



**PODER JUDICIÁRIO FEDERAL
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO CEARÁ
COORDENADORIA DE LICITAÇÕES E CONTRATOS**

**PREGÃO ELETRÔNICO N.º 68/2019
Processo TRE/CE n.º 8.126/2019**

O Tribunal Regional Eleitoral do Ceará, através de suas Pregoeiras, instituídas pelas Portarias n.º 1 de 02 de janeiro de 2019 e 134 de 31 de janeiro de 2019, comunica aos interessados que realizará licitação na modalidade de PREGÃO ELETRÔNICO, do tipo menor preço global, para a execução de serviços de sustentação de infraestrutura de tecnologia da informação e comunicação, nos termos da Lei n.º 10.520/2002, Lei Complementar n.º 123/2006, Decreto n.º 10.024/2019, Decreto 7.746/2012, Decreto 8.538/2015, IN 04/2014, aplicando-se subsidiariamente a Lei nº 8.666/93, demais normas pertinentes e ainda mediante as condições estabelecidas neste edital e em seus anexos.

A Sessão Pública, por meio de Sistema Eletrônico, para a Abertura das Propostas, dar-se-á no dia 27 de dezembro de 2019, às 09:00h (nove horas), ou às mesmas horas do primeiro dia útil subsequente, na hipótese de não haver expediente nesta data no edifício-sede do TRE-CE, localizado na Rua Jaime Benévolo, n.º 21, Centro, nesta Capital, CEP 60.050-080, ou em caso de problemas técnicos de acesso à Internet ou ao sítio www.comprasgovernamentais.gov.br.

Todas as referências de tempo no Edital, no aviso de licitação e durante a sessão pública, observarão, obrigatoriamente, o horário de Brasília – DF, e dessa forma serão registradas no sistema eletrônico e na documentação relativa ao certame.

Integram este edital os seguintes anexos:

- Anexo I – Modelo de Proposta de Preços.
- Anexo II – Minuta do contrato.
- Anexo III – Termo de Referência e Subanexos.
- Anexo IV – Preços de Referência.

Capítulo I – DO OBJETO

1.1. A presente licitação tem como objeto a Contratação de serviços especializados de sustentação de infraestrutura de tecnologia da informação e comunicação (TIC), abrangendo tarefas de suporte, rotina e demanda, compreendendo atividades de suporte técnico remoto e/ou presencial de 1º, 2º e 3º níveis, a usuários de soluções de TIC do Tribunal Regional Eleitoral do Ceará (TRE/CE), contemplando a infraestrutura tecnológica, os sistemas administrativos, judiciais e eleitorais, conforme especificações técnicas constantes do Anexo III – Termo de Referência e Subanexos.

1.2. Será utilizada como métrica de serviços a Unidade de Serviço Técnico –UST, por meio de contrato a ser consumido mediante demanda. A demanda estimada de serviços a serem executados é de 42.500 (quarenta e duas mil e quinhentas) USTs durante a vigência do contrato, conforme a Tabela 1 constante no Anexo III – Termo de Referência.

1.3. A especificação completa dos serviços com a caracterização, classificação, complexidade e operacionalização das atividades, locais e períodos da prestação do serviço, cenário tecnológico e operacional a ser atendido pelo serviço e cronograma de eventos estão descritos no item 7 do Termo de Referência (Anexo III) e seus subanexos.

1.4. Os LICITANTES caso julguem necessário, poderão realizar vistoria técnica nas dependências da CONTRATANTE onde serão prestados os serviços, mediante agendamento prévio junto à Coordenadoria de Infraestrutura por meio do telefone (85) 3453-3802, em dias úteis, no horário das 13 às 18h, sendo, nestes casos, fornecida a Declaração de Vistoria Técnica que constará a identificação da empresa conforme o modelo do Subanexo 5 do Termo de Referência.

1.5. Na hipótese de haver diferença na descrição registrada no Sistema Compras governamentais (www.comprasgovernamentais.gov.br) e nas especificações constantes nos ANEXO III ou ANEXO V deste edital, deverá ser considerada a do edital.

Capítulo II - DAS CONDIÇÕES PARA PARTICIPAÇÃO

2.1. Poderão participar deste Pregão interessados cujo ramo de atividade seja compatível com o objeto desta licitação, e que estejam com Credenciamento regular no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores – SICAF, conforme disposto no art. 9º da IN SEGES/MP nº 3, de 2018.

2.1.1. Os licitantes deverão utilizar o certificado digital para acesso ao Sistema.

2.2. Será concedido tratamento favorecido para as microempresas e empresas de pequeno porte, para as sociedades cooperativas mencionadas no artigo 34 da Lei nº 11.488, de 2007, para o agricultor familiar, o produtor rural pessoa física e para o microempreendedor individual - MEI, nos limites previstos da Lei Complementar nº 123, de 2006.

2.3. Não poderão participar desta licitação os interessados:

2.3.1. proibidos de participar de licitações e celebrar contratos administrativos, na forma da legislação vigente;

2.3.2. que não atendam às condições deste Edital e seu(s) anexo(s);

2.3.3. estrangeiros que não tenham representação legal no Brasil com poderes expressos para receber citação e responder administrativa ou judicialmente;

2.3.4. que se enquadrem nas vedações previstas no artigo 9º da Lei nº 8.666, de 1993;

2.3.4. que estejam sob falência, concurso de credores, concordata ou em processo de dissolução ou liquidação;

2.3.6. entidades empresariais que estejam reunidas em consórcio;

2.3.7. Organizações da Sociedade Civil de Interesse Público - OSCIP, atuando nessa condição (Acórdão nº 746/2014-TCU-Plenário).

2.4. As Microempresas e Empresas de Pequeno Porte participantes desta licitação deverão comprovar seu enquadramento e condição através de Declaração Específica registrada em campo específico do SISTEMA, nos termos do subitem 4.2.4. deste Edital, facultado ao TRIBUNAL se for o caso, promover diligência com a finalidade de comprovar o enquadramento do LICITANTE como Microempresa ou Empresa de Pequeno Porte diante das normas da Lei.

2.5. A Secretaria Especial de Desburocratização, Gestão e Governo Digital do Ministério da Economia atuará como provedor do SISTEMA, não se responsabilizando o TRIBUNAL por eventual desconexão sua ou dos licitantes ao SISTEMA, assim como por eventuais danos decorrentes do uso indevido da senha, ainda que por terceiros.

2.6. O LICITANTE responsabilizar-se-á por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no SISTEMA, assumindo como firmes e verdadeiras suas propostas, assim como os lances inseridos durante a sessão pública.

2.7. Todos os custos decorrentes da elaboração e apresentação de propostas serão de responsabilidade exclusiva da licitante, não sendo o TRE-CE, em nenhum caso, responsável pelos mesmos, inclusive, pelas transações que forem efetuadas em nome da licitante, no sistema eletrônico. O TRE-CE também não se responsabilizará por eventual desconexão.

2.8. Fica vedada a participação, nesta licitação, de empresa que possua, entre seus sócios, servidor ou dirigente do Tribunal Regional Eleitoral do Ceará, em observância ao disposto no art. 9º, inciso III, da Lei n. 8.666/93.

2.9. As informações necessárias à verificação do cumprimento das condições elencadas nos itens anteriores poderão ser obtidas em qualquer registro cadastral dos órgãos ou entidades da Administração Pública, aí incluídos os sites do SICAF, do Portal da Transparência, sítio da Receita Federal e do Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Ato de Improbidade Administrativa, nos termos do acórdão nº 1.793/2011, do Plenário do Tribunal de Contas da União.

Capítulo III - DO CREDENCIAMENTO PARA O PREGÃO ELETRÔNICO

3.1. O Credenciamento é o nível básico do registro cadastral no SICAF, que permite a participação dos interessados na modalidade licitatória Pregão, em sua forma eletrônica.

3.2. O cadastro no SICAF deverá ser feito no Portal de Compras do Governo Federal, no sítio www.comprasgovernamentais.gov.br, por meio de certificado digital conferido pela Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira – ICP - Brasil.

3.3. O credenciamento junto ao provedor do sistema implica a responsabilidade do licitante ou de seu representante legal e a presunção de sua capacidade técnica para realização das transações inerentes a este Pregão.

3.4. O licitante responsabiliza-se exclusiva e formalmente pelas transações efetuadas em seu nome, assume como firmes e verdadeiras suas propostas e seus lances, inclusive os atos praticados diretamente ou por seu representante, excluindo a responsabilidade do provedor do sistema ou do órgão ou entidade promotora da licitação por eventuais danos decorrentes de uso indevido das credenciais de acesso, ainda que por terceiros.

3.5. É de responsabilidade do cadastrado conferir a exatidão dos seus dados cadastrais no SICAF e mantê-los atualizados junto aos órgãos responsáveis pela informação, devendo proceder, imediatamente, à correção ou à alteração dos registros tão logo identifique incorreção ou aqueles se tornem desatualizados.

3.5.1. A não observância do disposto no subitem anterior poderá ensejar desclassificação no momento da habilitação.

Capítulo IV – DO ENVIO DAS PROPOSTAS DE PREÇOS

4.1. Os licitantes encaminharão, exclusivamente por meio do sistema, concomitantemente com os documentos de habilitação exigidos no edital, proposta com a descrição do objeto ofertado e o preço global ofertado, até a data e o horário estabelecidos para abertura da sessão pública, quando, então, encerrar-se-á automaticamente a etapa de envio dessa documentação.

4.2. No momento do envio da proposta, as licitantes deverão manifestar, no sistema eletrônico, por meio de declaração:

4.2.1. que cumpre os requisitos estabelecidos no artigo 3º da Lei Complementar nº 123, de 2006, estando apta a usufruir do tratamento favorecido estabelecido em seus arts. 42 a 49;

4.2.2. nos itens exclusivos para participação de microempresas e empresas de pequeno porte, a assinalação do campo “não” impedirá o prosseguimento no certame;

4.2.2.1. nos itens em que a participação não for exclusiva para microempresas e empresas de pequeno porte, a assinalação do campo “não” apenas produzirá o efeito de o licitante não ter direito ao tratamento favorecido previsto na Lei Complementar nº 123, de 2006, mesmo que microempresa, empresa de pequeno porte.

4.2.3. que está ciente e concorda com as condições contidas no Edital e seus anexos;

4.2.4. que cumpre os requisitos para a habilitação definidos no Edital e que a proposta apresentada está em conformidade com as exigências editalícias;

4.2.5. que inexistem fatos impeditivos para sua habilitação no certame, ciente da obrigatoriedade de declarar ocorrências posteriores;

4.2.6. que não emprega menor de 18 anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre e não emprega menor de 16 anos, salvo menor, a partir de 14 anos, na condição de aprendiz, nos termos do artigo 7º, XXXIII, da Constituição;

4.2.7. que a proposta foi elaborada de forma independente, nos termos da Instrução Normativa SLTI/MP nº 2, de 16 de setembro de 2009.

4.2.8. que não possui, em sua cadeia produtiva, empregados executando trabalho degradante ou forçado, observando o disposto nos incisos III e IV do art. 1º e no inciso III do art. 5º da Constituição Federal;

4.2.9. que os serviços são prestados por empresas que comprovem cumprimento de reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social e que atendam às regras de acessibilidade previstas na legislação, conforme disposto no art. 93 da Lei nº 8.213, de 24 de julho de 1991.

4.3. O envio da proposta, acompanhada dos documentos de habilitação exigidos neste Edital, ocorrerá por meio de chave de acesso e senha.

4.4. Os licitantes poderão deixar de apresentar os documentos de habilitação que constem do SICAF, assegurado aos demais licitantes o direito de acesso aos dados constantes dos sistemas.

4.5. Incumbirá ao licitante acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a sessão pública do Pregão, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios, diante da inobservância de quaisquer mensagens emitidas pelo sistema ou de sua desconexão.

4.6. Serão desclassificadas as propostas que não atenderem às exigências do presente Edital e seus Anexos, sejam omissas ou apresentem irregularidades, ou defeitos capazes de dificultar o julgamento.

4.7. Após o encerramento da etapa de lances, a proposta de preços da(s) empresa(s) vencedora(s), datada e ajustada com os lances ofertados, de pleno acordo com todos os requisitos do item 4.8, deverá ser enviada exclusivamente como anexo através da função “Enviar anexo/planilha atualizada”, disponibilizada pela pregoeira na fase de aceitação, impreterivelmente no prazo de 2 (duas) horas, a partir da convocação, sob pena de ser recusada pela pregoeira.

4.7.1. Os anexos deverão ser enviados em arquivo específico tipo “doc”, “odt”, “xls” ou “ods”, compatíveis com os aplicativos Microsoft Excel 97 e BrOffice 3.3.0, ou ainda, em formato não editável do tipo “.pdf”.

4.7.2. Eventuais erros no preenchimento da proposta não são motivos para a desclassificação da mesma, quando esta puder ser ajustada pela licitante, sem a majoração do preço ofertado e sempre obedecendo-se ao prazo previsto no item 4.7.

4.8. O documento a ser anexado deverá vir sem cotações alternativas, emendas, rasuras ou entrelinhas e deverá atender aos seguintes requisitos:

a) proposta definitiva de preços, com detalhamento do objeto, valor unitário e total, em moeda corrente nacional, conforme modelos constantes no Anexo I e Anexo IV.

b) **validade da proposta**, que não poderá ser inferior a **60 (sessenta) dias**, a contar da data da sessão de abertura desta licitação;

c) declaração de vistoria do local de prestação dos serviços. A empresa que não realizou a vistoria do(s) local(is) de prestação dos serviços deverá apresentar Declaração de Não Vistoria Técnica conforme o modelo constante no Subanexo 6 do Termo de Referência, atestando que os elementos fornecidos pelo TRE/CE foram suficientes para o correto dimensionamento da equipe, tecnologias e materiais a serem utilizados na contratação.

d) declaração expressa de estar incluído no preço proposto os todos os custos necessários para a entrega completa do objeto licitado, bem como todos os impostos, encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais, fretes, seguros, deslocamentos de pessoal e quaisquer outras taxas, custas ou emolumentos que, englobando tudo o que for necessário para a perfeita execução dos serviços especificados no Termo de Referência;

e) indicação do nome da empresa (razão social), n.º do CNPJ/MF e endereço;

f) indicação do telefone/fax para contato, email comercial, bem como dados bancários da pessoa jurídica (conta corrente, agência e banco).

4.9. O prazo de validade da proposta será de 60(sessenta) dias, a contar da data de sua apresentação.

4.10. Não será estabelecida, nessa etapa do certame, ordem de classificação entre as propostas apresentadas, o que somente ocorrerá após a realização dos procedimentos de negociação e julgamento da proposta.

4.11. Os documentos que compõem a proposta e a habilitação do licitante melhor classificado somente serão disponibilizados para avaliação do pregoeiro e para acesso público após o encerramento do envio de lances.

4.12. A licitante será responsável por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no sistema eletrônico, assumindo como firmes e verdadeiras suas propostas e declarações assinaladas no sistema, assim como os lances inseridos durante a sessão pública.

4.13. O Tribunal Regional Eleitoral do Ceará procederá a abertura de processo administrativo, visando à apuração de responsabilidade das empresas que descumprirem as regras editalícias durante a sessão pública. Considerar-se-á descumprimento ao prazo disposto no item 4.7, o envio de proposta que não atenda aos requisitos do item 4.8 e ainda, a inabilitação da licitante, tornando sem efeito as declarações exigidas no item 4.2, o que ensejam a aplicação da sanção especificada no item 11.1, conforme disciplina o artigo 49 do Decreto nº 10.024/2019.

4.14. A(s) licitante(s) deverá(ão) utilizar o Anexo I deste Edital para a formulação de sua proposta, complementando as informações, caso necessário.

4.15. Todas as especificações do objeto contidas na proposta vinculam a Contratada.

4.16. Nos valores propostos estarão inclusos todos os custos operacionais, encargos previdenciários, trabalhistas, tributários, comerciais e quaisquer outros que incidam direta ou indiretamente no fornecimento dos bens.

4.17. Os preços ofertados, tanto na proposta inicial, quanto na etapa de lances, serão de exclusiva responsabilidade do licitante, não lhe assistindo o direito de pleitear qualquer alteração, sob alegação de erro, omissão ou qualquer outro pretexto.

Capítulo V - DO INÍCIO DA SESSÃO PÚBLICA

5.1. O(A) Pregoeiro(a), via sistema eletrônico, dará início à Sessão Pública, na data e horário previstos neste Edital com a divulgação das propostas de preços recebidas no prazo avençado, as quais deverão guardar perfeita consonância com as especificações e condições detalhadas no instrumento convocatório.

5.2. O(A) Pregoeiro(a) verificará as propostas apresentadas, desclassificando desde logo aquelas que não estejam em conformidade com os requisitos estabelecidos neste Edital, contenham vícios insanáveis ou não apresentem as especificações técnicas exigidas no Termo de Referência.

5.2.1. Também será desclassificada a proposta que identifique o licitante.

5.2.2. A desclassificação será sempre fundamentada e registrada no sistema, com acompanhamento em tempo real por todos os participantes.

5.2.3. A não desclassificação da proposta não impede o seu julgamento definitivo em sentido contrário, levado a efeito na fase de aceitação.

5.3. O sistema ordenará automaticamente as propostas classificadas, sendo que somente estas participarão da fase de lances.

5.4. O sistema disponibilizará campo próprio para troca de mensagens entre o Pregoeiro e os licitantes.

Capítulo VI - DA FORMULAÇÃO DE LANCES

6.1. Aberta a etapa competitiva, as licitantes poderão encaminhar lances exclusivamente por meio do sistema eletrônico, sendo a licitante imediatamente informada do seu recebimento e respectivo horário de registro e valor. Assim como as propostas, os lances serão ofertados pelo **VALOR GLOBAL**.

6.2. As licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observado o horário fixado e as regras de aceitação dos mesmos.

6.3. O licitante somente poderá oferecer lance de valor inferior ao último por ele ofertado e registrado pelo sistema, observado o intervalo mínimo de diferença de valores que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação aos que cobrirem a melhor oferta.

6.4. No transcurso da Sessão Pública as licitantes serão informadas, em tempo real, do valor do menor lance registrado, vedada a identificação do detentor do lance.

6.5. Será adotado para o envio de lances no pregão eletrônico o modo de disputa “aberto”, em que os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com prorrogações.

6.6. O intervalo mínimo de diferença de valores ou percentuais entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto em relação à proposta que cobrir a melhor oferta deverá ser de R\$1,00 (um real).

6.7. A etapa de lances da sessão pública terá duração de dez minutos e, após isso, será prorrogada automaticamente pelo sistema quando houver lance ofertado nos últimos dois minutos do período de duração da sessão pública.

6.8. A prorrogação automática da etapa de lances, de que trata o item anterior, será de dois minutos e ocorrerá sucessivamente sempre que houver lances enviados nesse período de prorrogação, inclusive no caso de lances intermediários.

6.9. Não havendo novos lances na forma estabelecida nos itens anteriores, a sessão pública encerrar-se-á automaticamente.

6.10. Encerrada a fase competitiva sem que haja a prorrogação automática pelo sistema, poderá o pregoeiro, assessorado pela equipe de apoio, justificadamente, admitir o reinício da sessão pública de lances, em prol da consecução do melhor preço.

6.11. Caso ocorra a desconexão da Pregoeira, no decorrer da etapa competitiva do Pregão, o sistema eletrônico poderá permanecer acessível às licitantes para a recepção dos lances, retomando a pregoeira, quando possível, a sua atuação no certame, sem prejuízo dos atos realizados.

6.11.1. Quando a desconexão persistir por tempo superior a 10 (dez) minutos, a sessão do pregão será suspensa e terá reinício somente após comunicação expressa aos participantes, no link de avisos do comprasnet, com envio do aviso ao endereço eletrônico utilizado para divulgação.

6.12. A ordem de apresentação pelos licitantes é utilizada como um dos critérios de classificação, de maneira que só poderá haver empate entre propostas iguais (não seguidas de lances).

6.13. Persistindo o empate, a proposta vencedora será sorteada pelo sistema eletrônico dentre as propostas empatadas.

6.14. O(A) Pregoeiro(a) convocará a licitante vencedora após o encerramento da etapa de lances da sessão pública ou, quando for o caso, após a negociação e a decisão acerca da aceitação da proposta, solicitando a inclusão da proposta ajustada, exclusivamente na forma eletrônica, através da função “convocar anexo”, disponibilizada na ferramenta para a pregoeira.

6.15. Não serão aceitas propostas com os preços excessivos ou inexequíveis, considerando-se inexequíveis aqueles que não venham a ter demonstrada sua viabilidade através de documentação que comprove que os custos dos insumos são coerentes com os de mercado e que os coeficientes de produtividade são compatíveis com a execução do objeto, o que ocorrerá após a solicitação da pregoeira.

6.16. Encerrada a etapa de envio de lances da sessão pública, a pregoeira deverá encaminhar, pelo sistema eletrônico, contraproposta ao licitante que tenha apresentado o melhor preço, para que seja obtida melhor proposta, vedada a negociação em condições diferentes das previstas neste Edital.

6.16.1. A negociação será realizada por meio do sistema, podendo ser acompanhada pelos demais licitantes.

6.16.2. No caso de negociação proposta pela pregoeira no chat, aguardar-se-á o prazo de 15(quinze) minutos para que a licitante manifeste sua aceitação ou recusa à solicitação realizada.

6.16.3. O(A) Pregoeiro(a) solicitará ao licitante melhor classificado que, no prazo de 2(duas) horas, envie a proposta adequada ao último lance ofertado após a negociação realizada, acompanhada, se for o caso, dos documentos complementares, quando necessários à confirmação daqueles exigidos neste Edital e já apresentados.

Capítulo VII - DO JULGAMENTO DAS PROPOSTAS

7.1. Para julgamento será adotado o critério de **menor valor global**, atendidas as especificações contidas neste Edital e seus anexos.

7.2. Encerrada a etapa de negociação, o(a) Pregoeiro(a) examinará a proposta classificada em primeiro lugar quanto à adequação ao objeto e à compatibilidade do preço em relação ao máximo estipulado para contratação neste Edital e em seus anexos, observado o disposto no parágrafo único do art. 7º e no § 9º do art. 26 do Decreto n.º 10.024/2019.

7.3. Analisada a aceitabilidade dos preços obtidos, o(a) Pregoeiro(a) divulgará o resultado de julgamento das Propostas de Preços, sagrando-se vencedora aquela que apresentar o **menor valor global**.

7.4. Serão desclassificadas as propostas elaboradas em desacordo com os termos deste edital e seus anexos, que sejam omissas, apresentem preços excessivos, inexequíveis, com preço final superior ao preço máximo fixado (Acórdão nº 1455/2018 -TCU - Plenário), ou irregularidades e defeitos que dificultem o julgamento.

7.5. Se houver indícios de inexequibilidade da proposta de preço, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, poderão ser efetuadas diligências, na forma do § 3º do artigo 43 da Lei nº 8.666, de 1993.

7.6. Quando o licitante apresentar preço final inferior a 30% (trinta por cento) da média dos preços ofertados para o mesmo item, não sendo possível a sua imediata desclassificação por inexequibilidade, será obrigatória a realização de diligências para o exame da proposta.

7.7. Qualquer interessado poderá requerer que se realizem diligências para aferir a exequibilidade e a legalidade das propostas, devendo apresentar as provas ou os indícios que fundamentam a suspeita.

7.8. Na hipótese de necessidade de suspensão da sessão pública para a realização de diligências, com vistas ao saneamento das propostas, a sessão pública somente poderá ser reiniciada mediante aviso prévio no sistema com, no mínimo, vinte e quatro horas de antecedência, e a ocorrência será registrada em ata.

7.9. O(A) Pregoeiro(a) poderá convocar o licitante para enviar documento digital, por meio de funcionalidade disponível no sistema, estabelecendo no "chat" prazo mínimo de 1 (uma) hora ou, dependendo da comprovação a ser solicitada, abrir o prazo de, no mínimo 24 (vinte e quatro) horas para análise dos preços pelo setor solicitante do bem ou serviço, sob pena de não aceitação da proposta.

7.10. Sendo aceitável a proposta da licitante detentora da melhor oferta, deverá ser comprovada sua condição de habilitação, na forma do que determina o Capítulo VIII deste Edital.

7.11. Se a proposta ou o lance de menor valor não for aceitável ou se a licitante desatender às exigências habilitatórias, o(a) Pregoeiro(a) examinará a proposta ou o lance subsequente, verificando a sua aceitabilidade e procedendo à sua habilitação na ordem de classificação, e assim sucessivamente, até a apuração de uma proposta ou lance que atenda às condições do Edital e seus Anexos.

7.12. Ocorrendo a situação a que se refere o item anterior, o(a) Pregoeiro(a) poderá encaminhar, por meio do sistema eletrônico, contraproposta ao licitante que apresentou o lance mais vantajoso, com o fim de negociar a obtenção de melhor preço, vedada a negociação em condições diversas das previstas neste Edital.

7.12.1. A negociação será proposta pelo(a) pregoeiro(a) no chat do Pregão Eletrônico e a licitante deverá se manifestar no prazo máximo de 15 (quinze) minutos quanto a sua aceitação ou recusa à solicitação realizada.

7.13. Em caso de divergência entre as informações contidas no sistema eletrônico e na proposta específica, prevalecerão aquelas da proposta.

7.14. Não se considerará qualquer oferta de vantagem que não esteja prevista no objeto deste Edital e seus Anexos.

7.15. Constatado o atendimento pleno às exigências editalícias, será declarada a licitante vencedora, sendo-lhe adjudicado o objeto deste Edital pelo(a) pregoeiro(a).

7.16. Todos os valores, preços e custos da proposta terão como expressão monetária a moeda corrente nacional (art. 5º, Lei n.º 8.666/93). Serão desclassificadas as propostas que não atenderem a essa determinação legal.

7.17. Em nenhuma hipótese será recebida proposta fora do prazo estabelecido.

7.18. É vedada qualquer indexação de preços por índices gerais ou que reflitam variações dos preços.

7.19. A indicação do lance vencedor, a classificação dos lances apresentados e demais informações relativas à sessão pública do Pregão Eletrônico constarão de ata divulgada no sistema eletrônico, sem prejuízo das demais formas de publicidade previstas no §4º do art. 8º, do Decreto n.º 10.024/2019 e na legislação pertinente.

7.20. Encerrada a análise quanto à aceitação da proposta, o(a) pregoeiro(a) verificará a habilitação do licitante, observado o disposto neste Edital.

Capítulo VIII – DA HABILITAÇÃO

8.1. A comprovação da regularidade fiscal e trabalhista, habilitação parcial e qualificação econômico-financeira será verificada mediante consulta on-line ao SICAF, sendo o resultado informado aos interessados na própria sessão e deverá ser constatado o seguinte:

- 8.1.1. Prova de regularidade com a Fazenda Federal, Estadual e Municipal;
- 8.1.2. Prova de regularidade com a Seguridade Social;
- 8.1.3. Prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço – FGTS.
- 8.1.4. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho.
- 8.1.5. Balanço Patrimonial.

8.2. A etapa de habilitação compreenderá ainda:

- 8.2.1. consulta ao Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (CEIS) da Controladoria Geral da União – CGU;
- 8.2.2. consulta ao Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Ato de Improbidade do Conselho Nacional de Justiça – CNJ;
- 8.2.3. consulta ao CNAE da empresa no sítio da Receita Federal;

8.2.4. consulta “on-line” ao SICAF da composição societária da licitante;

8.2.5. consulta à lista de inidôneos do Tribunal de Contas da União.

8.3. Serão inabilitadas as licitantes que não comprovem a regularidade fiscal e trabalhista, exigida no item 8.1 e que constem nos cadastros listados no item 8.2, que não apresentem atividade pertinente e compatível com o objeto e que possuam dentre os sócios, servidores e/ou dirigentes do Tribunal Regional Eleitoral do Ceará.

8.3.1. Com relação aos cadastros do item 8.2, somente serão inabilitadas as empresas que sofreram aplicação de sanção fundamentada no art. 7º da Lei nº 10.520/2002 e aplicada por instituição vinculada à União; no art. 87, IV da Lei 8.666/93, que impede a licitante de contratar com toda a Administração Pública; ou no art. 87, III, da Lei nº 8.666/93 e aplicada pela Administração do órgão licitante.

8.4. Caso os documentos exigidos para habilitação não estejam contemplados no SICAF, ou não haja disponibilidade de realizar a consulta nos sítios emitentes das certidões vencidas, ou ainda as declarações constantes nos itens 4.2.1, 4.2.2, 4.2.3, 4.2.4 e 4.2.5 não estejam completas e corretas ou contrariarem qualquer dispositivo deste Edital e seus anexos, será exigido o envio da documentação ou declarações, como anexo no sistema ou através do e-mail selic@tre-ce.jus.br, no prazo máximo de 2 (duas) horas, após solicitação do(a) Pregoeiro(a).

8.5. Será exigido, ainda, para fins de habilitação os seguintes documentos, observadas as orientações do item 8.7, sob pena de inabilitação:

a) Declaração de que o mesmo cumpre o disposto no inciso XXXIII do art. 7º da Constituição da República Federativa do Brasil de 1988, conforme prescreve o inciso V do art. 27 da Lei n.º 8.666/1993, acrescido pela Lei n.º 9.854/1999, nos termos do Decreto n.º 4.358/2002, **que deverá ser apresentada no sistema eletrônico pelas licitantes, no momento de envio das propostas;**

b) Declaração de que inexistem fatos supervenientes impeditivos para a sua habilitação na presente licitação, exigida somente para as licitantes que optarem pela verificação da sua regularidade fiscal pelo SICAF, **que deverá ser apresentada no sistema eletrônico pelas licitantes, no momento de envio das propostas;**

c) Declaração de que a proposta foi elaborada de modo independente, **que deverá ser apresentada no sistema eletrônico pelas licitantes, no momento de envio das propostas.**

d) Atestado(s) de capacidade técnica, Atestado(s) de capacidade técnica fornecido(s) por pessoas jurídicas de direito público ou privado, que demonstre(m) que o licitante executou serviços compatíveis com o objeto desta licitação. A compatibilidade será avaliada mediante a comprovação de experiência na prestação de serviços em volume de USTs de, no mínimo, 50% do previsto para esta contratação, conforme a Tabela 1, e em cenário tecnológico e operacional similar, com no mínimo 50% dos quantitativos especificados no item 7.6 do Anexo III – Termo de Referência.

d.1. Relativamente ao volume de USTs, será admitido o somatório de atestados como comprovação da capacidade da empresa para execução do objeto desta licitação, desde que os contratos que deram origem aos atestados tenham sido executados concomitantemente.

d.2. Os Atestados de Capacidade Técnica poderão ser objeto de diligência por parte do pregoeiro para sua validação junto ao emissor.

8.6. Caso o balanço patrimonial apresente alguma irregularidade perante o SICAF ou, embora regular, apresente índices de LG, SG, e LC menores que 1, a licitante deverá encaminhá-lo ao pregoeiro juntamente com as demonstrações contábeis do último exercício social, já exigíveis e apresentados na forma da lei, que comprovem a boa situação financeira da empresa, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados por índices oficiais quando encerrados há mais de 3 meses da data de apresentação da proposta;

8.6.1. Serão considerados na forma da lei o balanço patrimonial e as demonstrações contábeis assim apresentados:

8.6.1.1. publicados em Diário Oficial; ou

8.6.1.2. publicados em jornal de grande circulação; ou

8.6.1.3. por cópia registrada no órgão de registro público competente da sede ou domicílio da licitante; ou

8.6.1.4. por cópia extraída do Livro Diário – devidamente autenticado no órgão de registro público competente da sede ou domicílio da licitante - inclusive com os Termos de Abertura e de Encerramento; ou

8.6.1.5. por cópia extraída do Livro Diário, com o respectivo comprovante de entrega da Escrituração Contábil Digital ao SPED Contábil, juntamente com o termo de autenticação eletrônica realizada pela Junta Comercial; ou

8.6.1.6. outros meios permitidos pelas normas de regência;

8.6.2. A análise da qualificação econômico-financeira será feita por servidores qualificados designados pelo Tribunal Regional Eleitoral do Ceará e avaliada pelos Índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG), e Liquidez Corrente (LC), que deverão ser iguais ou superiores a 1 (um):

$$LG = \frac{\text{ATIVO CIRCULANTE} + \text{REALIZÁVEL A LONGO PRAZO}}{\text{PASSIVO CIRCULANTE} + \text{PASSIVO NÃO CIRCULANTE}}$$

$$SG = \frac{\text{ATIVO TOTAL}}{\text{PASSIVO CIRCULANTE} + \text{PASSIVO NÃO CIRCULANTE}}$$

$$LC = \frac{\text{ATIVO CIRCULANTE}}{\text{PASSIVO CIRCULANTE}}$$

8.6.3. As fórmulas deverão estar devidamente aplicadas em memorial de cálculos juntado ao balanço;

8.6.4. A licitante que apresentar resultado menor do que 1, em quaisquer dos índices - Liquidez Geral - LG, Solvência Geral - SG, e Liquidez Corrente - LC, deverá comprovar Patrimônio Líquido mínimo correspondente a 10% do valor total estimado para a contratação, na forma dos §§ 2º e 3º do art. 31 da Lei nº 8.666/93;

8.6.5. Se necessária a atualização do balanço e do patrimônio líquido, deverá ser apresentado, juntamente com esses documentos, o memorial de cálculo correspondente.

