamados recebidos/registrados no 1º nível de atendimento cuja resolução ou escalada tenha ocorrido dentro do prazo de primeira resposta (até 20 minutos).
Quem mede	Ferramenta automatizada de controle de chamados.
Quando medir	Mensalmente.
Como medir	<p>O IPR será calculado de acordo com a seguinte fórmula:</p> <p>(Total de chamados recebidos/registrados no 1º nível de atendimento cuja resolução ou escalada tenha ocorrido dentro do prazo de primeira resposta / Total de chamados do período) x 100)</p>
Meta	IPR >= 75%
Polaridade	Quanto maior, melhor.
Glosa	0,2 % (até o limite de 2 %) sobre o valor do pagamento mensal devido, para cada 1% abaixo da meta.
Observações	<p>Durante o período de “Operação Inicial” este indicador será apurado normalmente, com impacto reduzido nos valores devidos, em caso de insuficiência no atingimento da meta, conforme previsto no item 2.2.2.3.2 do Termo de Contrato.</p> <p>Na apuração deste índice serão considerados apenas os chamados:</p> <ul style="list-style-type: none">• Recebidos/registrados no 1º nível de atendimento;• Escalados para o 2º nível de atendimento;• Escalados para outros níveis que extrapolarem a competência da contratada (exemplo: para o 3º nível). <p>A contagem de tempo será pausada sempre que a solução depender de alguma iniciativa do Contratante (1º e 2º Níveis de atendimento).</p>

--

ÍNDICE DE RESOLUÇÃO DE CHAMADOS DE PRIORIDADE 1 (IRC1)	
O que mede	O percentual de chamados com severidade baixa (prazo de solução de 12 horas) resolvidos dentro do prazo
Quem mede	Ferramenta automatizada de controle de chamados.
Quando medir	Mensalmente.
Como medir	<p>O IRC1 será calculado de acordo com a seguinte fórmula:</p> <p>(Total de Chamados com severidade baixa resolvidos dentro do prazo / Total de chamados de severidade baixa) x 100</p> <p>A classificação da relevância dos chamados pode ser verificada na tabela “Grau de Severidade dos Chamados”, inscrita na seção 1.2 deste documento.</p>
Meta	IRC1 >= 75%
Polaridade	Quanto maior, melhor.
Glosa	0,2 % (até o limite de 2 %) sobre o valor do pagamento mensal devido, para cada 1% abaixo da meta.
Observações	<p>Durante o período de “Operação Inicial” este indicador será apurado normalmente, com impacto reduzido nos valores devidos, em caso de insuficiência no atingimento da meta, conforme previsto no item 2.2.2.3.2 do Termo de Contrato.</p> <p>Na apuração deste índice serão considerados apenas os chamados cuja resolução seja da competência do 1º e 2º níveis de atendimento.</p> <p>O chamado escalado para outros níveis de atendimento não entrarão o computo deste indicador.</p> <p>A contagem de tempo será pausada sempre que a solução depender de alguma iniciativa do Contratante.</p>

ÍNDICE DE RESOLUÇÃO DE CHAMADOS DE PRIORIDADE 2 (IRC2)	
O que mede	O percentual de chamados com severidade moderada (prazo de solução de 8 horas) resolvidos dentro do prazo
Quem mede	Ferramenta automatizada de controle de chamados.
Quando medir	Mensalmente.
Como medir	<p>O IRC2 será calculado de acordo com a seguinte fórmula:</p> <p>(Total de Chamados com severidade moderada resolvidos dentro do prazo / Total de chamados de severidade moderada) x 100</p> <p>A classificação da relevância dos chamados pode ser verificada na tabela “Grau de Severidade dos Chamados”, inscrita na seção 1.2 deste documento.</p>
Meta	IRC2 >= 80%

Polaridade	Quanto maior, melhor.
Glosa	0,3 % (até o limite de 3 %) sobre o valor do pagamento mensal devido, para cada 1% abaixo da meta.
Observações	<p>Durante o período de “Operação Inicial” este indicador será apurado normalmente, com impacto reduzido nos valores devidos, em caso de insuficiência no atingimento da meta, conforme previsto no item 2.2.2.3.2 do Termo de Contrato.</p> <p>Na apuração deste índice serão considerados apenas os chamados cuja resolução seja da competência do 1º e 2º níveis de atendimento.</p> <p>O chamado escalado para outros níveis de atendimento não entrarão o computo deste indicador.</p> <p>A contagem de tempo será pausada sempre que a solução depender de alguma iniciativa do Contratante.</p>

ÍNDICE DE RESOLUÇÃO DE CHAMADOS DE PRIORIDADE 3 (IRC3)	
O que mede	O percentual de chamados com severidade alta (prazo de solução de 4 horas) resolvidos dentro do prazo
Quem mede	Ferramenta automatizada de controle de chamados.
Quando medir	Mensalmente.
Como medir	<p>O IRC3 será calculado de acordo com a seguinte fórmula:</p> <p>(Total de Chamados com severidade alta resolvidos dentro do prazo / Total de chamados de severidade alta) x 100</p> <p>A classificação da relevância dos chamados pode ser verificada na tabela “Grau de Severidade dos Chamados”, inscrita na seção 1.2 deste documento.</p>
Meta	IRC3 >= 85%
Polaridade	Quanto maior, melhor.
Glosa	0,4 % (até o limite de 4 %) sobre o valor do pagamento mensal devido, para cada 1% abaixo da meta.
Observações	<p>Durante o período de “Operação Inicial” este indicador será apurado normalmente, com impacto reduzido nos valores devidos, em caso de insuficiência no atingimento da meta, conforme previsto no item 2.2.2.3.2 do Termo de Contrato.</p> <p>Na apuração deste índice serão considerados apenas os chamados cuja resolução seja da competência do 1º e 2º níveis de atendimento.</p> <p>O chamado escalado para outros níveis de atendimento não entrarão o computo deste indicador.</p> <p>A contagem de tempo será pausada sempre que a solução depender de alguma iniciativa do Contratante.</p>

ÍNDICE DE RESOLUÇÃO DE CHAMADOS DE PRIORIDADE 4 (IRC4)	
O que mede	O percentual de chamados com severidade crítica (prazo de solução de 2 horas) resolvidos dentro do prazo

