



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE SERGIPE__

ANEXO - EPC - STI

ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DOS SERVIÇOS (ETS)
(PROCESSO ADMINISTRATIVO SEI 0008979-02.2023.6.25.8000)

IDENTIFICAÇÃO DA VERSÃO DO SEI	DATA DA VERSÃO	RESPONSÁVEL	ALTERAÇÕES (indicar tópicos alterados)	OBSERVAÇÕES (se couber)
Versão 1 (1496036)	11/03/2024	Integrantes técnicos e demandantes	versão original	
Versão 2 (1509950)	12/04/2024	Integrantes técnicos e demandantes		Alterações e correções decorrentes de revisão efetuada pela SELIC, por ocasião da elaboração do instrumento convocatório (despacho 1505080).
Versão 3 (doc. 1509915)	data de assinatura do documento	Integrantes técnicos e demandantes	destacadas em AZUL	Alterações e correções decorrentes da Diligência 37 (1529183)

INTEGRANTES DEMANDANTES	INTEGRANTES TÉCNICOS
Fernando de Souza Lima (titular) Martha Coutinho de Faria Alves (substituta)	Selmo Pereira de Almeida (titular) Wagner Ferreira Toledo (titular) Júlio César Santana (titular) Cosme Rodrigues de Souza (substituto)

1. DA CONTRATAÇÃO DE CENTRAL DE SERVIÇOS ORGANIZADA NO MODELO DE SERVICE DESK, COM SERVIÇOS DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO DE TIC, REMOTO E PRESENCIAL, DE NÍVEL 3.

1.1 O modelo de Central de Serviços é orientado às boas práticas de gestão de TIC e possui como objetivo central ser um ponto único de contato entre a unidade de TIC e os usuários que utilizam seus serviços, sendo responsável pela triagem, priorização e feedback, capaz de construir e manter uma base de conhecimento centralizado que dê apoio à tomada de decisão gerencial, viabilizando a melhoria contínua do atendimento.

1.2 Trata-se de **SERVIÇO COMUM**, pois os padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos por meio de especificações usuais de mercado, sendo prestados preferencialmente por empresas fornecedoras de serviço técnico em TIC, nos termos previstos no art. 6º, inciso XIII, da Lei 14.133/2021.

1.3 Enquadram-se como **SERVIÇOS CONTÍNUOS**, nos termos previstos no art. 6º, inciso XV, da Lei 14.133/2021, pois devem ser realizados ininterruptamente e sua paralisação acarretará em suspensão ou o comprometimento das atividades prestadas pelos servidores e colaboradores do TRE-SE. A descontinuidade da prestação do serviço poderá impactar severamente a disponibilização de sistemas providos pelo TRE-SE.

1.4 O prazo de **vigência da contratação é de 5 anos** (60 meses) contados da data da assinatura do Contrato, prorrogável até o limite de 10 anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei 14.133/2021.

1.5 O objeto do certame não será parcelado, sendo os serviços reunidos em **ITEM ÚNICO**, conforme registrado abaixo:

ITEM	CATSER	ESPECIFICAÇÃO	DESCRIÇÃO DETALHADA	MÉTRICA OU UNIDADE	QTD. MÍNIMA DE PROFISSIONAIS	FORMA DE ATENDIMENTO (PREFERENCIAL)
1	27014	Serviços de Gerenciamento de Infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC)	Perfil Administrador em segurança da informação Sênior	Unidade	1	Remoto

			Perfil Administrador de banco de dados Sênior	(serviço)	1	Remoto
			Analista de Suporte Computacional Pleno		3	Presencial

Tabela 1 – Itens que compõem a Solução de TIC.

1.6 A contratação de Serviços de Gerenciamento de Infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), estruturado sob o modelo de Service Desk, com atendimento aos usuários requisitantes dos serviços de suporte a infraestrutura de TIC, tanto de forma remota quanto presencial, de Nível 3 será realizada por meio de **modelo de pagamento fixo mensal, vinculada ao atendimento de níveis mínimos de serviços previamente estabelecidos, conforme modelo previsto na Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de Junho de 2023.**

1.7 Destaca-se que o modelo mencionado refere-se à contratação de serviços técnicos especializados, sem dedicação exclusiva de mão de obra, focado no cumprimento de níveis de serviço previamente definidos. Esta abordagem é pautada nas práticas de gerenciamento de serviços delineadas na série ABNT NBR ISO 20.000:2020, assim como nas metodologias do ITIL, ISO/IEC 20000-1:2018 e ISO/IEC 27001:2013. Importante ressaltar que não se trata de contratação baseada em homem/hora ou por postos de trabalho.

2. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

2.1 Requisitos de Negócio

2.1.1 Evolução da gestão e governança sobre os processos, de modo a propiciar a elevação da maturidade e a satisfação dos líderes de negócio.

2.1.2 Melhoramento na prestação dos serviços técnicos aos usuários internos e, conseqüentemente, na prestação de serviços à sociedade.

2.2 Requisitos de Capacitação

2.2.1 Não faz parte do escopo da contratação a realização de capacitação técnica na utilização dos recursos relacionados ao objeto da presente contratação.

2.3 Requisitos Legais

2.3.1 O presente processo de contratação deve estar aderente à Constituição Federal, à [Lei 14.133/2021](#) (Lei de Licitações e Contratos Administrativos), à [Resolução CNJ 468](#), de 15 de julho de 2022 (Dispõe sobre diretrizes para as contratações de Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação pelos órgãos submetidos ao controle administrativo e financeiro do Conselho Nacional de Justiça) e a outras legislações aplicáveis, tais como:

2.3.1.1 [Lei Complementar nº 123](#), de 14 de dezembro de 2006, que institui o Estatuto Nacional da Microempresa e da Empresa de Pequeno Porte;

2.3.1.2 [Lei nº 13.709](#), de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados);

2.3.1.3 [Decreto nº 9.507](#), de 21 de setembro de 2018 - Norma sobre a execução indireta, mediante contratação, de serviços da administração pública federal direta, autárquica e fundacional e das empresas públicas e das sociedades de economia mista controladas pela União;

2.3.1.4 [Instrução Normativa SGD/ME nº 94](#), de 23 de dezembro de 2022 - Dispõe sobre o processo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC pelos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal;

2.3.1.5 [Instrução Normativa SLTI/MP nº 01](#), de 19 de Janeiro de 2010, que dispõe sobre os critérios de sustentabilidade ambiental na aquisição de bens, contratação de serviços ou obras pela Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional;

2.3.1.6 [Portaria SGD/MGI nº 1.070](#), de 1º de junho de 2023, que estabelece modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, no âmbito dos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal;

2.3.1.7 [Portaria MPOG nº 443](#), de 27 de dezembro de 2018 - Estabelece os serviços que serão preferencialmente objeto de execução indireta, em atendimento ao disposto no art. 2º do Decreto nº 9.507, de 21 de setembro de 2018;

2.3.2 Durante a prestação dos serviços, a(o) CONTRATADA(O) deverá obedecer ao disposto nos seguintes normativos da Justiça Eleitoral, 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:

2.3.2.1 [Resolução TSE nº 23.644/2021](#) — Institui a Política de Segurança da Informação (PSI) no âmbito da Justiça Eleitoral;

2.3.2.2 [Resolução TRE-SE nº 10/2019](#) – Dispõe sobre a Política de Segurança da Informação (PSI) da Justiça Eleitoral de Sergipe;