8.6.6. As demonstrações contábeis deverão apresentar as assinaturas do titular ou representante da empresa e do contabilista responsável, legalmente habilitado;

8.6.7. As demonstrações contábeis das empresas com menos de um exercício social de existência devem cumprir a exigência contida na lei, mediante a apresentação do Balanço de Abertura ou do último Balanço Patrimonial levantado; e

8.6.8. Poderão ser exigidas das empresas, para confrontação com as demonstrações contábeis, as informações prestadas à Receita Federal.

8.7. Não há necessidade de que as microempresas e empresas de pequeno porte apresentem documentação referente à regularidade fiscal válida, em conformidade com o art. 42 e 43 da Lei Complementar nº 123/2006, alterada pela Lei Complementar nº 147/2014. Havendo alguma restrição, proceder-se-á na forma do subitem 8.6.1. Os demais documentos exigidos nos itens 8.2 e 8.5 deverão ser apresentados sem restrições.

8.7.1. Havendo alguma restrição na comprovação da regularidade fiscal, será assegurado o prazo de 5 (cinco) dias úteis, cujo termo inicial corresponderá ao momento em que o proponente for declarado vencedor do certame, prorrogáveis por igual período, a critério do TRE-CE, para a regularização da documentação, pagamento ou parcelamento do débito, e emissão de eventuais certidões negativas ou positivas com efeito de certidão negativa.

8.7.2. A não-regularização da documentação, no prazo previsto no subitem 8.6.1, implicará decadência do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas no art. 81 da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, sendo facultado à Administração convocar as licitantes remanescentes, na ordem de classificação, para a assinatura do contrato, ou revogar a licitação.

8.8. Os documentos para habilitação poderão ser apresentados em original, por qualquer processo de cópia devidamente autenticada por tabelião de notas, ou publicação em Órgão de Imprensa Oficial.

8.9. Para fins de habilitação, a verificação pelo pregoeiro ou membro da equipe de apoio nos sítios oficiais de órgãos e entidades emissores das certidões, constitui meio legal de prova - (§3º do art. 43 do Decreto nº 10.024/2019)..

8.10. Se a documentação de habilitação não estiver completa e correta ou contrariar qualquer dispositivo deste Edital e seus anexos, o(a) Pregoeiro(a) considerará a licitante inabilitada.

8.11. Quaisquer documentos necessários à participação no presente certame licitatório apresentados em língua estrangeira deverão ser autenticados pelos respectivos consulados, mediante reconhecimento da assinatura do tabelião ou notário do país de origem, que tiver reconhecido a assinatura do emitente de tais documentos, além de serem traduzidos para o idioma oficial do Brasil.

8.12. Se a licitante desatender às exigências habilitatórias, o(a) Pregoeiro(a) examinará a oferta subsequente, verificando a sua aceitabilidade e procedendo à habilitação da licitante, na ordem de classificação, e assim sucessivamente, até a apuração de uma proposta que atenda ao Edital, sendo a respectiva licitante declarada vencedora.

8.13. Não serão aceitos protocolos de entrega ou solicitação de documentos em substituição aos requeridos neste Edital e em seus anexos.

8.14. Quando houver documentos que não sejam expedidos pela própria empresa e o órgão emissor não declare a validade do documento, este terá validade de 90 (noventa) dias, contados da data de emissão.

8.15. Ao final da sessão, na hipótese de inexistência de recursos, será feita, pelo Pregoeiro, a adjudicação do objeto à licitante declarada vencedora, com posterior encaminhamento dos autos para homologação do certame e decisão quanto à contratação. Na hipótese de existência de recursos, o processo virtual será encaminhado à Autoridade Superior competente deste TRE para julgamento e, em caso de improvimento, adjudicação do objeto da licitação à licitante vencedora, homologação do certame e decisão quanto à contratação.

8.16. O licitante deverá manter, durante toda a execução, as condições de habilitação estipuladas nos itens 8.1, 8.2 e 8.5 do edital.

Capítulo IX - DOS RECURSOS ADMINISTRATIVOS

9.1. Declarado o vencedor, qualquer licitante poderá, durante o prazo será concedido o prazo de no mínimo trinta minutos, para que qualquer licitante manifeste a intenção de recorrer, de forma motivada, isto é, indicando contra qual(is) decisão(ões) pretende recorrer e por quais motivos, em campo próprio do sistema.

9.1.1. O sistema encaminhará automaticamente e-mail para as demais licitantes quando do registro das razões do recurso.

9.2. Havendo quem se manifeste, caberá ao(a) Pregoeiro(a) verificar a tempestividade e a existência de motivação da intenção de recorrer, para decidir se admite ou não o recurso, fundamentadamente. Nesse momento o(a) Pregoeiro(a) não adentrará no mérito recursal, mas apenas verificará as condições de admissibilidade do recurso.

9.3. Uma vez admitido o recurso, o recorrente terá, a partir de então, o prazo de três dias para apresentar as razões, pelo sistema eletrônico, ficando os demais licitantes, desde logo, intimados para, querendo, apresentarem contrarrazões também pelo sistema eletrônico, em outros três dias, que começarão a contar do término do prazo do recorrente, sendo-lhes assegurada vista imediata dos elementos indispensáveis à defesa de seus interesses.

9.4. A falta de manifestação imediata e motivada da licitante importará a decadência do seu direito de recurso e a adjudicação do objeto licitado ao vencedor.

9.5. O acolhimento do recurso invalida tão somente os atos insuscetíveis de aproveitamento.

9.6. Os autos do processo permanecerão com vista franqueada aos interessados, no endereço constante neste Edital.

9.7. As decisões do(a) Pregoeiro(a) e autoridade competente serão registrados em campo específico do sistema.

9.8. Julgados os recursos, a autoridade titular do órgão promotor do certame fará a adjudicação do objeto à licitante declarada vencedora, homologará a licitação e decidirá quanto à contratação.

9.9. Não serão conhecidos os recursos interpostos após o encerramento da sessão, nem serão recebidas as petições de contrarrazões apresentadas intempestivamente ou em desacordo com o disposto no item 9.1 deste edital.

9.10. A sessão pública poderá ser reaberta:

9.10.1. Nas hipóteses de provimento de recurso que leve à anulação de atos anteriores à realização da sessão pública precedente ou em que seja anulada a própria sessão pública, situação em que serão repetidos os atos anulados e os que dele dependam.

9.10.2. Quando houver erro na aceitação do preço melhor classificado ou quando o licitante declarado vencedor não assinar o contrato, não retirar o instrumento equivalente ou não comprovar a regularização fiscal e trabalhista, nos termos do art. 43, §1º da LC nº 123/2006. Nessas hipóteses, serão adotados os procedimentos imediatamente posteriores ao encerramento da etapa de lances.

9.11. Todos os licitantes remanescentes deverão ser convocados para acompanhar a sessão reaberta.

9.11.1. A convocação se dará por meio do sistema eletrônico ("chat"), e-mail, ou, ainda, fac-símile, de acordo com a fase do procedimento licitatório.

9.11.2. A convocação feita por e-mail ou fac-símile dar-se-á de acordo com os dados contidos no SICAF, sendo responsabilidade do licitante manter seus dados cadastrais atualizados.

Capítulo X – DO CONTRATO E DA VIGÊNCIA

10.1 Será firmado contrato com a licitante vencedora, o qual terá suas cláusulas e condições reguladas pelas Leis n.º 10.520/2002 e n.º 8.666/1993.

10.2 Farão parte integrante do contrato todos os elementos apresentados pela licitante vencedora que tenham servido de base para o julgamento da licitação, bem como as condições estabelecidas neste Edital, independentemente de transcrição.

10.3 Se a licitante vencedora recusar-se a assinar o contrato no prazo de 5 (cinco) dias, sem justificativa, por escrito, aceita pela Autoridade Superior, será convocada outra licitante, observada a ordem de classificação, para celebrar o contrato, e assim sucessivamente. Nesse caso, sujeita-se, a licitante vencedora, às penalidades aludidas no Capítulo XI deste Edital.

10.4 Se a licitante vencedora não apresentar situação regular no ato da assinatura do contrato, será aplicada a regra prevista no item 10.3 deste Capítulo.

10.5 A execução do contrato será acompanhada e fiscalizada por um representante da Administração, especialmente designado na forma do artigo 67 da Lei n.º 8.666/1993.

10.6 O contrato a ser firmado entre o TRE/CE e a licitante vencedora terá vigência de 30 (trinta) meses, a partir da data da publicação do extrato no Diário Oficial da União, tendo início e vencimento em dia de expediente, devendo excluir o primeiro e incluir o último, podendo ser prorrogado se houver interesse da administração.

Capítulo XI – DAS PENALIDADES

11.1. A licitante que deixar de entregar a documentação exigida para o certame ou apresentar documentação falsa, ensejar o retardamento da execução de seu objeto, não mantiver a proposta, falhar ou fraudar na execução do Contrato, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal, garantido o direito prévio de citação e ampla defesa, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida sua reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, ficará impedida de licitar e contratar com a União e, se for o caso, será descredenciada do SICAF, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, sem prejuízo das multas previstas neste Edital e das demais cominações legais.

11.2. Em caso de inexecução total ou parcial do contrato, além de restar possibilitada a rescisão do contrato, poderão ser aplicadas as penalidades previstas na Cláusula Décima Segunda da Minuta de Contrato – Anexo II deste edital.

Capítulo XII – DA RESCISÃO

Vide Cláusula Décima Terceira do Anexo II deste Edital

Capítulo XIII - DA DOTAÇÃO

Vide Cláusula Décima Primeira do Anexo II deste Edital

Capítulo XIV - DAS OBRIGAÇÕES DA EMPRESA VENCEDORA

Vide Cláusula Sexta do Anexo II deste Edital

Capítulo XV - DOS DEVERES E OBRIGAÇÕES DO TRE/CE

Vide Cláusula Sétima do Anexo II deste Edital

Capítulo XVI - DAS OBRIGAÇÕES SOCIAIS, COMERCIAIS E FISCAIS DA LICITANTE VENCEDORA

Vide Cláusula Oitava do Anexo II deste Edital

Capítulo XVII – DA ESPECIFICAÇÃO, DOS PRAZOS, CONDIÇÕES E ENTREGA DO SERVIÇO

Vide Cláusula Terceira do Anexo II deste Edital

Capítulo XVIII – DO PAGAMENTO

Vide Cláusula Quinta do Anexo II deste Edital

Capítulo XIX – DA GARANTIA

19.1. O Tribunal Regional Eleitoral do Ceará, de acordo com o artigo 56 da Lei 8.666/1993, exigirá, do licitante adjudicatário, prestação de garantia correspondente a 5% (cinco por cento) do valor global do contrato, para garantir seu fiel cumprimento, em uma das modalidades previstas nos incisos I ao III do parágrafo 1º do artigo 56 da Lei n.º 8.666/93, ou seja, caução em dinheiro, seguro-garantia ou fiança bancária.

19.2. A garantia a que se refere o subitem anterior deverá ser apresentada até 10 (dez) dias úteis da assinatura do contrato, e deverá ter validade até 28.02.2020.

19.3. A devolução da garantia estabelecida nos subitens anteriores será efetuada no prazo de 10 (dez) dias úteis a contar da apresentação do Termo de Entrega e Recebimento Definitivo dos serviços.

19.4. A garantia deverá assegurar ainda, o pagamento de:

- a) Prejuízos advindos do descumprimento contratual;
- b) Multas punitivas aplicadas pela fiscalização à CONTRATADA;
- c) Prejuízos diretos causados à CONTRATANTE decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;
- d) Obrigações previdenciárias e trabalhistas não honradas pela CONTRATADA.

Capítulo XX - DA IMPUGNAÇÃO E SOLICITAÇÃO DE ESCLARECIMENTOS AO EDITAL

20.1. A solicitação de esclarecimento de dúvidas a respeito de condições deste Edital, de outros assuntos relacionados a presente licitação, dúvida de interpretação ou omissão, deverá ser efetuada pelas empresas interessadas em participar do certame até o 3º (terceiro) dia útil que anteceder a data estabelecida no preâmbulo deste Instrumento convocatório para a abertura da sessão eletrônica, sob pena de aceitação de todas as condições editalícias.

20.2. Os pedidos de esclarecimentos referentes ao processo licitatório deverão ser enviados ao(à) Pregoeiro(a), até 03 (três) dias úteis anteriores à data fixada para abertura da sessão pública, interposta por meio eletrônico, através do e-mail selic@tre-ce.jus.br ou através de documento protocolizado neste Tribunal, a ser comunicada ao(à) Pregoeiro(a) Oficial do TRE/CE.

20.3. A impugnação feita tempestivamente pela licitante não a impedirá de participar deste Pregão até o trânsito em julgado da decisão a ela pertinente.

20.4. A impugnação deverá ser interposta por meio eletrônico, por e-mail ou através de documento protocolizado neste Tribunal, a ser comunicada ao(à) Pregoeiro(a) Oficial do TRE/CE.

20.5. Caberá ao Pregoeiro, auxiliado pelos responsáveis pela elaboração deste Edital e seus anexos, decidir sobre a impugnação no prazo de até dois dias úteis contados da data de recebimento da impugnação.

20.6. Acolhida a impugnação, será definida e publicada nova data para a realização do certame.

20.7. O pregoeiro responderá aos pedidos de esclarecimentos no prazo de dois dias úteis, contado da data de recebimento do pedido, e poderá requisitar subsídios formais aos responsáveis pela elaboração do edital e dos anexos.

20.8. As impugnações e pedidos de esclarecimentos não suspendem os prazos previstos no certame.

20.9. As impugnações e os pedidos de esclarecimentos, bem como as respectivas respostas serão divulgados no sítio www.comprasgovernamentais.gov.br, no link: [acesso livre/pregões/agendados](#) – Código UASG 070007 ou no link “visualizar impugnações/esclarecimentos/avisos”.

Capítulo XXI - DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

21.1. Da sessão pública do Pregão divulgar-se-á Ata no sistema eletrônico.

21.2. Nenhuma indenização será devida às licitantes por apresentarem documentação e/ou elaborarem proposta relativa ao presente Edital.

21.3. Após a declaração do vencedor da licitação, não havendo manifestação das licitantes quanto à intenção de interposição de recurso, a pregoeira adjudicará o objeto licitado, que posteriormente será submetido à homologação pela autoridade superior competente.

21.4. No caso de interposição de recurso(s), após proferida a decisão quanto ao(s) mesmo(s), será o resultado da licitação submetido à Autoridade Superior, para os procedimentos de adjudicação e homologação.

21.5. As empresas licitantes são responsáveis pela fidelidade e legitimidade das informações, das propostas e dos documentos apresentados em qualquer época ou fase da licitação.

21.6. A indicação do lance vencedor, a classificação dos lances apresentados e demais informações relativas à sessão pública do Pregão Eletrônico constarão de ata divulgada no sistema eletrônico, sem prejuízo das demais formas de publicidade.

21.7. No caso de a empresa ser optante pelo “SIMPLES”, deverá apresentar com a nota fiscal e/ou documento equivalente, cópia autenticada do Termo de Opção ou de Isenção naquilo que estiver dispensado legalmente, sob pena de retenção na fonte, por parte deste Tribunal, do imposto de renda pessoa jurídica, da contribuição social sobre o lucro líquido, da contribuição para a seguridade social e da contribuição para o PIS/PASEP, sobre os valores pagos a quaisquer pessoas jurídicas, consoante determina a Lei n.º 9.430/96, a Instrução Normativa Conjunta n.º 539/05 do SRF/STN/SFC e a Lei Complementar n.º 116 de 31/07/2003, art. 6º, §2º, II, c/c Decreto nº 11.591/2004 da Prefeitura de Fortaleza (Regulamento do Imposto sobre Serviços de Qualquer Natureza – ISSQN).

21.8. O objeto da presente licitação poderá sofrer acréscimos ou supressões, conforme previsto no § 1º, art. 65 da Lei n.º 8.666/1993 e § 2º, inciso II, art. 65 da Lei n.º 9.648/98, os quais a licitante vencedora ficará obrigada a aceitar, nas mesmas condições licitadas.

21.9. O Tribunal Regional Eleitoral do Ceará poderá revogar ou anular esta licitação, no todo ou em parte, nos termos do art. 49 da Lei n.º 8.666/93, em especial na hipótese contida no art. 10, parágrafo único, I, do Decreto nº 8.538/2015.

21.10. 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.

21.11. Os casos omissos serão resolvidos pelo pregoeiro, que decidirá com base na legislação em vigor.

21.12. Para dirimir controvérsias decorrentes deste certame o Foro competente é o da Seção Judiciária da Justiça Federal na Capital do Estado do Ceará, excluído qualquer outro.

21.13. Independente de declaração expressa, a simples participação nesta licitação implica a aceitação plena das condições estipuladas neste Edital, decaindo o direito de impugnar os seus termos a licitante que, tendo-o aceito sem objeção vier, após o julgamento desfavorável, apresentar falhas e irregularidades que o viciem.

21.14. Não havendo expediente ou ocorrendo qualquer fato superveniente que impeça a realização do certame na data marcada, a sessão será automaticamente transferida para o primeiro dia útil subsequente, no mesmo horário anteriormente estabelecido, desde que não haja comunicação em contrário, pela Pregoeira.

21.15. A Seção de Licitações prestará todos os esclarecimentos solicitados pelos interessados, estando disponível para atendimento de segunda a sexta-feira, das 13:00 às 19:00 horas, na Rua Jaime Benévolo, nº 21, Térreo, Centro, Fortaleza – Ceará, pelo telefone: (85) 3453-3736 ou, ainda, pelo e-mail: selic@tre-ce.jus.br.

Fortaleza/CE, 12 de dezembro de 2019

Andréia Vasconcelos Tomaz
Pregoeira

Hugo Pereira Filho
Diretor-Geral

PREGÃO ELETRÔNICO N.º 68/2019 - TRE/CE

ANEXO I - MODELO DE PROPOSTA

Nome da Empresa: CNPJ:
Endereço: CEP:
Fone: E-mail comercial:
Prazo de execução: Validade da proposta:
Conta Corrente n.º: Banco: N.º da Agência:

Proposta de preços para execução dos serviços especializados de sustentação de infraestrutura de tecnologia da informação e comunicação (TIC), abrangendo tarefas de suporte, rotina e demanda, compreendendo atividades de suporte técnico remoto e/ou presencial de 1º, 2º e 3º níveis, a usuários de soluções de TIC do Tribunal Regional Eleitoral do Ceará (TRE/CE), contemplando a infraestrutura tecnológica, os sistemas administrativos, judiciais e eleitorais, conforme especificações técnicas, observando as condições e especificações do Edital do Pregão Eletrônico 68/2019.

Item	DESCRIÇÃO DO SERVIÇO	Quantidade UST		
1	Serviços especializados de sustentação de infraestrutura de tecnologia da informação e comunicação (TIC), conforme as especificações do Anexo III – Termo de Referência.		R\$ (.....))	R\$ (.....))

Declaramos que, estão incluídos no preço proposto todos os custos necessários para a entrega completa do objeto licitado, bem como todos os impostos, encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais, fretes, seguros, deslocamentos de pessoal e quaisquer outras taxas, custas ou emolumentos que, englobando tudo o que for necessário para a perfeita execução dos serviços especificados no Termo de Referência.

Declaramos que estamos de acordo com todas as exigências constantes no Edital e no Termo de Referência – Anexo III do Pregão Eletrônico 68/2019.

_____/____, de _____ de 2019.

Nome do Representante Legal
RG. e CPF:

OBS. 1: Anexar à proposta a Declaração de Vistoria Técnica ou Não Vistoria conforme o item 4.8 c do edital.

PREGÃO ELETRÔNICO N.º 68/2019 - TRE/CE

ANEXO II

MINUTA DO CONTRATO

CONTRATO N.º /2019

Contrato de _____ que entre si celebram a União, por intermédio do Tribunal Regional Eleitoral do Ceará e a empresa _____ para a execução de serviços de reforma da coberta do prédio do Fórum Eleitoral de Itapipoca

Pelo presente instrumento, compareceram, de um lado, a UNIÃO, por intermédio do TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO CEARÁ, situado na Rua Jaime Benévolo, n.º 21, Centro, em FORTALEZA/CE, inscrito no CNPJ/MF sob o n.º 06.026.531/0001-30, doravante designado simplesmente CONTRATANTE, representado neste ato por _____, RG n.º _____, CPF n.º _____, no uso da competência atribuída pelo _____, e a empresa _____, inscrita no CNPJ sob n.º _____, estabelecida na _____, n.º _____, Bairro _____, telefone: _____, em _____/_____, doravante denominada CONTRATADA, representada pelo Senhor _____, portador do RG n.º _____ - _____ e CPF n.º _____, resolvem celebrar o presente CONTRATO DE _____, mediante as seguintes cláusulas e condições:

CLÁUSULA PRIMEIRA – DOS FUNDAMENTOS LEGAIS

1.1 O presente contrato fundamenta-se:

- IN 04/2014;
- a) No Pregão Eletrônico 68/2019, conforme a Lei n.º 10.520/2002, Decreto n.º 10.024/2019,
 - b) Nos termos propostos pela CONTRATADA que, simultaneamente:
 - constem no processo administrativo n.º 8.126/2019;
 - não contrariem o interesse público;
 - c) Nas determinações da Lei n.º 8.666/93 e suas alterações;
 - d) Nos preceitos do Direito Público;
 - e) Supletivamente, nos princípios da Teoria Geral dos Contratos e nas disposições do Direito Privado.

CLÁUSULA SEGUNDA – DO OBJETO

2.1. O presente contrato tem como objeto a contratação dos serviços especializados de sustentação de infraestrutura de tecnologia da informação e comunicação (TIC), abrangendo tarefas de suporte, rotina e demanda, compreendendo atividades de suporte técnico remoto e/ou presencial de 1º, 2º e 3º níveis, a usuários de soluções de TIC do Tribunal Regional Eleitoral do Ceará (TRE/CE), contemplando a infraestrutura tecnológica, os sistemas administrativos, judiciais e eleitorais, conforme especificações técnicas estabelecidas no Edital do Pregão Eletrônico nº 71/2019 e seus anexos.

CLÁUSULA TERCEIRA – DA ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS

Vide Item 7 do Termo de Referência Anexo

CLÁUSULA QUARTA – DO PREÇO E DO REAJUSTE

4.1 Pela prestação do serviço, objeto deste instrumento, o CONTRATANTE pagará à CONTRATADA, o valor global estimado de R\$ _____ (.....), sendo de R\$._____ (.....) o valor da UST, conforme discriminado na proposta de preços.

4.2 No preço apresentado pela CONTRATADA estão incluídas todas as despesas, inclusive impostos, taxas e demais encargos necessários à execução dos serviços.

4.3 O presente instrumento contratual poderá ser reajustado de acordo com o índice IPCA/IBGE, sendo que a periodicidade do mesmo será de 12 (doze) meses, contados a partir do início da vigência do contrato.

CLÁUSULA QUINTA – DO PAGAMENTO

5.1. Após verificado que o serviço executado cumpriu as exigências contidas no Termo de Referência, o CONTRATANTE efetuará o pagamento à CONTRATADA mediante a apresentação de Nota Fiscal, de acordo com as descrições contidas na Nota de Empenho, por meio de ordem bancária, creditada na conta corrente da CONTRATADA, **no prazo máximo de 30 (trinta) dias contados do recebimento da nota fiscal ou fatura, exceto para os pagamentos decorrentes de despesas até R\$17.600,00 (dezesete mil e seiscentos reais) que serão efetuados no prazo de até 5 (cinco) dias úteis, contados da apresentação da fatura.**

5.2. Os serviços serão pagos após sua execução, conforme valores estipulados na proposta de preços, em períodos mensais definidos pela CONTRATADA.

5.3. As empresas optantes pelo SIMPLES NACIONAL deverão apresentar, juntamente com a nota fiscal/fatura, a declaração prevista no art. 4.º da Instrução Normativa n.º 1.234 - RFB, de 11 de janeiro de 2012, assinada por seus representantes legais, em duas vias.

5.4. Caso a empresa não seja optante pelo SIMPLES NACIONAL, o valor dos tributos federais será descontado na fonte, conforme Instrução Normativa n.º 1.234 - RFB, de 11 de janeiro de 2012.

5.5. A critério do CONTRATANTE, poderão ser utilizados os pagamentos devidos para cobrir possíveis despesas com multas, indenizações ou outras de responsabilidade da CONTRATADA;

5.6. Não será efetuado qualquer pagamento à CONTRATADA enquanto houver pendência de liquidação da obrigação, em virtude de penalidade imposta à CONTRATADA ou inadimplência contratual, inclusive quanto a não apresentação do demonstrativo dos serviços prestados.

5.7. O TRE/CE reserva-se o direito de recusar o pagamento se, no ato da atestação, for observado que o serviço prestado não está de acordo com as especificações apresentadas e aceitas, aplicando-se ainda as penalidades cabíveis.

5.8. O pagamento poderá ser suspenso em caso de comprovação de dano por culpa da contratada, até que a situação seja resolvida, ou que o TRE/CE seja ressarcido dos prejuízos causados.

5.9. Os pagamentos serão efetuados observando-se a ordem cronológica estabelecida no art. 5º da Lei nº 8.666/93.

5.10. A Nota Fiscal deverá ser obrigatoriamente acompanhada do comprovante de regularidade fiscal, constatada através de consulta “online” ao Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores SICAF, ou na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 29 da Lei 8.666/93.

5.11. A nota fiscal e/ou documento equivalente que for apresentado com erro será devolvido à CONTRATADA para retificação e reapresentação, acrescentando-se, no prazo fixado no item 5.1, os dias que se passarem entre a data de devolução e a de reapresentação.

5.12. Nenhum pagamento será efetuado à CONTRATADA enquanto pendente de liquidação qualquer obrigação financeira que lhe for imposta, em virtude de penalidade ou inadimplência, sem que isso gere direito a reajustamento de preços.

5.13. Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a contratada não tenha concorrido de alguma forma para tanto, fica convencionado que a taxa de compensação financeira devida pelo TRE-CE, entre a data referida no item 5.1 e a correspondente ao efetivo pagamento, será a seguinte:

$$EM = I \times N \times VP$$

Onde:

EM = Encargos moratórios

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

VP = Valor a ser pago

I = Índice de compensação financeira = 0,0001644, assim apurado:

$$I = \frac{(TX)}{365} \quad I = \frac{(6/100)}{365} \quad I = 0,0001644$$

TX = Percentual da taxa anual = 6%, capitalizada diariamente em regime de juros simples

CLÁUSULA SEXTA – DOS DEVERES E OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

6.1. A Contratada fica obrigada, além das obrigações estabelecidas nos Anexos do Edital do Pregão Eletrônico n.º 58/2019, a:

- a) cumprir rigorosamente tudo o que dispõe o contrato e o Termo de Referência anexo, de modo a cumprir os prazos e preços previstos na sua proposta de preços;
- b) não transferir, no todo ou em parte, o objeto do presente contrato, sem prévia anuência da contratante.

- c) manter durante a execução do contrato todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação, devendo comunicar à CONTRATANTE a superveniência de fato impeditivo da manutenção dessas condições;
- d) responder pelos danos causados diretamente à Administração ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo, durante a execução do contrato, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento pelo TRE-CE;
- e) aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, nos termos do artigo 65 da Lei n.º 8.666/93;
- f) não veicular publicidade acerca do contrato, salvo se houver prévia autorização da Administração do TRE-CE;
- g) demais obrigações previstas no item 12 do Termo de Referência anexo.

CLÁUSULA SÉTIMA – DOS DEVERES E OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

7.1. O contratante compromete-se a:

- a) efetuar o pagamento, de acordo com o preço e condições estipulados na proposta de preços da Contratada;
- b) promover, através de seu representante (gestor do contrato), o acompanhamento e a fiscalização do contrato, sob os aspectos quantitativo e qualitativo, anotando, em registro próprio, as falhas detectadas e comunicando à Contratada as ocorrências de quaisquer fatos que, a seu critério, exijam medidas corretivas por parte da mesma;
- c) notificar, por escrito, a Contratada sobre toda e qualquer irregularidade constatada na execução do contrato;
- d) comunicar, no ato da liquidação da despesa, através da Seção de Contabilidade, aos órgãos incumbidos da arrecadação e fiscalização de tributos da União, Estado ou Município, as características e os valores pagos à Contratada, segundo o disposto no artigo 63 da Lei n.º 4.320/64;
- e) comunicar à empresa vencedora toda e qualquer ocorrência relacionada com a contratação do objeto licitado;
- f) rejeitar, no todo ou em parte, o serviço que a empresa apresentar fora das especificações do edital e da proposta;
- g) demais obrigações previstas no item 11 do Termo de Referência anexo.

CLÁUSULA OITAVA – DAS OBRIGAÇÕES SOCIAIS, COMERCIAIS E FISCAIS DA CONTRATADA

8.1 À CONTRATADA caberá 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, vez que seus empregados não manterão nenhum vínculo empregatício com o CONTRATANTE.

8.2 Deverá a CONTRATADA 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 durante a execução do contrato ou em conexão com ele, ainda que acontecido em dependência do TRE-CE.

8.3 Todos os encargos de uma possível demanda trabalhista, civil ou penal, relacionadas à execução do contrato, originariamente ou vinculada por prevenção, conexão ou contingência são de responsabilidade da CONTRATADA.

8.4 Assumir a responsabilidade pelos encargos fiscais e comerciais resultantes da contratação.

8.5 A inadimplência da CONTRATADA, com referência aos encargos elencados acima, não transfere a responsabilidade por seu pagamento à Administração do CONTRATANTE, nem poderá onerar o objeto deste contrato, razão pela qual a CONTRATADA renuncia expressamente a qualquer vínculo de solidariedade, ativa ou passiva, com o CONTRATANTE.

CLÁUSULA NONA – DO ACOMPANHAMENTO E DA FISCALIZAÇÃO

Vide item 15 do Termo de Referência anexo

CLÁUSULA DÉCIMA – DO PRAZO DE VIGÊNCIA

10.1 O Contrato terá vigência de 30 (trinta) meses, a contar da data da publicação do seu extrato no Diário Oficial da União, podendo ser prorrogado se houver interesse da administração, conforme disposto no art. 57, II, da Lei nº 8666/93.

10.2 O contrato terá validade e eficácia a partir da data da publicação do extrato no Diário Oficial da União.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

11.1. As despesas decorrentes do objeto desta licitação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento deste Tribunal, no Programa de Trabalho:, no Elemento de Despesa:, no Subelemento:

11.2. Foi emitida em/...../....., a Nota de Empenho do tipo, identificada pelo número 2019NE000...., no valor de R\$ (.....) visando atender as despesas decorrentes da execução deste Contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DAS PENALIDADES

12.1 A CONTRATADA ficará sujeita às sanções administrativas previstas na Lei n.º 8.666/93 e suas alterações, no Decreto n.º 10.024/2019 e suas alterações e na Lei n.º 10.520/2002, ressalvado o disposto no §2º do art. 87 da primeira, a ser aplicada pela autoridade competente do TRE, conforme a gravidade do caso, assegurado o direito a ampla defesa, sem prejuízo do ressarcimento dos danos ou prejuízos porventura causados à Administração e das cabíveis cominações legais.

12.2 Pela inadimplência total ou parcial do objeto deste Contrato, a CONTRATADA ficará sujeita as penalidades variáveis de acordo com a gravidade dos casos a seguir:

Dos Graus e Correspondências

Grau	Correspondência
1	Advertência formal
2	0,5% sobre o valor mensal do contrato
3	2% sobre o valor mensal do contrato
4	2% sobre o valor total do contrato
5	Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com o TRE-CE por prazo não superior a 2 anos.
6	Impedimento de licitar e contratar com a União e descredenciamento do SICAF ou nos sistemas de cadastramento de fornecedores a que se refere o inciso XIV do art. 4º desta Lei, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, nos termos do art. 7º da Lei nº 10.520/2002.
7	Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, nos termos do art. 87, IV, da Lei nº 8.666/1993.

Das infrações, Penalidades e Correspondências

Infrações		
Item	Descrição	Grau
1	Descumprir quaisquer dos itens do Edital de Licitação ou dos seus anexos não previstos nesta tabela de multas, por ocorrência.	1
2	Descumprir quaisquer dos itens do contrato ou dos seus anexos não previstos nesta tabela de multas, após reincidência formalmente notificada.	2
3	Descumprir quaisquer dos itens das Obrigações da CONTRATADA ou qualquer outra exigência, especificação ou requisito constante neste termo de referência.	3
4	Interromper ou suspender a prestação dos serviços, salvo motivo de força maior ou caso fortuito.	4
5	Convocada dentro do prazo, deixar de celebrar o contrato, apresentar documentação falsa ou deixar de entregar documentação exigida, ensejar o retardamento da execução de seu objeto, não mantiver a proposta, falhar ou fraudar na execução do contrato, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal.	6

12.3 A aplicação da penalidade de graus 5, 6 e 7 não traz prejuízo às demais multas previstas neste instrumento, nem ao ressarcimento dos danos causados à Administração e das demais cominações legais.