Quem mede	Ferramenta automatizada de controle de chamados.
Quando medir	Mensalmente.
Como medir	<p>O IRC4 será calculado de acordo com a seguinte fórmula:</p> $(\text{Total de Chamados com severidade crítica resolvidos dentro do prazo} / \text{Total de chamados de severidade crítica}) \times 100$ <p>A classificação da relevância dos chamados pode ser verificada na tabela “Grau de Severidade dos Chamados”, inscrita na seção 1.2 deste documento.</p>
Meta	IRC4 >= 90%
Polaridade	Quanto maior, melhor.
Glosa	0,5 % (até o limite de 5 %) sobre o valor do pagamento mensal devido, para cada 1% abaixo da meta.
Observações	<p>Durante o período de “Operação Inicial” este indicador será apurado normalmente, com impacto reduzido nos valores devidos, em caso de insuficiência no atingimento da meta, conforme previsto no item 2.2.2.3.2 do Termo de Contrato.</p> <p>Na apuração deste índice serão considerados apenas os chamados cuja resolução seja da competência do 1º e 2º níveis de atendimento.</p> <p>O chamado escalado para outros níveis de atendimento não entrarão o computo deste indicador.</p> <p>A contagem de tempo será pausada sempre que a solução depender de alguma iniciativa do Contratante.</p>

1.2 Classificação da relevância dos chamados

GRAU DE SEVERIDADE DOS CHAMADOS			
Nível de Prioridade	Severidade	Tempo de Solução	Crítérios
1	Baixa	12 horas	<ul style="list-style-type: none"> O usuário executa suas atividades de forma precária, mas a urgência para a execução das tarefas é baixa; Solução de incidentes ou atendimento de requisições de serviço de rotina, de pouca urgência. Solução de incidentes ou atendimento de requisições que, para sua completa solução, necessitam de instalação/reinstalação de Sistema Operacional e Subsistema de Instalação e Segurança da Justiça Eleitoral (SIS).

GRAU DE SEVERIDADE DOS CHAMADOS

Nível de Prioridade	Severidade	Tempo de Solução	Critérios
2	Moderada	8 horas	<ul style="list-style-type: none">O usuário desempenha suas atividades de forma precária, podendo acarretar consequências graves com o passar do tempo.Requisições de serviço ou incidentes que interfiram no trabalho de Membros do Tribunal, Procurador(es) Regional(is) Eleitoral(is), Juízes-Auxiliares, Juízes Eleitorais, Promotores Eleitorais, Diretor-Geral, Secretários, Assessores dos Juízes-Membros.Chamados oriundos das seguintes unidades:<ul style="list-style-type: none">responsáveis pelo atendimento aos eleitores, partidos políticos, candidatos e advogados;envolvidas no processo de pagamento;que atuam no processo de contratação.Na ocorrência dos seguintes eventos:<ul style="list-style-type: none">troca de gestão do Tribunal (apenas para os usuários novos ou impactados com a mudança);momento de realização de pregões;realização de eleições não oficiais (exclusivamente para as demandas associadas às eleições);momento da montagem dos ambientes de gerenciamento, suporte e totalização de eleições.
3	Alta	4 horas	<ul style="list-style-type: none">O usuário é incapaz de desempenhar suas atividades;Chamados oriundos das áreas responsáveis pelo atendimento ao eleitor, partido político, candidato e advogado, quando do fechamento do cadastro eleitoral, registro de candidatura ou entrega de lista de filiação partidária, conforme calendário eleitoral disponibilizado pelo TSE.Chamados provenientes das unidades responsáveis pela prestação de contas eleitorais, no momento efetivo da prestação de contas, conforme calendário eleitoral disponibilizado pelo TSE.Durante os seguintes eventos:<ul style="list-style-type: none">Eleições Oficiais, sobretudo no dia anterior e até um dia após o pleito;treinamentos, Atendimento Biométrico Itinerante (ABI), apresentações e acontecimentos similares;licitações, durante o período de recesso do Judiciário.

GRAU DE SEVERIDADE DOS CHAMADOS			
Nível de Prioridade	Severidade	Tempo de Solução	Critérios
4	Crítica	2 horas	<ul style="list-style-type: none"> No momento das Sessões Plenárias, audiências ou pleitos, para os chamados envolvendo: Membros do Tribunal, Procurador(es) Regional(is) Eleitoral(is), Juízes-Auxiliares, Juízes Eleitorais, Promotores Eleitorais, Diretor-Geral, Secretários, Assessores dos Juízes-Membros. Chamados provenientes de usuários classificados como prioritários, a critério do Contratante. A relação daqueles que possuem o status de "prioritário" não ultrapassará 5% (cinco por cento) do total de usuários.

ANEXO VII

DESCRIÇÃO DO AMBIENTE DE TIC DO TRE-SE

1. Estrutura atual da Central de Serviços de TI

A Central de Serviços de TI (CSTI) funciona nas dependências da Sede do TRE-SE (Secretaria), situada no Centro Administrativo Augusto Franco, Variante 2, Lote 7, Bairro Capucho, Aracaju – SE.

A unidade do Tribunal responsável pelo gerenciamento da Central de Serviços é a Seção de Apoio ao Usuário (SEAPU), na qual estão lotados um Chefe de Seção e um Assistente.

Os serviços de suporte e atendimento técnico a usuários de tecnologia da informação e comunicação são prestados tanto na Secretaria, quanto nas localidades que compõem a Justiça Eleitoral de Sergipe (Cartórios e Fóruns Eleitorais da Capital e interior do Estado), ou ainda, em escolas públicas, ginásios e empresas, no âmbito do Estado de Sergipe, quando o Tribunal participa de eventos em conjunto com outras instituições, a exemplo da “Ação Global”.

A relação de endereços das unidades que compõem a Justiça Eleitoral do Estado de Sergipe pode ser obtida em: <http://www.tre-se.jus.br/o-tre/zonas-eleitorais/zonas-eleitorais>.

A equipe da CSTI é formada por 02 profissionais responsáveis pelo atendimento remoto (1º Nível de atendimento), 05 profissionais encarregados pelos atendimentos presencial e remoto (2º Nível de atendimento) e um Gerente Técnico, que também exerce o papel de Preposto da Contratada (CTIS Tecnologia S/A).

Os serviços são prestados durante o horário de expediente da Secretaria do Tribunal, que é das 7h às 19h, de segunda a sexta-feira.

Excepcionalmente, os trabalhos podem se estender até as 22 horas (embora seja incomum extrapolarem as 19h), conforme a seguir:

- No dia em que ocorrer Sessão Plenária;
- No dia de encerramento do prazo para Alistamento Eleitoral, Registro de Candidaturas e Prestação de Contas;
- No dia do Pleito Eleitoral e nos dois dias que o antecede.