2.3.2.3 Portarias do TRE/SE:

2.3.2.3.1 Port. [189/2023](#) - Institui o Protocolo de Prevenção a Incidentes Cibernéticos do Poder Judiciário no âmbito do Tribunal Regional Eleitoral de Sergipe;

2.3.2.3.2 Port. [188/2023](#) - Institui o Protocolo de Investigação para Ilícitos Cibernéticos do Poder Judiciário (PIILC-PJ) no Tribunal Regional

Eleitoral de Sergipe;

2.3.2.3.3 Port. [187/2023](#) - Institui o Protocolo de Gerenciamento de Crises Cibernéticos no âmbito do Tribunal Regional Eleitoral de Sergipe;

2.3.2.3.4 Port. [166/2023](#) - Altera a Portaria 813/2021, que instituiu a Política de Governança Corporativa de TIC do Tribunal Regional Eleitoral de Sergipe;

2.3.2.3.5 Port. [101/2023](#) – Aprova a atualização das versões dos manuais dos processos de trabalho abaixo relacionados:

- a) Manual 5 - Riscos de SI v.2;
- b) Manual 10 - Normas de SI v.2;
- c) Manual 11 - Incidentes de SI v.2;
- d) Manual 12 - Acesso a Recursos de TIC v.2;
- e) Manual 13 - Nível de Serviço v.2;
- f) Manual 14 - Cumprimento de Requisição v.2;
- g) Manual 15 - Gerenciamento de Problemas v.2;
- h) Manual 16 - Gerenciamento de Mudanças v.2;
- i) Manual 17 - Continuidade de Serviços v.2;
- j) Manual 18 - Configuração e Ativos de Serviço v.2;
- k) Manual 19 - Classificação e Tratamento da Informação v.2;
- l) Manual 20 - Gerenciamento de Capacidade v.2;
- m) Manual 21 - Catálogo de Serviços v.2;
- n) Manual 22 - Monitoramento de ANS"s v.2;
- o) Manual 25 - Conformidade Contábil v.2;
- p) Manual 28 - Contratos de TIC v.2;
- q) Manual 29 - Vulnerabilidades de SI v.2;
- r) Manual 31 - Eventos de TIC v.2;
- s) Manual 32 - Liberação e Implantação v.2;

2.3.2.3.5.1 Os referidos manuais estão disponíveis no endereço eletrônico <https://www.tre-se.jus.br/o-tre/governanca/gestao-e-planejamento/gestao-de-processos/manuais-de-processo-de-trabalho>.

2.3.2.3.6 Port. [1016/2022](#) - Institui a Política de Dados Abertos do Tribunal Regional Eleitoral de Sergipe e dá outras providências;

2.3.2.3.7 Port. [918/2022](#) - Aprova a versão 5 do Manual do Processo de Trabalho de Gerenciamento do Portfólio de Projetos de TIC e revoga a Portaria nº 251/2022;

2.3.2.3.8 Port. [919/2022](#) - Aprova a versão 5 do Manual do Processo de Trabalho de Gerenciamento do Ciclo de Vida Software e revoga a Portaria 247/2022;

2.3.2.3.9 Port [202/2022](#) - Institui o Programa de Integridade do Tribunal Regional Eleitoral de Sergipe e dá outras providências;

2.3.2.3.10 Port [117/2022](#) - Institui o Comitê de Crises Cibernéticas (CCC), revoga a Portaria TRE-SE nº 191/2021 e dá outras providências;

2.3.2.3.11 Port [1047/2022](#) - Estabelece os procedimentos para a Renovação periódica do Parque Tecnológico do Tribunal Regional Eleitoral de Sergipe;

2.3.2.3.12 Port [813/2021](#) - Institui a Política de Governança Corporativa de TIC;

2.3.2.3.13 Port [638/2021](#) - Aprova Acordos de Nível de Serviço (ANS);

2.3.2.3.14 Port [604/2021](#) - Dispõe sobre Modelo de Governança e Gestão Negocial das soluções de TIC;

2.3.2.3.15 Port [602/2021](#) - Institui a Comissão de Transformação Digital (CTD);

2.3.2.3.16 Port [586/2021](#) - Institui o Plano de Transformação Digital (PTD);

2.3.2.3.17 Port [510/2021](#) - Institui a Política de Gestão de Pessoas da Área de TIC;

2.3.2.3.18 Port [318/2021](#) - Institui a Política de Gerenciamento de Projetos de TI (PGP-TI);

2.3.2.3.19 Port 41/2020 - Institui a política de controle de acesso às informações e aos recursos de processamento da informação (PCA) ([anexo alterado pela Portaria 506/2022](#)). DJe TRE-SE Publicado em: 20/01/2020;

2.3.2.3.20 Port 916/2019 - Estabelece as diretrizes para a gestão de vulnerabilidades nos ativos de informação no TRE-SE.

2.3.2.3.21 Port [1095/2023](#) - Revisão da Política de Backup, Armazenamento, Salvaguarda e Restauração de Dados, a qual estabelece diretrizes, responsabilidades e competências destinadas a garantir a segurança, proteção e disponibilidade dos dados digitais sob a responsabilidade da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação (STI).

2.4 Requisitos de Manutenção

2.4.1 Em virtude das características da solução, torna-se necessária a execução de manutenções (corretivas, preventivas, adaptativas e evolutivas) pela(o) CONTRATADA(O), conforme prazos, regras e serviços estabelecidos no anexo CATÁLOGO DE REQUISIÇÃO DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO, com o objetivo de manter a disponibilidade das soluções que compõem o ambiente operacional e aprimorar suas funcionalidades.

2.4.1.1 Nos casos de manutenção adaptativa e evolutiva deverá a situação ser submetida à aprovação do fiscal e/ou gestora(gestor) responsável(is).

2.4.2 O ambiente operacional de atuação está descrito no anexo - *INVENTÁRIO DO AMBIENTE TECNOLÓGICO E SERVIÇOS DE TIC*.

2.4.2.1 **O ambiente tecnológico poderá sofrer alterações ao longo da contratação.**

2.5 Requisitos Temporais

2.5.1 O prazo de **vigência da contratação é de 5 anos** (60 meses) contados da data da assinatura do Contrato, prorrogável até o limite de 10 anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei 14.133/2021.

2.5.1.1 Na contagem do prazo estabelecido acima, salvo disposição em contrário, o dia inicial será excluído e o dia do vencimento será incluído.

2.5.2. **A execução dos serviços deverá iniciar-se no prazo de um mês, a contar da assinatura do contrato.**

2.5.2.1 **No decorrer da execução dos serviços deverão ser observados prazos e regras constantes do anexo CATÁLOGO DE REQUISITÃO DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO.**

2.5.3 **A(O) CONTRATADA(O) terá 15 (quinze) dias, contados da assinatura do contrato, para apresentar a documentação comprobatória do seu quadro de profissionais, conforme exigências descritas no anexo REQUISITOS DE QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL.**

2.5.3.1 A(O)s profissionais alocados para a execução dos serviços deverão possuir as qualificações previstas no anexo - *REQUISITOS DE QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL*, sob pena de configurar inexecução parcial ou total do contrato.

2.5.3.2 Na hipótese de substituição do profissional, a(o) CONTRATADA(O) deverá apresentar a documentação comprobatória com, no mínimo, **24 (vinte e quatro) horas** de antecedência.