12.4 As sanções de advertência, suspensão temporária de participação em licitação, impedimento de contratar com o TRE/CE, impedimento de licitar e contratar com a União, descredenciamento do SICAF e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública poderão ser aplicadas à CONTRATADA cumuladamente às multas convencionais e de mora, descontando-as dos pagamentos a serem efetuados.

12.5 Na aplicação das penalidades previstas nesta cláusula a autoridade competente poderá se valer dos princípios da proporcionalidade, da razoabilidade, e da prevalência e indisponibilidade do interesse público, em decorrência de circunstâncias fundamentadas em fatos devidamente comprovados.

12.6 Se o motivo do descumprimento ocorrer por comprovado impedimento ou reconhecida força maior, devidamente justificado e aceito pela Administração do TRE/CE, a CONTRATADA ficará isenta das penalidades mencionadas.

12.7 As situações ensejadoras de penalidades serão previamente analisadas pelo gestor do contrato, que deverá informar detalhadamente o fato ocorrido e o(s) eventual(is) prejuízo(s) sofrido(s) pela Administração, observado o devido contraditório.

12.8 Da aplicação das penalidades previstas caberá recurso no prazo de 5 (cinco) dias úteis a partir da data da intimação.

12.9 Os atos administrativos de aplicação das sanções serão publicados resumidamente no Diário Oficial da União, no Diário de Justiça Eletrônico do TRE/CE e cadastrados no SICAF.

12.10 Após o trânsito em julgado do processo de aplicação de penalidade, o valor da multa porventura aplicada a CONTRATADA será descontado automaticamente da nota fiscal a que vier fazer jus. Em caso de inexistência ou insuficiência de crédito será enviada à contratada GRU, e, caso não haja o pagamento no prazo estipulado, o valor devido será objeto de inscrição em Dívida Ativa da União, cobrado com base na Lei nº 6830/80, sem prejuízo da correção monetária pelo Índice Geral de Preços do Mercado [IGPM], ou outro índice que porventura venha a substituí-lo.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA RESCISÃO

13.1 O inadimplemento das cláusulas e condições estabelecidas neste Contrato, por parte da CONTRATADA, assegurará ao CONTRATANTE o direito de dá-lo por rescindido, mediante notificação através de ofício entregue diretamente ou por via postal, com prova de recebimento, independente de qualquer interpelação judicial, sem prejuízo do disposto na Cláusula Décima Segunda (Das Penalidades).

13.2 Caberá rescisão administrativa, independentemente de qualquer processo judicial ou extrajudicial, quando:

a) constar de relatório firmado pelo servidor designado para acompanhamento e fiscalização deste Contrato a comprovação de dolo ou culpa da CONTRATADA, referente ao descumprimento das obrigações ajustadas;

b) ocorrer atraso injustificado, a juízo do CONTRATANTE, na execução do contrato;

c) houver subcontratação total ou parcial do objeto deste Contrato, associação da CONTRATADA com outrem, cessão ou transferência total ou parcial, bem como a fusão, cisão ou incorporação, que afetem a boa execução do presente instrumento;

d) ocorrerem razões de relevante interesse e amplo conhecimento público, justificadas e determinadas pelo CONTRATANTE;

e) ocorrer caso fortuito ou força maior, regularmente comprovados, impeditivos da execução deste Contrato;

f) houver ausência dos pressupostos e condições exigidas na licitação;

g) ocorrer falência, dissolução e/ou liquidação da CONTRATADA;

h) for utilizado este contrato para qualquer operação financeira, sem prévia e expressa anuência do CONTRATANTE;

i) ocorrerem as demais hipóteses de rescisão previstas na Lei n.º 8.666/93;

13.3. Pode ocorrer rescisão amigável, por acordo entre as partes, reduzida a termo, desde que haja conveniência para o CONTRATANTE e esta conveniência seja devidamente justificada.

13.4. A rescisão amigável será precedida de autorização escrita e fundamentada da autoridade competente.

13.5. Os casos de rescisão contratual serão formalmente motivados nos autos do processo, assegurado o contraditório e a ampla defesa.

13.6. A rescisão judicial ocorrerá nos termos da legislação pertinente à espécie.

13.7. Os atos administrativos de rescisão contratual serão publicados resumidamente no Diário Oficial da União, no Diário de Justiça Eletrônico do TRE/CE e cadastrados no SICAF.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DA GARANTIA DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

14.1. O Tribunal Regional Eleitoral do Ceará, de acordo com o artigo 56 da Lei 8.666/1993, exigirá, do licitante adjudicatário, prestação de garantia correspondente a 5% (cinco por cento) do valor global do contrato, para garantir seu fiel cumprimento, em uma das modalidades previstas nos incisos I ao III do parágrafo 1º do artigo 56 da Lei n.º 8.666/93, ou seja, caução em dinheiro, seguro-garantia ou fiança bancária.

14.2. A garantia a que se refere o subitem anterior deverá ser apresentada até 10 (dez) dias úteis da assinatura do contrato, e deverá ter validade até 28.02.2020.

14.3. A devolução da garantia estabelecida nos subitens anteriores será efetuada no prazo de 10 (dez) dias úteis a contar da apresentação do Termo de Entrega e Recebimento Definitivo dos serviços.

14.4. A garantia deverá assegurar ainda, o pagamento de:

- a) Prejuízos advindos do descumprimento contratual;
- b) Multas punitivas aplicadas pela fiscalização à CONTRATADA;
- c) Prejuízos diretos causados à CONTRATANTE decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;
- d) Obrigações previdenciárias e trabalhistas não honradas pela CONTRATADA.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DAS PRERROGATIVAS

15.1 A CONTRATADA reconhece os direitos do CONTRATANTE relativos ao presente Contrato e também os abaixo elencados:

- a) modificar o contrato unilateralmente, para melhor adequação às finalidades do interesse público;
- b) extinguir o contrato unilateralmente, nos casos especificados no inciso I do artigo 79 da Lei n.º 8.666/93;
- c) aplicar as sanções motivadas pela inexecução total ou parcial do Contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA – DA SUJEIÇÃO DAS PARTES

16.1 A aquisição ora contratada obedecerá ao estipulado neste instrumento, bem como às disposições da Lei n.º 8.666/93, à legislação complementar, às cláusulas deste Contrato e aos documentos adiante enumerados, que, independentemente de transcrição, fazem parte integrante e complementar deste Contrato, no que não o contrariem:

- a) Edital do Pregão Eletrônico n.º ____/2019;
- b) Proposta da CONTRATADA, com os documentos que a integram, constante às fls. ____ do Processo n.º ____/2019;
- c) Termo de Referência em anexo.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA – DO FORO

17.1 Para dirimir as questões oriundas do presente Contrato, será competente o foro da Seção Judiciária da Justiça Federal desta Capital.

E, como prova de haverem ajustado e contratado entre si, depois de lido e achado conforme, é celebrado o presente Contrato pelas partes, dele sendo extraídas 2 (duas) cópias de igual teor e forma, necessárias para a sua publicação e execução.

Fortaleza/CE, de _____

de 2019.

CONTRATANTE

CONTRATADA

PREGÃO ELETRÔNICO N.º 68/2019 - TRE/CE
ANEXO III - TERMO DE REFERÊNCIA

Sumário

1.Objeto	2
2.Definições	2
3.Dos Anexos.....	3
4.Justificativa	3
5.Alinhamento entre a contratação e o planejamento.....	6
6.Fonte de Recursos e Estimativa de Preços	7
7.Especificação dos Serviços.....	7
8.Vistoria técnica	18
9.Habilitação	18
10.Da proposta e do critério de escolha do preço vencedor.....	19
11.Obrigações da contratante	19
12.Obrigações da contratada	20
13.Do pagamento	22
14.Das sanções administrativas.....	22
15.Da fiscalização do contrato	24
16.Da documentação complementar	25
17.Da vigência do contrato.....	26
18.Da política de sustentabilidade	26
Subanexo 1 Estimativa de custo unitário da UST	27
Subanexo 2 Competências	28
Subanexo 3 Catálogo de Serviços	30
Subanexo 4 Acordo de Níveis de Serviço (ANS)	112
Subanexo 5 Declaração de Vistoria Técnica.....	116
Subanexo 6 Declaração de Não Vistoria Técnica	117
Subanexo 7 Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo	118
Subanexo 8 Declaração de Inexistência de Vínculo	119
Subanexo 9 Modelo para Abertura de Ordem de Serviço – OS	120
Subanexo 10 Modelo para Fechamento de Ordem de Serviço – OS.....	122
Subanexo 11 Modelo de proposta para formação de preços	125
Subanexo 12 Modelo de proposta para formação de preços	126

1. Objeto

- 1.1. Contratação de serviços especializados de sustentação de infraestrutura de tecnologia da informação e comunicação (TIC), abrangendo tarefas de suporte, rotina e demanda, compreendendo atividades de suporte técnico remoto e/ou presencial de 1º, 2º e 3º níveis, a usuários de soluções de TIC do Tribunal Regional Eleitoral do Ceará (TRE/CE), contemplando a infraestrutura tecnológica, os sistemas administrativos, judiciais e eleitorais, conforme especificações técnicas constantes nos anexos deste Termo de Referência.
- 1.2. Será utilizada como métrica de serviços a Unidade de Serviço Técnico – UST, por meio de contrato a ser consumido mediante demanda. A demanda estimada de serviços a serem executados é de 42.500 (quarenta e duas mil e quinhentas) USTs durante a vigência do contrato, conforme Tabela 1.

Tabela 1: Objeto da Aquisição

Item	Descrição	CATSER	Quantidade em USTs/30 meses
1	Contratação, sob demanda, de serviços especializados e continuados de suporte aos usuários de soluções de Tecnologia da Informação (TI).	27022	42.500*

* O quantitativo refere-se ao período total da contratação de 30 meses. A estimativa anual é de 17.000 UST's, e foi estabelecido com base no quantitativo de UST's utilizado nos últimos 12 (doze) meses. O 39– Catálogo de Serviços, detalha a previsão de consumo por tarefa. O Subanexo 12 – Estimativa de consumo mensal por tarefa

2. Definições

- 2.1. Consideram-se, para os efeitos deste Termo de Referência, as seguintes definições:
- 2.1.1. **Unidade de Serviço Técnico – UST:** métrica utilizada para mensurar o serviço prestado, determinando, assim, seu custo.
- 2.1.2. **Catálogo de serviços:** catálogo de serviços técnicos que podem ser prestados dentro do contrato, especificando também seu custo em UST.
- 2.1.3. **Acordo de Nível de Serviço – ANS:** Indicadores de níveis mínimos de serviço que devem ser cumpridos pela CONTRATADA na execução do contrato.
- 2.1.4. **Ordem de Serviço – OS:** Instrumento formal que registra uma solicitação de execução de serviço previsto no catálogo de serviços, devendo estar especificados: códigos, quantidades, período de execução e custo previsto em UST.

3. Dos Anexos

- 3.1. Integram este Termo de Referência os subanexos:
- 3.1.1. 36– Submódulo I - Estimativa de custo unitário da UST;
- 3.1.2. 37– Competências;
- 3.1.3. 39– Catálogo de Serviços;
- 3.1.4. 97– Acordo de Níveis de Serviço (ANS);
- 3.1.5. 100– Declaração de Vistoria Técnica;
- 3.1.6. 101– Declaração de Não Vistoria Técnica;
- 3.1.7. 102– Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo;
- 3.1.8. 103– Declaração de Inexistência de Vínculo;
- 3.1.9. 104– Modelo para Abertura de Ordem de Serviço – OS;
- 3.1.10. 106– Modelo para Fechamento de Ordem de Serviço – OS.
- 3.1.11. Subanexo 11 – Modelo de proposta para formação de preços

4. Justificativa

- 4.1. A Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), como disciplina transversal, tem ao longo de sua evolução tomado posição de destaque na automatização de processos. No Poder Judiciário, a TIC tem-se mostrado como parceira indissociável, a exemplo da informatização de processos administrativos e judiciais. Neste cenário, a Justiça Eleitoral tem a TIC imersa em seu ofício, seja no processo eleitoral, no cadastro de eleitores através da biometria, mas também pela relação cada vez mais direta entre os processos de negócio e a TIC, refletida na necessidade de obtenção de informações precisas, confiáveis e tempestivas para a tomada de decisão, a crescente automação dos processos de trabalho objetivando maior celeridade e economicidade, as demandas de integração, de migração ou de atualização tecnológica de sistemas legados, e ainda, na inserção de novos modelos de negócio baseados em TIC, tais como: EAD e processos eletrônicos, além das questões vinculadas à governança da própria TIC.
- 4.2. Todo o panorama exposto elevou a participação da TIC no ambiente corporativo, em especial no setor público, de matéria de apoio a tema oblíquo. Esse crescimento direcionou a disciplina a adotar práticas de Governança e Gestão como forma de manter sua importância estratégica, com olhares para sua sustentabilidade, tanto do ponto de vista financeiro, como técnico e contributivo aos objetivos das instituições.
- 4.3. O Tribunal Regional Eleitoral do Ceará, seguindo os ventos soprados pelo Judiciário, tem contado com a participação da TI em suas diversas demandas ao longo de sua evolução. Essa crescente participação, entretanto, não veio seguida do aumento proporcional de servidores do quadro. Para atender à demanda atual, o TRE/CE conta com a serviço de sustentação de infraestrutura de TIC prestado por empresa CONTRATADA pelo Tribunal Superior Eleitoral (TSE), através do Contrato TSE nº 16/2015 – o qual supre parte do atendimento de TIC em 1º, 2º e 3º níveis – tendo termo final em março de 2019. Ocorre que, em consonância com sua política de descentralização deste serviço, e conforme Informação TSE nº 159 COINF/STI, o TSE, eventual prorrogação do referido contrato deverá contar com cláusula resolutória não se contemplarão os TRE. Assim, a presente contratação visa substituir a contratação ora em vigor.
- 4.4. O TRE-CE possui parque tecnológico bastante diversificado, em termos de hardware e software, contando com mais de 1600 (mil e seiscentos) usuários de informática em cerca de 95 (noventa e cinco) unidades distribuídas pelo estado do Ceará. Esse fato, aliado ao constante surgimento de novas soluções de TI, em função da crescente evolução tecnológica, exigem disponibilidade permanente de serviços técnicos dedicados e especializados.
- 4.5. Atender a essa demanda por alta qualidade e eficiência com economia, confiabilidade, flexibilidade, agilidade e racionalização de fluxos de trabalho, é preocupação constante da alta direção dos órgãos, o que tornou a Tecnologia da Informação ferramenta estratégica que deve estar alinhada com as áreas de negócios da Instituição.
- 4.6. Corroborando a presente contratação, ainda, o fato do Decreto Lei nº 200/67 que estabelece em seu art. 10 §7º: *“para melhor se desincumbir das tarefas de planejamento, coordenação, supervisão e controle e com o objetivo de impedir o crescimento desmesurado da máquina administrativa, a Administração procurará desobrigar-se da realização material de tarefas executivas, recorrendo, sempre que possível, à execução indireta, mediante contrato, desde que exista, na área, iniciativa privada suficientemente desenvolvida e capacitada a desempenhar os encargos de execução”*.
- 4.7. Os serviços prestados abrangem atendimento de *service desk*, presencial ou remoto, ponto único de contato, de 1º nível, relativo a atendimento inicial dos usuários internos do TRE-CE, onde alguns serviços (acesso a sistemas, reinicialização de senhas, etc) são resolvidos e outros escalonados para o 2º e 3º níveis de acordo com os procedimentos. O 2º nível abrange serviços de rede, hardware e software, e atendimento ao usuário. O suporte à biometria abrange os serviços necessários para garantir o funcionamento dos kits biométricos instalados nos postos de cadastramento extraordinário e cartórios eleitorais. O 3º nível é voltado para resolução de serviços especializados e resolução de problemas de rede e infraestrutura e requer um perfil de profissionais conhecedores de determinadas tecnologias, sendo as principais: gestão e suporte de Infraestrutura, ambiente Internet/Intranet, e-mail, Oracle, MySQL, PostgreSQL, *antimalware*, ambientes de serviços e servidores Windows e Linux, segurança da informação, armazenamento (incluindo Backup/Restore), monitoração, dentre outros serviços de TIC.
- 4.8. É notório que, dentre as diversas tarefas que envolvem as demandas citadas, muitas, ainda que essenciais, são rotineiras e de baixa complexidade, e poderiam ser delegadas a uma força de trabalho menos onerosa à Administração que a força de trabalho dos servidores públicos. Outras, devido às suas características especializadas, precisam ser delegadas a equipes de profissionais especialistas e em número suficiente para atender à enorme e crescente demanda de serviços, posto que a Tecnologia da Informação passou a ser parte estratégica das organizações. Assim sendo, por um lado possibilita-se a liberação

dos recursos próprios e mais qualificados do TRE-CE para se dedicarem às tarefas de gestão e planejamento dos recursos de TI da organização, ao tempo em que se provê ao TRE-CE de uma equipe especializada em dimensão que possa atender às necessidades do Tribunal quanto ao suporte de infraestrutura de TIC.

- 4.9. Devido a importância e complexidade dos serviços, e em prol de sua continuidade, faz-se necessária e imprescindível a contratação de uma empresa prestadora de solução de sustentação de infraestrutura de TIC para prestar os serviços acima descritos, bem como, os que venham a surgir, permitindo que os esforços dos servidores do quadro efetivo do órgão concentrem-se nas atividades de planejamento e gestão.
- 4.10. Dessa forma, pretende-se em consonância com a legislação vigente, manter os servidores do quadro efetivo do Tribunal nas atividades de planejamento e gestão das políticas de TIC, contratos de TIC, segurança da informação, enquanto se executam as atividades operacionais e executivas correlatas de forma indireta, mediante contrato.

5. Alinhamento entre a contratação e o planejamento

5.1. A presente contratação é aderente à Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário, ENTIC-JUD, instituída através da Resolução CNJ nº 211, de 15/12/2015, e está alinhada aos objetivos estratégicos institucionais da Justiça Eleitoral do Ceará ora elencados:

- Planejamento Estratégico da Justiça Eleitoral do Ceará – PEJECE 2015-2020
 - 3º Macrodesafio: Celeridade e produtividade na prestação jurisdicional
- Planejamento Estratégico da Justiça Eleitoral do Ceará – PEJECE 2015-2020
 - 8º Macrodesafio: Melhoria da Infraestrutura e Governança de TIC
 - 12º Indicador Estratégico: Índice de Governança de TIC
 - 35º Índice de maturidade dos processos de gestão de TIC
- Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação – PETIC 2015-2020
 - Perspectiva: Contribuição Corporativa
 - Objetivo: Implantar Boas Práticas de Governança de TIC

5.2. O presente termo de referência está também alinhado aos Estudos Preliminares da Contratação apresentados no documento PAD nº 73.866/2019, constantes no processo PAD nº 8.126/2019.

5.3. Resultados a serem alcançados:

- 5.3.1. Disponibilidade dos sistemas e recursos de TI, bem como suporte aos usuários de TI, observando a aderência aos padrões, regras, leis e necessidades da Justiça Eleitoral.
- 5.3.2. Favorecer condições aos responsáveis das unidades de TI em priorizar a atuação nos processos de gestão.

5.4. Benefícios esperados:

5.4.1. *Economicidade:*

- 5.4.1.1. Possibilidade de atendimento conforme as necessidades, evitando a ociosidade da alocação permanente de postos de trabalho;
- 5.4.1.2. Disponibilizar equipe técnica para apoio a eventos de forma extraordinária.

5.4.2. *Eficiência:*

- 5.4.2.1. Aumentar o grau de satisfação dos usuários com os produtos e serviços fornecidos pela área de TI;
- 5.4.2.2. Dimensionar a equipe técnica de acordo com as demandas sazonais típicas da Justiça Eleitoral – como as eleições e período do final do alistamento – entre outras;
- 5.4.2.3. Diminuir o tempo de resposta aos incidentes;
- 5.4.2.4. Redução do tempo de restauração da operação normal dos serviços.

5.4.3. *Padronização:*

- 5.4.3.1. Implantar ponto único de contato para chamados de usuários.

5.4.4. *Disponibilidade:*

- 5.4.4.1. Auxiliar na continuidade dos processos de negócio.

6. Fonte de Recursos e Estimativa de Preços

- 6.1. Para execução dessa ação os recursos deverão ser provenientes das seguintes ações orçamentárias: Pleitos Eleitorais e 20GP – Manutenção Geral.
- 6.2. As despesas para aquisição dos serviços especificados serão especificados pela Seção de Orçamento e Finanças (SOF).
- 6.3. A estimativa de preços está demonstrada no 36º deste termo de referência.

7. Especificação dos Serviços

7.1. CARACTERIZAÇÃO E COMPOSIÇÃO DO OBJETO: Com intuito de caracterizar o objeto e sua composição, descrevem-se a seguir: a classificação das atividades, a complexidade das atividades, os serviços a serem realizados, o local e o horário de execução, a operacionalização das atividades, os serviços adicionais, bem como o Acordo de Nível de Serviço (ANS).

7.2. CLASSIFICAÇÃO DAS ATIVIDADES: As atividades são classificadas em quatro tipos, a saber:

7.2.1. De supervisão – tarefas a serem desempenhadas pelo Supervisor Técnico da CONTRATADA, que realizará a coordenação e a gestão dos recursos alocados;

7.2.2. Rotineiras – tarefas de periodicidade previamente definida para execução de forma programada;

7.2.3. De suporte – tarefas de atendimento a usuários e execução de serviços de Infraestrutura ou em sistemas administrativos, judiciais e eleitorais, que requeiram atendimento imediato e/ou pessoal de plantão e que, mesmo tendo características rotineiras, não possuam periodicidade de execução estabelecida, sendo executáveis mediante solicitação das áreas usuárias ou por demandas de correções e atualizações tecnológicas;

7.2.4. De demanda – tarefas previstas para serem realizadas mediante agendamento. Não exigem recurso pré-alocado e presumem o registro prévio de sua necessidade, fazendo com que a CONTRATADA tenha prazo para realocação de pessoal para atendimento à tarefa.

7.3. COMPLEXIDADE DAS ATIVIDADES: A Tabela 2 – Complexidade das atividades define a correlação entre a complexidade de cada atividade e a quantidade de USTs equivalentes:

Tabela 2: Complexidade das atividades

Complexidade	Sigla	Descrição das atividades	Valor em USTs
Baixa	B	Atividades operacionais de abertura de chamados e registro das inconsistências e correções efetuadas, validar e registrar consertos efetuados por assistências técnicas; monitoração de ambiente e/ou sistemas por meio de ferramentas configuradas; registro de perfis de usuários e permissões de acesso aos sistemas; instalação e atualização de equipamentos (computadores, kits biométricos e periféricos em geral), sistemas informatizados e softwares; documentação de rotinas técnico operacionais; execução de <i>scripts</i> ; suporte a solução de videoconferência; elaboração e emissão de relatórios operacionais; manutenção básica de equipamentos (hardware).	1
Intermediária	I	Atividades relacionadas a testes de funcionamento e disponibilidade de serviços, cadastro, monitoramento, troca de equipamentos, conexões de rede e periféricos.	1
Mediana	M	Serviços técnicos que demandem análise; ajustamento de documentações; elaboração e análise de relatórios de problemas; suporte a sistemas informatizados e softwares, quando demandar investigação e solução de problemas desconhecidos; atividades de manutenção, proativas, visando a disponibilidade dos serviços de TI; estudos e implementações de melhorias nos procedimentos operacionais; configuração e teste de sistemas informatizados, softwares e equipamentos. Todas estas atividades aplicadas em ambientes do cliente ou ambientes sem criticidade;	3
Alta	A	Análise de viabilidade e implementação de novos serviços; criação ou melhoria de procedimentos e controles operacionais; análise de	5

Complexidade	Sigla	Descrição das atividades	Valor em USTs
		desempenho dos serviços de TI; desenvolvimento de <i>scripts</i> ; reconfiguração de processos e de serviços de TI; instalação, configuração e teste de sistemas informatizados, softwares e equipamentos com alta complexidade. Operação, teste e configuração em ambiente crítico;	
Especialista	E	Atividades que requeiram conhecimento especializado e que não se enquadrem nos itens anteriores por não ser considerada rotineira como: modelagem de processo de trabalho, análise de um ambiente para mudanças de execução e outras que requeiram recursos de consultoria e auditoria para soluções específicas e diversas das atividades rotineiras.	8

7.4. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS: Suporte às equipes de gestão de atendimento e aos usuários de TIC.

7.4.1. Cláusulas gerais a todos os níveis de atendimento

7.4.1.1. Todos os operadores que trabalharão no TRE/CE terão, previamente, que assinar o Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo, bem como a Declaração de Inexistência de Vínculo (102e 103respectivamente), os quais devem ser entregues ao fiscal demandante. Tais termos são necessários para que os profissionais possam ter acesso aos sistemas, informações e procedimentos do TRE/CE para a execução de suas atividades e a CONTRATADA sempre deverá apresentá-los para obter a permissão da CONTRATANTE com vistas a viabilizar a atuação de seus colaboradores.

7.4.1.2.O método de alocação, a quantidade dos profissionais necessários à prestação dos serviços, assim como a administração de tais recursos humanos caberá à CONTRATADA, respeitada a legislação trabalhista vigente e a norma coletiva da(s) categoria(s), e observado que não será estabelecido qualquer vínculo empregatício ou responsabilidade entre a CONTRATANTE e os profissionais alocados para a execução dos serviços contratados.

7.4.1.3. O atendimento será realizado em modo presencial ou remoto, devendo a CONTRATANTE prover as condições e mecanismos para tal.

- a) A intervenção remota ou presencial nas estações de trabalho serão realizadas mediante autorização de seus usuários ou por determinação superior;
- b) Toda intervenção, presencial ou remota, será realizada em conformidade com as normas de segurança e de acesso definidos pelo Tribunal.

7.4.1.4.Os profissionais deverão utilizar a Solução de Gerenciamento de Service Desk da CONTRATANTE, inclusive para prestar atendimento remoto.

7.4.1.5.A CONTRATANTE disponibilizará espaço físico, mobiliário e equipamentos a serem utilizados pelos prestadores de serviço da CONTRATADA.

7.4.2. Supervisão do serviço

7.4.2.1. As atividades vinculadas à supervisão do serviço prestado pela CONTRATADA deverão ser executadas nas dependências do prédio sede do TRE/CE, com os mesmos recursos disponibilizados aos demais prestadores de serviço.

7.4.2.2. O colaborador da CONTRATADA que prestar os serviços de supervisão será responsável pela organização, controle e integração das equipes de execução dos serviços de atendimento previstos e por interagir com a equipe de gestão da CONTRATANTE de modo a garantir a qualidade e o acompanhamento dos serviços prestados.

7.4.2.3. Atribuições e competências do supervisor

- a) Acompanhar e avaliar o atendimento, intervindo sempre que necessário;
- b) Avaliar, monitorar, liderar e gerenciar as equipes de atendimento, focando na qualidade de atendimento e na satisfação dos usuários;
- c) Realizar a interação com as equipes técnicas de 1º nível e de 2º nível, quando necessário;
- d) Acompanhar o encaminhamento de incidentes a outros níveis de suporte, até o retorno da

solução, finalização do atendimento e apuração dos indicadores de qualidade;

e) Atualizar continuamente os procedimentos e padrões básicos de atendimento, bem como a base de conhecimento, com anuência do CONTRATANTE, buscando o aprimoramento e melhoria dos atendimentos nos diversos níveis;

f) Gerenciar o período de descanso dos atendentes e dos técnicos de suporte, de modo a não prejudicar a execução dos serviços;

g) Organizar e distribuir as tarefas diárias entre os atendentes e técnicos de suporte;

h) Reportar eventuais necessidades de correções, visando a melhoria contínua do serviço prestado;

i) Identificar e providenciar junto à CONTRATADA a capacitação de sua equipe de forma a atender as demandas da CONTRATANTE;

j) Promover o cumprimento do Acordo de Nível de Serviço (ANS) estabelecido;

k) Fornecer as informações técnicas necessárias à equipe de gestão do CONTRATANTE, provendo o(s) gestor(es) do contrato e os fiscais administrativos da CONTRATANTE com os relatórios gerenciais e as ferramentas de controle necessárias e suficientes para a auditoria dos serviços realizados, como solicitações de serviço feitas pelos usuários, indicadores de desempenho, níveis de serviço e estatísticas de atendimento;

l) Ser o principal ponto de interlocução, para o TRE/CE, quanto à prestação dos serviços;

m) Participar, acompanhado do(s) gestor(es) da CONTRATANTE, de reuniões de acompanhamento dos trabalhos, níveis de serviço alcançados, abertura e fechamento das ordens de serviço (OS);

n) Comunicar à gestão do TRE/CE sobre qualquer problema de atendimento.

7.4.3. Atendimento de 1º Nível

7.4.3.1. Serviço implementado mediante atendimento via Central de Atendimento nas dependências da CONTRATANTE. Este será o ponto único de contato para o atendimento aos usuários de TIC do TRE/CE, através da abertura de chamados via solução de gerenciamento de serviços da CONTRATANTE, por meio de ligações telefônicas ou através de registros eletrônicos.

7.4.3.2. A CONTRATANTE disponibilizará espaço físico, mobiliário e equipamentos a serem utilizados pela equipe do serviço de suporte.

7.4.3.3. Os serviços estão detalhados a seguir e devem ser executados de acordo com normas, procedimentos e técnicas adotadas pelo Tribunal, bem como as boas práticas de mercado. Para cada serviço, além das atividades a serem desempenhadas, encontram-se descritos os seguintes itens, sempre que aplicável:

a) Períodos de disponibilidade do serviço, que indicam os dias e horários em que os serviços deverão ser prestados, ficando a cargo da CONTRATADA a definição de jornada de trabalho e escala de turnos dos profissionais alocados;

b) Canais de acesso ao serviço, que definem os instrumentos que poderão ser utilizados pelos usuários das soluções de TIC do Tribunal para demandar a prestação de serviços de suporte;

c) Requisitos de infraestrutura, que determinam os aspectos a serem observados quanto ao ambiente físico e tecnológico a ser utilizado pela CONTRATADA para a operação do serviço de telessuporte;

d) Requisitos de qualificação profissional, que indicam tanto aspectos obrigatórios (exigidos) a serem observados na formação das equipes de cada serviço.

7.4.3.4. O atendimento em 1º nível compreende recepcionar, registrar, classificar e acompanhar os eventos, incidentes, requisições de serviços e requisições de mudança dos usuários de TI, além do fechamento de todos os chamados, sempre se norteando pelo ANS.

7.4.3.5. Adicionalmente, o atendimento em 1º nível abrange:

a) Identificação, registro e categorização de todos os chamados recebidos;

b) Consulta de soluções em base de conhecimento mantida pela CONTRATANTE e aplicação da solução;

- c) Registro das providências e encaminhamentos efetuados para os chamados;
- d) Produção de informações operacionais sobre os serviços prestados;
- e) Escalonamento do chamado para o 2º nível ou terceiros, caso necessário.

7.4.3.6. O recebimento dos chamados de 1º nível poderá ocorrer através dos diversos meios disponibilizados, tais como: ferramenta de *service desk* da CONTRATANTE, telefone, e-mail ou registro manual de alarmes de eventos oriundos de ferramentas de monitoração e portal de serviços dos usuários do TRE/CE.

7.4.3.7. O escalonamento de chamado, além de para o 2º nível, poderá ser feito para uma organização terceira, como uma empresa CONTRATADA, conforme estiver definido na base de conhecimento mantida pela CONTRATANTE, o que se considerará **chamado externo**.

- a) Neste caso, caberá ao atendente do 1º nível o acompanhamento do andamento do referido chamado externo, efetuando os registros relativos a este.

7.4.4. Atendimento de 2º Nível

7.4.4.1. O serviço de suporte em 2º nível estará enquadrado no Catálogo de Serviços, ficando sujeito ao acordo de nível de serviço (ANS) estabelecido, bem como às respectivas qualificações requeridas.

7.4.4.2. Quando necessário, a CONTRATANTE fornecerá orientações sobre os procedimentos específicos e necessários para prestar atendimento, bem como a autorização para habilitar os prestadores de serviços nos sistemas.

7.4.4.3. Contatar o usuário demandante para obter maiores informações, se necessário, e prestar a devida orientação.

7.4.4.4. Elaborar e atualizar procedimentos de atendimento sobre incidentes, requisições de serviço e erros conhecidos, submetendo-os à apreciação da unidade responsável para análise sobre a pertinência de inclusão, adaptação e atualização da base de conhecimento.

7.4.4.5. Esclarecer dúvidas e orientar usuários a respeito da utilização, disponibilidade, instalação e configuração de software, aplicativos, sistemas de informação, equipamentos, normas e procedimentos sobre o ambiente tecnológico do TRE/CE e seu uso.