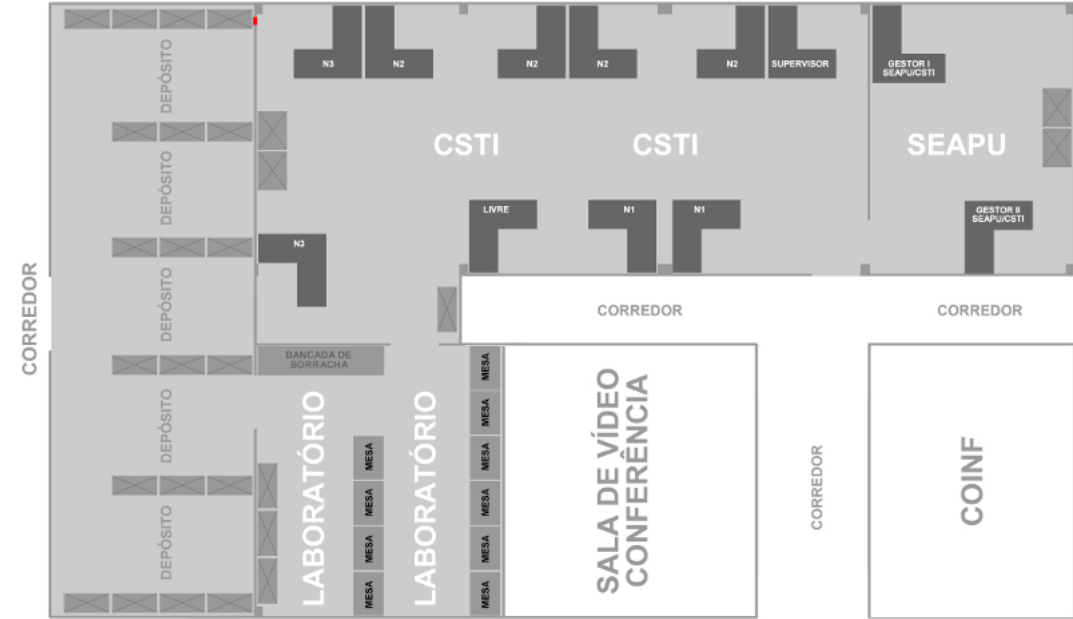
Atualmente a Central de Serviços de TI atende a 628 usuários (Juízes, promotores, membros, servidores e colaboradores).

O Tribunal disponibiliza todos os recursos necessários para prestação dos serviços, incluindo o mobiliário, telefone, microcomputadores, softwares, dentre outros, a saber:

Item	Descrição	Quantidade Atual	Quantidade Máxima
01	Mesa	08	10
02	Cadeira	08	10
03	Descanso para os pés	08	10

Item	Descrição	Quantidade Atual	Quantidade Máxima
04	Microcomputador	08	10
05	Monitor	16	20
06	Teclado	08	10
07	Mouse	08	10
08	Telefone	08	10
09	Ar Condicionado	02	02

1.1 Layout da CSTI/SEAPU



1.2 Modelo de contratação atual

No modelo de contratação atual, a Contratada é responsável pelo dimensionamento da força de trabalho, de acordo com os serviços demandados pelo Contratante, mediante abertura de Ordem de Serviço, com periodicidade mensal. As atividades a serem executadas constam de um “Catálogo de Serviços” e os serviços são quantificados utilizando-se a métrica Unidade de Serviços Técnicos (UST).

1.3 Histórico de chamados referentes ao 1º e 2º níveis de atendimento:

Chamados					
Ano	Mês	1º Nível (Escalados)	1º Nível (Resolvidos)	2º Nível (Resolvidos)	TOTAL
Ano 2019 (Não Eleitoral)	Janeiro	95,00	137,00	139,00	371,00
	Fevereiro	110,00	146,00	149,00	405,00
	Março	102,00	152,00	154,00	408,00
	Abril	101,00	115,00	118,00	334,00

	Maio	117,00	152,00	155,00	424,00
	Junho	54,00	112,00	114,00	280,00
	Julho	103,00	133,00	135,00	371,00
	Agosto	149,00	150,00	153,00	452,00
	Setembro	109,00	180,00	117,00	406,00
	Outubro	109,00	180,00	117,00	406,00
	Novembro	109,00	180,00	117,00	406,00
	Dezembro	54,00	112,00	114,00	280,00
TOTAL		1.212,00	1.749,00	1.582,00	4.543,00
Percentual por nível		26,68%	38,50%	34,82%	100,00%
Obs1: A estimativa para o mês de Setembro/2019 foi replicada para os meses de outubro e novembro/2019; Obs2: para dezembro/19 utilizou-se a menor demanda da série histórica (junho/19), por se tratar de mês de recesso judiciário; Obs3: "chamado escalado" (aquele que extrapola a competência da contratada)					

1.4 Estimativa da demanda para o exercício 2020:

Projeção da demanda para 2020: chamados					
Ano	Mês	1º Nível (Escalados *)	1º Nível (Resolvidos)	2º Nível (Resolvidos)	TOTAL
Ano 2020 (Ano Eleitoral)	Janeiro	114,00	164,40	166,80	445,20
	Fevereiro	132,00	175,20	178,80	486,00
	Março	122,40	182,40	184,80	489,60
	Abril	121,20	138,00	141,60	400,80
	Maio	140,40	182,40	186,00	508,80
	Junho	64,80	134,40	136,80	336,00
	Julho	123,60	159,60	162,00	445,20
	Agosto	178,80	180,00	183,60	542,40
	Setembro	130,80	216,00	140,40	487,20
	Outubro	130,80	216,00	140,40	487,20
	Novembro	130,80	216,00	140,40	487,20
	Dezembro	64,80	134,40	136,80	336,00
TOTAL		1.454,40	2.098,80	1.898,40	5451,60
Percentual por nível		26,68%	38,50%	34,82%	100,00%
(*) "chamado escalado" (aquele que extrapola a competência da contratada)					

A identificação da demanda para o exercício 2020, por sua vez, teve como base a execução observada em 2019 (conforme tabela acima), incrementada da demanda reprimida de 20% (vinte por cento), cujos chamados foram absorvidos pela equipe técnica de servidores do Tribunal.

1.5 Estimativa da demanda para os exercícios 2021 e 2022

Para a definição de demanda para os exercícios 2021 e 2022, aplicou-se percentual de acréscimo de 5% (cinco por cento) sobre a previsão no exercício anterior:

Estimativas de Chamados	
2020	5.451,60
2021	5.724,18
2022	6.010,39
Total de Chamados:	17.186,17
Média anual:	5.728,72
Média mensal:	478,00
Total para 35 meses:	16.730,00

Convém trazer projeção de chamados resolvidos/escalados para a contratação, detalhados por níveis de atendimento. Pelas razões já aduzidas e considerando que as atividades de atendimento de *service desk* são de baixa complexidade os chamados apreciados pelo 1º Nível de Atendimento, enquanto para o nível 2 são escalados atendimentos de média complexidade e, eventualmente, de alta complexidade, entende-se que devem ser atribuídos pesos diferentes para os níveis de atendimento (relação de

0,5, 1 e 2):

Estimativa mensal de chamados	Chamados estimados por mês	Peso
média mensal de chamados em 2020, 2021 e 2022	478,00	--
número de chamados N1 (escalado (*) - previsão mensal)	127,52 (26,68% de 478)	0,5
número de chamados N1 (resolvido - previsão mensal)	184,02 (38,50% de 478)	1
número de chamados N2 (resolvido - previsão mensal)	166,45 (34,82% de 478)	2
(*) "chamado escalado" (aquele que extrapola a competência da contratada)		

Tem-se observado que os horários com maior índice de abertura de chamados estão situados entre 8h30min e 12h30min, durante o atual horário de funcionamento da Central de Serviços, das 07h00min às 19h00min.