2.6 Requisitos de Segurança e de Privacidade

2.6.1 A(O) CONTRATADA(O) deverá manter sigilo acerca de informações do ambiente do CONTRATANTE que eventualmente venha a ter acesso em decorrência da execução da contratação, sob pena de responsabilidade cível, penal e administrativa:

- a) Sobre todas as informações relativas à prestação dos serviços, incluindo documentação, procedimentos, configurações de equipamentos, softwares, políticas e quaisquer informações obtidas pela(o) CONTRATADA(O) em função da prestação dos serviços;
- b) Sobre a política de segurança adotada pelo CONTRATANTE e as configurações de hardware e de softwares decorrentes;
- c) Sobre o processo de instalação, configuração e customizações de produtos, ferramentas e equipamentos;
- d) Sobre o processo de implementação, no ambiente do CONTRATANTE, dos mecanismos de criptografia e de autenticação.

2.6.2 **A(O) CONTRATADA(O) não poderá efetuar, sob qualquer pretexto, a transferência de qualquer responsabilidade que lhe compete para outras entidades, sejam fabricantes, técnica(o)s, subempreiteira(o)s etc, sem a anuência expressa do CONTRATANTE.**

2.6.3 **A(O) CONTRATADA(O) deverá, ainda, submeter sua(eu)s profissionais aos regulamentos de segurança e disciplina instituídos pelo CONTRATANTE.**

2.7 Requisitos Ambientais, Culturais e Sociais

2.7.1 Requisitos ambientais

2.7.1.1 Espaço Físico:

- a) Área de trabalho dedicada para a equipe do Service Desk, com espaço suficiente para equipamentos, monitores, e outros dispositivos necessários.
- b) Condições ergonômicas adequadas para os agentes, incluindo cadeiras confortáveis e iluminação apropriada.

2.7.1.2 Infraestrutura Tecnológica:

- a) Computadores e hardware atualizados para suportar as atividades do Service Desk de nível 3.
- b) Conexão de rede estável e rápida para garantir o acesso eficiente aos sistemas e recursos necessários.

2.7.1.3 Comunicação e Colaboração:

- a) Sistemas de comunicação eficazes para facilitar a colaboração entre os membros da equipe do Service Desk e de outros departamentos.
- b) Ferramentas de comunicação com os usuários para garantir uma comunicação clara e eficiente durante o suporte.

2.7.1.4 Processos e Procedimentos:

- a) Documentação detalhada de processos e procedimentos para lidar com incidentes/problemas complexos e garantir uma abordagem consistente no suporte.
- b) Revisões regulares dos processos para identificar oportunidades de melhoria contínua.

2.7.2 Requisitos culturais

2.7.2.1 Orientação para o Cliente:

- a) Cultura que coloca o cliente no centro, priorizando sua satisfação e a resolução eficaz de problemas.

2.7.2.2 Trabalho em Equipe:

- a) Habilidade para trabalhar colaborativamente em equipe, compartilhando conhecimento e expertise para resolver problemas complexos.

2.7.2.3 Comunicação Efetiva:

- a) Habilidades de comunicação claras e eficazes, tanto na interação com colegas de equipe quanto ao lidar com usuários.

2.7.2.4 Adaptação à Mudança:

- a) Capacidade de se adaptar a ambientes dinâmicos e mudanças tecnológicas, já que o campo de TI está constantemente evoluindo.

2.7.2.5 Foco em Resultados:

- a) Mentalidade orientada para resultados, com ênfase na resolução eficaz de problemas e no cumprimento de metas de desempenho.

2.7.2.6 Resolução Proativa de Problemas:

- a) Cultura que incentiva a proatividade na identificação e resolução de problemas antes que se tornem críticos.

2.7.2.7 Aprendizado Contínuo:

- a) Valorização do aprendizado contínuo e do desenvolvimento profissional, incentivando os membros da equipe a buscar oportunidades de treinamento e aprimoramento.

2.7.2.8 Respeito à Diversidade:

- a) Promoção de uma cultura inclusiva que respeita a diversidade de pensamento, experiência e origens culturais.

2.7.2.9 Responsabilidade e Prestação de Contas:

- a) Cultura que promova a responsabilidade individual e a prestação de contas pelos resultados e pelo desempenho da equipe.

2.7.2.10 Ética Profissional:

- a) Comprometimento com altos padrões éticos e profissionais, especialmente ao lidar com informações confidenciais e questões críticas.

2.7.2.11 Inovação e Melhoria Contínua:

- a) Estímulo à inovação e à busca constante por melhorias nos processos e procedimentos para oferecer um suporte cada vez mais eficaz.

2.7.3 Requisitos sociais

2.7.3.1 Habilidades de Comunicação:

- a) Capacidade de comunicação clara e eficaz, tanto verbal quanto escrita.
- b) Habilidade para interagir com usuários de diferentes níveis de habilidade técnica de maneira compreensível.

2.7.3.2 Empatia e Atendimento ao Cliente:

- a) Capacidade de lidar com usuários de forma empática e compreensiva.
- b) Foco no atendimento ao cliente, buscando solucionar problemas de maneira eficiente e amigável.

2.7.3.3 Trabalho em Equipe:

- a) Capacidade de colaborar efetivamente com outros membros da equipe de suporte e de outras áreas da organização.

2.7.3.4 Proatividade:

- a) Iniciativa para antecipar e resolver problemas antes que impactem significativamente os usuários.

2.7.3.5 Adaptabilidade:

- a) Capacidade de se adaptar a mudanças nas tecnologias e nos processos de suporte.

2.7.3.6 Conhecimento Técnico:

- a) Competência técnica adequada para lidar com problemas de Service Desk de nível 3.
- b) Manter-se atualizado com as últimas tendências e desenvolvimentos em tecnologia.

2.7.3.7 Resolução de Problemas:

- a) Habilidade para analisar e resolver problemas complexos de forma eficaz.

2.7.3.8 Gestão de Tempo:

- a) Capacidade de gerenciar eficientemente o tempo, priorizando tarefas e cumprindo prazos.

2.7.3.9 Orientação para Resultados:

- a) Foco em alcançar metas e resultados definidos pela organização.

2.7.3.10 Ética Profissional:

- a) Adesão a padrões éticos e profissionais, mantendo a confidencialidade e agindo de maneira íntegra.

2.8 Requisitos de Arquitetura Tecnológica

2.8.1 A arquitetura tecnológica está disposta no anexo - *INVENTÁRIO DO AMBIENTE TECNOLÓGICO E SERVIÇOS DE TIC*.

2.9 Requisitos de Implantação

2.9.1 O período compreendido entre a assinatura do contrato e o início das atividades da(o) CONTRATADA(O) será denominado **Período de Transição Operacional (PTO) e terá duração máxima de um mês**.

2.9.1.1 O Período de Transição Operacional compreende o período de tempo decorrido da assinatura do CONTRATO até o efetivo início da prestação dos serviços, em que a(o) CONTRATADA(O) poderá realizar o levantamento do modo de execução das atividades, modelar e adequar seus processos, absorver os conhecimentos necessários para sustentação e continuidade dos serviços que ficarão sob sua responsabilidade e alinhar seus procedimentos junto ao CONTRATANTE a fim de garantir o sucesso de início dos serviços sem prejuízo do negócio, minimizando a probabilidade de impacto sobre os serviços.