7.4.4.6. Contatar as equipes internas da área de TI do TRE/CE para auxílio no diagnóstico ou solução do chamado do usuário, se necessário.

7.4.4.7. Contatar outras equipes ou prestadores de serviço do TRE/CE que porventura possuam correlação com o incidente, problema ou requisição a ser tratada, se necessário.

7.4.4.8. Correlacionar incidentes a fim de colaborar para a identificação de sua causa raiz.

7.4.4.9. Minimizar o impacto dos incidentes que não podem ser prevenidos, aplicando uma solução de contorno documentando ou escalonando e relacionando a um problema.

7.4.4.10. Atuar como multiplicador das informações recebidas nos treinamentos e reciclagens para os profissionais das demais equipes da central de serviços.

7.4.4.11. Repassar conhecimentos a respeito de questões relativas à central de serviços para as equipes internas do TRE/CE.

7.4.4.12. Escalar os chamados não resolvidos neste nível para os níveis de suportes superiores ou fornecedores de serviços e produtos de TI contratados pelo TRE/CE, quando for o caso.

7.4.4.13. Fornecer suporte presencial a sistemas informatizados, equipamentos de TI e seus respectivos periféricos.

7.4.4.14. Os serviços estão agrupados nas categorias a seguir e devem ser executados de acordo com normas, procedimentos e técnicas adotadas pelo Tribunal, e com as boas práticas de mercado:

- a) Infraestrutura tecnológica.

- a.1) Monitoramento, manutenção e operacionalização dos equipamentos e soluções do *datacenter*;

- a.2) Monitoramento, manutenção e operacionalização dos equipamentos e soluções da rede lógica de dados;

a.3) Monitoramento, manutenção e operacionalização dos equipamentos e soluções de microinformática.

b) Sistemas administrativos e judiciais.

b.1) Implantação, realização de testes e documentação dos sistemas;

b.2) Monitoramento, parametrização e operacionalização dos sistemas.

7.4.5. Atendimento de 3º Nível – Projetos, configuração e soluções em ambiente crítico de *Datacenter* ou rede e consultoria

7.4.5.1. O serviço de terceiro nível constituir-se-á de atividades relacionadas a projetos e consultorias técnicas.

7.4.5.2. A demanda por atividades de 3º nível pode surgir a partir de demandas não solucionadas nos níveis inferiores para as quais tenha se verificado a necessidade de serviços de implementação de solução específica ou especializada.

7.4.5.3. As atividades de 3º nível são de complexidade alta ou especialista¹.

7.4.5.4. As atividades de 3º nível também se caracterizam por instalações, configurações e manutenções em ambientes críticos de Rede, Servidores e Datacenter;

7.4.5.5. As atividades em ambiente crítico poderão ser supervisionadas pelo demandante ou fiscal técnico da CONTRATADA a qualquer momento com a finalidade de garantir que não ocorram acidentes ou falhas que possam comprometer os serviços de TI;

7.5. Locais e períodos de prestação do serviço

7.5.1. Locais:

7.5.1.1. Os serviços objeto deste contrato serão executados nas dependências da sede do Tribunal Regional Eleitoral do Ceará, podendo, a critério da CONTRATANTE, serem realizados em unidades remotas dentro da Região Metropolitana de Fortaleza, cabendo, neste caso, à CONTRATANTE arcar com o deslocamento.

a) O endereço atual da sede do TRE/CE é: Rua Jaime Benévolo, 21, Centro, Fortaleza/CE.

b) O referido endereço poderá mudar durante a vigência contratual para: R. Paulo Faustino, entre as ruas Caetano Ximenes Aragão e Dr. Deoplisto Feitosa, no bairro Luciano Cavalcante.

7.5.1.2. A prestação dos serviços de suporte nas dependências da CONTRATANTE é requerida por questões de segurança da informação, uma vez que o acesso às soluções de TI específicas da Justiça Eleitoral requer atuação presencial.

7.5.2. Períodos:

7.5.2.1. A área de Tecnologia da Informação do TRE/CE funciona, em períodos regulares, de segunda a sexta-feira, no horário de 07:00 às 19:00 h. Desta forma, e com vistas a garantir a plena manutenção dos serviços, a contratada deverá estar apta a receber e executar ordens de serviço durante o período citado.

7.5.2.2. Em caso de necessidade, a critério da CONTRATANTE, poderá ser solicitada a prestação de serviços em períodos diversos ao do expediente do TRE/CE, a exemplo do período eleitoral e em manutenções preventivas, que podem ocorrer em dias e horários diversos do funcionamento do TRE/CE.

7.6. Cenário tecnológico e operacional a ser atendido pelo serviço

7.6.1. Para dimensionamento do serviço, apresenta-se adiante, o cenário de referência:

7.6.1.1. Quantidade de estações de trabalho: cerca de 2000;

7.6.1.2. Quantidade de impressoras/multifuncionais: cerca de 500;

7.6.1.3. Quantidade de equipamentos de potência (no-breaks, estabilizadores): 200;

7.6.1.4. Quantidade de ativos de rede (switches, firewalls, roteadores, etc.): 300;

7.6.1.5. Quantidade de servidores de rede físicos / virtuais: 40 / 200;

¹ Vide Tabela 2.

7.6.1.6. Quantidade de usuários: 2200;

7.6.1.7. Número de sistemas de informação ou serviços de rede: 150.

7.7. Operacionalização das atividades

7.7.1. As atividades estão previstas no Catálogo de Serviços de TI apresentado no Anexo II.

7.7.1.1. O referido catálogo de serviços poderá sofrer alterações a critério da CONTRATANTE, mantidas as demais condições do Termo de Referência e concordância da CONTRATADA.

7.7.2. Cada um dos serviços deve ser executado de acordo com as normas, as técnicas e os procedimentos adotados pelo Tribunal, tendo como referência as boas práticas de mercado, obedecendo ao Acordo de Nível de Serviço (ANS) estipulado pelo TRE/CE.

7.7.3. A gerência e o tratamento dos incidentes ou requisições dos usuários serão apoiados por ferramenta de Gerenciamento de Serviços de TI (*Service Desk*). Essa ferramenta será utilizada para a contabilização dos serviços com vistas à gerência do Acordo de Nível de Serviço – ANS, sendo de responsabilidade da empresa CONTRATADA manter seus registros atualizados em tempo real.

7.7.4. A base de conhecimento deverá ser consultada para o atendimento imediato das ocorrências recebidas, a qual contemplará procedimentos de atendimento, roteiros de instalação de sistemas e scripts de atendimento.

7.7.5. O tratamento das ocorrências será realizado consoante os níveis de atendimento já especificados nos itens 26.

7.7.6. Uma vez iniciado, o atendimento da ocorrência não poderá ser interrompido, salvo se devidamente justificado e autorizado.

7.7.7. O fechamento da ocorrência inclui duas etapas: o registro detalhado da solução implementada que alimentará a base de conhecimento e a comunicação da solução ao usuário.

7.7.7.1. O registro detalhado da solução adotada compreende a descrição de todos os procedimentos executados, indicação do *script* utilizado, indicação do item de configuração afetado, incentivo ao preenchimento da pesquisa de satisfação e demais informações necessárias à geração de estatísticas de atendimento.

7.8. CRONOGRAMA DE EVENTOS

7.8.1. A CONTRATADA deverá cumprir obrigatoriamente os principais eventos e prazos descritos no Cronograma.

7.9. A Tabela 3: Cronograma de Eventos define eventos, prazos e responsáveis:

Tabela 3: Cronograma de Eventos

Data	Evento	Responsável
Dia D	Assinatura do Contrato entre o TRE/CE e a licitante vencedora (adjudicatária)	Contratada/Contratante
D + 1 dia	Marcação da reunião de apresentação da empresa e alinhamento.	Contratante
D + 2 a 4 dias	Reunião de planejamento para tratar da implementação do contrato e início da execução dos serviços.	Contratada/Contratante
D + 5 a 8 dias	Entrega da relação dos profissionais que podem ser alocados.	Contratada
D + 9 a 19 dias	Entrega da garantia e posterior abertura da OS. Apresentação dos profissionais para atender as demandas.	Contratante/Contratada
D + 20 dias	Início da Execução dos serviços contratados.	Contratada/Contratante

8. Vistoria técnica

8.1. Os proponentes, caso julguem necessário, poderão realizar vistoria técnica nas dependências da CONTRATANTE onde serão prestados os serviços, mediante agendamento prévio junto à Coordenadoria de Infraestrutura por meio do telefone (85) 3453-3802, em dias úteis, no horário das 13 às 18h.

8.2. À empresa que realizar a visita e vistoria será fornecida Declaração de Vistoria Técnica (100), em que constará a identificação da empresa conforme campos do referido anexo.

8.3. A Declaração de vistoria deverá ser enviada ao Pregoeiro na fase de aceitação de propostas. A empresa que não realizar a vistoria do(s) local(is) de prestação dos serviços deverá apresentar Declaração de Não Vistoria Técnica (101) de que os elementos fornecidos pelo TRE/CE foram suficientes para o correto dimensionamento da equipe, tecnologias e materiais a serem utilizados na contratação.

9. Habilitação

9.1. Requisitos de Capacitação e Experiência:

9.1.1. Atestado(s) de capacidade técnica fornecido(s) por pessoas jurídicas de direito público ou privado, que demonstre(m) que o licitante executou serviços compatíveis com o objeto desta licitação. A compatibilidade será avaliada mediante a comprovação de experiência na prestação de serviços em volume de USTs de, no mínimo, 50% do previsto para esta contratação, conforme Tabela 1, e em cenário tecnológico e operacional similar, com no mínimo 50% dos quantitativos especificados no item 29.

9.1.1.1. Relativamente ao volume de USTs, será admitido o somatório de atestados como comprovação da capacidade da empresa para execução do objeto desta licitação, desde que os contratos que deram origem aos atestados tenham sido executados concomitantemente.

9.1.1.2. Os Atestados de Capacidade Técnica descritos neste item poderão ser objeto de diligência por parte do pregoeiro para sua validação junto ao emissor.

10. Da proposta e do critério de escolha do preço vencedor

10.1. A proposta apresentada incluirá todos os custos necessários para a entrega completa do objeto licitado, bem como todos os impostos, encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, comerciais, fretes, seguros, deslocamentos de pessoal e quaisquer outras taxas, custas ou emolumentos que incidam ou venham a incidir sobre a contratação.

10.2. A proposta de preços deverá conter o número do CNPJ, razão social, endereço completo, telefone de contato, endereço eletrônico e nome do representante legal, além da descrição do item que compõem o objeto desta contratação, o preço unitário e valor total para a quantidade prevista de USTs.

10.3. Os preços cotados são fixos, irrevogáveis e expressos em Real.

10.4. Será considerada vencedora a proposta que apresentar o **MENOR PREÇO GLOBAL**.

11. Obrigações da CONTRATANTE

11.1. Exercer a fiscalização dos serviços prestados, sob os aspectos quantitativos e qualitativos.

11.2. Efetuar o pagamento mensal devido pela execução dos serviços, desde que cumpridas todas as formalidades e exigências do contrato.

11.3. Permitir acesso dos profissionais da contratada às dependências, equipamentos, softwares e sistemas de informação do contratante, necessários à execução dos serviços.

11.4. Prestar as informações e os esclarecimentos pertinentes ao contrato, solicitados pelos profissionais da contratada ou por preposto(s) desta.

11.5. Comunicar oficialmente a contratada quaisquer falhas verificadas no cumprimento do contrato, podendo recusar o recebimento e solicitar a correção ou a reexecução do objeto do contrato, caso não esteja de acordo com as especificações e condições estabelecidas.

11.6. Avaliar e homologar relatório mensal de serviços executados pela contratada, observando as metas de nível mínimo de serviço alcançadas.

11.7. Para os serviços que envolvam atividades específicas da Justiça Eleitoral, a contratante realizará a ambientação dos profissionais disponibilizados pela contratada, visando a prestação adequada desses serviços.

11.8. Oficializar as demandas dos serviços por meio da emissão de Ordem de Serviço (OS), conforme 104e 106.

11.9. Disponibilizar, por meio eletrônico, o registro das demandas para utilização pela contratada.

11.10. Disponibilizar o acesso às normas vigentes de Segurança da Informação e demais, pertinentes à execução dos serviços.

11.11. Receber e avaliar os serviços prestados para efetivar o fechamento das Ordens de Serviços conforme modelo constante do anexo XII.

12. Obrigações da CONTRATADA

12.1. Apresentar garantia da execução contratual conforme previsto na Lei 8666/1993.

12.2. Fica vedada a prestação de serviços por colaboradores da CONTRATADA que sejam cônjuges, companheiros ou parentes em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, inclusive, de servidores do TRE/CE, bem como dos ocupantes de cargos de direção e de assessoramento e de membros e juízes vinculados à Justiça Eleitoral. A CONTRATADA deverá apresentar a Declaração, constante do Anexo VII, devidamente assinada pelos prestadores de serviços.

12.3. Planejar, desenvolver, implantar, executar e manter os serviços, objeto do contrato, observando as especificações e condições estabelecidas.

12.4. Participar de reunião(ões) com equipe de técnicos da CONTRATANTE, a qual fará a convocação dos representantes da empresa e fornecerá previamente a(s) respectiva(s) pauta(s).

12.5. Reportar ao CONTRATANTE, imediatamente, qualquer anormalidade, erro ou irregularidade que possam comprometer a execução dos serviços e o bom andamento das atividades da CONTRATANTE.

12.6. Elaborar e apresentar mensalmente à CONTRATANTE, para aprovação pela equipe de Fiscalização do Contrato, até o quinto dia útil do mês seguinte ao da prestação do serviço, o relatório mensal de serviços prestados, contendo detalhamento do Acordo de Nível de Serviço (ANS) executado, a indicação dos níveis de serviços acordados e as demais informações necessárias ao acompanhamento e avaliação da execução dos serviços.

12.7. Encaminhar à equipe de Fiscalização do Contrato as faturas mensais dos serviços prestados, emitidas em conformidade com os dados dos relatórios mensais de serviços previamente aprovados.

12.8. A fatura deverá conter a indicação resumida dos serviços a que se refira, executados no respectivo período de competência, sendo vedada a inclusão de serviços que não tenham sido expressamente contratados/requisitados pelo TRE/CE.

12.9. Quando solicitado pela Fiscalização do Contrato, encaminhar as documentações que comprovem o correto e tempestivo pagamento dos haveres e verbas trabalhistas dos trabalhadores alocados para realização dos serviços.

12.10. Exigir dos seus empregados, quando em serviço nas dependências da CONTRATANTE, o uso obrigatório de uniformes e crachás de identificação.

12.11. Assegurar que seus empregados, quando em serviço nas dependências da CONTRATANTE, não executem quaisquer outras atividades não relacionadas ao contrato.

12.12. Substituir qualquer empregado cujo comportamento, quando em serviço nas dependências da CONTRATANTE, seja inconveniente ou insatisfatório ao bom andamento dos serviços, contrário ao interesse do serviço público, ou que prejudique a fiscalização.

12.13. Refazer os serviços que foram executados de maneira incorreta ou insatisfatória, sem ônus para a CONTRATANTE.

12.14. Apresentar as informações detalhadas dos serviços que não puderam ser executados em razão de restrições porventura existentes.

12.15. Certificar que os profissionais observem a conduta adequada na utilização dos materiais e equipamentos durante a prestação dos serviços, com base nas orientações fornecidas pela CONTRATANTE.

12.16. Responsabilizar-se pelos danos causados diretamente ao Tribunal Regional Eleitoral ou a terceiros, decorrentes de culpa ou dolo na execução de contrato.

12.17. Não efetuar, sob nenhum pretexto, a transferência de qualquer responsabilidade da CONTRATADA para outras entidades, sejam fabricantes, técnicos, etc, sem a anuência expressa e por escrito da área administrativa da CONTRATANTE.

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

12.19. A CONTRATADA deverá designar um preposto em Fortaleza/CE, por ocasião da assinatura do contrato, informando um número de telefone e um endereço de e-mail para contato, os quais servirão de meio de comunicação entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA, devendo o preposto ainda, assinar o Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo (102)

13. Do pagamento

13.1. Os serviços serão pagos após sua execução, conforme valores estipulados na proposta de preços, em períodos mensais definidos pela CONTRATADA.

13.2. Após verificado que o serviço cumpre as exigências contidas neste Termo de Referência, o CONTRATANTE efetuará o pagamento à CONTRATADA mediante a apresentação de Nota Fiscal, de acordo com as descrições contidas na Nota de Empenho, por meio de ordem bancária, creditada na conta-corrente da CONTRATADA, "no prazo máximo de 30 (trinta) dias, contados do recebimento da Nota Fiscal ou Fatura, exceto para os pagamentos decorrentes de despesas até R\$ 17.600,00 (dezesete mil e seiscentos reais) que serão efetuados no prazo de até 5 (cinco) dias úteis, contados da apresentação da fatura .

14. Das sanções administrativas

14.1. A CONTRATADA ficará sujeita às sanções administrativas previstas na Lei nº 8.666/1993 e suas alterações, no Decreto nº 5.450/2005 e suas alterações e na Lei nº 10.520/2002, a ser aplicada pela autoridade competente do TRE/CE, conforme a gravidade do caso, assegurado o direito ao contraditório e à ampla defesa, sem prejuízo do ressarcimento dos danos ou prejuízos porventura causados à Administração e das cabíveis cominações legais.

14.2. A CONTRATADA, durante a execução do contrato, ficará sujeita a penalidades variáveis de acordo com a gravidade dos casos a seguir:

Tabela 4: Dos Graus e Correspondências

Grau	Correspondência
1	Advertência formal.
2	0,5% sobre o valor mensal do contrato.
3	2% sobre o valor mensal do contrato.
4	2% sobre o valor total do contrato.
5	Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com o TRE-CE, por prazo não superior a 2 (dois) anos.
6	Impedimento de licitar e contratar com a União e descredenciamento do SICAF ou nos sistemas de cadastramento de fornecedores a que se refere o inciso XIV do art. 4º desta Lei, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, nos termos do art. 7º da Lei nº 10.520/2002.
7	Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, nos termos do art. 87, IV, da Lei nº 8.666/1993.

Tabela 5: Das Infrações, Penalidades e Correspondências

Infrações		
Item	Descrição	Grau
1.	Descumprir quaisquer dos itens do Edital de Licitação ou dos seus anexos não previstos nesta tabela de multas, por ocorrência.	1
2.	Descumprir quaisquer dos itens do contrato ou dos seus anexos não previstos nesta tabela de multas, após reincidência formalmente notificada.	2
3.	Descumprir quaisquer dos itens das Obrigações da CONTRATADA ou qualquer outra exigência, especificação ou requisito constante neste termo de referência.	3
4.	Interromper ou suspender a prestação dos serviços, salvo motivo de força maior ou caso fortuito.	4
5.	Convocada dentro do prazo, deixar de celebrar o contrato, apresentar documentação falsa ou deixar de entregar documentação exigida, ensejar o retardamento da execução de seu objeto, não mantiver a proposta, falhar ou fraudar na execução do contrato, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal.	6

14.3. A aplicação da penalidade de graus 5, 6 e 7 não traz prejuízo às demais multas previstas neste instrumento, nem ao ressarcimento dos danos causados à Administração e das demais cominações legais.

14.4. As sanções de advertência, suspensão temporária de participação em licitação, impedimento de contratar com o TRE/CE, impedimento de licitar e contratar com a União, descredenciamento do SICAF e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública poderão ser aplicadas à CONTRATADA cumuladamente às multas convencionais e de mora, descontando-as dos pagamentos a serem efetuados.

14.5. Na aplicação das penalidades previstas nesta cláusula a autoridade competente poderá se valer dos princípios da proporcionalidade, da razoabilidade, e da prevalência e indisponibilidade do interesse público, em decorrência de circunstâncias fundamentadas em fatos devidamente comprovados.

14.6. Após o trânsito em julgado do processo de aplicação de penalidade, o valor da multa porventura aplicada a CONTRATADA será descontado automaticamente da nota fiscal a que vier fazer jus. Em caso de inexistência ou insuficiência de crédito será enviada à contratada GRU, e, caso não haja o pagamento no prazo estipulado, o valor devido será objeto de inscrição em Dívida Ativa da União, cobrado com base na Lei nº 6830/80, sem prejuízo da correção monetária pelo Índice Geral de Preços do Mercado [IGPM], ou outro índice que porventura venha a substituí-lo.

14.7. O TRE/CE promoverá o registro no SICAF de toda e qualquer penalidade imposta à CONTRATADA.

14.8. Se o motivo do descumprimento ocorrer por comprovado impedimento ou reconhecida força maior, devidamente justificado e aceito pela Administração do TRE/CE, a CONTRATADA ficará isenta das penalidades mencionadas.

14.9. Da aplicação das penalidades previstas caberá recurso no prazo de 05 (cinco) dias úteis a partir da data da intimação.

14.10. Os atos administrativos de aplicação das sanções serão publicados resumidamente no Diário Oficial da União e no Diário da Justiça Eletrônico do Tribunal Regional Eleitoral do Ceará.

14.11. Fica estabelecido que os casos omissos serão resolvidos entre as partes contratantes, respeitados o objeto do contrato, a legislação e demais normas reguladoras da matéria, em especial a Lei nº 8.666/1993 e a Lei nº 10.520/2002, aplicando-lhes, quando for o caso, supletivamente, os princípios da Teoria Geral dos Contratos e as disposições do Direito Privado.

15. Da fiscalização do contrato

15.1. O acompanhamento e a fiscalização do contrato deverá ser exercido por Equipe de Gestão da Contratação definida em Portaria, conforme determina a Res. CNJ 182/2013 em seu art. 2º, inciso XII.

15.1.1. O *fiscal demandante* do contrato será o titular da Coordenadoria de Infraestrutura (COINF), tendo como suplente o Assistente da referida Coordenadoria.

15.1.2. Serão *fiscais técnicos* do contrato os titulares das seções beneficiárias do contrato, a saber: Seção de Suporte Operacional e Redes – SESRE e Seção de Atendimento e Apoio ao Usuário - SECAT, tendo como suplentes os assistentes das referidas unidades.

15.1.3. Caberá ao Diretor-Geral indicar um servidor da área administrativa para atuar como *fiscal administrativo* do contrato.

15.2. Indicam-se como gestor e suplente de gestor do contrato, respectivamente, o titular da Coordenadoria de Infraestrutura e respectivo assistente.

15.3. Os fiscais técnicos e demandantes ficarão responsáveis pela certificação de notas fiscais para efeito de pagamento, fiscalização do cumprimento de prazos e cláusulas contratuais, além da verificação da necessidade de aplicação de penalidades, bem como as providências necessários à solução de qualquer contratempo que porventura venha a ocorrer.

15.3.1. Os referidos fiscais deverão otificar a empresa sobre problemas verificados em qualquer serviço ofertado e acompanhar sua devida reparação, antes de certificar a nota fiscal.

15.4. As decisões e providências que ultrapassarem a competência da fiscalização deverão ser solicitadas pelos gestores do contrato, em tempo oportuno, à Diretoria-Geral, para adoção das medidas que julgar convenientes.

15.5. A ação de fiscalização não exonera a CONTRATADA de suas responsabilidades contratuais.

16. Da documentação complementar

16.1. Será exigida prestação de garantia na presente contratação, nos termos do art. 56, §1º, da Lei nº 8.666/1993, cabendo à CONTRATADA cumpri-la em até 10 (dez) dias úteis a contar da assinatura do contrato, bem como optar por uma das seguintes modalidades:

a) Caução em dinheiro ou em títulos da dívida pública, devendo estes ter sido emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizada pelo Banco Central do Brasil e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Fazenda;

b) Seguro-garantia;

c) Fiança bancária.

16.2. A garantia equivalerá a 5% (cinco por cento) do valor do contrato e terá seu valor atualizado nas mesmas condições daquele.

16.3. A garantia deverá se estender até 3 (três) meses após o término da vigência do contrato, devendo ser liberada somente mediante comprovação de que a CONTRATADA cumpriu todas as obrigações contratuais.

17. Da vigência do contrato

17.1. O contrato terá vigência de 30 (trinta) meses, a contar da data da publicação do seu extrato no Diário Oficial da União, tendo início e vencimento em dia de expediente, devendo excluir o primeiro e incluir o último, podendo ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos, até o limite de 60(sessenta) meses, nos termos do inciso II do art. 57 da Lei n.º 8.666/93.

18. Da política de sustentabilidade

18.1. Este projeto se submete à Política de Logística Sustentável (PLS) do TRE/CE, a ser definida pelo Comitê Socioambiental da Justiça Eleitoral do Ceará, instituído pela Portaria TRE/CE nº 857/2015, em conformidade com o Plano de Logística Sustentável do Poder Judiciário, instituído pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ), por meio de sua Resolução nº 201/2015.

Fortaleza, segunda-feira, 19 de agosto de 2019

Elaborado por:

<i>(assinatura eletrônica)</i>	<i>(assinatura eletrônica)</i>	<i>(assinatura eletrônica)</i>
Alexandre Monteiro Paulo	Flávio Moreira de Oliveira	Jonas de Araújo Luz Junior
Assistente FC-4	Chefe da SECAT	Coordenador de Infraestrutura

De acordo com o art. 10 §2º da Portaria 1.240/2009, aprovo o presente Termo de Referência.

(assinatura eletrônica)

Carlos Antônio Sampaio de Melo
Secretário de Tecnologia da Informação

Submódulo I - Estimativa de custo unitário da UST

Item	Descrição	TRE-SP Pregão nº 21/2018	TSE Contrato nº 16/2015	TRE-BA* Pregão nº 09/2018	Média
1.	Unidades de Serviços Técnicos (UST).	R\$ 29,90	R\$ 46,50	R\$ 30,66	R\$ 35,00

* Foi considerado o custo das atividades de demanda, por serem mais similares ao catálogo do TRE/CE (1,5*R\$ 20,44 = R\$ 30,66), conforme licitação do TRE-BA.

Item	Descrição	Total de UST (30 meses)	Custo estimado	Valor anual estimado	Valor estimado do contrato (30 meses)
1	Unidades de Serviços Técnicos (UST).	42500	R\$ 35,00	R\$ 595.000,00	R\$ 1.487.500,00

Competências

ESCOLARIDADE	
Código	Nome / Descrição
E1	Ensino médio completo.
E2	Ensino superior completo na área de Tecnologia da Informação (TI).
E3	Ensino superior completo.
E4	Ensino superior incompleto na área de Tecnologia da Informação (TI)(a partir do 4º semestre).
E5	Especialização em Gerência de Projetos ou Governança de TI
HABILIDADES	
Código	Nome / Descrição
H1	Conhecimento básico em microinformática.
H2	Utilização de sistemas operacionais Windows 7 ou superior.
H3	Operação de microcomputadores.
H4	Utilização de softwares de automação de escritório, tais como editores de texto e planilhas eletrônicas.
H5	Experiência mínima de 02 (dois) anos em atividades de supervisão de equipes de Service Desk e de suporte técnico.
H6	Experiência mínima de 02 (dois) anos em instalação, configuração, customização e resolução de problemas em computadores servidores, em ambientes Linux.
H7	Experiência mínima de 02 (dois) anos em instalação, configuração, customização e resolução de problemas em computadores servidores, em ambientes Microsoft.
H8	Experiência na plataforma de correio eletrônico Zimbra.
H9	Experiência na plataforma de monitoramento Zabbix.
H10	Experiência mínima de 02 (dois) anos na instalação, configuração e resolução de problemas em software e políticas de cópia de segurança e restauração de dados.
H11	Experiência mínima de 01 (um) ano na instalação, configuração e resolução de problemas em solução de armazenamento baseada em Storage Area Network – SAN.
H12	Experiência mínima de 01 (um) ano na instalação, configuração e resolução de problemas em solução de Backup baseada em HP Data protector ou System Center Data Protection Manager.
H13	Elaboração de documentação, de conteúdo para treinamento e de manuais para usuários finais dos sistemas.
H14	Noções de Servidores Linux e Arquitetura e Protocolos de Rede TCP/IP.
H15	Conhecimento sobre plataforma web e protocolo HTTP.
H16	Levantamento e análise das necessidades do cliente/negócio com registro em ata de reunião.
H17	Elaboração de relatório, plano de ação ou parecer técnico.
H18	Conhecimento sobre arquitetura cliente/servidor.
H19	Experiência em uso de ferramenta corporativa de segurança Antivirus.
H20	Experiência mínima de 01 ano em ambiente virtualizado.
H21	Experiência mínima de 01 ano em configuração de equipamentos de rede.
CERTIFICAÇÕES / CURSOS	
Código	Nome / Descrição
C1	Comprovação de qualificação em ITIL Foundation V3 ou superior.
C2	Curso de redes de computadores com carga horária mínima de 20 horas.
C3	Curso de manutenção de computadores de, no mínimo, 20 horas.

C4	Curso em administração de roteadores, firewalls e switches de, no mínimo, 40 horas.
C5	Curso de redes de computadores com carga horária mínima de 20 horas.
C6	Certificação Oficial MCSA (<i>Microsoft Certified Solutions Associate</i>) para Windows Server 2012 ou superior.
C7	Curso de, no mínimo, 40 horas para System Center 2012 (Configuration Manager e Service Manager) ou superior.
C8	Certificação em Virtualização VCP (VMware) ou MCSA (Hyper-V).
C9	Curso de administração de rede Linux de, no mínimo, 120 horas.
C10	Curso de monitoramento de rede com a ferramenta Zabbix ou similar de, no mínimo, 40 horas.
C11	Curso de Gerenciamento de Storage do fabricante EMC de, no mínimo, 40 horas.
C12	Curso em HP Data Protector ou System Center Data Protection Manager.
C13	Certificação LPIC- 1 para ambiente Linux.
C14	Curso relativo a Qualidade e Excelência no atendimento, ou afins, com no mínimo 08 horas de duração e que tenha ocorrido no máximo há 2 anos.
C15	Curso de administração Microsoft Windows Server 2012 ou superior de, no mínimo, 120 horas.