2. Ambiente de Tecnologia da Informação e Comunicação

O ambiente de tecnologia da informação e comunicação do Tribunal Regional Eleitoral de Sergipe (TRE-SE) é composto pelos seguintes elementos:

MICROCOMPUTADORES			
Marca	Configuração	Quantidade	Total
LENOVO	E8400 com Windows XP	16	16
POSITIVO	POS-AT SÉRIES K I5PE (INTEL) com Windows 7	19	19
ITAUTEC	INFOWAY SM3330 (INTEL) com Windows 7	186	186
DATEN	DC1A-5 (INTEL) com Windows 7	78	405
	DC1A-S (AMD) com Windows 7	250	
	DC3A-S (AMD) com Windows 10	29	
	DC3A-5 (INTEL) com Windows 10	48	
HP	ELITEDESK 800 G1 (INTEL) com Windows 10	36	36
	ELITEDESK 800 G2 (INTEL) com Windows 10	44	44
APPLE	IMAC ME088LLA com IOS 11	4	4
EFFECT	ZE-60G2 (INTEL) com Windows 10	11	11

MICROCOMPUTADORES			
Marca	Configuração	Quantidade	Total
TOTAL			721

MICROCOMPUTADORES NOTEBOOKS			
Marca	Configuração	Quantidade	Total
HP	HP PROBOOK 4430S (INTEL) com Windows 7	40	90
LENOVO	LENOVO T440P (INTEL) com Windows 7	10	
HP	HP 240 G6 (INTEL) com Windows 10	40	

MONITORES DE VÍDEO			
Marca	Configuração	Quantidade	Total
LG	15" LCD	13	1.003
LENOVO, AOC	17 " LCD	172	
ITAUTEC	19" LCD	310	
HP, AOC, DATEN, EFFECT	21” LCD	379	
LG, AOC	21” LCD	90	
AOC	19 “ LCD	39	

IMPRESSORAS			
Marca	Modelo	Quantidade	Total

IMPRESSORAS			
Marca	Modelo	Quantidade	Total
TSC	244 PLUS PRO (TÉRMICA)	11	226
SAMSUNG	ML-3710ND E 4020ND (LASER)	120	
SAMSUNG	SCX-5637FR e SL-M4070FR (LASER MULTIFUNCIONAL)	95	

SERVIDORES FÍSICOS					
Item	Marca	Modelo	Sistema Operacinal	Local	Total
1	DELL	POWEREDGE R740	VMWARE ESXI	Data Center (Sede TRE)	1
2	DELL	POWEREDGE R740	VMWARE ESXI	Data Center (Sede TRE)	1
3	LENOVO	THINKSERVER RD640	VMWARE ESXI	Data Center (Sede TRE)	1
4	DELL	POWEREDGE R620	VMWARE ESXI	Data Center (Sede TRE)	1
6	DELL	POWEREDGE R710	VMWARE ESXI	Data Center (Central de Cartórios)	1
7	DELL	POWEREDGE R710	WINDOWS SERVER	Data Center (Sede TRE)	1
8	HP	PROLIANT DL380p G8	LINUX SERVER	Data Center (Sede TRE)	1
9	HP	PROLIANT DL380p G8	LINUX SERVER	Data Center (Sede TRE)	1
10	DELL	POWEREDGE R710	WINDOWS SERVER	Data Center (Sede TRE)	1

SERVIDORES FÍSICOS					
11	HP	ELITEDESK 800	WINDOWS SERVER	Localidades remotas (Zonas, Postos, Ceac e Central de Cartórios)	34
Total					43

SERVIDORES VIRTUAIS		
Item	Sistema Operacional	Quantidade
1	LINUX CENTOS	33
2	LINUX DEBIAN	02
3	FREEBSB	03
4	PHOTONOS	03
5	ORACLE LINUX	02
6	LINUX RED HAT	01
7	LINUX RED HAT	02
8	WINDOWS XP	02
9	WINDOWS 7	09
10	WINDOWS 2003	01
11	WINDOWS 2008	09
12	WINDOWS 2012	11
Total		78

--

ATIVOS DE REDE			
Equipamento	Marca	Modelo	Quantidade
FIREWALL	FORTINET	FG501E	2
FIREWALL	FORTINET	FG-51E	38
FIREWALL	FORTINET	FG-40C	2
STORAGE	HP	EVA P6350	2
STORAGE	NETAPP	FAS2650	1
LIBRARY	HP	MSL2024	1
SWITCH SAN	HP	HPN8/8	4
SWITCH SAN	BROCADE	BROCADE 300	2
SWITCH CORE	HP	HPN5500-48G	2
SWITCH ACESSO	HP	HPN5500-24G	5
SWITCH ACESSO	HP	HPN5120	5
SWITCH ACESSO	HP	HP 2250	2
SWITCH ACESSO	HP	1910	40
SWITCH ACESSO	TPLINK	1024	5
SWITCH ACESSO	DLINK	1210	5
SWITCH ACESSO	DLINK	1510	6
Total			122

ENLACES DE COMUNICAÇÃO – BACKBONE PRIMÁRIO

Item	ENLACES DE COMUNICAÇÃO – BACKBONE PRINCIPAL	Velocidade da Conexão
1 Item	SEDE DO TRE/TSE/INTERNET Localidade	18 Mbps Velocidade da Conexão
2 1	SEDE DO TRE/INTERNET/TSE SEDE DO TRE/TSE/INTERNET	80 Mbps 18 Mbps
2	SEDE DO TRE/INTERNET/TSE	80 Mbps