2.9.2 Durante o PTO, o acesso às instalações do TRE-SE e dos demais locais de prestação de serviços será franqueado à(ao) CONTRATADA(O), podendo os seus representantes visitarem as suas dependências físicas e, com a equipe técnica do CONTRATANTE, entender, assimilar, estudar e levantar todos os pontos que julgar necessários para o início de sua operação.

2.9.3 Durante o Período de Transição Operacional (PTO), não será devido pagamento à CONTRATADA, em razão do disposto no item 2.9.1.1.

2.10 Requisitos de Projeto e de Implementação

2.10.1 Após o Período de Transição Operacional (PTO), a(o) CONTRATADA(O) terá o Período de Adaptação Operacional (PAO), **com duração de 3 (três) meses a partir do término do PTO**.

2.10.2 Durante este período, caso não sejam atendidos os níveis mínimos de serviço exigidos, aplicar-se-ão progressivamente as glosas na forma descrita abaixo:

Mês	Percentual de Isenção
1º mês de execução contratual	100% (sobre o valor da glosa)
2º mês de execução contratual	70% (sobre o valor da glosa)
3º mês de execução contratual	30% (sobre o valor da glosa)

2.10.3 Ao término do PAO, todos os requisitos estabelecidos serão cobrados de forma integral durante todo o prazo contratado.

2.10.4 Em caso de prorrogação contratual não serão aplicados os períodos Transição Operacional (PTO) e o de Adaptação Operacional (PAO).

2.11 Requisitos de Garantia

2.11.1 Durante a vigência do contrato, a(o) CONTRATADA(O) garantirá os serviços realizados, pelo período de **48 (quarenta e oito) horas**, contados a partir da respectiva data do fechamento do chamado.

2.11.2 Nesse período, a(o) CONTRATADA(O) se obriga a corrigir quaisquer defeitos nos serviços entregues. Os defeitos compreendem ausência de artefato de documentação obrigatória e qualquer outra ocorrência que impeça o seu funcionamento normal, não se limitando às imperfeições percebidas no serviço.

2.11.3 Tais defeitos poderão ser apurados pelos fiscais do contrato ainda que tenham sido faturados e pagos sem nenhuma restrição, ou seja, a fatura aceita não é documento de garantia de qualidade.

2.11.4 Todas as despesas necessárias para o atendimento da garantia serão custeadas pela(o) CONTRATADA(O), sem ônus para o CONTRATANTE.

2.11.5 Durante a execução dos serviços sob garantia serão aplicados os Níveis Mínimos de Serviço e eventuais descontos (glosas) nas faturas a vencer ou em valores retidos por descumprimentos das metas.

2.11.6 A não resolução das ocorrências nos prazos estabelecidos ensejará aplicação das penalidades cabíveis.

2.11.7 A comunicação da ocorrência se dará por meio da ferramenta de Gestão de Serviços de Tecnologia da Informação (GSTI) em uso.

2.12 Requisitos de Experiência Profissional

2.12.1 Os serviços devem ser executados por técnicos capacitados nos equipamentos, softwares e sistemas listados no anexo "INVENTÁRIO DO AMBIENTE TECNOLÓGICO E SERVIÇOS DE TIC", além de possuírem proficiência em todos os recursos ferramentais necessários para a execução dos serviços, e manterem-se atualizados sobre novas tecnologias.

2.12.2 A(O)s profissionais responsáveis pela execução dos serviços/atividades deverão atender às exigências constantes do anexo - *REQUISITOS DE QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL* durante todo o período de execução do contrato.

2.13 Requisitos de Formação da Equipe

2.13.1 Os serviços deverão ser prestados por técnicos devidamente capacitados, de acordo com os critérios estabelecidos no anexo - *REQUISITOS DE QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL*.

2.13.2 A equipe deverá ser composta minimamente de 5 (cinco) profissionais, subdivididos em:

- a) 1 (um) Analista em Segurança de TIC- Perfil Administrador em segurança da informação - Sênior;
- b) 1 (um) Analista de Sustentação de Banco de Dados – Perfil Administrador de banco de dados - Sênior;
- c) 3 (três) Analistas de Suporte Computacional - Pleno.

2.14 Requisitos de Metodologia de Trabalho

2.14.1 A(O) CONTRATADA(O) emitirá o Relatório de Prestação de Serviços (RPS) dos serviços prestados mensalmente, que serão recebidos, de forma provisória, no prazo de até **5 (cinco) dias úteis**, pela(o)s fiscais técnica(o) e administrativa(o).

2.14.1.1 O prazo da disposição acima será contado do recebimento de comunicação oriunda da(o) CONTRATADA(O), com a comprovação da prestação dos serviços (relatório) a que se refere a parcela mensal.

2.14.1.1.1 A referida comunicação deve ser encaminhada até o **5º (quinto) dia útil** de cada mês.

2.14.1.1.2 A(O)s FISCAIS competentes realizarão o recebimento provisório do objeto do contrato mediante termos detalhados que comprovem/atestem o cumprimento das exigências de caráter técnico e de caráter administrativo, conforme as seguintes diretrizes:

2.14.1.1.2.1 Avaliação de caráter técnico - a(o) FISCAL irá apurar o resultado das avaliações da execução do objeto e, se for o caso, a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os indicadores previstos, o que poderá resultar no redimensionamento de valores a serem pagos à(ao) CONTRATADA(O), registrando em relatório/termo detalhado a ser encaminhado à(ao) GESTORA(GESTOR) do contrato. ([Art. 22, X, Decreto nº 11.246, de 2022](#)).

2.14.1.1.2.1.1 O Fiscal Técnico será auxiliado pelos Fiscais Setoriais, se houver. Neste caso, o Fiscal Setorial auxiliará a(o) gestora(gestor) do contrato e a fiscalização dos aspectos técnicos ou administrativos da contratação, competindo-lhe o acompanhamento da execução das atividades, etapas ou tarefas, no âmbito de sua unidade.

2.14.1.1.2.2 Avaliação de caráter administrativo - a(o) FISCAL irá verificar a manutenção das condições de habilitação da(o) CONTRATADA(O), devendo apontar eventuais problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa e registrar em relatório/termo detalhado a ser encaminhado à(ao) GESTORA(GESTOR) do contrato. ([Art. 23, VII, Decreto nº 11.246, de 2022](#)).

2.14.1.2 A(O) fiscal técnica(o) da contratação realizará o recebimento provisório do objeto mediante comprovação do cumprimento das exigências de caráter técnico, observando as seguintes diretrizes:

2.14.1.2.1 Para efeito de recebimento provisório, ao final de cada período de faturamento, a(o) fiscal técnica(o) da contratação apurará o resultado das avaliações da execução do objeto e a análise do desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados em consonância com os Níveis Mínimos de Serviços e com os Termos de Serviços.

2.14.1.2.2 Caso seja(m) identificada(s) inconformidade(s) que possa(m) resultar no redimensionamento de valores a serem pagos, será registrada em relatório e encaminhado à(ao) CONTRATADA(O) pela(o) Gestora(Gestor) da contratação.

2.14.1.2.2.1 Caso haja redimensionamento, o CONTRATANTE terá até **5 (cinco) dias úteis** contados a partir do recebimento da contestação para decidir sobre aceitação ou recusa das justificativas.

2.14.1.2.2.2 No prazo de até **5 (cinco) dias úteis**, após o recebimento final do RPS com os ajustes efetuados, a(o) Gestora(Gestor) da contratação irá validar as alterações e autorizar a emissão da nota fiscal com o valor das glosas já descontado.