Catálogo de Serviços

TAREFA Nº S-001 COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA Quadro estimativo				
			TIPO:	SUPORTE
			Custo Unitário em UST	1
			Previsão de Consumo Anual	48
			Custo Final Previsto em UST	48
Tarefa/Demanda: Abertura e acompanhamento de chamados.		Objetivo: Controle, continuidade. Atendimento de 1º nível. Realizar abertura de chamado com setor responsável para realização de substituição de peças, periféricos, no-break, movimentação de ativos dentro da sede ou em ambientes externos pertencentes ao Tribunal. Para registro do atendimento, utilizar sistema de controle de chamado adotado pelo contratante.		
LISTA DE ATIVIDADES				
Item	Complexidad e (*)	Atividade	Formulação do Custo	Esforço Total
01	M	Abertura e acompanhamento de chamados junto ao setor responsável, prestando informações solicitadas.	30 Min x M	0,5
02	M	Verificar e acompanhar o chamado.	25 Min x M	0,42
03	B	Concluir e fechar o chamado.	5 Min x B	0,08
CUSTO FINAL PARA CADA TAREFA – UST				1

(*) **Baixa.** Intermediária. **Mediana.** Alta. **Especialista**

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS				
1. Executar o procedimento dentro do prazo previsto na solicitação. 2. Registra no chamado a definição da peça solicitada. 3. Informações e períodos deverão ser confiáveis e dentro da programação.				
PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES				
1. Avaliação das informações. 2. Mesmo em caso de glosas dos resultados esperados o relatório deverá ser refeito pela Contratada até atender a demanda sem maior ônus para o Solicitante. 3. Requisitos técnicos do profissional: E4, H1, H3 ou C3				

TAREFA Nº S-002 COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA Quadro estimativo				
			TIPO:	SUPORTE
			Custo Unitário em UST	0,5
			Previsão de Consumo Anual	48
			Custo Final Previsto em UST	24
Tarefa/Demanda: Encaminhamento de chamados.		Objetivo: Controle, continuidade. Atendimento de 1º nível. Realizar encaminhamento de chamado com setor responsável por equipamentos, redes, sistemas, banco, infraestrutura predial ou internet. Para registro do atendimento, utilizar sistema de controle de chamado adotado pelo contratante.		
LISTA DE ATIVIDADES				
Item	Complexidade (*)	Atividade	Formulação do Custo	Esforço Total
01	M	Contato com o setor destino para obter informações e passar detalhes sobre o incidente. Execução de procedimentos auxiliares conforme orientação do setor	30 Min x M	0,5

		especializado. Encaminhamento de chamados junto ao setor responsável, prestando informações solicitadas.		
CUSTO FINAL PARA CADA TAREFA – UST				0,5

(*) **Baixa. Intermediária. Mediana. Alta. Especialista**

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS
<p>Executar o procedimento dentro do prazo previsto na solicitação.</p> <p>Detalhar a situação e proceder orientações para o encaminhamento;</p> <p>Informações e períodos deverão ser confiáveis e dentro da programação.</p>
PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES
<p>Avaliação das informações.</p> <p>Mesmo em caso de glosas dos resultados esperados o relatório deverá ser refeito pela Contratada até atender a demanda sem maior ônus para o Solicitante.</p> <p>Requisitos técnicos do profissional: E4, H1, H3</p>

TAREFA Nº S-003 COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA Quadro estimativo				
			TIPO:	SUPORTE
			Custo Unitário em UST	1
			Previsão de Consumo Anual	36
			Custo Final Previsto em UST	36
Tarefa/Demanda: Alteração ou Configuração de Aplicativos corporativos.		Objetivo: Controle, segurança e disponibilidade. Atendimento de 2º nível. Assegurar que os procedimentos de alteração e configuração de parâmetros de softwares de homologação/Produção, demandados pela equipe técnica, sejam executados e testados seguindo padrão de qualidade estipulado pelo Tribunal. Para registro do atendimento, utilizar sistema de controle de chamado adotado pelo contratante.		
LISTA DE ATIVIDADES				
Item	Complexidade (*)	Atividade	Formulação do Custo	Esforço Total
01	M	Receber solicitação, analisar requisitos, executar as alterações solicitadas pela área responsável após atendimento de todos os requisitos.	30 min x M	0.5
02	I	Executar os testes de funcionamento e disponibilidade dos serviços.	25 Min x I	0,42
03	B	Concluir e fechar o chamado.	05 Min x B	0,08
CUSTO FINAL PARA CADA TAREFA – UST				1

(*) **Baixa. Intermediária. Mediana. Alta. Especialista**

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS
<p>Executar o procedimento dentro do prazo previsto na solicitação e conforme procedimento.</p> <p>Informações e períodos deverão ser confiáveis e dentro da programação.</p>
PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES
<p>Avaliação das informações.</p> <p>Mesmo em caso de glosas dos resultados esperados o relatório deverá ser refeito pela Contratada até atender a demanda sem maior ônus para o Solicitante.</p> <p>Requisitos técnicos do profissional: E4, H1, H3</p>

TAREFA Nº S-004 COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA Quadro estimativo	
TIPO:	SUPORTE
Custo Unitário em UST	1

		Previsão de Consumo Anual	84	
		Custo Final Previsto em UST	84	
Tarefa/Demanda: Atualização local de Aplicativos corporativos.		Objetivo: Conectividade e padronização. Atendimento de 2º nível. Manter aplicativos corporativos atualizados, padronizados, seguros e com bom desempenho conforme padrão de qualidade adotado. Para registro do atendimento, utilizar sistema de controle de chamado adotado pelo contratante.		
LISTA DE ATIVIDADES				
Item	Complexidade (*)	Atividade	Formulação do Custo	Esforço Total
01	M	Executar as alterações solicitadas pela área responsável após atendimento de todos os requisitos.	30 min x M	0,5
02	I	Executar e validar a atualização no ambiente de produção.	25 Min x I	0,42
03	B	Concluir e fechar o chamado.	5 Min x B	0,08
CUSTO FINAL PARA CADA TAREFA – UST				1

(*) Baixa. Intermediária. Mediana. Alta. Especialista

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS
Executar o procedimento conforme descrito e dentro do prazo previsto na solicitação. Informações e períodos deverão ser confiáveis e dentro da programação.
PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES
Avaliação das informações. Mesmo em caso de glosas dos resultados esperados o relatório deverá ser refeito pela Contratada até atender a demanda sem maior ônus para o Solicitante. Requisitos técnicos do profissional: E4, H1, H3 e H4

TAREFA Nº S-005 COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA Quadro estimativo				
TIPO: Custo Unitário em UST Previsão de Consumo Anual Custo Final Previsto em UST			SUPORTE	
			1	
			120	
			120	
Tarefa/Demanda: Migração de aplicativos de e-mail		Objetivo: Conectividade e padronização. Atendimento de 2º nível. Assegurar que os procedimentos de atualização de softwares de Produção, demandados pela equipe técnica, sejam executados e testados seguindo padrão de qualidade estipulado pelo Tribunal. Para registro do atendimento, utilizar sistema de controle de chamado adotado pelo contratante.		
LISTA DE ATIVIDADES				
Item	Complexidade (*)	Atividade	Formulação do Custo	Esforço Total
01	M	Executar as alterações solicitadas pela área responsável após atendimento de todos os requisitos.	30 min x M	0,5
02	I	Executar os testes de funcionamento e disponibilidade dos serviços.	25 Min x I	0,42
03	B	Concluir e fechar o chamado.	0,5 Min x B	0,08
CUSTO FINAL PARA CADA TAREFA – UST				

(*) Baixa. Intermediária. Mediana. Alta. Especialista

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS
<p>Executar o procedimento dentro do prazo previsto na solicitação.</p> <p>Informações e períodos deverão ser confiáveis e dentro da programação.</p>
PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES
<p>Avaliação das informações.</p> <p>Mesmo em caso de glosas dos resultados esperados o relatório deverá ser refeito pela Contratada até atender a demanda sem maior ônus para o Solicitante.</p> <p>Requisitos técnicos do profissional: E4, H1, H3 e H4</p>

TAREFA Nº S-006 COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA Quadro estimativo				
			TIPO:	SUPORTE
			Custo Unitário em UST	1,58
			Previsão de Consumo Anual	24
			Custo Final Previsto em UST	37,92
Tarefa/Demanda: Atualização de SO(Instalação segura)		Objetivo: Conectividade e padronização. Atendimento de 2º nível. Assegurar que os procedimentos de atualização de softwares de Produção, demandados pela equipe técnica, sejam executados e testados seguindo padrão de qualidade estipulado pelo Tribunal. Para registro do atendimento, utilizar sistema de controle de chamado adotado pelo contratante.		
LISTA DE ATIVIDADES				
Item	Complexidade de (*)	Atividade	Formulação do Custo	Esforço Total
01	M	Executar a atualização do sistema operacional conforme solicitação da área responsável após atendimento de todos os requisitos.	60 min x M	1

02	I	Executar os testes de funcionamento e disponibilidade dos serviços.(testes de funcionamento de todas as aplicações seguras no login de teste e com o login do usuário)	30 Min x I	0,5
03	B	Concluir e fechar o chamado.	5 Min x B	0,08
CUSTO FINAL PARA CADA TAREFA – UST				1,58

(*) **Baixa.** Intermediária. **Mediana.** Alta. **Especialista**

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS	
<p>Executar o procedimento dentro do prazo previsto na solicitação.</p> <p>Registra o chamado conforme definição.</p> <p>Informações e períodos deverão ser confiáveis e dentro da programação.</p>	
PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES	
<p>Avaliação das informações.</p> <p>Mesmo em caso de glosas dos resultados esperados o relatório deverá ser refeito pela Contratada até atender a demanda sem maior ônus para o Solicitante.</p> <p>Requisitos técnicos do profissional: E4, H1, H2, H3</p>	

TAREFA Nº S-007 COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA Quadro estimativo					
Tarefa/Demanda: Atualização de <i>drivers</i> em estações			TIPO:		SUPORTE
			Custo Unitário em UST		2
			Previsão de Consumo Anual		48
			Custo Final Previsto em UST		96
			Objetivo: Conectividade e padronização. Atendimento de 2º nível. Manter o sistema operacional e o hardware dos microcomputadores atualizados, padronizados, seguros e com bom desempenho conforme padrão de qualidade adotado. Para registro do atendimento, utilizar sistema de controle de chamado adotado pelo contratante.		
LISTA DE ATIVIDADES					
Item	Complexida de (*)	Atividade	Formulação do Custo	Esforço Total	
01	M	Identificar no site do fabricante os novos drivers que encaixam no critério definido.	30 min x M	0,5	
02	M	Estudar documentação e definir o procedimento para atualizar o driver (ex. upgrade, desinstalar, etc).	30 Min x M	0,5	
03	M	Executar, testar e validar a atualização.	55 hora x A	0,92	
05	B	Concluir e fechar o chamado.	5 Min x B	0,08	
CUSTO FINAL PARA CADA TAREFA – UST				2	

(*) **Baixa.** Intermediária. **Mediana.** Alta. **Especialista**

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS	
<p>Executar o procedimento dentro do prazo previsto na solicitação.</p> <p>Registra no chamado conforme definição.</p> <p>Informações e períodos deverão ser confiáveis e dentro da programação.</p>	
PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES	
<p>Avaliação das informações.</p> <p>Mesmo em caso de glosas dos resultados esperados o relatório deverá ser refeito pela Contratada até atender a demanda sem maior ônus para o Solicitante.</p> <p>Requisitos técnicos do profissional: E4, H1, H2, H3</p>	

TAREFA Nº S-008 COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA Quadro estimativo				
			TIPO:	SUPORTE
			Custo Unitário em UST	2
			Previsão de Consumo Anual	60
			Custo Final Previsto em UST	120
Tarefa/Demanda: Backup de dados e configuração de e-mail e Restauração		Objetivo: Continuidade e disponibilidade. Atendimento de 2º nível. Assegurar que os procedimentos de cópia de segurança, tanto os rotineiros quanto os por demanda sejam executados em conformidade com a padronização e definições da área responsável. Para registro do atendimento, utilizar sistema de controle de chamado adotado pelo contratante.		
LISTA DE ATIVIDADES				
Item	Complexidade e (*)	Atividade	Formulação do Custo	Esforço Total
01	M	Verificar quais arquivos serão realizados backup, conforme solicitação do demandante.	30 min x A	0,5
02	M	Efetuar backup dos dados de e-mail e das configurações existentes	30 min x A	0,5
03	M	Restaurar o backup, se for o caso, verificar a integridade dos dados e estabilidade do e-mail.	55 min x A	0,92
04	B	Concluir e fechar o chamado.	0,25 Min x B	0,25
CUSTO FINAL PARA CADA TAREFA – UST				2

(*) Baixa. Intermediária. Mediana. Alta. Especialista

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS
Executar o procedimento dentro do prazo previsto na solicitação. Informações e períodos deverão ser confiáveis e dentro da programação.
PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES
Avaliação das informações. Mesmo em caso de glosas dos resultados esperados o relatório deverá ser refeito pela Contratada até atender a demanda sem maior ônus para o Solicitante. Requisitos técnicos do profissional: E4, H1, H2, H3

TAREFA Nº S-009 COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA Quadro estimativo				
			TIPO:	SUPORTE
			Custo Unitário em UST	4
			Previsão de Consumo Anual	48
			Custo Final Previsto em UST	192
Tarefa/Demanda: Backup de dados para dispositivos de armazenamento externo, local ou via rede		Objetivo: Continuidade e disponibilidade. Atendimento de 2º nível. Assegurar que os procedimentos de cópia de segurança, tanto os rotineiros quanto os por demanda sejam executados em conformidade com a padronização e definições da área responsável. Para registro do atendimento, utilizar sistema de controle de chamado adotado pelo contratante.		
LISTA DE ATIVIDADES				
Item	Complexidad e (*)	Atividade	Formulação do Custo	Esforço Total

01	M	Assegurar que unidade externa ou conectividade com o destino esteja em perfeito estado, para a mudança dos arquivos;	5 min x A	0,08
02	M	Efetuar backup dos dados	2 horas x M	2
03	M	Restaurar o backup caso seja solicitado e verificar a integridade dos dados e estabilidade do e-mail.	1 hora x 50 min x M	1,84
04	B	Concluir e fechar o chamado.	0,25 Min x B	0,08
CUSTO FINAL PARA CADA TAREFA – UST				4

(*) **B**aixa. **I**ntermediária. **M**ediana. **A**lta. **E**specialista

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS	
<p>Executar o procedimento dentro do prazo previsto na solicitação.</p> <p>Registra no chamado conforme definição</p> <p>Informações e períodos deverão ser confiáveis e dentro da programação.</p>	
PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES	
<p>Avaliação das informações.</p> <p>Mesmo em caso de glosas dos resultados esperados o relatório deverá ser refeito pela Contratada até atender a demanda sem maior ônus para o Solicitante.</p> <p>Requisitos técnicos do profissional: E4, H1, H2, H3</p>	

TAREFA Nº S-010 COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA Quadro estimativo				
			TIPO:	SUPORTE
			Custo Unitário em UST	1
			Previsão de Consumo Anual	12
			Custo Final Previsto em UST	12
Tarefa/Demanda: Configuração simples de SO (estação)		Objetivo: Conectividade e padronização. Atendimento de 2º nível. Configuração de parâmetros do SO de média complexidade em estações ou de um número reduzido de parâmetros.		
LISTA DE ATIVIDADES				
Item	Complexidade de (*)	Atividade	Formulação do Custo	Esforço Total
01	M	Executar a configuração do sistema operacional conforme solicitação da área responsável após atendimento de todos os requisitos.	30 min x M	0,5
02	I	Executar os testes de funcionamento e disponibilidade dos serviços. Concluir e fechar o chamado, registrando os parâmetros alterados e testes.	30 Min x I	0,5
CUSTO FINAL PARA CADA TAREFA – UST				1

(*) **B**aixa. **I**ntermediária. **M**ediana. **A**lta. **E**specialista

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS	
<p>Executar o procedimento dentro do prazo previsto na solicitação.</p> <p>Registra no chamado conforme definição</p> <p>Informações e períodos deverão ser confiáveis e dentro da programação.</p>	
PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES	
<p>Avaliação das informações.</p> <p>Mesmo em caso de glosas dos resultados esperados o relatório deverá ser refeito pela Contratada até atender a demanda sem maior ônus para o Solicitante.</p> <p>Requisitos técnicos do profissional: E4, H1, H2, H3</p>	

TAREFA Nº S-011 COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA Quadro estimativo				
			TIPO:	SUPORTE
			Custo Unitário em UST	4
			Previsão de Consumo Anual	24
			Custo Final Previsto em UST	96
Tarefa/Demanda: Backup de imagem de sistema operacional		Objetivo: Continuidade e disponibilidade. Atendimento de 2º nível. Assegurar que os procedimentos de cópia de segurança, tanto os rotineiros quanto os por demanda sejam executados em conformidade com a padronização e definições da área responsável. Para registro do atendimento, utilizar sistema de controle de chamado adotado pelo contratante.		
LISTA DE ATIVIDADES				
Item	Complexidade e (*)	Atividade	Formulação do Custo	Esforço Total
01	M	Verificar solicitação da área demandante	5 min x M	0,08
02	M	Efetuar copia do sistema operacional	2 horas x M	2
03	M	Restaurar o backup caso seja solicitado e verificar a integridade do sistema operacional e sua estabilidade.	1 hora e 50 minx M	1,84
04	B	Concluir e fechar o chamado.	5 Min x B	0,08
CUSTO FINAL PARA CADA TAREFA – UST				4

(*) **B**aixa. **I**ntermediária. **M**ediana. **A**lta. **E**specialista

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS
Executar o procedimento dentro do prazo previsto na solicitação. Registrar no chamado conforme definição. Informações e períodos deverão ser confiáveis e dentro da programação.
PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES
Avaliação das informações. Mesmo em caso de glosas dos resultados esperados o relatório deverá ser refeito pela Contratada até atender a demanda sem maior ônus para o Solicitante. Requisitos técnicos do profissional: E4, H1, H2, H3

TAREFA Nº S-012 COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA Quadro estimativo				
			TIPO:	SUPORTE
			Custo Unitário em UST	1
			Previsão de Consumo Anual	48
			Custo Final Previsto em UST	48
Tarefa/Demanda: Criar compartilhamento de Impressora ou scanner.		Objetivo: Conectividade e disponibilidade. Executar procedimentos para criação, configuração e disponibilização de um compartilhamento de dispositivo, mantendo e aperfeiçoando um único modelo de atividade. Para registro do atendimento, utilizar sistema de controle de chamado adotado pelo contratante.		
LISTA DE ATIVIDADES				
Item	Complexidad e (*)	Atividade	Formulação do Custo	Esforço Total
01	M	Avaliar a demanda do solicitante determinando o melhor local para o compartilhamento, quem terá acesso e com quais permissões.	20 min x M	0,34

02	M	Criar, configurar e testar o compartilhamento. Testar um perfil cujo acesso deve ser concedido e testar um perfil cujo acesso deve ser negado.	35 Min x M	0,58
03	B	Concluir e fechar o chamado.	5 Min x B	0,08
CUSTO FINAL PARA CADA TAREFA – UST				1

(*) **B**aixa. **I**ntermediária. **M**ediana. **A**lta. **E**specialista

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS
<p>Executar o procedimento dentro do prazo previsto na solicitação.</p> <p>Registra no chamado conforme definição da peça substituída.</p> <p>Informações e períodos deverão ser confiáveis e dentro da programação.</p>
PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES
<p>Avaliação das informações.</p> <p>Mesmo em caso de glosas dos resultados esperados o relatório deverá ser refeito pela Contratada até atender a demanda sem maior ônus para o Solicitante.</p> <p>Requisitos técnicos do profissional: E4, H1, H2, H3</p>

TAREFA Nº S-013 COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA Quadro estimativo				
TIPO: Custo Unitário em UST Previsão de Consumo Anual Custo Final Previsto em UST			SUPORTE	
			1	
			36	
			36	
Tarefa/Demanda: Criar mapeamento de rede.		Objetivo: Conectividade e disponibilidade. Executar procedimentos para criação, configuração e disponibilização de um mapeamento de rede. Para registro do atendimento, utilizar sistema de controle de chamado adotado pelo contratante.		
LISTA DE ATIVIDADES				
Item	Complexidade (*)	Atividade	Formulação do Custo	Esforço Total
01	M	Avaliar a demanda do solicitante determinando o melhor local para o compartilhamento, quem terá acesso e com quais permissões.	20 min x M	0,34
02	M	Criar, configurar e testar o compartilhamento. Testar um perfil cujo acesso deve ser concedido e testar um perfil cujo acesso deve ser negado.	35 Min x M	0,58
03	B	Concluir e fechar o chamado.	5 Min x B	0,08
CUSTO FINAL PARA CADA TAREFA – UST				1

(*) **B**aixa. **I**ntermediária. **M**ediana. **A**lta. **E**specialista

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS
<p>Executar o procedimento dentro do prazo previsto na solicitação.</p> <p>Registra no chamado conforme definição.</p> <p>Informações e períodos deverão ser confiáveis e dentro da programação.</p>
PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES
<p>Avaliação das informações.</p> <p>Mesmo em caso de glosas dos resultados esperados o relatório deverá ser refeito pela Contratada até atender a demanda sem maior ônus para o Solicitante.</p> <p>Requisitos técnicos do profissional: E4, H1, H2, H3</p>

TAREFA Nº S-014				
COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA				
Quadro estimativo				
			TIPO:	SUPORTE
			Custo Unitário em UST	1,5
			Previsão de Consumo Anual	12
			Custo Final Previsto em UST	18
Tarefa/Demanda: Configuração Completa de SO (estação)		Objetivo: Conectividade e padronização. Configuração de todos parâmetros do SO em estações, necessários para colocar uma estação obtida através da aplicação de uma imagem em produção.		
LISTA DE ATIVIDADES				
Item	Complexidade (*)	Atividade	Formulação do Custo	Esforço Total
01	M	Executar a configuração do sistema operacional conforme solicitação da área responsável após atendimento de todos os requisitos.	60 min x M	1
02	I	Executar os testes de funcionamento e disponibilidade dos serviços. Concluir e fechar o chamado, registrando os parâmetros alterados e testes.	30 Min x I	0,5
CUSTO FINAL PARA CADA TAREFA – UST				1,5

(*) Baixa. Intermediária. Mediana. Alta. Especialista

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS
Executar o procedimento dentro do prazo previsto na solicitação. Registra no chamado conforme definição Informações e períodos deverão ser confiáveis e dentro da programação.
PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES
Avaliação das informações. Mesmo em caso de glosas dos resultados esperados o relatório deverá ser refeito pela Contratada até atender a demanda sem maior ônus para o Solicitante. Requisitos técnicos do profissional: E4, H1, H2, H3

TAREFA Nº S-015 COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA Quadro estimativo				
			TIPO:	SUPORTE
			Custo Unitário em UST	1
			Previsão de Consumo Anual	12
			Custo Final Previsto em UST	12
Tarefa/Demanda: Configuração de SETUP		Objetivo: Controle, continuidade e conectividade. Atendimento de 2º nível. Realizar configuração conforme padrão adotado pelo Tribunal, seguinte documentação técnica da base de conhecimento. Para registro do atendimento, utilizar sistema de controle de chamado adotado pelo contratante.		
LISTA DE ATIVIDADES				
Item	Complexidad e (*)	Atividade	Formulação do Custo	Esforço Total
01	M	Verificar solicitação da área demandante, para realizar as configurações necessárias;	10 min x M	0,17
02	M	Efetuar configurações na bios de acordo com o padrão adotado;	30 Min x M	0,5

03	M	Testar o computador para verificar se os serviços estão funcionando;	15 min x M	0,25
04	B	Concluir e fechar o chamado.	5 Min x B	0,08
CUSTO FINAL PARA CADA TAREFA – UST				1

(*) **B**aixa. **I**ntermediária. **M**ediana. **A**lta. **E**specialista

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS
<p>Executar o procedimento dentro do prazo previsto na solicitação.</p> <p>Registra no chamado conforme definição da peça substituída.</p> <p>Informações e períodos deverão ser confiáveis e dentro da programação.</p>
PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES
<p>Avaliação das informações.</p> <p>Mesmo em caso de glosas dos resultados esperados o relatório deverá ser refeito pela Contratada até atender a demanda sem maior ônus para o Solicitante.</p> <p>Requisitos técnicos do profissional: E4, H1, H2, H3</p>

TAREFA Nº S-016 COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA Quadro estimativo				
			TIPO:	SUPORTE
			Custo Unitário em UST	2,5
			Previsão de Consumo Anual	24
			Custo Final Previsto em UST	60
Tarefa/Demanda: Criação, Formatação e recuperação de discos rígidos.		Objetivo: Conectividade, capacidade e disponibilidade. Atendimento de 1º nível Disponibilizar nova área em disco em conformidade com o padrão de qualidade adotado. Para registro do atendimento, utilizar sistema de controle de chamado adotado pelo Contratante.		
LISTA DE ATIVIDADES				
Item	Complexidade e (*)	Atividade	Formulação do Custo	Esforço Total
01	M	Avaliar a demanda para atender o tamanho e a formatação mais adequada para cada aplicação. Identificar os requisitos de auditoria e permissões de acesso.	1 Hora x A	0,5
02	M	Executar a configuração de acordo com a requisição demandada pela área responsável e com os procedimentos existentes da auditoria e permissão de acesso.	100 Min x M	1,67
03	M	Verificar e testar unidade de disco, executando operações de leitura e escrita.	15 Min x M	0,25
04	B	Concluir e fechar o chamado.	5 Min x B	0,08
CUSTO FINAL PARA CADA TAREFA – UST				2,5

(*) **B**aixa. **I**ntermediária. **M**ediana. **A**lta. **E**specialista

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS
<p>Executar o procedimento dentro do prazo previsto na solicitação.</p> <p>Registra no chamado conforme definição da peça substituída.</p> <p>Informações e períodos deverão ser confiáveis e dentro da programação.</p>
PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES
<p>Avaliação das informações.</p> <p>Mesmo em caso de glosas dos resultados esperados o relatório deverá ser refeito pela Contratada até atender a demanda sem maior ônus para o Solicitante.</p>

Requisitos técnicos do profissional: E4, H1, H2, H3

TAREFA Nº S-017 COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA Quadro estimativo				
			TIPO:	SUPORTE
			Custo Unitário em UST	1,5
			Previsão de Consumo Anual	24
			Custo Final Previsto em UST	36
Tarefa/Demanda: Hardware Microcomputador		Objetivo Continuidade e conectividade. Atendimento de 1º nível. Após identificado que a estação de trabalho não está funcionando por causa de peça com defeito, sendo necessário a remoção do microcomputador para devida manutenção. Para registro do atendimento, utilizar sistema de controle de chamado adotado pelo Contratante.		
LISTA DE ATIVIDADES				
Item	Complexida de (*)	Atividade	Formulação do Custo	Esforço Total
01	B	Identificar incidente que ocasiona o não funcionamento do microcomputador.	30 Min x M	0,5
02	M	Substituir item de Microcomputador	30 min x M	0,5
03	M	Verificar e testar	25 Min x M	0,42
04	M	Concluir e fechar o chamado.	5 Min x B	0,08
CUSTO FINAL PARA CADA TAREFA – UST				1,5

(*) **B**aixa. **I**ntermediária. **M**ediana. **A**lta. **E**specialista

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS
Executar o procedimento dentro do prazo previsto na solicitação. Registra no chamado conforme definição da peça substituída. Informações e períodos deverão ser confiáveis e dentro da programação.
PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES
Avaliação das informações. Mesmo em caso de glosas dos resultados esperados o relatório deverá ser refeito pela Contratada até atender a demanda sem maior ônus para o Solicitante. Requisitos técnicos do profissional: E4, H1, H2, H3

TAREFA Nº S-018 COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA Quadro estimativo				
			TIPO:	SUPORTE
			Custo Unitário em UST	0,5
			Previsão de Consumo Anual	60
			Custo Final Previsto em UST	30
Tarefa/Demanda: Substituição ou instalação de periféricos de TI.		Objetivo: Continuidade e conectividade. Atendimento de 2º nível. Efetuar a troca ou instalação de periféricos de TI como impressoras, multifuncionais, VoIP, no-break, cabo usb e scanner. Para registro do atendimento, utilizar sistema de controle de chamado adotado pelo contratante.		
LISTA DE ATIVIDADES				
Item	Complexidad e (*)	Atividade	Formulação do Custo	Esforço Total
01	B	Efetuar a troca do dispositivo e conexão física e lógica.	15 Min x M	0,25

02	M	Verificação e teste básico equipamento no local. Concluir e fechar o chamado.	15 Min x M	0,25
CUSTO FINAL PARA CADA TAREFA – UST				0,5

(*) **B**aixa. **I**ntermediária. **M**ediana. **A**lta. **E**specialista

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS
<p>Executar o procedimento dentro do prazo previsto na solicitação.</p> <p>Registra no chamado conforme definição</p> <p>Informações e períodos deverão ser confiáveis e dentro da programação.</p>
PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES
<p>Avaliação das informações.</p> <p>Mesmo em caso de glosas dos resultados esperados o relatório deverá ser refeito pela Contratada até atender a demanda sem maior ônus para o Solicitante.</p> <p>Requisitos técnicos do profissional: E4, H1, H2, H3</p>

TAREFA Nº S-019 COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA Quadro estimativo				
			TIPO:	SUPORTE
			Custo Unitário em UST	0,5
			Previsão de Consumo Anual	36
			Custo Final Previsto em UST	18
Tarefa/Demanda: Configuração de periféricos e dispositivos de TI.		Objetivo: Continuidade e conectividade. Atendimento de 1º nível. Configuração de periféricos. Para registro do atendimento, utilizar sistema de controle de chamado adotado pelo contratante. (Telefone IP, Monitor, câmera, etc)		
LISTA DE ATIVIDADES				
Item	Complexidad e (*)	Atividade	Formulação do Custo	Esforço Total
01	M	Preparar ambiente para configuração do equipamento e conexão física e lógica e efetuar configuração.	15 Min x M	0,25
02	M	Verificar e testar equipamento no ambiente de teste. Concluir e fechar o chamado.	15 Min x M	0,25
CUSTO FINAL PARA CADA TAREFA – UST				0.5

(*) Baixa. Intermediária. Mediana. Alta. Especialista

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS
Executar o procedimento dentro do prazo previsto na solicitação. Registra no chamado conforme definição Informações e períodos deverão ser confiáveis e dentro da programação.
PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES
Avaliação das informações. Mesmo em caso de glosas dos resultados esperados o relatório deverá ser refeito pela Contratada até atender a demanda sem maior ônus para o Solicitante. Requisitos técnicos do profissional: E4, H1, H2, H3

TAREFA Nº S-020 COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA Quadro estimativo				
			TIPO:	SUPORTE
			Custo Unitário em UST	0,75
			Previsão de Consumo Anual	72
			Custo Final Previsto em UST	54
Tarefa/Demanda: Instalação e Configuração Local de Agentes de Ferramentas Corporativa.		Objetivo: Proatividade e desempenho. Atendimento de 1º nível. Executar a instalação de agentes de softwares especialistas demandados pelo contratante e em conformidade com a documentação adotada. Para registro do atendimento, utilizar sistema de controle de chamado adotado pelo contratante.		
LISTA DE ATIVIDADES				
Item	Complexidade (*)	Atividade	Formulação do Custo	Esforço Total
01	M	Verificar requisitos de instalação e efetuar download de ferramenta	15 min x M	0,25
02	M	Instalar agente conforme documentação existente na base de conhecimentos.	15 Min x M	0,25
04	M	Verificar e testar serviço. Concluir chamado	15 Min x M	0,25
CUSTO FINAL PARA CADA TAREFA – UST				0,75

(*) Baixa. Intermediária. Mediana. Alta. Especialista

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS
Executar o procedimento dentro do prazo previsto na solicitação. Registra no chamado conforme definição Informações e períodos deverão ser confiáveis e dentro da programação.
PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES
Avaliação das informações. Mesmo em caso de glosas dos resultados esperados o relatório deverá ser refeito pela Contratada até atender a demanda sem maior ônus para o Solicitante. Requisitos técnicos do profissional: E4, H1, H2, H3

TAREFA Nº S-021 COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA Quadro estimativo				
			TIPO:	SUPORTE
			Custo Unitário em UST	0,75
			Previsão de Consumo Anual	24
			Custo Final Previsto em UST	18
Tarefa/Demanda: Instalação, Configuração de agentes nos softwares do kit biometria.		Objetivo: Proatividade e desempenho. Atendimento de 1º nível. Executar a instalação de drivers de softwares do kit de biometria demandados pelo contratante e em conformidade com a documentação adotada. Para registro do atendimento, utilizar sistema de controle de chamado adotado pelo contratante.		
3LISTA DE ATIVIDADES				
Item	Complexidade (*)	Atividade	Formulação do Custo	Esforço Total
01	M	Verificar requisitos de instalação e conexões de dispositivos. Instalar agente conforme documentação existente na base de conhecimentos.	30 min x M	0.5
02	M	Verificar e efetuar testes básicos de agentes do kit biométrico. Concluir e fechar o chamado.	15 Min x M	0,25

CUSTO FINAL PARA CADA TAREFA – UST	0,75
---	-------------

(*) **Baixa.** Intermediária. **Mediana.** Alta. Especialista

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS
<p>Executar o procedimento dentro do prazo previsto na solicitação.</p> <p>Registra no chamado conforme definição</p> <p>Informações e períodos deverão ser confiáveis e dentro da programação.</p>
PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES
<p>Avaliação das informações.</p> <p>Mesmo em caso de glosas dos resultados esperados o relatório deverá ser refeito pela Contratada até atender a demanda sem maior ônus para o Solicitante.</p> <p>Requisitos técnicos do profissional: E4, H1, H2, H3</p>

TAREFA Nº S-022 COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA Quadro estimativo				
			TIPO:	SUPORTE
			Custo Unitário em UST	0,5
			Previsão de Consumo Anual	12
			Custo Final Previsto em UST	6
Tarefa/Demanda: Criação de usuário através do Supervisor		Objetivo: Proatividade e desempenho. Criar usuário após conferência da conformidade da solicitação em relação aos procedimentos adotados pela Contratante. Para registro do atendimento, utilizar sistema de controle de chamado adotado pelo contratante.		
3LISTA DE ATIVIDADES				
Item	Complexidade (*)	Atividade	Formulação do Custo	Esforço Total
01	M	Verificar requisitos de conformidade da solicitação. Criar usuário;	15 min x M	0.25
02	M	Comunicar dados de credenciais para o usuário através de telefone ou pessoalmente, conferindo a sua identificação . Concluir e fechar o chamado.	15 Min x M	0,25
CUSTO FINAL PARA CADA TAREFA – UST				0,5

(*) **Baixa.** Intermediária. **Mediana.** Alta. Especialista

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS
<p>Executar o procedimento dentro do prazo previsto na solicitação.</p> <p>Registra no chamado conforme definição</p> <p>Informações e períodos deverão ser confiáveis e dentro da programação.</p>
PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES
<p>Avaliação das informações.</p> <p>Mesmo em caso de glosas dos resultados esperados o relatório deverá ser refeito pela Contratada até atender a demanda sem maior ônus para o Solicitante.</p> <p>Requisitos técnicos do profissional: E4, H1, H2, H3</p>

TAREFA Nº S-023 COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA Quadro estimativo			
			SUPORTE
			1
			24
			24
Tarefa/Demanda:		Objetivo:	

Instalação e Configuração de aplicativos de e-mail.		Proatividade e desempenho. Atendimento de 1º nível. Executar a instalação de aplicativos de e-mail demandados pelo contratante e em conformidade com a documentação adotada. Para registro do atendimento, utilizar sistema de controle de chamado adotado pelo contratante.		
LISTA DE ATIVIDADES				
Item	Complexidade e (*)	Atividade	Formulação do Custo	Esforço Total
01	M	Verificar requisitos de instalação. Instalar agente conforme documentação existente na Base de Conhecimentos	30 min x M	0.5
04	M	Realizar configuração, verificar e testar o aplicativo de e-mail. Concluir e fechar o chamado.	30 Min x M	0,5
CUSTO FINAL PARA CADA TAREFA – UST				1

(*) Baixa. Intermediária. Mediana. Alta. Especialista

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS	
Executar o procedimento dentro do prazo previsto na solicitação. Registra no chamado conforme definição Informações e períodos deverão ser confiáveis e dentro da programação.	
PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES	
Avaliação das informações. Mesmo em caso de glosas dos resultados esperados o relatório deverá ser refeito pela Contratada até atender a demanda sem maior ônus para o Solicitante. Requisitos técnicos do profissional: E4, H1, H2, H3	

TAREFA Nº S-024				
COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA				
Quadro estimativo				
			TIPO:	SUPORTE
			Custo Unitário em UST	0,5
			Previsão de Consumo Anual	24
			Custo Final Previsto em UST	12
Tarefa/Demanda: Licenciar sistema operacional		Objetivo: Proatividade e desempenho. Atendimento de 2º nível. Licenciar sistema operacional demandados pelo contratante e em conformidade com a documentação adotada. Para registro do atendimento, utilizar sistema de controle de chamado adotado pelo contratante.		
LISTA DE ATIVIDADES				
Item	Complexidade (*)	Atividade	Formulação do Custo	Esforço Total
01	M	Receber licença válida e Instalar licença.	15 min x M	0,25
04	M	Verificar e testar licenciamento do microcomputador. Concluir e fechar o chamado.	15 Min x M	0,25
CUSTO FINAL PARA CADA TAREFA - UST				0,5

(*) Baixa. Intermediária. Mediana. Alta. Especialista

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS	
Executar o procedimento dentro do prazo previsto na solicitação. Registra no chamado conforme definição Informações e períodos deverão ser confiáveis e dentro da programação.	
PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES	
Avaliação das informações.	