ENLACES DE COMUNICAÇÃO BACKBONE SECUNDÁRIO (ENLACE PRINCIPAL)		
Item	Localidade	Velocidade da Conexão
1	AQUIDABA	1 Mbps
2	BOQUIM	1 Mbps
3	CAMPO DO BRITO	1 Mbps
4	CANINDE DE SAO FRANCISCO	1 Mbps
5	CAPELA	1 Mbps
6	CARIRA	1 Mbps
7	CEDRO DE SÃO JOÃO (Posto Avançado)	1 Mbps
8	CRISTINAPOLIS	1 Mbps
9	ESTANCIA	1 Mbps
10	FREI PAULO (Posto Avançado)	1 Mbps
11	GARARU	1 Mbps
12	ITABAIANA	1 Mbps
13	ITABAIANINHA (Posto Avançado)	1 Mbps
14	ITAPORANGA D'AJUDA	1 Mbps

ENLACES DE COMUNICAÇÃO		
BACKBONE SECUNDÁRIO (ENLACE PRINCIPAL)		
Item	Localidade	Velocidade da Conexão
15	JAPARATUBA	1 Mbps
16	LAGARTO	1 Mbps
17	LARANJEIRAS	1 Mbps
18	MARUIM	1 Mbps
19	NEOPOLIS	1 Mbps
20	NOSSA SENHORA DA GLORIA	1 Mbps
21	NOSSA SENHORA DAS DORES	1 Mbps
22	NOSSA SENHORA DO SOCORRO	2 Mbps
23	PACATUBA (Posto Avançado)	1 Mbps
24	POÇO VERDE (Posto Avançado)	1 Mbps
25	PORTO DA FOLHA	1 Mbps
26	PROPRIA	1 Mbps
27	RIACHUELO (Posto Avançado)	1 Mbps
28	RIBEIROPOLIS	1 Mbps
29	SAO CRISTOVAO	1 Mbps
30	SIMAO DIAS	1 Mbps
31	TOBIAS BARRETO	1 Mbps
32	UMBAUBA	1 Mbps

ENLACES DE COMUNICAÇÃO		
BACKBONE SECUNDÁRIO (ENLACE PRINCIPAL)		
Item	Localidade	Velocidade da Conexão
33	CENTRAL DE ATENDIMENTO	4 Mbps
34	CEAC SHOPPING RIOMAR	1 Mbps
35	SEDE DO TRE/SE (concentrador)	30 Mbps

ENLACES DE COMUNICAÇÃO		
BACKBONE SECUNDÁRIO (ENLACE DE BALANCEAMENTO E CONTIGÊNCIA)		
Item	Localidade	Velocidade da Conexão
1	AQUIDABA	1 Mbps
2	BOQUIM	5 Mbps
3	CAMPO DO BRITO	5 Mbps
4	CANINDE DE SAO FRANCISCO	5 Mbps
5	CAPELA	5 Mbps
6	CEDRO DE SAO JOAO (Posto Avançado)	5 Mbps
7	CRISTINAPOLIS	1 Mbps
8	ESTANCIA	5 Mbps
9	FREI PAULO (Posto Avançado)	5 Mbps
10	GARARU	1 Mbps
11	ITABAIANA	5 Mbps
12	ITABAIANINHA (Posto Avançado)	15 Mbps

ENLACES DE COMUNICAÇÃO		
BACKBONE SECUNDÁRIO (ENLACE DE BALANCEAMENTO E CONTIGÊNCIA)		
Item	Localidade	Velocidade da Conexão
13	JAPARATUBA	5 Mbps
14	LAGARTO	5 Mbps
15	LARANJEIRAS	15 Mbps
16	NEOPOLIS	5 Mbps
17	NOSSA SENHORA DAS DORES	1 Mbps
18	NOSSA SENHORA DO SOCORRO	15 Mbps
19	PACATUBA (Posto Avançado)	1 Mbps
20	POCO VERDE (Posto Avançado)	1 Mbps
21	PORTO DA FOLHA	5 Mbps
22	PROPRIA	5 Mbps
23	RIACHUELO	5 Mbps
24	RIBEIRÓPOLIS	5 Mbps
25	SAO CRISTOVAO	5 Mbps
26	SIMAO DIAS	15 Mbps
27	TOBIAS BARRETO	1 Mbps
28	CENTRAL DE ATENDIMENTO	5 Mbps
29	CEAC SHOPPING RIOMAR	15 Mbps

--

	SISTEMAS DE INFORMAÇÃO			
Item	Sigla	Nome	Descrição/Finalidade	Tecnologia
1	AcesSE	Sistema de Controle de Acesso	Sistema gerenciador de acesso aos usuários dos aplicativos do TRE-SE.	Java/Oracle
2	Agendamento	Sistema de Agendamento de Atendimento	Fornece recursos para agendamento de atendimento de eleitores.	Java/Oracle
3	AnaLOG	Analizador de Log de Urna Eletrônica	Permite a interpretação e análise das informações contidas nos logs e a obtenção de dados estatísticos.	Java/Oracle
4	AudiTse	Sistema AudiTse	Cataloga recomendações da COCIN e do TCU, permitindo que os interessados informem o tratamento que foi a elas dado, não só para integrar o relatório de gestão, como também para instruir os procedimentos deste Tribunal.	Java/Oracle
5	Atendimento mobile	Atendimento ao eleitor mobile	Serviço de atendimento ao eleitor através de troca de mensagens via celular. Permite ao eleitor sanar dúvidas sobre sua situação eleitoral bem como obter informações de como tirar ou transferir seu título eleitoral, além de permitir o agendamento de seu atendimento em um cartório eleitoral ou posto de atendimento.	Html/css/typescript/angular

	SISTEMAS DE INFORMAÇÃO			
Item	Sigla	Nome	Descrição/Finalidade	Tecnologia
6	Autenticador	Autenticador	Software destinado a prover um mecanismo de acesso centralizado e seguro às aplicações do sítio da internet/intranet.	Java/Oracle
7	Cadastro de Estagiários	Controle de Horas do Ponto dos Estagiários	Gerencia horas de serviço dos Estagiários.	Java/Oracle
8	Calendário Institucional	Calendário Institucional	Disponibiliza e gerencia o calendário institucional.	Html/css/Javascript/Plone/Java/Oracle
9	CHEC	Controle de Horas de Serviço Extraordinário	Gerencia horas de serviço extraordinário de profissionais terceirizados.	Java/Oracle
10	COMUNICA	Sistema de Comunicações da Justiça Eleitoral	Objetiva efetividade, rapidez e segurança nas comunicações e encaminhamento eletrônico de documentos para órgãos partidários, candidatos e coligações eleitorais.	Java/Oracle
11	CONSCAD	Cadastro de Eleitores na Web	Consulta ao Cadastro de Eleitores na Web.	Discoverer/Oracle
12	Despesas	Controle de Despesas	Controle de despesas por dispensa de licitação e suprimentos de fundo.	Java/Oracle