2.14.1.2.2.3 A apresentação da Nota Fiscal/Fatura pela(o) CONTRATADA(O) deverá ocorrer no prazo de até **5 (cinco) dias úteis**, contados a partir da autorização de faturamento emitida pelo CONTRATANTE. Sendo que o pagamento somente será autorizado após a emissão do Termo de Recebimento Definitivo, condicionado este ato à verificação da conformidade das condições/obrigações pactuadas e da adequação em relação aos serviços efetivamente prestados.

2.14.1.3 A(O) fiscal administrativa(o) da contratação realizará o recebimento provisório do objeto mediante verificação da aderência aos termos contratuais, devendo, para tanto, realizar consulta ao SICAF para verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no ato convocatório.

2.14.1.4 Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de **5 (cinco) dias úteis**, contados do recebimento provisório (ou do saneamento das ocorrências nele apontadas), pela(o) Gestora(Gestor) da contratação, após a verificação da qualidade, quantidade do serviço e termos contratuais, e consequente aceitação, mediante termo, obedecendo aos seguintes procedimentos:

2.14.1.4.1 Emitir documento comprobatório da avaliação realizada pela(o)s fiscais técnica(o) e administrativa(o) no cumprimento de obrigações assumidas pela(o) CONTRATADA(O), com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado em indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, devendo constar do cadastro/checklist de atesto de cumprimento de obrigações;

2.14.1.4.2 Realizar a análise dos relatórios e de toda a documentação apresentada pela fiscalização e, caso haja irregularidades que impeçam a liquidação e o pagamento da despesa, indicar as cláusulas contratuais pertinentes, solicitando à(ao) CONTRATADA(O), por

escrito, as respectivas correções;

2.14.1.4.3 Emitir relatório para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e nas documentações apresentadas; e

2.14.1.4.4 Comunicar a empresa para que emita a Nota Fiscal ou Fatura, com o valor exato dimensionado pela fiscalização.

2.14.1.4.4.1 No caso de controvérsia sobre a execução do objeto, quanto à dimensão, qualidade e quantidade, deverá ser observado o teor do [art. 143 da Lei nº 14.133, de 2021](#), comunicando-se à empresa para emissão de Nota Fiscal no que concerne à parcela incontroversa da execução do objeto, para efeito de liquidação e pagamento.

2.14.1.4.5 Enviar a documentação pertinente para remessa de autorização do faturamento pelo setor responsável pelos procedimentos de liquidação e pagamento, no valor dimensionado pela fiscalização.

2.15 Requisitos de Segurança da Informação e Privacidade

2.15.1 A(O) CONTRATADA(O) deverá garantir a segurança das informações do TRE-SE e se comprometer a não divulgar ou fornecer a terceiros pessoas quaisquer dados e informações que eventualmente tenha recebido do TRE-SE, a menos que autorizada(o) formalmente e por escrito.

2.15.2 A(O) CONTRATADA(O) e sua(eu)s profissionais devem manter sigilo absoluto sobre documentos elaborados e informações eventualmente obtidas dentro do TRE-SE.

2.16 RPS (Relatórios de Prestação de Serviços)

2.16.1 Considerando que a ferramenta usada para registro e gerenciamento das demandas de TIC (OTRS versão 6) não está configurada nem preparada para a emissão de RPS de nível 3, a(o) CONTRATADA(O) deverá, sem custos adicionais, fornecer os relatórios pela opção que lhe for mais conveniente dentre as listadas abaixo, seja por meio de:

- a) Extração dos dados brutos e parametrização em qualquer aplicação de texto;
- b) Desenvolvimento de uma aplicação apartada;
- c) Customização da ferramenta em produção no TRE-SE.

2.17. Modelo de Atendimento

2.17.1 O modelo a ser adotada será o híbrido:

2.17.1.1 Presencial, para o seguinte perfil:

2.17.1.1.1 Analista de Suporte Computacional Pleno.

2.17.1.1.1.1 **De maneira excepcional, em situações de alta complexidade e a critério do CONTRATANTE, permitir-se-á o suporte remoto aos prestadores de serviço que estejam realizando atendimentos presenciais.**

2.17.1.2 Remoto, para os seguintes perfis:

2.17.1.2.1 Segurança de TIC - Perfil Administrador em segurança da informação Sênior.

2.17.1.2.2 Sustentação de Banco de Dados – Perfil Administrador de banco de dados Sênior.

2.17.2. **É importante salientar que, no dia do pleito e no dia que o antecede, todas as atividades serão desenvolvidas de forma presencial.**

2.18 Local de prestação dos serviços

2.18.1 **Atividades desenvolvidas presencialmente:**

2.18.1.1 Sede administrativa do Tribunal Regional Eleitoral de Sergipe localizada no CENAF, lote 7, variante 2, Aracaju-SE, Bairro Capucho, CEP: 49081-000.

2.18.2 **Atividades desenvolvidas remotamente:**

2.18.2.1 No endereço definido pela(o) CONTRATADA(O).

2.18.3 Em caso de necessidade de atendimento *in loco* às unidades em endereço diverso da Sede Administrativa, o deslocamento estará regulamentado conforme descrito no item **Deslocamentos de colaboradores/profissionais.**

2.19 Localidades atendidas pelo contrato

2.19.1 Sede administrativa do Tribunal Regional Eleitoral de Sergipe localizada no CENAF, lote 7, variante 2, Aracaju-SE, Bairro Capucho, CEP: 49081-000;

2.19.2 Cartórios eleitorais cujos endereços estão disponíveis no site : <https://www.tre-se.jus.br/institucional/zonas-eleitorais>;

2.19.2.1 No decorrer do prazo de vigência da contratação os cartórios eleitorais poderão ser extintos ou terem suas cidades-sede modificadas, ou, ainda, ocorrer a criação de novos;

2.19.3 Postos de atendimento itinerante;

2.19.4 Postos de atendimento criados de forma permanente que poderão surgir ao longo da contratação;

2.19.5 O ponto central para que a(o)s profissionais possam acessar as unidades/postos será a sede administrativa do TRE-SE.

2.20 Horário de prestação dos serviços

2.20.1 Atendimento ordinário em período não eleitoral:

- a) Das 7 às 16 horas, de segunda a quinta-feira;
- b) Das 7 às 15 horas, na sexta-feira.

2.20.1.1 Compreende o período não eleitoral

- a) Os anos em que não ocorrem eleição para Presidente e Vice-Presidente da República, Governador e Vice-Governador de Estado e do Distrito Federal, Prefeito e Vice-Prefeito, Senador, Deputado Federal, Deputado Estadual, Deputado Distrital e Vereador;
- b) De 1 de janeiro a 14 de agosto do ano em que são realizadas eleições para os cargos citados no item “a”;
- c) De 20 a 31 de dezembro do ano em que são realizadas eleições para os cargos citados no item “a”.

2.20.2 Atendimento ordinário em período eleitoral:

- a) Das 7 às 19 horas, de segunda a sexta;
- b) Das 13 às 19 horas, aos sábados, domingos e feriados, exceto no dia e na véspera do pleito.

2.20.2.1 Compreende o período eleitoral

- a) Os anos em que ocorrem eleição para Presidente e Vice-Presidente da República, Governador e Vice-Governador de Estado e do Distrito Federal, Prefeito e Vice-Prefeito, Senador, Deputado Federal, Deputado Estadual, Deputado Distrital e Vereador;
- b) De 15 de agosto a 19 de dezembro do ano em que são realizadas eleições para os cargos citados no item “a”.