Mesmo em caso de glosas dos resultados esperados o relatório deverá ser refeito pela Contratada até atender a demanda sem maior ônus para o Solicitante.

Requisitos técnicos do profissional: E4, H1, H2, H3

TAREFA Nº S-025 COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA Quadro estimativo				
			TIPO:	SUPORTE
			Custo Unitário em UST	0,5
			Previsão de Consumo Anual	60
			Custo Final Previsto em UST	30
Tarefa/Demanda: Laudo técnico para substituição de peças de microcomputadores.		Objetivo: Proatividade e desempenho. Atendimento de 2º nível. Realizar verificação no microcomputador, identificando qual peça está ocasionando o não bom funcionamento da estação. Para registro do atendimento, utilizar sistema de controle de chamado adotado pelo contratante.		
LISTA DE ATIVIDADES				
Item	Complexida de (*)	Atividade	Formulação do Custo	Esforço Total
01	M	Identificar qual peça está com defeito no microcomputador. Concluir e fechar o chamado.	30 min x M	0.5
CUSTO FINAL PARA CADA TAREFA - UST				0,5

(*) **B**aixa. **I**ntermediária. **M**ediana. **A**lta. **E**specialista

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS
Executar o procedimento dentro do prazo previsto na solicitação. Registra no chamado conforme definição Informações e períodos deverão ser confiáveis e dentro da programação.
PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES
Avaliação das informações. Mesmo em caso de glosas dos resultados esperados o relatório deverá ser refeito pela Contratada até atender a demanda sem maior ônus para o Solicitante. Requisitos técnicos do profissional: E4, H1, H2, H3

TAREFA Nº S-026 COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA Quadro estimativo				
			TIPO:	SUPORTE
			Custo Unitário em UST	0,5
			Previsão de Consumo Anual	60
			Custo Final Previsto em UST	30
Tarefa/Demanda: Resolução dos chamados de suporte baixa complexidade a usuários.		Objetivo: Conectividade, desempenho e controle. Atendimento de 2º nível. Dar suporte aos usuários, resolvendo o incidente reportado no chamado, e registrando atendimento sistema de controle adotado pelo Contratante, dentro dos serviços do catálogo de serviços e dos parâmetros definidos para cada atendimento. Para registro do atendimento, utilizar sistema de controle de chamado adotado pelo contratante.		
LISTA DE ATIVIDADES				
Item	Complexida de (*)	Atividade	Formulação do Custo	Esforço Total
01	M	Efetuar análise da solicitação. Executar as rotinas de suporte conforme documentação técnica	15 min x M	0,25
02	M	Realizar configurações necessárias. Concluir e fechar o chamado.	15 Min x M	0.25
CUSTO FINAL PARA CADA TAREFA - UST				0,5

(*) **B**aixa. **I**ntermediária. **M**ediana. **A**lta. **E**specialista

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS	
Executar o procedimento dentro do prazo previsto na solicitação. Registra no chamado conforme definição Informações e períodos deverão ser confiáveis e dentro da programação.	
PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES	
Avaliação das informações. Mesmo em caso de glosas dos resultados esperados o relatório deverá ser refeito pela Contratada até atender a demanda sem maior ônus para o Solicitante. Requisitos técnicos do profissional: E4, H1, H2, H3	

TAREFA Nº S-027 COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA Quadro estimativo				
			TIPO:	SUPORTE
			Custo Unitário em UST	2,75
			Previsão de Consumo Anual	24
			Custo Final Previsto em UST	66
Tarefa/Demanda: Resolução dos chamados de suporte média complexidade a usuários.		Objetivo: Conectividade, desempenho e controle. Atendimento de 1º nível. Dar suporte aos usuários, resolvendo o incidente reportado no chamado, e registrando atendimento sistema de controle adotado pelo Contratante, dentro dos serviços do catálogo de serviços e dos parâmetros definidos para cada atendimento. Para registro do atendimento, utilizar sistema de controle de chamado adotado pelo contratante.		
LISTA DE ATIVIDADES				
Item	Complexidade (*)	Atividade	Formulação do Custo	Esforço Total
01	A	Efetuar análise da solicitação. Executar as rotinas de suporte e configurações;	1 hora x A	2,5

02	A	Realizar testes necessários. Concluir e fechar o chamado.	15 Min x B	0.25
CUSTO FINAL PARA CADA TAREFA - UST				2,75

(*) **Baixa.** Intermediária. **Mediana.** Alta. **Especialista**

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS
<p>Executar o procedimento dentro do prazo previsto na solicitação.</p> <p>Registra no chamado conforme definição</p> <p>Informações e períodos deverão ser confiáveis e dentro da programação.</p>
PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES
<p>Avaliação das informações.</p> <p>Mesmo em caso de glosas dos resultados esperados o relatório deverá ser refeito pela Contratada até atender a demanda sem maior ônus para o Solicitante.</p> <p>Requisitos técnicos do profissional: E4, H1, H2, H3</p>

TAREFA Nº S-028				
COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA				
Quadro estimativo				
			TIPO:	DEMANDA
			Custo Unitário em UST	0,5
			Previsão de Consumo Anual	60
			Custo Final Previsto em UST	30
Tarefa/Demanda: Substituição de estação de trabalho desktop.		Objetivo: Continuidade e conectividade. Atendimento de 2º nível. Efetuar a troca da estação de trabalho (microcomputador com Linux/Windows/MAC) de um usuário final incluindo configuração de perfil, migração de dados e sistemas e instalação em rede. Para registro do atendimento, utilizar sistema de controle de chamado adotado pelo contratante.		
LISTA DE ATIVIDADES				
Ite m	Complexida de (*)	Atividade	Formulação do Custo	Esforço Total
01	I	Receber solicitação da área demandante. Efetuar a troca do equipamento, realizando conexão de rede e seus periféricos existentes.	30 min x I	0,5
02	M	Verificar e testar conectividade da estação de trabalho com seus periféricos.	15 min x M	0,25
03	I	Abrir chamado com seção do patrimônio para recolher equipamentos antigos. Concluir e fechar o chamado.	15 min x B	0,25
CUSTO FINAL PARA A TAREFA - UST				0,5

(*) **Baixa.** Intermediária. **Mediana.** Alta. **Especialista**

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS
<p>Executar o procedimento dentro do prazo previsto na solicitação.</p> <p>Registra no chamado conforme definição</p> <p>Informações e períodos deverão ser confiáveis e dentro da programação.</p>
PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES
<p>Avaliação das informações.</p> <p>Mesmo em caso de glosas dos resultados esperados o relatório deverá ser refeito pela Contratada até atender a demanda sem maior ônus para o Solicitante.</p> <p>Requisitos técnicos do profissional: E4, H1, H2, H3</p>

TAREFA Nº S-029 COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA Quadro estimativo	
TIPO:	SUPORTE
Custo Unitário em UST	0,5

		Previsão de Consumo Anual	84	
		Custo Final Previsto em UST	42	
Tarefa/Demanda: Teste de biometria em ambiente de homologação.		Objetivo: Continuidade e conectividade. Atendimento de 1º nível. Realizar verificação de conectividade dos equipamentos de biometria, garantindo execução de impressão de títulos eleitorais no ambiente de homologação. Para registro do atendimento, utilizar sistema de controle de chamado adotado pelo contratante.		
LISTA DE ATIVIDADES				
Item	Complexidade (*)	Atividade	Formulação do Custo	Esforço Total
01	I	Cadastrar usuário de teste, realizar atendimento biométrico no ambiente de homologação, executar impressão de título para validação de aplicativo eleitoral. Concluir e fechar o chamado.	30 min x I	0,5
CUSTO FINAL PARA CADA TAREFA - UST				0,5

(*) **B**aixa. **I**ntermediária. **M**ediana. **A**lta. **E**specialista

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS
Executar o procedimento dentro do prazo previsto na solicitação. Registra no chamado conforme definição Informações e períodos deverão ser confiáveis e dentro da programação.
PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES
Avaliação das informações. Mesmo em caso de glosas dos resultados esperados o relatório deverá ser refeito pela Contratada até atender a demanda sem maior ônus para o Solicitante. Requisitos técnicos do profissional: E4, H1, H2, H3

TAREFA Nº S-030 COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA Quadro estimativo				
			TIPO:	SUPORTE
			Custo Unitário em UST	0,5
			Previsão de Consumo Anual	12
			Custo Final Previsto em UST	6
Tarefa/Demanda: Desinstalação de Aplicativos		Objetivo: Atendimento de 2º nível. Realizar verificação do aplicativo e de suas configurações e dependências. Para registro do atendimento, utilizar sistema de controle de chamado adotado pelo contratante.		
LISTA DE ATIVIDADES				
Item	Complexida de (*)	Atividade	Formulação do Custo	Esforço Total
01	I	Desinstalar aplicativo	30 min x I	0,5
CUSTO FINAL PARA CADA TAREFA - UST				0,5

(*) Baixa. Intermediária. Mediana. Alta. Especialista

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS
Executar o procedimento dentro do prazo previsto na solicitação. Registra no chamado conforme definição Informações e períodos deverão ser confiáveis e dentro da programação.
PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES
Avaliação das informações. Mesmo em caso de glosas dos resultados esperados o relatório deverá ser refeito pela Contratada até atender a demanda sem maior ônus para o Solicitante. Requisitos técnicos do profissional: E4, H1, H2, H3

TAREFA Nº S-031 COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA Quadro estimativo				
			TIPO:	SUPORTE
			Custo Unitário em UST	2,0
			Previsão de Consumo Anual	480
			Custo Final Previsto em UST	960
Tarefa/Demanda: Abertura e acompanhamento de chamados com operadoras.		Objetivo: Controle e continuidade. Atendimento de 2º nível. Acompanhar, atender às solicitações e prestar o apoio aos técnicos responsáveis pelo atendimento de chamados realizados pela infraestrutura junto aos fornecedores contratados. Para registro do atendimento, utilizar sistema de controle de chamado adotado pelo contratante.		
LISTA DE ATIVIDADES				
Ite m	Complexida de (*)	Atividade	Formulação do Custo	Esforço Total
01	M	Abertura de chamados junto às operadoras, prestando as informações solicitadas e executando procedimentos de teste pela mesma, quando autorizados pela área responsável.	1 hora x M	1
02	M	Acompanhamento do chamado a cada 2 horas, posicionamento no histórico de chamados e ao usuário final. Concluir e fechar o chamado	1 hora x M	1
CUSTO FINAL PARA CADA TAREFA - UST				2,0

(*) **B**aixa. **I**ntermediária. **M**ediana. **A**lta. **E**specialista

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS
Executar o procedimento dentro do prazo previsto na solicitação. Registra no chamado conforme definição Informações e períodos deverão ser confiáveis e dentro da programação.
PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES
Avaliação das informações. Mesmo em caso de glosas dos resultados esperados o relatório deverá ser refeito pela Contratada até atender a demanda sem maior ônus para o Solicitante. Requisitos técnicos do profissional: E4, H1, H2, H3, H21

TAREFA Nº S-032 COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA Quadro estimativo				
			TIPO:	SUPORTE
			Custo Unitário em UST	3,5
			Previsão de Consumo Anual	24
			Custo Final Previsto em UST	84
Tarefa/Demanda: Configuração de equipamentos de rede.		Objetivo: Conectividade e disponibilidade. Atendimento de 2º nível. Executar a configuração dos equipamentos de rede, conforme padronização adotada. Para registro do atendimento, utilizar sistema de controle de chamado adotado pelo contratante.		
LISTA DE ATIVIDADES				
Ite m	Complexida de (*)	Atividade	Formulação do Custo	Esforço Total
01	A	Configurar equipamentos (switch, roteador, access points, moduladores de banda) conforme	30 min x A	1,75

		documentação existente na Base de Conhecimento ou descrita em requisições de mudanças.		
02	A	Testar configuração realizada seguindo passos definidos em checklist. Concluir e fechar o chamado.	30 min x A	1,75
CUSTO FINAL PARA CADA TAREFA - UST				3,50

(*) **B**aixa. **I**ntermediária. **M**ediana. **A**lta. **E**specialista

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS	
1. Executar o procedimento dentro do prazo previsto na solicitação. 2. Entregar o equipamento funcionalmente padronizado. 3. Manter a documentação correspondente disponível.	
PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES	
1. O técnico deverá possuir no mínimo o certificado Cisco CCNA. 2. E2 H21 e C16 3. A atividade deverá ser realizada em horário previamente negociado com a área solicitante.	

TAREFA Nº S-033				
Quadro estimativo				
			TIPO:	DEMANDA
			Custo Unitário em UST	0,5
			Previsão de Consumo Anual	60
			Custo Final Previsto em UST	30
Tarefa/Demanda: Cadastramento de serviços e aplicações a serem monitorados através de interface gráfica		Objetivo: Controle, Conectividade e disponibilidade. Atendimento de 2º nível. Efetuar cadastramento de serviços e aplicações a serem monitorados diariamente, utilizando ferramenta de monitoramento adotada pela contratante. Para registro do atendimento, utilizar sistema de controle de chamado adotado pelo contratante.		
LISTA DE ATIVIDADES				
Ite m	Complexida de (*)	Atividade	Formulação do Custo	Esforço Total
01	I	Efetuar o cadastramento e executar todas as configurações necessárias e recomendadas.	15 min x I	0,25
02	I	Testar a efetividade da monitoração implementada. Concluir e fechar o chamado.	15 min x I	0,25
CUSTO FINAL PARA A TAREFA - UST				0.5

(*) Baixa. Intermediária. Mediana. Alta. Especialista

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS	
1. Efetividade da monitoração.	
2. Atualização da documentação do Host monitorado.	
PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES	
1. O não atendimento será comprovado por meio das ferramentas de monitoração, comparadas com os registros e comunicações. 2. A inclusão da monitoração somente poderá ser implementada após anuência da Contratante. 3. A documentação e registro solicitados nos itens 07 e 08 deverão ser entregues conforme padrão acordado com o Contratante. 4. Profissionais com a qualificação mínima E2;	

TAREFA Nº S-034 COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA Quadro estimativo				
			TIPO:	SUPORTE
			Custo Unitário em UST	7,25
			Previsão de Consumo Anual	24
			Custo Final Previsto em UST	174
Tarefa/Demanda: Desligamento Total dos Equipamentos de um Datacenter		Objetivo: Controle e padronização. Atendimento de 2º nível. Executar, de maneira coordenada, o desligamento dos servidores e equipamentos do CPD quando demandado e autorizado pelo demandante. Para registro do atendimento, utilizar sistema de controle de chamado adotado pelo contratante.		
LISTA DE ATIVIDADES				
Item	Complexidade (*)	Atividade	Formulação do Custo	Esforço Total
01	A	Revisar a documentação de desligamento e religação e atualizar a relação dos mesmos, corrigindo, se necessário, os procedimentos nele especificados.	0,5 horas x A	1,25
02	A	Executar as paradas dos bancos e softwares auxiliares definidos na documentação.	1 hora x A	2,5
03	A	Executar o desligamento das máquinas virtuais, servidores físicos e equipamentos de rede, conforme prioridade na documentação.	1 hora x A	2,5
04	I	Documentar alterações caso necessário. Providenciar checklist de verificação de desligamento de equipamentos físicos, disjuntores, racks etc. Concluir e fechar chamado.	1 hora x I	1
CUSTO FINAL PARA CADA TAREFA - UST				7,25

(*) **B**aixa. **I**ntermediária. **M**ediana. **A**lta. **E**specialista

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS
Executar a demanda no prazo estipulado pela Ordem de Serviço Executar o desligamento conforme sequencial definido no procedimento Confirmar a execução do check-list manual em livro de ocorrências definindo as falhas detectadas e os procedimentos de correção adotados Executar o plano de comunicação tão logo os serviços estejam estabilizados
PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES
A relação de servidores e serviços deverão ser conferidos no dia anterior ao desligamento A reativação deverá seguir todos os intervalos descritos na documentação e sequencial de ligação. Profissionais com a qualificação mínima E2, H11, H14, H6 H7 H20 e H21

TAREFA Nº S-035 COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA Quadro estimativo				
			TIPO:	SUPORTE
			Custo Unitário em UST	10,75
			Previsão de Consumo Anual	24
			Custo Final Previsto em UST	258
Tarefa/Demanda: Reativação Total dos Equipamentos de um Datacenter		Objetivo: Controle e padronização. Atendimento de 2º nível. Executar, de maneira coordenada, o religamento e a estabilização dos serviços. Para registro do atendimento, utilizar sistema de controle de chamado adotado pelo contratante.		
LISTA DE ATIVIDADES				
Ite m	Complexida de (*)	Atividade	Formulação do Custo	Esforço Total
01	A	Revisar a documentação de religação e atualizar a relação dos mesmos, corrigindo, se necessário, os procedimentos nele especificados. Rever as observações informados durante o desligamento	0,5 horas x A	1,25
02	A	Religar, após autorização da área demandante, a ligação física e coordenada dos equipamentos, respeitando os intervalos documentados.	1 hora x A	2,5
03	A	Iniciar máquinas virtuais de bancos de dados, aplicações e dos principais servidores de autenticação.	1 hora x A	2,5
04	A	Testar os serviços de comunicação	1 hora x A	2,5
05	M	Executar o check-list manual e acionar os responsáveis por serviços não ativos até estabilização dos mesmos	0,5 hora x M	0,5
06	I	Documentar alterações. Concluir e fechar chamado.	1 hora x I	1
CUSTO FINAL PARA CADA TAREFA - UST				10,25

(*) Baixa. Intermediária. Mediana. Alta. Especialista

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS
1. Executar a demanda no prazo estipulado pela Ordem de Serviço
PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES
a.1 A relação de servidores e serviços deverão ser conferidos no dia anterior ao desligamento 1. A reativação deverá seguir todos os intervalos descritos na documentação e sequencial de ligação. 2. Profissionais com qualificação mínima E2, H11, H14, H6 H7 H20 e H21; 3. Problemas ocorridos durante a reativação serão tratados em outra OS;

TAREFA Nº S-036 COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA Quadro estimativo				
			TIPO:	SUPORTE
			Custo Unitário em UST	12,5
			Previsão de Consumo Anual	60
			Custo Final Previsto em UST	750
Tarefa/Demanda: Instalação de Servidor Windows físico ou máquina virtual.		Objetivo: Padronização e desempenho. Atendimento de 2º nível. Executar procedimentos para instalação, configuração e disponibilização de servidores Windows, mantendo o padrão adotado e aperfeiçoando um único modelo de atividade. Para		

		registro do atendimento, utilizar sistema de controle de chamado adotado pelo contratante.		
LISTA DE ATIVIDADES				
Ite m	Complexida de (*)	Atividade	Formulação do Custo	Esforço Total
01	A	Analisar os requisitos do novo servidor, providenciar material de apoio. Identificar, providenciar (download ou disco) e instalar os drivers fornecidos pelo fabricante.	1 hora x A	2,50
02	A	Executar a instalação inicial do sistema operacional.	1 hora x A	2,50
03	A	Efetuar configuração de rede, resolução de nomes e integração ao domínio. Fazer testes de conectividade de acesso a rede local, internet e domínio.	1 hora x A	2,5
05	A	Efetuar as configurações de segurança conforme determinações da área (limite de senhas, direitos de acesso, desativação de console, acesso remoto, etc). Efetuar testes para averiguar se as configurações de segurança estão operando conforme desejado.	1 hora x A	2,5
06	A	Configurar parâmetros para monitoração incluindo os checks, definindo áreas de logs e outros que permitam controles remotos.	0,5 hora x A	1,25
07	A	Preparar documentação da instalação e comunicar dados da nova máquina. Concluir e fechar o chamado.	0,5 hora x A	1,25
CUSTO FINAL PARA CADA TAREFA - UST				12,5

(*) Baixa. Intermediária. Mediana. Alta. Especialista

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS
<ol style="list-style-type: none"> 1. Executar as atividades em conformidade com as rotinas padronizadas por documentação. 2. Entregar o produto dentro do prazo e horário definido na Ordem de Serviço/Requisição. 3. Incluir todos os agentes e programas de monitoração, backup e análise padronizados pela documentação.
PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES
<ol style="list-style-type: none"> 1. Profissionais com qualificação mínima C7 e E2; <ul style="list-style-type: none"> • O aceite será dado para servidores configurados em todos os itens definidos no padrão inicial, devendo ser rejeitado se qualquer um dos itens definidos não estiver configurado corretamente. • O custo para refazer ou reajustar o serviço inicial deverá ser todo da Contratada.

TAREFA Nº S-037 COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA Quadro estimativo				
			TIPO:	SUPORTE
			Custo Unitário em UST	12,5
			Previsão de Consumo Anual	60
			Custo Final Previsto em UST	750
Tarefa/Demanda: Instalação de Servidor Linux físico ou máquina virtual.		Objetivo: Padronização e desempenho. Atendimento de 2º nível. Executar procedimentos para instalação, configuração e disponibilização de servidores Linux, mantendo e aperfeiçoando um único modelo de atividade. Para registro do atendimento, utilizar sistema de controle de chamado adotado pelo contratante.		
LISTA DE ATIVIDADES				
Ite m	Complexida de (*)	Atividade	Formulação do Custo	Esforço Total
01	A	Analisar os requisitos do novo servidor, providenciar material de apoio. Executar a instalação inicial do sistema operacional.	1 hora x A	2,5
02	A	Efetuar configuração de rede e resolução de nomes e desativar os serviços desnecessários. Testar o acesso à rede interna e Internet;	1 hora x A	2,5
04	A	Efetuar as configurações de segurança conforme determinações da área (limite de senhas, direitos de acesso, desativação de console, acesso remoto, etc). Efetuar testes para averiguar se as configurações de segurança foram aplicadas com sucesso;	1 hora x A	2,5
05	A	Ajustamento de parâmetros Kernel e criação e configuração de arquivos hosts. Configurar informações e logs conforme padrão da organização.	1 hora x A	2,5
07	A	Configurar parâmetros para monitoração incluindo os checks, definindo áreas de logs e outros que permitam controles remotos;	0,5 hora x A	1,25
09	B	Detalhar instalação e comunicar dados da nova máquina.Concluir e fechar o chamado.	0,5 hora x A	1,25
CUSTO FINAL PARA CADA TAREFA - UST				12,5

(*) **B**aixa. **I**ntermediária. **M**ediana. **A**lta. **E**specialista

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS	
1. Executar as atividades em conformidade com as rotinas padronizadas por documentação. 6.12. Entregar o produto dentro do prazo e horário definido na Ordem de Serviço/Requisição.	
PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES	
1. Profissionais com qualificação mínima E2 e C13 2. O aceite será dado para servidores configurados em todos os itens definidos no padrão inicial, devendo ser rejeitado se qualquer um dos itens definidos não estiver configurado corretamente. 3. O custo para refazer ou reajustar o serviço inicial deverá ser todo da Contratada.	

TAREFA Nº S-038 COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA Quadro estimativo				
			TIPO:	SUPORTE
			Custo Unitário em UST	1,75
			Previsão de Consumo Anual	12
			Custo Final Previsto em UST	21
Tarefa/Demanda: Instalação de equipamentos de rede.		Objetivo: Conectividade e disponibilidade. Atendimento de 2º nível. Disponibilizar novos equipamentos de rede e switches nos racks distribuídos nas salas de concentradores do Tribunal. Para registro do atendimento, utilizar sistema de controle de chamado adotado pelo contratante.		
LISTA DE ATIVIDADES				
Ite m	Complexida de (*)	Atividade	Formulação do Custo	Esforço Total
01	I	Receber equipamento da Seção de Equipamentos, Instalar fisicamente o equipamento no rack se for o caso ou conforme definição do demandante.	30 min x I	0,50
02	I	Realizar conexões elétricas e de cabeamento.	15 min x I	0,25
03	M	Realizar instalação lógica do equipamento. Configurar KVA. Realizar testes de conectividade, acesso e gerenciamento.	30 min x M	0,50
04	I	Etiquetar servidor e conexões, informar a equipe sobre localização física. Concluir e fechar chamado.	30 min x B	0,5
CUSTO FINAL PARA CADA TAREFA - UST				1,75

(*) Baixa. Intermediária. Mediana. Alta. Especialista

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS	
1. Equipamentos instalados com todos os parafusos e fixadores necessários. 2. Após a instalação dos equipamentos de rack, o mesmo deverá estar organizado e fechado. 3. A(s) base(s) de gerência de pontos deverá(ão) ser atualizada(s) e mantida em perfeita concordância com a rede do Contratante.	
PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES	
1. A solicitação estará aberta para o início do atendimento. 2. O equipamento será fornecido configurado e testado. 3. Profissionais com qualificação mínima E2	

TAREFA Nº S-039 COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA Quadro estimativo				
			TIPO:	SUPORTE
			Custo Unitário em UST	1,5
			Previsão de Consumo Anual	12
			Custo Final Previsto em UST	18
Tarefa/Demanda: Remoção de equipamentos de rede/servidor de CPD.		Objetivo: Escalabilidade e capacidade. Atendimento de 2º nível. Otimizar o m² dos CPDs e garantir que o recursos físicos estão bem documentados e administrador. Para registro do atendimento, utilizar sistema de controle de chamado adotado pelo contratante.		
LISTA DE ATIVIDADES				
Ite m	Complexida de (*)	Atividade	Formulaçã o do Custo	Esforço Total

01	I	Receber a instrução. Providenciar material de apoio. Desinstalar fisicamente um servidor/equipamento no CPD. Organizar cabeamento atrás do rack. Alterar configurações do KVA.	1 hora min x I	1
02	I	Entrar em contato com setor de equipamentos e providenciar a guarda do equipamento. Comunicar a retirada do equipamento. Concluir e fechar o chamado.	30 min x B	0,5
CUSTO FINAL PARA CADA TAREFA - UST				1,5

(*) Baixa. Intermediária. Mediana. Alta. Especialista

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS	
1. Em caso de instalação o servidor deverá ser entregue totalmente funcional. 2. Executar as atividades em conformidade com as rotinas padronizadas por documentação. 3. Entregar o produto no prazo e horário definidos na Ordem de Serviço/Requisição.	
PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES	
1. O aceite será dado para servidores configurados em todos os itens definidos no padrão inicial, devendo ser rejeitado se qualquer um dos itens definidos não estiver configurado corretamente. 2. O custo para refazer ou reajustar o serviço inicial deverá ser todo da Contratada. 3. Profissionais com qualificação mínima E2	

TAREFA Nº S-040				
COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA				
Quadro estimativo				
			TIPO:	SUPORTE
			Custo Unitário em UST	12,5
			Previsão de Consumo Anual	12
			Custo Final Previsto em UST	150
Tarefa/Demanda: Manutenção preventiva dos servidores.		Objetivo: Conectividade e proatividade. Atendimento de 2º nível. Manter o sistema operacional e sistemas atualizados, padronizados, seguros e com bom desempenho conforme padrão de qualidade. Para registro do atendimento, utilizar sistema de controle de chamado adotado pelo contratante.		
LISTA DE ATIVIDADES				
Item	Complexidade (*)	Atividade	Formulação do Custo	Esforço Total
01	A	Receber a solicitação e averiguar os requisitos. Pesquisar os Hotfixes críticos a serem aplicados via Windows Update, patches (LINUX/Windows) e patches (Vmware), efetuar download. Elaborar planejamento de atualização;	3 horas x A	7,5
02	A	Aplicar os Hotfixes críticos via Windows Update, patches (LINUX/Windows) e patches (Vmware). Efetuar testes de conectividade e serviços no servidor e nos clientes. Concluir e fechar o chamado.	2 horas x A	5
CUSTO FINAL PARA CADA TAREFA - UST				12,5

(*) Baixa. Intermediária. Mediana. Alta. Especialista

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS	
1. Servidores deverão ser entregues totalmente funcional. 2. Aplicação das atualizações em todo o parque de servidores relacionado pela área demandante. 3. Execução da demanda dentro do prazo agendado. 4. Funcionalidade dos serviços corporativos após a conclusão da tarefa.	
PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES	

1. Esta tarefa é válida para os ambientes Windows, Linux, e VMware.
2. O responsável pela execução das atividades deverá possuir, no mínimo, Curso superior completo na área de TI ou as certificações a seguir, conforme demanda do contratante: **MCSA Microsoft Certified System Administrator. Linux LPI-C 1, ou superior.**
3. O ônus para refazer ou reajustar o serviço inicial será da empresa Contratada.
4. Tarefa completa será solicitada duas vezes ao ano.
5. O custo final da tarefa será pago para todo o parque computacional.

TAREFA Nº S-041 COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA Quadro estimativo				
			TIPO:	SUPORTE
			Custo Unitário em UST	10
			Previsão de Consumo Anual	12
			Custo Final Previsto em UST	120
Tarefa/Demanda: Manutenção física preventiva dos servidores e equipamentos de rede.		Objetivo: Conectividade e proatividade. Atendimento de 2º nível. Manter o sistema operacional e o hardware dos servidores atualizados, padronizados, seguros e com bom desempenho conforme padrão de qualidade. Para registro do atendimento, utilizar sistema de controle de chamado adotado pelo contratante.		
LISTA DE ATIVIDADES				
Item	Complexidade (*)	Atividade	Formulação do Custo	Esforço Total
01	A	Receber a solicitação e averiguar os requisitos. Pesquisar os patches e atualização de firmware ou Bios e efetuar download. Elaborar planejamento de atualização;	2 horas x A	5
02	A	Aplicar os patches . Efetuar testes. Concluir e fechar o chamado.	2 horas x A	5
				10

(*) **B**aixa. **I**ntermediária. **M**ediana. **A**lta. **E**specialista

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS
<p>Servidores deverão ser entregues totalmente funcional.</p> <p>Aplicação das atualizações em todo o parque de servidores relacionado pela área demandante.</p> <p>Execução da demanda dentro do prazo agendado.</p> <p>Funcionalidade dos serviços corporativos após a conclusão da tarefa.</p>
PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES
<p>6. Esta tarefa é válida para os ambientes Windows, Linux, e VMware.</p> <p>7. O responsável pela execução das atividades deverá possuir, no mínimo, Curso superior completo na área de TI ou as certificações a seguir, conforme demanda do contratante: MCSA Microsoft Certified System Administrator. Linux LPI-C 1, ou superior.</p> <p>8. O ônus para refazer ou reajustar o serviço inicial será da empresa Contratada.</p> <p>9. Tarefa completa será solicitada duas vezes ao ano.</p> <p>10. O custo final da tarefa será pago para todo o parque computacional.</p>

TAREFA Nº S-042 COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA Quadro estimativo				
			TIPO:	SUPORTE
			Custo Unitário em UST	0,75
			Previsão de Consumo Anual	24
			Custo Final Previsto em UST	18
Tarefa/Demanda: Manutenção de grupos de usuários.		Objetivo: Controle, segurança e proatividade. Atendimento de 2º nível. Manter os grupos de usuários cadastrados nos aplicativos corporativos, conforme organização administrativa do Tribunal. Para registro do atendimento, utilizar sistema de controle de chamado adotado pelo contratante.		
LISTA DE ATIVIDADES				
Ite m	Complexida de (*)	Atividade	Formulaçã o do Custo	Esforço Total
01	I	Receber solicitação. Verificar organização administrativa e regras de manutenção. Verificar se grupo tem usuários antes de remover e notificar solicitante, solicitando orientação do que deve ser feito;	15 min x I	0,25
02	I	Alteração, Remoção ou Criação de grupos, de forma que correspondam à organização administrativa nos controladores de identidade.	15 min x I	0,25
06	I	Notificar criação de grupo ao solicitante. Concluir e fechar o chamado.	15 min x I	0,25
CUSTO FINAL PARA CADA TAREFA – UST				0,75

(*) **Baixa.** Intermediária. **Mediana.** Alta. **Especialista**

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS	
<ol style="list-style-type: none"> Reestruturação dos grupos correspondentes ao da organização administrativa nas aplicações da área de TI. Acesso das contas de autorização em conformidade com a organização administrativa. 	
<ol style="list-style-type: none"> Execução da tarefa conforme documentação existente. Conclusão do serviço dentro do prazo estipulado pelo demandante. 	
PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES	
<ol style="list-style-type: none"> Excetuando-se as atividades nº 1, 2 e 4, o responsável pela execução das atividades deverá possuir, no mínimo, Curso superior completo na área de TI ou as certificações a seguir, conforme demanda do contratante: MCSA Microsoft Certified System Administrator ou superior. <ul style="list-style-type: none"> A conferência se fará por amostragem inicialmente, devendo ser acompanhado pelos chamados as alegações de erros e falhas durante os próximos 60 dias. Em caso de comprovação do erro por falha na execução da tarefa, a glosa poderá ser efetuada posteriormente. Revisões que dependerem de informações complementares de terceiros deverão ser negociadas com a área demandante. 	