	SISTEMAS DE INFORMAÇÃO			
Item	Sigla	Nome	Descrição/Finalidade	Tecnologia
13	Diárias e Passagens	Diárias e Passagens	Módulo do SEI que automatiza processo de concessão de diárias e passagens, inicialmente no âmbito do TRE-SE e TRE-TO, como projeto-piloto, e com intuito de ser facilmente acoplável por qualquer outro TRE.	PHP/Oracle
14	DotProject	DotProject	Solução para auxílio à gestão de projetos no âmbito do TRE.	PHP/Oracle
15	Escala de Férias	Escala de Férias	Consulta de escala de férias de servidores.	Java/Oracle
16	Frequência Nacional	Frequência Nacional	Controle de frequência de servidores.	Java/Oracle
17	Gestão de Informações da Votação (BI de Urna)	Gestão de Informações da Votação (BI de Urna)	Ambiente integrado de relatórios e painéis com informações extraídas a partir da interpretação dos eventos da urna, combinados com informações do cadastro eleitoral. Composta por um Data Warehouse com informações referentes às ocorrências de urna e cadastro eleitoral, além dos painéis gerenciais.	Pentaho/Oracle
18	GESTOC	Gestão Orçamentária Compartilhada	Programação e execução orçamentária, durante o calendário de exercício, de cada unidade administrativa.	Java/Oracle

	SISTEMAS DE INFORMAÇÃO			
Item	Sigla	Nome	Descrição/Finalidade	Tecnologia
19	Informes de Rendimentos	Informes de Rendimentos	Consulta de demonstrativo de rendimentos a ser usado para a declaração anual de imposto de renda.	Java/Oracle
20	Inscrição em Treinamentos	Inscrição em Treinamentos	Gerenciamento de cursos, turmas e inscrições em treinamentos no âmbito do TRE-SE.	Java/Oracle
21	INTEGRA	Sistema INTEGRA	Obtenção de dados oriundos do TJ, referentes ao rol de culpados, interdições, certidões de óbito e improbidade administrativa.	Java/Oracle
22	IPleno	Ip pleno e módulos relacionados	Visa a auxiliar nas atividades dos membros, seus assessores e da Secretaria Judiciária durante as sessões plenárias do TRE/SE.	Html/css/Javascript/Java/Oracle
23	JE Processos	Consulta Processual Mobile	Permite consulta processual através de smartphones android e iOS.	Android/iOS/Java/Oracle
	Localizador de Servidor	Localizador de Servidor	Acessa informações dos servidores a partir de alguns critérios de busca.	Html/css/Javascript/Plone/Java/Oracle
24	Licenças Médicas SGRH – Otimização	Otimização de processo de registro de licença médica	Permite o registro automático de informações relativas a licenças médicas oriundas do SGRH no SEI e a devida tramitação para as unidades envolvidas, otimizando o processo.	Oracle PL/SQL

	SISTEMAS DE INFORMAÇÃO			
Item	Sigla	Nome	Descrição/Finalidade	Tecnologia
25	ASI	ASI WEB	Sistema Integrado de Gestão	Java/Oracle
26	Mural Eletrônico	Mural Eletrônico	Objetiva dar publicidade às publicações realizadas em mural, no âmbito do TRE e Zonas Eleitorais.	Java/Oracle
27	Ocorrências Mobile	Sistema de Ocorrências Mobile	Gerenciar ocorrências ligadas à urna eletrônica, acessibilidade, energia, denúncias, votação e demais ocorrências que sejam relevantes ao pleito.	Html/css/typescript/angular
28	Organograma	Organograma dinâmico do TRE-SE	Provê o organograma dinâmico do TRE-SE.	Html/css/Javascript/Plone/Java/Oracle
29	PARDAL	PARDAL	Solução para realização de denúncias através da internet, via web ou smartphones.	Java/Android/iOS/Oracle
30	Peticionamento Eletrônico	Peticionamento Eletrônico	Permite a realização de peticionamento eletrônico, por advogados.	Java/Oracle
31	PJe Estatística	PJe Estatística – Justiça em Números, Produtividade e Metas	Permite fornecimento de informações relativas às estatísticas do CNJ, especificamente Justiça em Números, Metas e Produtividade.	Oracle APEX/Pentaho/Oracle

	SISTEMAS DE INFORMAÇÃO			
Item	Sigla	Nome	Descrição/Finalidade	Tecnologia
31	Portal de Eleições	Sistema de Atendimento a Urna Eletrônica - Portal de Eleições	Prover suporte ao atendimento a chamados relativos a suporte de urna eletrônica, durante as eleições.	Java/Oracle
33	Portal do Servidor	Portal do Servidor	Informações sobre benefícios, qualificação, banco de horas, e espelho de ponto, férias, dados pessoais e atualização cadastral dos servidores do TRE-SE.	Java/Oracle
34	Portfólio de Projetos	Portfólio de Projetos	Sistema para automatização do portfólio de projetos da COSIS.	Java/Oracle
35	Pré-Eleição	Preparação de Eleições	Apoia gerenciamento de informações relativas a postos de apoio, vistoria de locais de votação, seções e agregações, voluntários, requisição de veículos, faixas, linhas telefônicas, calendário de treinamento de mesários, cerimônias de diplomação, juntas eleitorais e outras relativas à preparação de eleições.	Java/Oracle
36	Processos por Classe	Relatórios de Processos Distribuídos por Classe	Fornecem informações quanto aos processos distribuídos por classe e por relator, permitindo, inclusive, pesquisa por data.	Java/Oracle

--

	SISTEMAS DE INFORMAÇÃO			
Item	Sigla	Nome	Descrição/Finalidade	Tecnologia
37	Relatórios de Tramitação processual	Relatórios mensais de Tramitação processual no SEI	Realiza o encaminhamento automático de relatórios mensais de Tramitação processual no SEI, a partir de informações oriundas do SADP, com intuito de otimizar processos ligados ao acompanhamento da celeridade processual, tanto pelas Zonas quanto pela Corregedoria.	Java/Oracle
38	Remoção	Sistema de Concurso de Remoção	Automação de processos ligados ao concurso de remoção de servidores no âmbito do TRE/SE.	Delphi/Oracle
39	SADP	Sistema de Acompanhamento de Documentos e Processos e módulos	Provê mecanismos para acompanhamento de documentos e processos.	Delphi/Java/Oracle
40	Sanções	Sistema de Sanções Eleitorais	Controle de sanções e multas aplicadas aos candidatos.	Java/Oracle
41	SAU	Sistema de Atendimento a Urna Eletrônica	Provê suporte ao atendimento a chamados relativos a suporte de urna eletrônica, durante as eleições.	Delphi/Oracle
42	SEI	Sistema Eletrônico de Informações	Sistema de gestão de processos e documentos arquivísticos eletrônicos.	PHP/Oracle
43	Serviço Extraordinário	Solicitação de Serviço Extraordinário	Apoia processo para solicitação de serviço extraordinário de servidores.	Java/Oracle