2.20.3 Atendimento em fins de semana em período não eleitoral

- a) Das 8 às 18 horas no sábado.
- b) Das 8 às 18 horas no domingo.

2.20.3.1 São estimados doze fins de semana durante cada ano de vigência do contrato.

2.20.3.2 Este período é destinado a atividades que impliquem em interrupções de serviços, tais como, requisição de mudança.

2.20.3.3 As atividades desenvolvidas nestas datas terão que ser executadas conforme disposto no item **Operação assistida** deste documento.

2.20.4 Atendimento na véspera e no dia do pleito (sábado e domingo)

- a) Das 7 às 18 horas no sábado;
- b) Das 7 às 22 horas no domingo.

2.20.4.1 Nestes dias todas as atividades serão desenvolvidas de forma PRESENCIAL.

2.20.5 Atendimento eventual.

2.20.5.1 Atendimento durante a realização das sessões plenárias:

- a) Período não eleitoral - Das 16h01m até o término da sessão;
- b) Período eleitoral - Das 19h01m até o término da sessão.

2.20.5.2 Estimam-se dois dias por ano de vigência do contrato.

2.20.5.3 O atendimento está previsto para ocorrer até às 22 horas, no máximo.

2.20.5.4 Os dias das sessões plenárias são publicados mensalmente pela SJD no site: <https://apps.tre-se.jus.br/sessoes-plenarias/2.9.5/#/sessoes/19235/calendario>.

2.21 Da remuneração dos serviços prestados

2.21.1 O pagamento dos serviços listados nos itens 2.20.1 e 2.20.2 deverá ser realizada por meio de modelo de pagamento fixo mensal, vinculado exclusivamente ao atendimento de níveis mínimos de serviços previamente estabelecidos.

2.21.2 O pagamento dos serviços listados nos itens 2.20.3 deverá ser calculado levando em consideração o número de horas efetivamente trabalhadas multiplicado pelo valor unitário correspondente, também vinculado ao atendimento de níveis mínimos de serviços previamente

estabelecidos.

2.21.2.1 O pagamento mínimo por evento corresponderá ao valor unitário pactuado para a hora do serviço.

2.21.3 O pagamento dos serviços listados nos itens 2.20.4 e 2.20.5 deverá ser calculado levando em consideração o número de horas efetivamente trabalhadas multiplicado pelo valor unitário correspondente, vinculado por mera disponibilidade.

2.21.3.1 A opção de vinculação por disponibilidade justifica-se pela necessidade de manter uma equipe de profissionais de prontidão para atender eventualidades relacionadas às atividades prioritárias desta Justiça Especializada, tais como Sessões Plenárias e Eleições. Estas atividades desempenham um papel crucial na preservação dos princípios democráticos, na aplicação justa da legislação eleitoral e no fortalecimento da confiança da sociedade no processo eleitoral.

2.21.3.2 O pagamento mínimo por evento corresponderá ao valor unitário pactuado para a hora do serviço.

2.21.4 Os serviços prestados em qualquer período estão sujeitos à avaliação de desempenho e qualidade dos serviços, conforme previsto no artefato *AVALIAÇÃO DOS NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇOS*.

2.22 Da infraestrutura de comunicação para a prestação de serviço na modalidade remota

2.22.1 **O acesso dos profissionais que atuam remotamente será disponibilizado apenas através do endereço IPV4 fixo, sendo ressaltado que o custo deste link é de responsabilidade da CONTRATADA.**

2.22.2 Para a prestação de serviço na modalidade remota, a infraestrutura de comunicação deverá ser configurada conforme segue:

a) A conexão deverá ser realizada por meio de enlace de rede dedicado (ponto a ponto) ou por enlace de Internet que utilize endereço de rede IPV4 público e fixo (não será aceito o uso de endereços privados e dinâmicos), e tal conexão não deverá implicar custos adicionais ao CONTRATANTE;

b) Será necessário estabelecer túnel VPN IPSEC site-to-site entre os equipamentos de segurança do CONTRATANTE e da(o) CONTRATADA(O);

c) Através do túnel VPN, o acesso remoto será viabilizado utilizando-se o portal da solução de gerenciamento de acesso privilegiado existente no Tribunal. Serão fornecidas credenciais nominais para cada perfil de acesso autorizado, assegurando assim a individualização do acesso.

2.23 Da demanda dos serviços - histórico e projeção

2.23.1 A demanda se desdobra em dois tópicos específicos:

I - Demanda de TI - Este termo abrange de maneira genérica e ampla qualquer tipo de necessidade ou solicitação apresentada à área de TI em seu cotidiano. O quantitativo anual é estimado da seguinte forma:

a) 614 (seiscentos e quatorze) chamados para a área de cibersegurança;

b) 668 (seiscentos e sessenta e oito) chamados para a área de banco de dados;

c) 1427 (mil quatrocentos e vinte e sete) chamados para a área de infraestrutura de rede.

II - Requisição de Mudança (RDM) – É pedido formal, devidamente registrado, para realizar uma mudança. O quantitativo estimado previsto para a contratação é de:

a) 365 (trezentos e sessenta e cinco) chamados para a área de infraestrutura de rede.

b) 32 (trinta e dois) chamados para a área de banco de dados;

c) 132 (cento e trinta e dois) chamados para a área de cibersegurança.

2.23.2 As informações detalhadas referentes aos quantitativos dos chamados encontram-se disponíveis no artefato *Estudos Técnicos Preliminares (ETP)*.

2.23.3 É importante ressaltar que o quantitativo estimado de chamados tem a finalidade exclusiva de permitir que a(o) CONTRATADA(O) faça uma estimativa da quantidade de funcionários a serem disponibilizados no Contrato.

2.23.4 Em relação às Requisições de Manutenção (RDMs), é necessário realizar essas ações durante os finais de semana sempre que o desenvolvimento das atividades implicar qualquer indisponibilidade da infraestrutura ou dos sistemas essenciais ao funcionamento do Órgão.

2.24 Deslocamentos de colaboradores/profissionais

2.24.1 Para atender as excepcionalidades em que há imperiosa necessidade de atendimento *in loco* em uma das unidades administrativas que não estejam localizadas em Aracaju/SE, faz-se necessário prever **01 (um) deslocamento mensal para os serviços que envolverem o perfil de ANALISTA DE SUPORTE COMPUTACIONAL - PLENO.**

2.24.1.1 A localização das unidades remotas estão disponíveis no endereço eletrônico: <https://www.tre-se.jus.br/institucional/zonas-eleitorais>

2.24.1.2 Importa esclarecer que:

a) A base do deslocamento é a Sede Administrativa do TRE-SE, localizada no CENAF, Lote 7, Variante 2 -, Aracaju/SE, Bairro Capucho, CEP: 49081-000 - Brasil;

b) O deslocamento sempre se dará, exclusivamente, com os veículos oficiais da Justiça Eleitoral, sendo que a(o) colaboradora(colaborador)/profissional será passageiro (e não condutor), e dentro da jornada diária de trabalho.

c) Os custos relacionados ao pagamento de diárias é de inteira responsabilidade da CONTRATADA, devendo constar de sua proposta comercial.