TAREFA Nº S-043
COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA
Quadro estimativo

		TIPO:	SUPORTE	
		Custo Unitário em UST	17,5	
		Previsão de Consumo Anual	24	
		Custo Final Previsto em UST	420	
Tarefa/Demanda: Instalação ou atualização de softwares e aplicativos em servidores.		Objetivo: Controle e Padronização. Assegurar que os procedimentos de instalação ou atualização de softwares e aplicativos em Servidores de Produção/Homologação seguirão padrão de qualidade estipulado pelo demandante. Para registro do atendimento, utilizar sistema de controle de chamado adotado pelo contratante.		
LISTA DE ATIVIDADES				
Ite m	Complexida de (*)	Atividade	Formulação do Custo	Esforço Total
01	A	Verificar e preparar os requisitos de instalação. Fazer Download e estudar manual de instalação;	4 horas x A	10
02	A	Instalar os softwares em ambiente de homologação/produção, conforme orientações do fabricante.	1 hora x A	2,5
03	A	Executar todas as configurações necessárias e recomendadas.	1 hora x A	2,5
04	A	Testar disponibilidade do novo serviço implementado em ambiente de homologação/produção. Notificar solicitante e preparar relatório de ajustes sobre o procedimento de instalação. Concluir e fechar o chamado.	1 hora x A	2,5
CUSTO FINAL PARA A TAREFA – UST				17,5

(*) Baixa. Intermediária. Mediana. Alta. Especialista

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS	
1. Funcionalidade do software disponibilizado para homologação/produção totalmente compatibilizada com as aplicações e serviços corporativos do Contratante. A) Executar as atividades em conformidade com as rotinas padronizadas por documentação. B) Entregar o produto dentro do prazo e horário definido na Ordem de Serviço/Requisição. C) Documentação completa do novo software e atualizar a documentação do servidor onde o software foi instalado, refletindo a inclusão de novo serviço.	
PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES	
1 O ônus para refazer ou reajustar o serviço inicial será da empresa Contratada. 2 No processo de homologação a Contratada deverá preparar totalmente o software antes de disponibilizá-lo para produção. 3 Caso o prazo não seja suficiente, deverá, durante a fase de homologação, solicitar expansão do mesmo e justificar os motivos. 4 Considera-se como requisito de instalação identificar e aplicar correções, patches e service packs junto ao fabricante do software. Essas correções são importantes para a segurança e estabilidade do software. 5 Considera-se como requisito de instalação identificar junto ao fabricante a compatibilidade do software com o ambiente do Tribunal, ex: versão do sistema operacional, compatibilidade em 64bits, instalação em cluster, instalação de agentes via GPO ou script, etc. 6 Considera-se como de baixa complexidade a instalação e configuração com tempo inferior a 1 (uma) hora, utilizando-se todos os recursos técnicos e humanos necessários. 7 Certificações LPI e MCSA	

TAREFA Nº S-044 COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA Quadro estimativo				
<div>TIPO:</div> <div>Custo Unitário em UST</div> <div>Previsão de Consumo Anual</div> <div>Custo Final Previsto em UST</div>			SUPORTE	
			1	
			48	
			48	
Tarefa/Demanda: Operação de Videoconferência.		<div>Objetivo:</div> <div>Continuidade e conectividade. Atendimento de 1º nível</div> <div>Hora de operação do equipamento de videoconferência, suporte presencial nos equipamentos e acompanhamento do evento caso seja solicitado pela área demandante.</div>		
LISTA DE ATIVIDADES				
Ite m	Complexida de (*)	Atividade	Formulação do Custo	Esforço Total
01	I	Receber solicitação, colocar no agendamento para preparar com antecedência. Preparar equipamentos (como CODECs e MCU), executar as rotinas de operação, monitoração e acompanhamento durante o tempo de duração de cada videoconferência. Será atribuída a cada hora de acompanhamento. A conexão e preparação dos equipamentos deve ser feita no mínimo uma hora antes do evento. .	30 min x I	0,5
02	I	Fazer testes de conexão na sala de videoconferência e desligar os equipamentos após a finalização. Prestar suporte ao usuário. Concluir e fechar o chamado.	30 min x I	0,5
CUSTO FINAL PARA CADA TAREFA – UST				1

(*) Baixa. Intermediária. Mediana. Alta. Especialista

(**) Atividades com tempo de realização que poderá ser inferior a 1 minuto.

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS	
1. Qualidade expressamente definida em contrato	
PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES	
1. O atendimento será comprovado após o aceite da área solicitante. 2. Chamados solicitando serviços ou suporte que não estejam em conformidade com os modelos de serviços adotados internamente ou que deveriam ser realizados por outros tipos de formulários deverão ser desconsiderados no cômputo total. 3. Quando existir pendências que necessite de informações complementares e caso o usuário não esteja presente a demanda poderá ser suspensa após histórico e acordo com o help desk ou com a área fiscalizadora. 4. O custo do serviço será atribuído a cada hora de operação.	

TAREFA Nº S-045 COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA Quadro estimativo				
<div>Tarefa/Demanda: Remoção ou Desativação de softwares ou serviços</div> <div>Objetivo: Segurança e escalabilidade. Atendimento de 2º nível. Assegurar que os procedimentos de remoção de softwares em Servidores de Produção seguirão padrão de qualidade estipulado pelo demandante.</div>			TIPO:	SUPORTE
			Custo Unitário em UST	10
			Previsão de Consumo Anual	24
			Custo Final Previsto em UST	240
LISTA DE ATIVIDADES				
Item	Complexidade (*)	Atividade	Formulação do Custo	Esforço Total
01	A	Verificar dependências do software em questão. Avaliar se o procedimento ideal será de remoção ou desativação(para o caso de bibliotecas compartilhadas com outros serviços; Repassar;	2 horas x A	5
02	A	Remoção de Software especificado, conforme definido na Base de Conhecimento ou Manual. Testar disponibilidade dos demais serviços instalados no Servidor onde o procedimento foi executado. Preparar relatório. Concluir e fechar o chamado.	2 horas x A	5
CUSTO FINAL PARA A TAREFA - UST				10
(*) B aixa. I ntermediária. M ediana. A lta. E specialista				
RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS				
1. Funcionalidade dos softwares corporativos sem resquícios de acesso, configuração ou parâmetros com o software removido. 2. Executar as atividades em conformidade com as rotinas padronizadas por documentação. 3. Entregar o produto dentro do prazo e horário definido na Ordem de Serviço/Requisição.				
PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES				
• O ônus para refazer ou reajustar o serviço inicial será da empresa Contratada. • Considera-se resquícios quaisquer funcionalidades que façam referência ao software removido, tais como agentes de monitoramento, backup ou informações incorretas nos mapas de servidores. •				

TAREFA Nº S-046
COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA
 Quadro estimativo

TIPO:	SUPORTE
Custo Unitário em UST	3
Previsão de Consumo Anual	24
Custo Final Previsto em UST	72

Tarefa/Demanda: Verificação e teste de equipamentos de TI e Software.	Objetivo: Controle. Atendimento de 3º nível. Verificação de Conformidade Emitir parecer técnico para fins de verificação de equipamentos, softwares e consumíveis de informática adquiridos pelo TRE, a fim de verificar a conformidade das especificações técnicas com os equipamentos entregues. Verificar a conformidade de equipamentos com as configurações informadas pelo contratante e o funcionamento objetivando o aceite de equipamentos. Abertura de chamados para fornecedores de equipamentos do TRE (estações de trabalho e notebooks), controle/acompanhamento até os prazos estabelecidos em contrato do TRE com seu fornecedor, formalização ao TRE de prazos vencidos e, verificação do serviço executado pelo fornecedor.
---	---

LISTA DE ATIVIDADES

Item	Complexidade (*)	Atividade	Formulação do Custo	Esforço Total
01	A	Receber solicitação, analisar e preparar plano de aceite conforme os requisitos da aquisição;	30 min x A	1,25
02	A	Verificar e testar o serviço	30 min x A	1,25
03	I	Fazer documentação relatando o resultado, concluir, fechar o chamado e submeter à área responsável para aprovação.	30 min x I	0,5
CUSTO FINAL PARA CADA TAREFA - UST				3

(*) Baixa. Intermediária. Mediana. Alta. Especialista

(**) Atividades com tempo de realização que poderá ser inferior a 1 minuto.

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS

1. Qualidade expressamente definida em contrato
2. Manter equipe mínima de 1 técnico para atendimento
3. Para equipamentos testados em série o item 2 poderá ser executado repetidas vezes

PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES

1. O atendimento será comprovado após o aceite da área demandante.
2. Deve-se negociar prazos para chamados que comprovadamente não possam ser resolvidos dentro dos limites contratuais.
3. Chamados solicitando serviços ou suporte que não estejam em conformidade com os modelos de serviços adotados internamente ou que deveriam ser realizados por outros tipos de formulários deverão ser desconsiderados no cômputo total.
4. A equipe fiscalizadora inserirá, no mínimo, um andamento em cada chamado, considerando o atendimento como válido ou não.
5. Esta tarefa é válida para os ambientes Windows, Linux, IOS e VMware.
6. O responsável pela execução dessa tarefa deverá possuir, no mínimo, Curso superior completo na área de TI.

TAREFA Nº S-047 COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA Quadro estimativo				
TIPO: Custo Unitário em UST Previsão de Consumo Anual Custo Final Previsto em UST			SUPORTE	
			0,5	
			24	
			12	
Tarefa/Demanda: Criar ou alterar ramal no sistema de Voz sobre IP(voIP) na interface gráfica		Objetivo: Controle. Atendimento de 2º nível. Realizar atendimento conforme solicitação da área demandante, configurando ou alterando ramal no Asterisk ou sistema de voz sobre ip utilizado pela contratante.		
LISTA DE ATIVIDADES				
Ite m	Complexida de (*)	Atividade	Formulação do Custo	Esforço Total
01	I	Receber solicitação autorizada e verificar ramal disponível. Criação de ramal ou Alteração de perfil;	15 Min x I	0,25
03	I	Repassar a informação para o setor responsável pela configuração e aguardar verificação e testes do serviço. Concluir e fechar o chamado.	15 Min x I	0,25
CUSTO FINAL PARA CADA TAREFA - UST				0,5

(*) **B**aixa. **I**ntermediária. **M**ediana. **A**lta. **E**specialista

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS	
1. Qualidade expressamente definida em contrato 2. Voz sobre IP, deve ficar realizando ligações sem interrupções no serviço de acordo com o perfil permitido pela contratante.	
PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES	
1. O responsável pela execução dessa tarefa deverá possuir, no mínimo, formação técnica de nível médio em TI.	

TAREFA Nº S-048 COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA Quadro estimativo				
<div>TIPO:</div> <div>Custo Unitário em UST</div> <div>Previsão de Consumo Anual</div> <div>Custo Anual em UST</div>			SUPORTE	
			0,5	
			24	
			12	
Tarefa/Demanda: Criar ou configurar conta de e-mail NO SERVIDOR		Objetivo: Conectividade, continuidade e disponibilidade. Atendimento de 2º nível. Execução de criação ou manutenção de contas de e-mail.		
LISTA DE ATIVIDADES				
Ite m	Complexida de (*)	Atividade	Formulação do Custo	Esforço Total
01	M	Verificar status do usuário no sistema de gerenciamento de pessoal. Verificar se conta de usuário já existe no active directory. Criar conta de e-mail.	15 Min x M	0,25
02	I	Repassar informações para SECAT e para o dono da conta. Concluir e fechar chamado.	15 Min x I	0,25
CUSTO FINAL PARA A TAREFA - UST				0,5

(*) Baixa. Intermediária. Mediana. Alta. Especialista

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS	
1. Registro no chamado, de acordo com padrão designado pela área responsável, garantindo que atividades foram executadas. 2. Executar as atividades em conformidade com as rotinas padronizadas por documentação. 3. Manter a disponibilidade dos serviços de e-mail e colaboração e seus recursos.	
PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES	
1. O custo para refazer ou reajustar o serviço inicial deverá ser todo da Contratada. 14.1 Excetuando-se a atividade nº 02, os responsáveis pela execução das atividades deverão possuir, no mínimo, Curso superior completo na área de TI ou as certificações: MCSA Microsoft Certified System Administrator ou superior. 14.2 Compõem os serviços de Acesso Remoto: Remote Desktop, Acesso Discado, VPN.	

TAREFA Nº R-001 COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA Quadro estimativo				
			TIPO:	ROTINEIRA
			Custo Mensal em UST	55
			Previsão de Consumo Anual	12
			Custo Anual em UST	660
Tarefa/Demanda: Proteção e Segurança Contra Infecções nas Estações e Servidores.		Objetivo: Segurança e disponibilidade. Executar rotinas e atualizar ferramentas para impedir infecção por vírus e manter controle de aplicação de patches.		
LISTA DE ATIVIDADES				
Ite m	Complexida de (*)	Atividade	Formulação do Custo	Esforço Total
01	A	Formular com a área demandante política de instalação, configuração e checagem de toda solução, atualizando documentações correspondentes.	2,5 USTs/ hora	
02	A	Efetuar mensalmente testes relativos à política de instalação e sua funcionalidade.		
03	A	Analisar e efetuar as correções necessárias para estabilização da aplicação, conforme orientações do fornecedor.		
04	A	Quando determinado, programar tarefa automática a ser executada, conforme definido pela área responsável e alterar a documentação existente se necessário.		
05	A	Acompanhar o andamento e resultado das tarefas executadas, repassando as informações para a área responsável e registrar os acertos e falhas em livro apropriado.		
06	A	Análise, em dias úteis, dos resultados de escaneamento pelo cliente de antivírus, efetuando ações para completa remoção das ameaças, quando necessário, identificando usuários e repassando à área responsável para comunicação.		
07	A	Efetuar análise e manutenção pró-ativa da solução de antivírus para as estações e servidores diariamente em dias úteis.		
08	A	Orientar a área responsável quando diagnosticadas estações suspeitas ou sob risco, conforme documentação.		
09	A	Acompanhar execução do escaneamento total das estações e servidores efetuada , divididos em três etapas por semana, de forma automatizada, intervindo em caso de falhas.		
10	A	Prestar suporte a equipe de atendimento no que se refere aos clientes de antivírus nas estações.		
CUSTO FINAL PARA A TAREFA - UST				

(*) Baixa. Intermediária. Mediana. Alta. Especialista

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS
1. Sistema de proteção contra vírus configurado para monitoração corporativa e automática de servidores e estações autorizados com scan periódico.
PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES
2. Checagem realizável pelos logs da ferramenta do antivírus, registros de ocorrências e relatórios de manutenção.
3. Chamados e requisições de mudança que demandem atividades expressas nesta tarefa serão desconsideradas para pagamento adotando os valores aqui definidos.
4. Excetuando-se as atividades nºs 5 e 8, os responsáveis pela execução das atividades deverão possuir, no mínimo, Curso superior completo na área de TI ou as certificações: Trend Micro Foundation (TFC) e TCSP - OfficeScan.

TAREFA Nº R-002 COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA Quadro estimativo				
<div>TIPO:</div> <div>Custo Mensal em UST</div> <div>0Previsão de Consumo Anual</div> <div>Custo Anual em UST</div>			ROTINEIRA	
			22	
			12	
			264	
Tarefa/Demanda: Monitoramento e Operação do Ambiente de Infraestrutura.		Objetivo: Efetuar a monitoração do ambiente físico e lógico dos CPDs e serviços corporativos disponibilizados pela área de TI, acionando as áreas responsáveis pela manutenção em caso de falhas e promovendo atividades operacionais correlacionadas, tais como registro, análise, controle e documentação.		
LISTA DE ATIVIDADES				
Ite m	Complexida de (*)	Atividade	Formulação do Custo	Esforço Total
1	I	Monitorações físicas e lógicas de Servidores e Serviços, acompanhamento diário das rotinas de backup e disponibilidade de recursos de armazenamento, efetuando notificações de erros e alertas, conforme instruções internas. Essas monitorações deverão ser efetuadas de forma presencial e ininterrupta, inclusive aos sábados, domingos e feriados(caso seja solicitado plantão), por meio de visualizações, testes de comunicações, análise de logs e demais controles especificados pelo contratante. 8x5.	1 UST/hora	
2	M	Elaboração e geração de relatórios de disponibilidades para áreas solicitantes.		
3	B	Fiscalizar e controlar o acesso aos CPDs, sala de Autoridade Certificadora, em conformidade com as normas de segurança estipuladas pela Secretaria de TI, acompanhando os terceiros e demais autorizados que não sejam técnicos de infraestrutura desse Tribunal, efetuando registros de todos os acessos e suas finalidades.		
4	M	Ligar/Desligar servidores quando solicitado pela área responsável, conforme normas estabelecidas em documentação específica.		
5	B	Gerenciamento de mídias devendo ser documentadas as disponibilizações para as áreas solicitantes.		
6	B	Execução diária, a cada duas horas de checklist físico, conforme documentação apropriada, para todos os ativos disponibilizados corporativamente, como servidores, robôs, storages, switches, sistemas de refrigeração/exaustão de ar, registrando o resultado em sistemas internos.		
7	B	Execução diária de checklist lógico, a cada início de turno, conforme especificado em documentação apropriada.		
8	I	Efetuar registros em sistemas internos de ocorrências que interfiram nos acessos ou desempenho dos serviços.		
10	B	Prestar as devidas informações/orientações ao TRE, Zonas Eleitorais, SAC's, Postos de Atendimento, Centrais de Atendimento ao Eleitor e empresas prestadoras de serviços, conforme regras definidas pelo contratante.		
15	I	Tarefas rotineiras pertinentes às atividades desenvolvidas na área de Produção, que não estejam relacionadas nos itens anteriores.		
16	M	Para os servidores aplicar as inclusões ou alterações e reiniciar os serviços, quando solicitados pela área		

		demandante, conforme procedimento, dias e horários estabelecidos, ou ainda, efetuar emergencialmente, quando expressamente autorizado por pessoa competente.		
CUSTO FINAL PARA A TAREFA				

(*) Baixa. Intermediária. Mediana. Alta. Especialista

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS				
1. Manter equipe mínima de técnicos, conforme definido nos pressupostos e restrições. 2. Manter a Central de Monitoração sempre (24 X 7) guarnecida com técnicos no serviço de monitoramento. 3. Iniciar o procedimento de correção tão logo sejam detectadas ou relatadas falhas e erros. 4. Prestar informações sobre o andamento, desempenho dos serviços e chamados aos técnicos da área de TI quando solicitado. 5. Registrar o fato em meio indicado pelo Contratante para cada tipo de ocorrência (erro, correção, comunicação). 6. Atendimento das chamadas telefônicas à Central de Monitoração. 7. Emitir relatório diário de desempenho da Monitoração, contendo as falhas críticas, número de ocorrências e resultado do desempenho e disponibilidade dos serviços.				
PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES				
5. O não atendimento será comprovado por meio das ferramentas de monitoração, documentações, relatórios, indicadores, logs e comunicações, comparadas com os registro. 6. A central de monitoração não poderá ficar sem ninguém monitorando em quaisquer horários, exceto quando devidamente autorizado pelos gestores. 7. Deverá ser disponibilizada no mínimo equipe técnica de duas pessoas simultâneas para a realização das atividades dessa Tarefa, sendo que no período vespertino deverá ser disponibilizada equipe técnica com 3 pessoas. 8. Atividades de números 1 a 15 deverão ser executadas por profissionais com a qualificação mínima : 9. Curso superior completo na área de TI ou curso superior completo em qualquer área e, no mínimo, 360 horas de especialização na área de TI. 10. Certificação na norma ISO 27.002 11. Certificação LPI-1 12. Certificação ITIL Foundation V3 13. Curso de Nagios com no mínimo 40hs				

TAREFA Nº R-003 COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA Quadro estimativo				
<div>TIPO:</div> <div>Custo Mensal em UST</div> <div>Previsão de Consumo Anual</div> <div>Custo Anual em UST</div>			ROTINEIRA	
			55	
			12	
			660	
Tarefa/Demanda: Disponibilidade de Sistemas Operacionais/ Virtualizadores		<div>Objetivo:</div> <div>Conectividade, continuidade e disponibilidade. Executar análise do ambiente, atividades proativas e reativas e procedimentos rotineiros que permitam manter a disponibilidade dos serviços com a qualidade exigida pela área responsável.</div>		
LISTA DE ATIVIDADES				
Ite m	Complexida de (*)	Atividade	Formulação do Custo	Esforço Total
01	A	Semanalmente, diagnosticar e corrigir erros de integridade no sistema de arquivos dos discos ligados nos servidores de rede.	2,5 USTs/hora	
02	A	Coletar as informações de output do comando via log, event viewer ou captura de tela.		
03	A	Executar, semestralmente, a verificação e correção para os servidores que não tiverem diagnóstico nos últimos 6 meses.		
04	A	Relacionar, semanalmente, os arquivos considerados impróprios pela Organização, via relatórios ou manualmente, identificando os respectivos proprietários e emitindo relatório para a área responsável adotar os demais procedimentos.		
05	A	Excluir os arquivos depois de autorizado pela área de atendimento ou responsável pelos serviços.		

06	A	Análise de Eventos. Fazer, em dias úteis, a triagem dos erros e alertas gerando relatório para aprovação da área demandante.		
07	A	Analisar e buscar correções para as falhas, erros e alertas, considerados críticos.		
08	A	Aplicar as correções autorizadas pela área demandante conforme procedimento e agenda.		
09	A	Cluster: Mensalmente, efetuar teste de chaveamento dos servidores e VMs definidos pela área responsável, dentro do cronograma especificado, com segurança e baixo impacto no ambiente, garantindo o bom funcionamento dos clusters por meio de testes, análise de eventos e logs, e preenchendo a documentação de resultados, para que, no momento de indisponibilidade, os serviços ou VMs sejam chaveados corretamente.		
CUSTO FINAL PARA A TAREFA - UST				

(*) **Baixa.** Intermediária. **Mediana.** Alta. **Especialista**

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Conclusão das demandas em 24 horas, a partir do encaminhamento do chamado para a área executora. 2. Confecção de relatório, de acordo com padrão designado pela área responsável, garantindo que atividades foram executadas e registrando as alterações realizadas. 3. Executar as atividades em conformidade com as rotinas padronizadas por documentação. 4. Manter a disponibilidade dos serviços e seus recursos. 5. Manter a documentação técnica e procedimental sempre atualizada, contendo todas as rotinas e inovações aplicadas. 	
PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. O custo para refazer ou reajustar o serviço inicial deverá ser todo da Contratada. 2. A comprovação via logs, event viewer ou captura de tela é exigência para o pagamento da tarefa. 3. A tarefa é por servidor, independente do número de discos (físicos ou lógicos). 4. O responsável pela execução da atividade nº 07 deverá possuir, no mínimo, a certificação MCSA para ambiente Windows e LPIC-1 para ambiente Linux. 5. Excetuando-se a atividade nº 1 a 5, os responsáveis pela execução das atividades deverão possuir, no mínimo, Curso superior completo na área de TI ou as certificações: MCSA Microsoft Certified System Administrator ou superior. 6. Cálculo da disponibilidade conforme metodologia adotada. 	

TAREFA Nº R-004 COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA Quadro estimativo				
			TIPO:	ROTINEIRA
			Custo Mensal em UST	176
			Previsão de Consumo Anual	12
			Custo Anual em UST	2112
Tarefa/Demanda: Disponibilidade da Infraestrutura de Rede.		Objetivo: Conectividade, continuidade e disponibilidade. Assegurar que os eventos e logs dos equipamentos e serviços que compõem a infraestrutura de rede sejam analisados proativamente e que erros detectados sejam corrigidos conforme padrão de qualidade adotado.		
LISTA DE ATIVIDADES				
Item	Complexidade (*)	Atividade	Formulação do Custo	Esforço Total
01	M	Efetuar diariamente a consolidação de erros, alertas e desempenho dos equipamentos que compõem a infraestrutura de rede.	1 UST/hora	
02	M	Fazer, em dias úteis, a triagem dos erros e alertas, gerando relatório para aprovação da área demandante.	1 UST/hora	
03	A	Analisar e buscar correções para as falhas, erros e alertas que estejam documentados em bases de solução	2,5 USTs/Hora	
04	A	Aplicar as correções autorizadas pela área demandante conforme procedimento e agenda e reiniciar os serviços quando necessário.	2,5 USTs/Hora	
05	B	Documentar a solução em formulário apropriado.	1 UST/hora	
CUSTO FINAL PARA A TAREFA - UST				

(*) Baixa. Intermediária. Mediana. Alta. Especialista

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS
<ul style="list-style-type: none"> • Manutenção de disponibilidade dos equipamentos. • Executar as atividades em conformidade com as rotinas padronizadas por documentação, devidamente autorizadas pela área responsável. • Entregar o produto dentro do prazo e horário definido na Ordem de Serviço/Requisição. • Manter a documentação técnica e procedimental sempre atualizada, contendo todas as rotinas e inovações aplicadas. • Acionar o plano de comunicação, para relatar a falha ou inconsistência de funcionamento, e receber autorização de reinício de serviços imediatamente após a queda de desempenho ou do serviço.
PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES
<ol style="list-style-type: none"> 1. Os responsáveis pela execução das atividades nº 3 e 4 deverão possuir, no mínimo, Curso superior completo na área de TI ou a certificação Cisco CCNA ou superior. 2. As conferências de atendimento da qualidade serão realizadas mediante acompanhamento e análise dos registros em livros apropriados e dos relatórios de desempenho dos equipamentos envolvidos. 3. Considerar como infraestrutura de rede equipamentos como Switches, Roteadores, Balanceadores de Link, Pontos de Acesso à rede sem fio, Controladores de Pontos de Acesso à rede sem fio.

TAREFA Nº R-005 COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA Quadro estimativo				
TIPO: Custo Mensal em UST Previsão de Consumo Anual Custo Anual em UST			ROTINEIRA	
			55	
			12	
			660	
Tarefa/Demanda: Administração do ambiente virtualizado.		Objetivo: Conectividade, continuidade e disponibilidade. Assegurar que os procedimentos executados periodicamente, tanto os proativos quanto reativos, mantenham a disponibilidade do ambiente virtualizado e em conformidade com a padronização e definições da área responsável.		
LISTA DE ATIVIDADES				
Ite m	Complexida de (*)	Atividade	Formulação do Custo	Esforço Total
01	A	Auxiliar a equipe responsável na administração e efetuar operações nos servidores da solução virtualização.	2,5 UST	
02	A	Revisar periodicamente as políticas de utilização e de segurança do ambiente de virtualização, em conjunto com a equipe do Tribunal, com base na permanente realização de auditorias por meio de ferramentas especializadas para a função.		
03	A	Planejar, em cooperação com a equipe responsável, evolução do ambiente de virtualização, tanto no que tange à instalação de novos servidores físicos como de novos componentes como processadores, memórias e placas de rede, com base na demanda gerada pelas máquinas virtuais instaladas no ambiente.		
04	A	Efetuar testes periódicos, para garantir o bom funcionamento e a segurança do ambiente de virtualização.		
05	A	Realizar a análise de desempenho e o planejamento de capacidade do ambiente de virtualização.		
06	A	Administrar o uso dos recursos dos servidores físicos por parte das máquinas virtuais, de forma a garantir a alta disponibilidade do ambiente de virtualização implantado.		
07	A	Realizar a administração dos Resource Pools, em termos de alocação de máquinas virtuais e de recursos de processador e memória.		
08	A	Realizar a administração dos usuários, inclusive das permissões a eles atribuídas em conformidade com os procedimentos adotados.		
09	A	Gerenciar os servidores físicos e lógicos, por meio das ferramentas disponibilizadas pelo fabricante dos equipamentos.		
10	A	Restaurar o ambiente de virtualização, em caso de problemas, de acordo com os procedimentos existentes.		
11	A	Instalação das versões atualizadas e correções dos softwares VMware e vCenter, tão logo disponibilizadas pelo fabricante, mantendo a integração com os demais elementos da plataforma de rede e de storage instalados.		
12	A	Executar atividades proativas, realizando serviços técnicos e procedimentos especializados, por meio de ferramentas de auditoria, análise e suporte, destinados a prevenir a ocorrência de falhas e defeitos de rotinas e componentes dos softwares VMware e vCenter, para evitar problemas no desempenho técnico-operacional dos sistemas implementados no ambiente de virtualização.		
13	A	Conversão de servidores físicos em máquinas virtuais usando ferramenta VM Converter, quando demandados pela área responsável.		

14	A	Movimentação de máquinas virtuais entre hosts (usando Vmotion ou VM Converter) e entre clusters (usando Storage Vmotion).		
15	A	Criação e atualização de templates para cada sistema operacional homologado para uso no ambiente da Justiça Eleitoral.		
16	A	Diagnóstico dos problemas de desempenho das máquinas virtuais, identificando se a causa é relacionada ao ambiente virtual (ex. gargalo de memória, CPU ou rede).		
17	B	Documentar ou atualizar procedimento operacional.		
CUSTO FINAL PARA A TAREFA - UST				

(*) Baixa. Intermediária. Mediana. Alta. Especialista

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS				
1. Executar as atividades em conformidade com as rotinas padronizadas por documentação. 2. Entregar o produto após o prazo e horário definido na Ordem de Serviço/Requisição. 3. Confecção de relatório, de acordo com padrão designado pela área responsável, garantindo que atividades foram executadas e registrando as alterações realizadas. 4. Manter a disponibilidade do sistema e seus recursos. 5. Manter a documentação técnica e procedimental sempre atualizada, contendo todas as rotinas e inovações aplicadas.				
PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES				
1. O ônus para refazer ou reajustar o serviço inicial será da empresa Contratada. 2. A quantidade de USTs para cada atividade é mensal para o ambiente todo, independente do número de hosts físicos ou máquinas virtuais. 3. Para índice de disponibilidade não serão computados as manutenções programadas e indisponibilidades promovidas por terceiros.				

TAREFA Nº R-006 COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA Quadro estimativo					
Tarefa/Demanda: Backup e Restore de Servidores e Serviços Corporativos.			TIPO:		ROTINEIRA
			Custo Mensal em UST		297
			Previsão de Consumo Anual		12
			Custo Anual em UST		3564
			Objetivo: Segurança e disponibilidade. Executar rotinas para manutenção e controle do sistema de <i>backup</i> , análise de performance e manutenções proativas e reativas, restaurações.		
LISTA DE ATIVIDADES					
Item	Complexidade (*)	Atividade	Formulação do Custo	Esforço Total	
01	A	Manutenção proativa no sistema de <i>backup</i> e armazenamento – Analisar histórico diário dos backups e logs, apresentando recomendações para melhor adequação de configurações de backup, janela de execução e performance.	2,5 USTs/hora		
02	A	Manutenção reativa nos sistemas de <i>backups</i> e armazenamento – Efetuar reconfigurações diariamente ou em tempo real, para solucionar problemas impeditivos do backup, quando acusados pelo software.			
03	A	Revisar mensalmente as configurações dos Servidores quanto a drives, drives-fantasmas, robôs e respectiva correspondência no sistema de backup.			
04	I	Documentação das atividades relativas ao Sistema de <i>Backup</i> – Gerar relatório mensal com erros apresentados (logs, eventos dos servidores e relatórios de erros do backup), data do problema, componente afetado, chamados abertos com suporte do fabricante e solução apresentada para o problema.	1 UST/hora		
05	I	Controle e fiscalização do armazenamento das mídias e liberação quanto ao período de retenção.			