	SISTEMAS DE INFORMAÇÃO			
Item	Sigla	Nome	Descrição/Finalidade	Tecnologia
44	Sessões Plenárias	Consulta de sessões Plenárias	Consulta de sessões plenárias pela internet.	Html/css/Javascript/Plone/Java/Oracle
45	SGIP	Sistema de Gerenciamento de Informações Partidárias	Gerencia informações relativas aos partidos políticos.	Delphi/Oracle
46	SIEL	Sistema de Informações de Eleitores	Provê acesso a dados de eleitores para órgãos conveniados e previamente autorizados.	Java/Oracle
47	SISOUV	Sistema de Ouvidoria Eleitoral	Gerencia manifestações de eleitores, representando mais um meio de comunicação do eleitor com a Justiça Eleitoral em Sergipe.	Java/Oracle
48	Site Mobile	Site Mobile	Prover acesso ao site do TRE-SE de forma amigável, através de dispositivos móveis.	Javascript/AngularHTML/Oracle
49	SRAE	Sistema de Autoridades Eleitorais	Solução destinada ao gerenciamento de informações de Autoridades Eleitorais.	Java/Oracle
50	Vistoria Mobile	Vistoria Mobile	Aplicativo para a realização de vistoria de locais de votação através de smartphones.	Java/Oracle

SOFTWARES ELEITORAIS	
Nome	Quantidade

SOFTWARES ELEITORAIS	
Nome	Quantidade
ELO	1
CAND	1
HE	1
CANDEX	1
CANDjet	1
Divulga	1
FRB - Flash Backup Restore	1
Gedai-UE/UENUX	1
LAR - Leitor de Arquivos de Resultado	1
SAVP - Sistema de Apoio à Votação Paralela	1
SE - Simulador de Eleições	1
LISTA PUBLICA - VAD e VAP	1
Software de Urna – Treinamento	1
SPCE WEB - Prestação de Contas	1
Sistema de Gerenciamento	1
Sistema Transportador	1
VVFoto	1
OcorreJE	1
Justifica WEB	1

SOFTWARES ELEITORAIS	
Nome	Quantidade
Pré-Eleição	1
ODIN	1
CONDIF	1
FISCALIZA JE	1
Total	23

SOFTWARES DIVERSOS	
Nome	Quantidade
Adobe Acrobat Reader	687
Adobe Creative Cloud	5
Adobe Photoshop CS5 extended	2
PDF Reader	42
Audacity	5
AutoCAD 2011	1
CorelDRAW Graphics Suite X4	2
PowerSups	1
LibreOffice	687
Macromedia Dreamweaver	1
Microsoft Office 2007	5

SOFTWARES DIVERSOS	
Nome	Quantidade
Microsoft Office 2013	5
Microsoft Office 2016	6
ORSE - Cliente	6
ORSE - Local	1
Sinorse	3
Pidgin	687
SRAE	10
Sistema de Jurisprudência	15
Sistema Inteligente de Monitoramento (CFTV)	1
Validador de Documentos	18
JBOOS ENTERPRISE	1
BACKUP, REPLICAÇÃO E RECUPERAÇÃO VEEAM	8
ABBYY FINEREADER 14 EDIÇÃO BRASIL	3
JIRA	1
REDMINE	1
SD PLUS (SISTEMA DE GESTÃO INTEGRADA DE SAÚDE)	1
ALEPH 500 (SISTEMA DE GERENCIAMENTO DE BIBLIOTECAS)	1
WINDOWS SERVER -STANDARD 2012 R2	50
WINDOWS SERVER – DATACENTER (02 PROCESSADORES)	4

SOFTWARES DIVERSOS	
Nome	Quantidade
ACESSO POR CLIENTE (CAL) WINDOWS SERVER	800
Total	3.060

ATIVOS DIVERSOS	
Nome	Quantidade
Disco rígido – HD externo	9
Scanner de mesa	30
Scanner vertical	14
Leitor portátil e coletor de dados	5
Mesa digitalizadora	2
Relógio de ponto eletrônico – Henry Orion	14
Relógio de ponto eletrônico – Henry Hexa C (Modelo I)	10
Relógio de ponto eletrônico – Henry Hexa C (Modelo II)	20
Patch panel 48 portas	30
Kit bio – Módulo de acondicionamento e transporte	231
Kit bio – Dispositivo de captura de imagens digitais	231
Kit bio – Software	207
Kit bio – Leitor ótico de digitais	234
Kit bio – Módulo cenário	232

ATIVOS DIVERSOS	
Nome	Quantidade
Kit bio – Coletor de assinatura – PAD	261
Pistola leitora de código de barra	4
Apresentador multimídia wireless	5
Token (Certificado)	210
Telcado	721
Mouse	721
Total	3191

Quadro Resumo	
Total de Ativos de TI	8593

ANEXO VIII

TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO - TCMS

CONTRATO Nº _____/2019

A _____, doravante referida simplesmente como CONTRATADA, inscrita no Cadastro Nacional da Pessoa Jurídica – CNPJ – sob o número _____ com sede na_____ --, CEP _____, neste ato representada pelo <VÍNCULO DO SIGNATÁRIO COM A CONTRTADA>, <NOME DO SIGNATÁRIO>, nos termos do CONTRATO nº /2019 EM QUE FOI PACTUADO O SIGILO, compromete-se a observar o presente TERMO DE CONFIDENCIALIDADE, firmado perante a **UNIÃO**, por meio do **TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE SERGIPE**, doravante referido simplesmente como **TRE-SE**, em conformidade com as cláusulas que seguem:

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

1. O objeto deste TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO — TCMS é a necessária e adequada proteção às informações confidenciais fornecidas à CONTRATADA para que possa desenvolver as atividades contempladas especificamente no Contrato nº /2019.
- 1.1. As estipulações constantes neste TCMS se aplicam a toda e qualquer informação revelada à CONTRATADA.
- 1.2. A CONTRATADA reconhece que, em razão da prestação de serviços ao TRE-SE, tem acesso a informações que pertencem ao TRE-SE, que devem ser tratadas como sigilosas.