2.25 Ciclo de vida do chamado

2.25.1 Os chamados assumem os estados definidos descritos a seguir:

I – **Aceito**: quando o chamado é escalado, por meio da ferramenta, para a(o)s profissionais de terceiro nível.

a) A partir deste momento começa a contar o prazo para cumprimento de criticidade dos níveis mínimos exigidos.

II – **Atribuído**: quando o chamado é atribuído ao profissional.

III – **Em atendimento**: quando o profissional efetivamente trabalha no atendimento da demanda.

IV – **Pendente**: o profissional deve atribuir o chamado como pendente quanto houver circunstâncias que impeçam a conclusão do atendimento e seja necessário paralisar o tempo de execução do chamado.

a) As hipóteses previstas para a condição deste status estão descritas abaixo:

i) Serão sempre situações alheias a vontade do profissional ou fora de seu controle;

ii) Podem ser provocadas por fatores de responsabilidade do CONTRATANTE, devidamente justificados pela(o) profissional sendo que será necessário análise do setor competente.

b) Os diferentes fatores de pendência são:

i) Pendente de área interna: circunstância em que o atendimento ao chamado depende de alguma área interna do CONTRATANTE;

ii) Pendente de usuária(o): circunstância em que há dependência da(o) demandante para continuar o atendimento e ele não está disponível. Nessa situação, o chamado deve receber status de Pendente até manifestação do demandante, devendo ser anotado o registro detalhado de todas as ações e tentativas de contatos feitos; e/ou

iii) Pendente de fornecedora(fornecedor): circunstância em que há dependência de fornecedor externo do CONTRATANTE para continuar o atendimento. Nessa situação, a(o)s profissionais da(o) CONTRATADA(O) devem alterar o status do chamado para Pendente e comunicar a situação ao CONTRATANTE.

V – **Resolvido**: circunstância em que o chamado tem a sua demanda resolvida.

2.25.2 Destaca-se a necessidade de registrar os procedimentos da solução adotada.

2.25.3 Uma requisição de serviço ou incidente encerrado sem que tenha sido de fato resolvido será reaberto e os prazos serão contados a partir da abertura original da requisição de serviço ou incidente, inclusive para efeito de aplicação das glosas previstas.

2.25.4 O chamado pode retornar para o estado *Atribuído*, caso a solução aplicada seja recusada pelo requerente no prazo de **48 (quarenta e oito) horas**, sendo a contagem do tempo retomada do ponto em que se iniciou essa situação.

2.25.5 A(O)s profissionais do CONTRATANTE poderão, excepcionalmente, assumir a responsabilidade de resolução do chamado nos casos em que a necessidade do negócio exigir, devendo ser objeto de apuração qualquer indício de negligência da(o) CONTRATADA(O).

2.25.6 O Prazo para Início do Atendimento do Chamado (PIAC) é o intervalo de tempo entre o estado *Aceito* e o estado *Atribuído*.

2.25.7 O Prazo de Resolução dos Chamados (PRC) é o intervalo de tempo entre o estado *Aceito* e o estado *Resolvido*.

2.25.8 Não será contabilizado, para fins de apuração do tempo de atendimento, o tempo em que o chamado permanece no estado *Pendente*.

2.25.9 Os chamados técnicos somente poderão ser encerrados, atestados e validados quando todos os objetivos propostos forem plenamente atingidos, e todos os produtos e serviços realizados e entregues com a qualidade demandada.

2.26 Fluxo do chamado

2.26.1 Os incidentes, requisições e problemas serão recepcionados, classificados e encaminhados pela(o)s profissionais de 1º nível e de acordo com os critérios estabelecidos no anexo *CATÁLOGO DE REQUISIÇÃO DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO* para a(o)s profissionais de 2º ou 3º nível, conforme o caso.

2.26.2 A(O)s profissionais que receberem os chamados poderão proceder a reclassificação da demanda, desde devidamente justificado.

2.26.3 Caso um problema esteja relacionado com diversos incidentes ainda abertos, o encerramento dos diversos chamados com o mesmo objeto poderá ser realizado de forma agrupada a partir da resolução do problema, e, caso isso ocorra, o nível de serviço deverá ser observado em relação ao encerramento do problema.

2.27 Demais informações

2.27.1 Demais informações técnicas necessárias estão disponíveis nos seguintes anexos:

a) INVENTÁRIO DO AMBIENTE TECNOLÓGICO E SERVIÇOS DE TIC;

b) REQUISITOS DE QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL;

c) CATÁLOGO DE REQUISIÇÃO DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO.

3. EXECUÇÃO DO OBJETO DA CONTRATAÇÃO

3.1 Execução do Objeto

3.1.1 No Período de Transição Operacional (PTO) previsto no requisito de implantação, a(o) CONTRATADA(O) será convocada(o) pela(o) gestora(gestor) do contrato para a reunião inicial, com a participação da(o)s integrantes da equipe, demais intervenientes por ela(ele) identificados e por representantes da(o) CONTRATADA(O).

3.1.1.1 A pauta da reunião observará, pelos menos:

a) Apresentação da(o) preposta(o) da(o) CONTRATADA(O);

b) Entrega, por parte da(o) CONTRATADA(O), do Termo de Compromisso e Manutenção de Sigilo e Termo de Ciência, conforme disposto neste Instrumento;

c) Esclarecimentos relativos a questões operacionais, administrativas e de gerenciamento do contrato.

3.1.2 Decorrido o prazo do **Período de Transição Operacional (PTO)** terá início o **Período de Adaptação Operacional (PAO)**.

3.1.3 Passada a fase inicial do contrato, a(o) CONTRATADA(O) deverá entregar o serviço contratado de acordo com o estabelecido neste e nos demais instrumentos da contratação, garantido a qualidade e atendimento aos **Níveis Mínimos de Serviço Exigidos e Termos de Serviços**.

3.1.4 Os chamados a serem executados pela(o) CONTRATADA(O) serão encaminhados por meio da ferramenta OTRS versão 6, instalada no ambiente do CONTRATANTE.

3.2 Materiais a serem disponibilizados

3.2.1 Para a perfeita execução dos serviços que serão executados de forma presencial, o CONTRATANTE deverá disponibilizar os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, nas quantidades estimadas suficientes.

3.2.2 Para a execução dos trabalhos desenvolvidos remotamente, todos os materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios necessários serão de inteira responsabilidade da(o) CONTRATADA(O).

3.3 Formas de transferência de conhecimento

3.3.1 A transferência do conhecimento deverá ser realizada observando-se o que segue:

3.3.1.1 Registro na base de conhecimento

3.3.1.1.1 Trata-se de repositório de bases de dados ou conhecimentos que armazena orientações, scripts e soluções para os principais incidentes/problemas que chegam ao Service Desk. Além disso, inclui o mapeamento e a produção dos insumos para essa base, destacando a importância de proporcionar maior segurança jurídica para a continuidade da prestação de serviços ao TRE-SE.

3.3.1.1.2 A(O) CONTRATADA(O) deve elaborar ou revisar, no mínimo, 10 (dez) registros dos procedimentos para a soluções de incidentes/problemas realizados durante o mês de apuração.

3.3.1.2 Operação assistida

3.3.1.2.1 Consiste em trabalho técnico temporário com planejamento, controle, teste, validação, gerenciamento e transferência de conhecimento, com vistas à entrega de produtos, serviços ou resultados exclusivos relacionados à infraestrutura de TIC, englobados no escopo desta contratação ou que venham a surgir ao longo da contratação.

3.3.1.2.2 São serviços que envolvem atividades evolutivas, demandas específicas (RDM), demandas emergenciais e não planejadas.

3.3.1.2.3 Para execução, gestão e controle dessas demandas deverá ser executado o seguinte procedimento:

a) O projeto/serviço deverá ser inserido na ferramenta de ITSM para que haja controle de execução e *entregáveis*;

b) As demandas registradas na ferramenta de ITSM deverão ser avaliadas pela(o) preposta(o) da(o) CONTRATADA(O) e aprovadas pela equipe de fiscalização e gestão do contrato;

c) A(O) CONTRATADA(O) deverá, em até **3 (três) dias úteis**, após análise inicial da demanda, indicar o prazo para realizar e apresentar o planejamento técnico, considerando a complexidade da solicitação;

d) O planejamento técnico deverá contemplar também:

I - Proposta tecnológica;

II - Topologia da solução;

III - Levantamento de requisitos de hardware e software que serão utilizados ou implementados;

IV- Levantamento de atividades e *entregáveis*, incluindo etapas de validação do andamento dos trabalhos junto ao TRE-SE;

V - Demais itens que se mostrarem necessários para execução da demanda, inclusive, quantidade de horas necessárias para execução dos serviços durante os finais de semanas.

3.3.1.2.4 A(O) CONTRATADA(O) deverá realizar o registro dos procedimentos adotados na solução da operação assistida.

3.3.1.3 Reuniões periódicas

3.3.1.3.1 Consiste em encontros regulares realizados (previsão de, no mínimo, duas a cada ano) pela equipe da(o) CONTRATADA(O) e do CONTRATANTE com o objetivo de compartilhar informações, atualizar membros sobre progressos, discutir desafios.

3.4 Quantidade mínima de bens ou de serviços para comparação e controle

3.4.1 Cada chamado conterà o volume de serviços demandados.

3.4.2 Os prazos de atendimento seguirão o que está disposto no anexo - CATÁLOGO DE REQUISICÃO DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO.

3.5 Mecanismos formais de comunicação

3.5.1 Os instrumentos formais a serem utilizados durante a vigência contratual e a vigência da garantia estão listados abaixo:

Documento	Função	Emissor	Destinatário	Periodicidade
Ticket	Encaminhar as demandas do contrato	Contratante	Contratada(o)	Sempre que necessário
Ofício	Informações diversas	Contratante/ Contratada(o)	Contratante/ Contratada(o)	Sempre que necessário
Mensagens de Whatsapp	Informações diversas	Contratante/ Contratada(o)	Contratante/ Contratada(o)	Sempre que necessário
E-mail	Informações diversas	Contratante/ Contratada(o)	Contratante/ Contratada(o)	Sempre que necessário
Ordem de serviço	Autorização para prestação de serviço	Contratante	Contratada(o)	Sempre que necessário
Termo de recebimento provisório	Recebimento provisório dos serviços	Contratante	Contratada(o)	Mensal
Termo de recebimento definitivo	Recebimento definitivo dos serviços	Contratante	Contratada(o)	Mensal
Ata de reunião	Informações diversas	Contratante/ Contratada(o)	Contratante/ Contratada(o)	Sempre que necessário
Termo de Encerramento do Contrato	Encerramento oficial do contrato	Contratante	Contratada(o)	No final do contrato

3.6 Cronograma de execução (principais eventos)

Etapa	Descrição	Prazo/duração	Partes envolvidas
1	Assinatura do Contrato e Assinatura do Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo e o Termo de Ciência.	Até 5 (cinco) dias úteis da convocação para a assinatura do contrato	Presidente Representante da(o) CONTRATADA(O)
2	Apresentar documentação comprobatória do seu quadro de profissionais, conforme exigências descritas no anexo REQUISITOS DE QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL.	Até 15 (quinze) dias, contados da assinatura do contrato	CONTRATADA(O)
3	Período de Transição Operacional	Até um mês após a assinatura do contrato	CONTRATADA(O) e Gestora(Gestor) do contrato
4	Período de Adaptação Operacional	3 (três) meses após o término do período de transição operacional	CONTRATADA(O) e Gestora(Gestor) do contrato
5	Envio do Relatório de Prestação dos Serviços (RPS) para o CONTRATANTE	Mensalmente, até o quinto dia útil de cada mês	CONTRATADA(O)

6	Recebimento provisório	Mensalmente, no prazo de até 5 (cinco) dias úteis , contados do recebimento do RPS	Fiscais
7	Recebimento definitivo	Mensalmente, no prazo de até 5 (cinco) dias úteis , contados do recebimento provisório ou do saneamento das ocorrências nele apontadas	Gestora(Gestor) do contrato
8	Pagamento	Mensalmente, em até 10 (dez) dias úteis , contados da finalização da liquidação da despesa	SAO

3.7 Manutenção de Sigilo e Normas de Segurança

3.7.1 A(O) CONTRATADA(O) deverá manter sigilo absoluto sobre quaisquer dados e informações contidos em quaisquer documentos e mídias, incluindo os equipamentos e seus meios de armazenamento, que eventualmente venha a ter conhecimento durante a execução dos serviços, não podendo, sob qualquer pretexto, divulgar, reproduzir ou utilizar, sob pena de lei, independentemente da classificação de sigilo conferida pelo CONTRATANTE a tais documentos.

3.7.2 O **Termo de Compromisso e Manutenção de Sigilo**, contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes na entidade, a ser assinado pela(o) representante legal da(o) CONTRATADA(O), e **Termo de Ciência**, a ser assinado por toda(o)s o(a)s empregado(a)s da(o) CONTRATADA(O) diretamente envolvida(o)s na contratação, constam como anexos do Ato Convocatório.

4. RESPONSÁVEIS PELA ELABORAÇÃO DAS ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DOS SERVIÇOS

documento assinado eletronicamente
Selmo Pereira de Almeida
Integrante Técnico

documento assinado eletronicamente
Wagner Ferreira Toledo
Integrante Técnico

documento assinado eletronicamente
Júlio César Santana
Integrante Técnico

documento assinado eletronicamente
Fernando de Souza Lima
Integrante Demandante

5. VALIDAÇÃO DAS ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DOS SERVIÇOS

5.1 Tendo em vista a pertinência das informações acima registradas, VALIDAM-SE as especificações, condições e parâmetros constantes deste artefato.

documento assinado eletronicamente
Cosme Rodrigues de Souza
Coordenador de Infraestrutura

documento assinado eletronicamente
José Carvalho Peixoto
Secretário de Tecnologia da Informação e Comunicação



Documento assinado eletronicamente por **FERNANDO DE SOUZA LIMA, Integrante da EPC Titular**, em 03/06/2024, às 08:31, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **WAGNER FERREIRA TOLEDO, Chefe de Seção**, em 03/06/2024, às 08:51, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **JOSÉ CARVALHO PEIXOTO, Secretária(o)**, em 03/06/2024, às 09:00, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **JÚLIO CÉSAR SANTANA, Analista Judiciária(o)**, em 03/06/2024, às 09:15, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **SELMO PEREIRA DE ALMEIDA, Assessor(a)**, em 03/06/2024, às 09:25, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **MARTHA COUTINHO DE FARIA ALVES, Coordenador(a) Substituto(a)**, em 03/06/2024, às 09:35, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site
https://sei.tre-se.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0
informando o código verificador **1532314** e o código CRC **8CD3DACD**.