CLÁUSULA SEGUNDA - DAS INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS

2. O termo “informações controladas de propriedade exclusiva do TRE-SE” abrange toda informação, por qualquer modo apresentada ou observada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a: técnicas, projetos, especificações, desenhos, cópias, diagramas, fórmulas, modelos, amostras, fluxogramas, croquis, fotografias, plantas, programas de computador, discos, disquetes, pen drives, fitas, contratos, planos de negócios, processos, projetos, conceitos de produto, especificações, amostras de

ideia, nomes de revendedores e/ou distribuidores, preços e custos, definições e informações mercadológicas, invenções e ideias, outras informações técnicas, financeiras ou comerciais, entre outras a que, diretamente ou através de seus empregados, prepostos ou prestadores de serviço, venha a CONTRATADA ter acesso durante ou em razão da execução do contrato celebrado.

2.1. Em caso de dúvida acerca da natureza confidencial de determinada informação, a CONTRATADA deverá mantê-la sob sigilo até que seja autorizada expressamente pelo representante legal do TRE-SE, referido no Contrato, a tratá-la diferentemente. Em hipótese alguma, a ausência de manifestação expressa do TRE-SE poderá ser interpretada como liberação de qualquer dos compromissos ora assumidos.

CLÁUSULA TERCEIRA - DAS OBRIGAÇÕES

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

3.1. As informações de caráter técnico observadas ou informadas durante a execução do contrato que impactem especificamente os produtos ou serviços fornecidos e prestados pela CONTRATADA poderão ser utilizadas por essa para a melhoria de seus produtos, reparos ou mesmo compartilhados com outros clientes sem a necessidade de autorização prévia do TRE-SE. Em nenhum momento o nome do TRE-SE ou outra fonte poderá ser vinculada ou distribuída conjuntamente com a informação dos produtos da CONTRATADA.

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

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

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

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

CLÁUSULA QUARTA - DO DESCUMPRIMENTO

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

CLÁUSULA QUINTA - DO RETORNO DAS INFORMAÇÕES

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

CLÁUSULA SEXTA - DA VIGÊNCIA

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

CLÁUSULA SÉTIMA - DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

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

Aracaju, SE, de de 2019.

<REPRESENTANTE DA CONTRATADA>

<VÍNCULO DO REPRESENTANTE COM A CONTRATADA>

RG:

CPF:

ANEXO IX

DECLARAÇÃO DE CIÊNCIA DO TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO

Por meio desta, o(a) Sr(a) [nome do(a) consultor, prestador de serviço, empregado ou preposto], CPF _____, ocupante do cargo [cargo que ocupa] na empresa [Nome (Razão Social) da empresa], CNPJ [número do CNPJ da empresa], declara sob as penas da Lei, ter tomado conhecimento do TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO (TCMS), emitido por ocasião da assinatura do contrato no ____/2019, e se compromete a seguir, naquilo que lhe couber, todas as disposições do referido Termo.

Local e data

Assinatura

ANEXO X

ATESTADO DE VISITA TÉCNICA

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

Nome da empresa:

CNPJ:

Nome do Representante:

RG do Representante nº:

Endereço:

Telefone:

E-mail:

Local vistoriado:

Aracaju, ____ de _____ de ____.

Nome e assinatura do interessado em participar da licitação

ANEXO XI

REQUISITOS PARA CUSTOMIZAÇÃO DA FERRAMENTA DE SERVICE DESK

1. Considerações gerais

O Tribunal Regional Eleitoral de Sergipe (TRE-SE) utiliza a solução OTRS 6 para atendimento aos usuários e gerenciamento dos serviços de TI, sobretudo a gestão de incidentes e o cumprimento de requisições de serviço (conforme preconizado pela biblioteca ITIL V3), considerados relevantes para o objeto da presente contratação.

Importante esclarecer que o trabalho de customização compreende, tão somente, a extração de informações da ferramenta para geração do anexo do **Relatório de Prestação de Serviços – RPS**, que deve ser apresentado mensalmente pelo Supervisor da Central de Serviços, conforme mencionado no item 14.3.3 do Termo de Referência.

O trabalho de customização deve ser realizado utilizando-se os recursos e funcionalidades providos pela própria ferramenta (PERL, JAVA, etc.).

Será assegurado ao Contratante o direito de propriedade intelectual dos produtos desenvolvidos ou customizados, inclusive sobre as eventuais adequações e atualizações que vierem a ser realizadas, permitindo ao Contratante distribuir, alterar e utilizar os mesmos sem limitações.

2. Detalhamento do serviço

A Contratada deverá gerar relatório nos formatos HTML e PDF para o período em questão, que acompanhará o **Relatório de Prestação de Serviços – RPS** na forma de anexo.

O relatório deverá conter as seguintes informações:

- resultado dos indicadores de qualidade, de acordo com as metas e diretrizes constantes do “Instrumento de Medição de Resultados – IMR ”;
- quantidade de chamados encerrados no período;
- quantidade de chamados em aberto;
- índice de resoluções no primeiro contato (primeira resposta);
- relação dos chamados reabertos em até 5 dias corridos após o fechamento.

O layout do relatório deve ser semelhante ao modelo exibido a seguir:

Busca em tod...

CustomerID s...

Busca de usu...

Painel

Cientes

Calendário

Chamados

FAQ

Pesquisa

KanbanBoard

Relatórios

Indicadores

Estatísticas de Chamados

Filtros

Estatísticas de Chamados

Período: 11/05/2019 a 9/06/2019

Total de chamados fechados no período: 385

Resposta em até 30 minutos:184 chamados = 52.72%

Resposta em até 60 minutos:20 chamados = 5.73%

Resposta em mais de 60 minutos:145 chamados = 41.55%

Solução em até 4 horas:9 chamados = 2.34%

Solução em até 6 horas:4 chamados = 1.04%

Solução em mais de 6 horas:372 chamados = 96.62%

Tempo de Resposta X SLA definidos

Resposta dentro do SLA:138 chamados35.84%

Resposta até 20% acima do SLA:17 chamados4.42%

Resposta acima de 20% do SLA:194 chamados50.39%

Tempo de resposta não definido para o setor:36 chamados9.35%

Tempo de Solução X SLA definidos

Solução dentro do SLA:341 chamados88.57%

Solução até 20% acima do SLA:6 chamados1.56%

Solução acima de 20% do SLA:38 chamados9.87%

Tempo de solução não definido para o problema:0 chamados0%

Tempo de Atualização X SLA definidos

Atualização dentro do SLA:0 chamados0%

Atualização até 20% acima do SLA:0 chamados0%

Atualização acima de 20% do SLA:0 chamados0%

Tempo de atualização não definido para o problema:385 chamados100.00%

Quadro de chamados por tempo em cada estado

ESTADO

TEMPO

new341:13:09

Quadro chamados por tempo em cada fila

FILA

TEMPO

Documento assinado eletronicamente por CRISTIANE MOURA DE FIGUEIREDO DÉDA, Analista Judiciário, em 24/10/2019, às 14:22, 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 **0773478** e o código CRC **559C6FAF**.