06	A	Aplicação de patches ou mudança de versão em clientes com alinhamento da configuração.	2,5 UST/hora	
07	A	Testes de restauração de mídias gravadas para verificação de integridade, com emissão de relatórios analíticos para, no mínimo, 04 mídias diárias.	2,5 UST/hora	
08	A	Efetuar restaurações de baixa complexidade, conforme informações repassadas através de chamado técnico.	2,5 UST/hora	
09	A	Revisar bimestralmente as políticas existentes, refazendo os ajustes necessários quanto aos agendamentos, listas de inclusões e exclusões, além de atualizar documentação.	2,5 UST/hora	
10	A	Administração dos repositórios de <i>backup</i> , abrangendo configurações, aplicações de <i>patches</i> e demais atividades inerentes à administração dos equipamentos.		
11	A	Apoio à elaboração de documentos sobre implementação referente às soluções na área de <i>backup</i> .		
12	A	Adequação dos horários das políticas de <i>backup</i> para evitar erros devido à alternância do horário de verão.		
CUSTO FINAL PARA A TAREFA - UST				

(*) Baixa. Intermediária. Mediana. Alta. Especialista

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Executar as manutenções reativas para problemas e falhas, dentro do prazo e resultado esperado, conforme definido em documento específico. 2. Efetuar procedimentos de restauração, dentro do prazo, salvo os casos justificados e aprovados pelo Contratante. 3. Garantir que a execução dos backups esteja dentro da janela programada, comunicando à área responsável quando for ultrapassado o tempo e sugerindo alterações necessárias. 4. Garantir que as seleções definidas e documentadas, para serem feitas cópias de segurança, sejam efetivamente copiadas (<i>backupeadas</i>) dentro do prazo de retenção especificado, ou seja, garantir que a política de backup esteja configurada corretamente. 5. Entrega dos relatórios de informações estatísticas até 2º dia útil do mês subsequente. 6. Manter equipe mínima de técnicos, conforme definido nos pressupostos e restrições. 	
PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES	
<ol style="list-style-type: none"> 5. Checagem realizável pelos logs da ferramenta de backup e monitoração. 6. Todas as ocorrências operacionais, para as quais se possam definir os procedimentos de correção, em tempo real, dos serviços, deverão ser documentadas, alteradas, aprovadas pelo Contratante e inseridas na documentação, para que sejam utilizadas pela equipe. 7. Quando não for possível a restauração, assim que diagnosticado, deverá ser formalizada a justificativa, pelo meio indicado pelo contratante. 8. Novas políticas de backup apenas poderão ser incluídas com autorização do contratante, após análise de viabilidade técnica. 9. Deverá ser disponibilizada no mínimo equipe técnica de duas pessoas para a realização das atividades dessa Tarefa, dentre as quais pelo menos uma deverá ter a certificação citada no item 7 abaixo. 10. As Atividades de Administração de backup deverão ser executadas por profissionais com as seguintes qualificações: <ol style="list-style-type: none"> a. No mínimo 120 horas de curso de Administração e Rede de Servidores Linux. b. Experiência com a ferramenta de backup ou curso oficial. c. Certificação na norma ISO 27.002. 11. Os itens 3, 6 e 10 deverão ser executados por profissionais com a seguinte qualificação: <ol style="list-style-type: none"> a. Certificação Symantec NetBackup Administrator que tenha sido obtida no máximo há 3 anos. 12. Os itens 6 e 10 deverão ser executados por profissionais com a seguinte qualificação: <ol style="list-style-type: none"> a. Certificação LPI1 que tenha sido tirada no máximo há 3 anos. 13. Quando apresentadas as certificações oficiais relativas às alíneas a e b do item 6, não será necessário apresentar o certificado do curso. 	

TAREFA Nº R-007 COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA Quadro estimativo	
TIPO:	ROTINEIRA

		Custo Mensal em UST	99	
		Previsão de Consumo Anual	12	
		Custo Anual em UST	1188	
Tarefa/Demanda: Disponibilidade e funcionamento das ferramentas de controle de segurança.		Objetivo: Conectividade, segurança e disponibilidade. Assegurar que os eventos e logs dos servidores e ferramentas de controle de segurança, quanto ao funcionamento e disponibilidade dos serviços, sejam analisados proativamente e que erros detectados sejam corrigidos conforme padrão de qualidade adotado.		
LISTA DE ATIVIDADES				
Item	Complexidade (*)	Atividade	Formulação do Custo	Esforço Total
01	M	Efetuar diariamente a consolidação de erros, alertas e desempenho de funcionamento dos servidores e ferramentas de antispam, firewall, filtro de conteúdo, IPS, DLP e outras utilizadas pela área responsável com o mesmo objetivo.	1 UST/hora	
02	A	Fazer, em dias úteis, a triagem dos erros e alertas de funcionamento, gerando relatório para aprovação da área demandante.	2,5 UST/hora	
03	A	Analisar e buscar correções para as falhas, erros e alertas de funcionamento das ferramentas e apresentar à área responsável para aprovação/autorização de correções.		
04	A	Aplicar as correções autorizadas pela área demandante conforme procedimento e agenda e reiniciar os serviços quando necessário.		
05	B	Documentar a solução em formulário apropriado.	1 UST/hora	
CUSTO FINAL PARA A TAREFA - UST				

(*) Baixa. Intermediária. Mediana. Alta. Especialista

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS	
<ol style="list-style-type: none"> 3. Manutenção de disponibilidade das ferramentas. 4. Executar as atividades em conformidade com as rotinas padronizadas por documentação, devidamente autorizadas pela área responsável, no tocante ao desempenho de funcionamento. 5. Entregar o produto no prazo e horário definido na Ordem de Serviço/Requisição. 6. Manter a documentação técnica e procedimental sempre atualizada, contendo todas as rotinas e inovações aplicadas. 7. Acionar o plano de comunicação, para relatar a falha ou inconsistência de funcionamento, e receber autorização de reinício de serviços imediatamente após a queda de desempenho ou do serviço. 8. Garantir a inviolabilidade das informações e de conteúdo das ferramentas, no caso de acesso, mesmo quando acompanhado pela equipe técnica demandante 	
PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES	
<ol style="list-style-type: none"> 1. Os responsáveis pela execução dessa tarefa deverão possuir, no mínimo, Curso superior completo na área de TI ou certificação Linux LPI-C 1 ou superior. 2. Certificação Security+ ou superior. 3. As atividades serão limitadas ao funcionamento das ferramentas, não sendo permitidas nem autorizadas nenhuma atividade de análise e manutenção de informações e conteúdos gerados pelas aplicações, assim como geração e aplicação de regras e políticas. 4. As conferências de atendimento da qualidade serão realizadas mediante acompanhamento e análise dos registros em livros apropriados e dos relatórios de desempenho funcional das aplicações envolvidas. 4. Para ferramentas em que as senhas de serviços de suporte também possibilitem acessibilidade às informações de conteúdo da aplicação, os serviços deverão ser realizados mediante concessão temporária de login de autorização com bloqueio e mudança de senha tão logo finde a manutenção dos serviços e, preferencialmente, com acompanhamento de membros da equipe técnica responsável. 	

TAREFA Nº D-001 COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA Quadro estimativo				
<div>TIPO:</div> <div>Custo Unitário em UST</div> <div>Previsão de Consumo Anual</div> <div>Custo Final Previsto em UST</div>			DEMANDA	
			15	
			1	
			15	
Tarefa/Demanda: Realização de restauração de ALTA complexidade em ambiente de infraestrutura de servidores, armazenamento, redes, virtualização, sistemas operacionais, sistemas VoIP ou CFTV		Objetivo: Efetuar restauração de dados/serviços de ALTA complexidade para restabelecimento de serviços/servidores.		
LISTA DE ATIVIDADES				
Ite m	Complexida de (*)	Atividade	Formulação do Custo	Esforço Total
01	E	Identificação da necessidade do demandante e alinhamento das atividades a serem executadas.	7,5 UST/hora	
02	E	Localização do dado a ser restaurado.		
03	E	Avaliação do volume estimado.		
04	E	Avaliação de disponibilidade de recursos de armazenamento de destino.		
05	E	Realização da restauração.		
06	E	Validação da restauração efetuada, junto ao solicitante.	7,5 UST/hora	
07	E	Documentar resultado da restauração no meio indicado pela contratante.		
CUSTO FINAL PARA A TAREFA - UST				

(*) **Baixa.** Intermediária. **Mediana.** Alta. **Especialista**

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS
<p>Realizar a restauração, conforme solicitado, com a qualidade e prazos definidos.</p> <p>A CONTRATADA deverá apresentar o orçamento da demanda em no máximo 7 dias corridos. Este prazo poderá ser ampliado em comum acordo com a CONTRATANTE;</p> <p>O prazo para alocação do profissional será de no máximo 20 dias, uma vez que o perfil profissional será ditado pelo demandante da Contratada. Este prazo poderá ser ampliado em comum acordo com a CONTRATANTE;</p>
PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES
<p>O ônus para refazer ou reajustar o serviço inicial será da empresa Contratada.</p> <p>A realização da restauração está condicionada a disponibilidade de recurso e autorização da contratante.</p> <p>Caso a contratada não alcance os objetivos definidos no escopo da tarefa não será aprovado o pagamento.</p> <p>As Atividades relativas a essa tarefa deverão ser executadas por profissionais com qualificações a ser definida no ato da demanda;</p>

TAREFA Nº D-002
COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA
Quadro estimativo

TIPO:	DEMANDA
Custo Unitário em UST	2
Previsão de Consumo Anual	12
Custo Final Previsto em UST	24

Tarefa/Demanda: Plantões para apoio às atividades eleitorais.	Objetivo: Continuidade e conectividade. Atendimento de 3º nível. Disponibilizar técnicos para acompanhamento em tempo integral de eventos, palestras, reuniões, plantões em horários diferenciados e finais de semana, etc. A pontuação será atribuída a cada hora de acompanhamento.
---	---

LISTA DE ATIVIDADES

Item	Complexidade (*)	Atividade	Formulação do Custo	Esforço Total
01	M	Disponibilizar técnico com qualificação que deverá prestar plantão no local do evento, efetuar atendimento a qualquer demanda, inclusive referente a dúvidas relacionadas à TI para demandas de microinformática (microcomputadores, notebooks e periféricos. acesso e conectividade de rede, compatibilização de arquivos e outros).	Qtde horas do evento x M x quantidade de técnicos acordada	2 USTs/hora para cada técnico

CUSTO FINAL PARA A TAREFA - UST

(*) Baixa. Intermediária. Mediana. Alta. Especialista

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS

1. Atender 100% das demandas.
2. No horário acordado para o plantão, deverá ter sempre a quantidade de técnicos solicitada.
3. Gerar e entregar, pelo meio determinado pelo Contratante, relatório no final do plantão.

PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES

1. O não atendimento será comprovado por meio das ferramentas de monitoração, logs, registros e comunicações.
2. Atividades relativas a esta tarefa deverão ser executadas por profissionais que já atuem no ambiente da CONTRATANTE e portanto já tenham conhecimento e domínio das rotinas e procedimentos;

TAREFA Nº D-003 COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA Quadro estimativo				
<div>TIPO:</div> <div>Custo Unitário em UST</div> <div>Previsão de Consumo Anual</div> <div>Custo Final Previsto em UST</div>			DEMANDA	
			7,5	
			12	
			90	
Tarefa/Demanda: Tarefa de análise visando implantação de processo em ambiente de infraestrutura de servidores, armazenamento, redes, virtualização, sistemas operacionais, sistemas VoIP ou CFTV		Objetivo: Desempenho, controle e proatividade. Efetuar estudo do ambiente objetivando propor processo para atender a demanda indicada pelo solicitante.		
LISTA DE ATIVIDADES				
Ite m	Complexida de (*)	Atividade	Formulaça o do Custo	Esforço Total
1	E	Identificação da necessidade da área demandante.	7,5 Usts/hora	
2	E	Verificação de requisitos para implementação do processo.		
3	E	Estudo do ambiente e definição do processo a ser implantado.		
4	E	Elaboração de projeto de implementação do projeto.		
5	E	Documentação do levantamento de necessidades, requisitos e projeto proposto, sendo encaminhado à área solicitante para análise e aprovação.		
CUSTO FINAL PARA A TAREFA - UST				

(*) Baixa. Intermediária. Mediana. Alta. Especialista

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS
Realizar a restauração, conforme solicitado, com a qualidade e prazos definidos. A CONTRATADA deverá apresentar o orçamento da demanda em no máximo 7 dias corridos. Este prazo poderá ser ampliado em comum acordo com a CONTRATANTE; O prazo para alocação do profissional será de no máximo 20 dias, uma vez que o perfil profissional será ditado pelo demandante da Contratada. Este prazo poderá ser ampliado em comum acordo com a CONTRATANTE;
PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES
O ônus para refazer ou reajustar o serviço inicial será da empresa Contratada. A realização da restauração está condicionada a disponibilidade de recurso e autorização da contratante. Caso a contratada não alcance os objetivos definidos no escopo da tarefa não será aprovado o pagamento. As Atividades relativas a essa tarefa deverão ser executadas por profissionais com qualificações a ser definida no ato da demanda;

TAREFA Nº D-004 COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA Quadro estimativo			
		TIPO:	DEMANDA
		Custo Unitário em UST	22,5
		Previsão de Consumo Anual	12
		Custo Final Previsto em UST	270
Tarefa/Demanda: Estudo para proposta de implementação de mudança em ambiente de infraestrutura de servidores, armazenamento, redes, virtualização, sistemas operacionais, sistemas VoIP ou CFTV		Objetivo: Desempenho, controle e proatividade. Efetuar estudo do ambiente objetivando emitir relatório com proposta de mudanças para implementação de nova funcionalidade.	

LISTA DE ATIVIDADES				
Item	Complexidade (*)	Atividade	Formulação do Custo	Esforço Total
01	E	Identificação da necessidade do demandante.	7,5 USTs/Hora	
02	E	Estudo do ambiente de software e hardware atual.		
03	E	Verificação de requisitos para a implementação da mudança.		
04	E	Elaboração de parecer com proposta de implementação de mudança.		
05	E	Documentação dos resultados obtidos e encaminhamento à área solicitante para análise e aprovação.	7,5 USTs/hora	
06	E	Repasse de Solução para equipe	7,5 USTs/hora	
CUSTO FINAL PARA A TAREFA - UST				

(*) Baixa. Intermediária. Mediana. Alta. Especialista

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS
<p>Realizar a restauração, conforme solicitado, com a qualidade e prazos definidos.</p> <p>A CONTRATADA deverá apresentar o orçamento da demanda em no máximo 7 dias corridos. Este prazo poderá ser ampliado em comum acordo com a CONTRATANTE;</p> <p>O prazo para alocação do profissional será de no máximo 20 dias, uma vez que o perfil profissional será ditado pelo demandante da Contratada. Este prazo poderá ser ampliado em comum acordo com a CONTRATANTE;</p>
PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES
<p>O ônus para refazer ou reajustar o serviço inicial será da empresa Contratada.</p> <p>A realização da restauração está condicionada a disponibilidade de recurso e autorização da contratante.</p> <p>Caso a contratada não alcance os objetivos definidos no escopo da tarefa não será aprovado o pagamento.</p> <p>As Atividades relativas a essa tarefa deverão ser executadas por profissionais com qualificações a ser definida no ato da demanda;</p>

TAREFA Nº D-005 COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA Quadro estimativo				
			TIPO:	DEMANDA
			Custo Unitário em UST	22,5
			Previsão de Consumo Anual	12
			Custo Final Previsto em UST	270
Tarefa/Demanda: Implementação/Configuração de Alta Complexidade em ambiente de infraestrutura de servidores, armazenamento, redes, virtualização, sistemas operacionais, sistemas VoIP ou CFTV		Objetivo: Desempenho, controle e proatividade. Efetuar implantação ou configuração de solução ou tecnologia de alta complexidade;		
LISTA DE ATIVIDADES				
Ite m	Complexida de (*)	Atividade	Formulação do Custo	Esforço Total
01	E	Identificação da necessidade do demandante.	7,5 USTs/ Hora	
02	E	Estudo do ambiente de software e hardware atual. Preparação do plano de implantação/recover;		
03	E	Testes e Simulação		
04	E	Execução de procedimentos		
05	E	Documentação dos resultados obtidos e encaminhamento à área solicitante para análise e aprovação.	7,5 USTs/hora	
06	E	Repasse de Solução para equipe	7,5 USTs/hora	
CUSTO FINAL PARA A TAREFA - UST				

(*) Baixa. Intermediária. Mediana. Alta. Especialista

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS
<p>Realizar a restauração, conforme solicitado, com a qualidade e prazos definidos.</p> <p>A CONTRATADA deverá apresentar o orçamento da demanda em no máximo 7 dias corridos. Este prazo poderá ser ampliado em comum acordo com a CONTRATANTE;</p> <p>O prazo para alocação do profissional será de no máximo 20 dias, uma vez que o perfil profissional será ditado pelo demandante da Contratada. Este prazo poderá ser ampliado em comum acordo com a CONTRATANTE;</p>
PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES
<p>O ônus para refazer ou reajustar o serviço inicial será da empresa Contratada.</p> <p>A realização da restauração está condicionada a disponibilidade de recurso e autorização da contratante.</p> <p>Caso a contratada não alcance os objetivos definidos no escopo da tarefa não será aprovado o pagamento.</p> <p>As Atividades relativas a essa tarefa deverão ser executadas por profissionais com qualificações a ser definida no ato da demanda;</p>

TAREFA Nº D-006				
COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA				
Quadro estimativo				
			TIPO:	DEMANDA
			Custo Unitário em UST	300
			Previsão de Consumo Anual	3
			Custo Final Previsto em UST	900
Tarefa/Demanda:		Objetivo:		
Estudo de ambiente para implantação de atividade ou requisito de segurança da Informação/segurança de rede		Efetuar estudo do ambiente objetivando emitir relatório com proposta de mudanças para implementação de nova funcionalidade.		
LISTA DE ATIVIDADES				
Item	Complexidade (*)	Atividade	Formulação do Custo	Esforço Total
01	E	Identificação da necessidade do demandante.	4 horas x E	30 USTs
02	E	Estudo do ambiente atual.	8 horas x E	60 USTs
03	E	Verificação de requisitos para a implementação da mudança.	4 horas x E	30 USTs
04	E	Elaboração de parecer com proposta de implementação de mudança.	8 horas x E	60 USTs
05	E	Documentação dos resultados obtidos e encaminhamento à área solicitante para análise e aprovação.	16 horas x E	120 USTs
CUSTO FINAL PARA A TAREFA - UST				300

(*) Baixa. Intermediária. Mediana. Alta. Especialista

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS
<p>Realizar a restauração, conforme solicitado, com a qualidade e prazos definidos.</p> <p>A CONTRATADA deverá apresentar o orçamento da demanda em no máximo 7 dias corridos. Este prazo poderá ser ampliado em comum acordo com a CONTRATANTE;</p> <p>O prazo para alocação do profissional será de no máximo 20 dias, uma vez que o perfil profissional será ditado pelo demandante da Contratada. Este prazo poderá ser ampliado em comum acordo com a CONTRATANTE;</p>
PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES
<p>O ônus para refazer ou reajustar o serviço inicial será da empresa Contratada.</p> <p>A realização da restauração está condicionada a disponibilidade de recurso e autorização da contratante.</p> <p>Caso a contratada não alcance os objetivos definidos no escopo da tarefa não será aprovado o pagamento.</p> <p>As Atividades relativas a essa tarefa deverão ser executadas por profissionais com qualificações a ser definida no ato da demanda;</p>

TAREFA Nº D-007 COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA Quadro estimativo				
			TIPO:	DEMANDA
			Custo Unitário em UST	300
			Previsão de Consumo Anual	1
			Custo Final Previsto em UST	300
Tarefa/Demanda: Estudo de ambiente para implantação de requisito de governança de Infraestrutura (ITIL/ similares)		Objetivo: Efetuar estudo do ambiente objetivando emitir relatório com proposta de mudanças para implementação de nova funcionalidade.		
LISTA DE ATIVIDADES				
Ite m	Complexida de (*)	Atividade	Formulação do Custo	Esforço Total
01	E	Identificação da necessidade do demandante.	4 horas x E	30 USTs
02	E	Estudo do ambiente atual.	8 horas x E	60 USTs
03	E	Verificação de requisitos para a implementação da mudança.	4 horas x E	30 USTs
04	E	Elaboração de parecer com proposta de implementação de mudança.	8 horas x E	60 USTs
05	E	Documentação dos resultados obtidos e encaminhamento à área solicitante para análise e aprovação.	16 horas x E	120 USTs
CUSTO FINAL PARA A TAREFA - UST				300

(*) Baixa. Intermediária. Mediana. Alta. Especialista

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS	
<p>Realizar a restauração, conforme solicitado, com a qualidade e prazos definidos.</p> <p>A CONTRATADA deverá apresentar o orçamento da demanda em no máximo 7 dias corridos. Este prazo poderá ser ampliado em comum acordo com a CONTRATANTE;</p> <p>O prazo para alocação do profissional será de no máximo 20 dias, uma vez que o perfil profissional será ditado pelo demandante da Contratada. Este prazo poderá ser ampliado em comum acordo com a CONTRATANTE;</p>	
PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES	
<p>O ônus para refazer ou reajustar o serviço inicial será da empresa Contratada.</p> <p>A realização da restauração está condicionada a disponibilidade de recurso e autorização da contratante.</p> <p>Caso a contratada não alcance os objetivos definidos no escopo da tarefa não será aprovado o pagamento.</p> <p>As Atividades relativas a essa tarefa deverão ser executadas por profissionais com qualificações a ser definida no ato da demanda;</p>	

TAREFA Nº D-008 COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA Quadro estimativo				
			TIPO:	DEMANDA
			Custo Unitário em UST	22,5
			Previsão de Consumo Anual	12
			Custo Final Previsto em UST	270
Tarefa/Demanda: Análise/Implementação/Configuração de Alta Complexidade relacionada a Segurança da Informação		Objetivo: Desempenho, controle e proatividade. Efetuar implantação ou configuração de solução ou tecnologia de alta complexidade;		
LISTA DE ATIVIDADES				
Item	Complexidade (*)	Atividade	Formulação do Custo	Esforço Total
01	E	Identificação da necessidade do demandante.	7,5 USTs/ Hora	
02	E	Estudo do ambiente de software e hardware atual. Preparação do plano de implantação/recover;		
03	E	Testes e Simulação		

04	E	Execução de procedimentos		
05	E	Documentação dos resultados obtidos e encaminhamento à área solicitante para análise e aprovação.	7,5 USTs/hora	
06	E	Repasse de Solução para equipe	7,5 USTs/hora	
CUSTO FINAL PARA A TAREFA - UST				

* Baixa. Intermediária. Mediana. Alta. Especialista

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS				
<p>Realizar a restauração, conforme solicitado, com a qualidade e prazos definidos.</p> <p>A CONTRATADA deverá apresentar o orçamento da demanda em no máximo 7 dias corridos. Este prazo poderá ser ampliado em comum acordo com a CONTRATANTE;</p> <p>O prazo para alocação do profissional será de no máximo 20 dias, uma vez que o perfil profissional será ditado pelo demandante da Contratada. Este prazo poderá ser ampliado em comum acordo com a CONTRATANTE;</p>				
PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES				
<p>O ônus para refazer ou reajustar o serviço inicial será da empresa Contratada.</p> <p>A realização da restauração está condicionada a disponibilidade de recurso e autorização da contratante.</p> <p>Caso a contratada não alcance os objetivos definidos no escopo da tarefa não será aprovado o pagamento.</p> <p>As Atividades relativas a essa tarefa deverão ser executadas por profissionais com qualificações a ser definida no ato da demanda;</p>				

TAREFA Nº D-009	
COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA	
Quadro estimativo	
TIPO:	DEMANDA
Custo Unitário em UST	2,5
Previsão de Consumo Anual	12
Custo Final Previsto em UST	30

Tarefa/Demanda: Prospecção e análise de novos projetos para demanda	Objetivo: Efetuar as tarefas de análise de demandas da CONTRATANTE, interação com a equipe de gestão da CONTRATADA para análise de custos e preparação de relatório contendo a definição de força de trabalho e estimativa de custos para atender o serviço demandado;
---	--

LISTA DE ATIVIDADES				
Ite m	Complexida de (*)	Atividade	Formulação do Custo	Esforço Total
01	A	Análise de Demanda, estudo de viabilidade e apresentação de orçamento para o serviço demandado;	2,5 UST /hora	
CUSTO FINAL PARA A TAREFA - UST				

Intermediária. Mediana. Alta. Especialista

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS				
<p>Realizar a restauração, conforme solicitado, com a qualidade e prazos definidos.</p> <p>Requer a dedicação exclusiva nas dependências da CONTRATANTE, no tempo que indicado na OS;</p>				
PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES				
<p>O ônus para refazer ou reajustar o serviço inicial será da empresa Contratada.</p> <p>A realização da restauração está condicionada a disponibilidade de recurso e autorização da contratante.</p> <p>Caso a contratada não alcance os objetivos definidos no escopo da tarefa não será aprovado o pagamento.</p> <p>As Atividades relativas a essa tarefa deverão ser executadas por profissionais com qualificações a ser definida no ato da demanda;</p> <p>E2 H16 H17 C17</p>				

TAREFA Nº RS-001 COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA Quadro estimativo				
			TIPO:	ROTINEIRA DE SUPERVISÃO
			Custo Mensal em UST	6
			Previsão de Consumo Anual	12
			Custo Final Previsto em UST	72
Tarefa/Demanda: Rotineira de Supervisão		Objetivo: Efetuar as tarefas originais de supervisão previstas no termo e fechamento mensal de Oss.		
LISTA DE ATIVIDADES				
Ite m	Complexida de (*)	Atividade	Formulação do Custo	Esforço Total
01	A	Atividades rotineiras de supervisão previstas no termo de referência;	2,5 UST/hora	
CUSTO FINAL PARA A TAREFA - UST				

(*) Baixa. Intermediária. Mediana. Alta. Especialista

RESULTADOS ESPERADOS E NÍVEIS DE QUALIDADE EXIGIDOS	
Realizar a restauração, conforme solicitado, com a qualidade e prazos definidos. Requer a dedicação exclusiva nas dependências da CONTRATANTE, no tempo que indicado na OS;	
PRESSUPOSTOS E RESTRIÇÕES	
O ônus para refazer ou reajustar o serviço inicial será da empresa Contratada. A realização da restauração está condicionada a disponibilidade de recurso e autorização da contratante. Caso a contratada não alcance os objetivos definidos no escopo da tarefa não será aprovado o pagamento. As Atividades relativas a essa tarefa deverão ser executadas por profissionais com qualificações a ser definida no ato da demanda; E2 H16 H17 C17	

Acordo de Níveis de Serviço (ANS)

- 1 Para o acompanhamento e avaliação dos serviços da CONTRATADA será estabelecido e utilizado o Acordo de Nível de Serviço (ANS) entre as partes, baseando-se no indicador definido abaixo e suas metas estabelecidas para o processo.
- 2 O indicador de desempenho abaixo será monitorado e servirá de base para a avaliação mensal da CONTRATADA no Relatório Gerencial de Serviços, onde será possível verificar a efetividade do atendimento e permitir a depuração do processo.
- 3 O Acordo de Nível de Serviço (ANS) deve ser considerado e entendido pela CONTRATADA como um compromisso de qualidade que assumirá junto ao TRE/CE.
- 4 A análise dos resultados destas avaliações pelo TRE/CE resultará em advertências ou penalizações caso a CONTRATADA não cumpra com os seus compromissos de qualidade e desempenho.
- 5 O indicador referente às atividades de **suporte, demanda e rotina**, incidirá mensalmente sobre o valor a ser pago para os serviços prestados.
- 6 O indicador **ANS-1**, é caracterizado como segue:
 - 6.1 **Identificador:** Índice de atividades realizadas em conformidade com os requisitos estabelecidos no chamado.
 - 6.2 **Finalidade:** Garantir que as atividades sejam realizadas prazo e qualidade estabelecidos pela CONTRATANTE.
 - 6.3 **Meta a cumprir (MC):** 98% de conformidade.
 - 6.4 **Instrumento de medição:** Sistema informatizado de gerência do TRE/CE.
 - 6.5 **Forma de acompanhamento:** Relatórios gerenciais que contenham a quantidade de atividades realizadas em conformidade (Q_{ac}) e quantidade de atividades realizadas (Q_{ar}).
 - 6.6 **Periodicidade:** Mensal.
 - 6.7 **Mecanismo de Cálculo:**

$$I_{ac} = \frac{Q_{ac}}{Q_{ar}} \times 100$$

onde:

I_{ac} : Índice de atividades realizadas em conformidade no mês de referência;

Q_{ac} : Quantidade de atividades realizadas em conformidade no mês de referência;

Q_{ar} : Quantidade de atividades realizadas pela CONTRATADA no mês de referência.

6.8 **Início de Vigência:** A partir do segundo mês de execução dos serviços contratados.

6.9 **Diferença do Acordo de Nível de Serviço (D_{ANS}):**

$$D_{ANS} = MC - I_{ac}$$

onde:

D_{ANS} : Diferença do ANS.

MC : Meta a cumprir (vide item 97);

I_{ac} : Índice de atividades realizadas em conformidade (vide item 97).

Faixas	Pontos (P1)
--------	-------------

0,1 < DANS < 1	1
1 < DANS < 5	2
5 < DANS < 10	3
10 < DANS < 15	4
DANS > 15	5

6.10 Observações:

6.10.1 Não serão consideradas atividades realizadas em conformidade quando forem concluídas fora dos prazos estabelecidos, salvo nos casos devidamente justificados, tais como: falta de energia nas dependências da CONTRATANTE, manutenções programadas e motivos de força maior, sem prejuízo à qualidade dos serviços prestados.

7 O indicador **ANS-2**, é caracterizado como segue:

7.1 **Identificador:** Índice mínimo de satisfação do usuário com o atendimento da Central de Serviços.

7.2 **Finalidade:** Garantir que as atividades sejam realizadas prazo e qualidade estabelecidos pela CONTRATANTE.

7.3 **Meta a cumprir (MC):** 80% de atendimentos classificados como bom ou muito bom.

7.4 **Instrumento de medição:** Sistema informatizado de gerência do TRE/CE.

7.5 **Forma de acompanhamento:** Relatórios gerenciais que contenham a Quantidade de atendimentos classificados como bom ou muito bom (AC_b) e Quantidade de atendimentos classificados (AC);

7.6 **Periodicidade:** Mensal.

7.7 **Mecanismo de Cálculo:**

$$IS_b = \frac{AC_b}{AC} \times 100$$

onde:

IS_b : Índice de satisfação do usuário com o atendimento da Central de Serviços.

AC_b : Quantidade de atendimentos classificados como bom ou muito bom no mês de referência;

AC : Quantidade de atendimentos classificados no mês de referência;

7.8 **Início de Vigência:** A partir do segundo mês de execução dos serviços contratados.

7.9 **Diferença do Acordo de Nível de Serviço (D_{ANS}):**

$$D_{ANS} = MC - IS_b$$

onde:

D_{ANS} : Diferença do ANS.

MC : Meta a cumprir (vide item 98);

IS_b : Índice de satisfação do usuário com o atendimento da Central de Serviços. (vide item 98).

Faixas	Pontos (P2)
--------	-------------

0,1 < DANS < 1	1
1 < DANS < 5	2
5 < DANS < 10	3
10 < DANS < 15	4
DANS > 15	5

8 Nota Mensal de Qualidade (NMQ):

8.1 A nota mensal de qualidade (NMQ) será obtida pelo somatório das pontuações resultantes de cada índice do acordo de nível de serviços e corresponderá ao percentual de glosa a ser aplicado ao valor da fatura mensal (Ex: NMQ = 1, implica em glosa de 1%).

8.2 Para fins de cálculo da nota mensal de avaliação será observada a seguinte fórmula:

$$NMQ = P1 + P2$$

Declaração de Vistoria Técnica

Pregão ____/2019

IDENTIFICAÇÃO DA EMPRESA

Nome Fantasia:			
Razão Social:			
CNPJ:			
Endereço:			
Bairro:		Cidade:	Fortaleza - CE
Representante legal:			
Responsável Técnico:			
Telefone:		FAX:	
Celular:		E-mail:	

DECLARAÇÃO

Declaramos para todos os fins de direito que a empresa acima identificada, na pessoa do seu representante técnico, que abaixo assina, portador do CPF _____, esteve no local onde a equipe atual desenvolve o trabalho de suporte aos usuários, 1º e 2º nível, no Prédio Sede, no Município de Fortaleza-CE, visitando e tomando conhecimento de todas as informações e das condições locais para o cumprimento das obrigações objeto desse Pregão nº ____/2019.

A vistoria realizada e os elementos técnicos fornecidos (Termo de Referência e Catálogo de serviços que serão terceirizados) são suficientes para os levantamentos necessários à elaboração da proposta bem como o desenvolvimento dos serviços a serem realizados, de modo a não incorrer em omissões que jamais poderão ser alegadas pela empresa em favor de eventuais pretensões de acréscimos de serviços. Não serão aceitas reclamações posteriores sob alegação de aumento de serviços, acréscimos financeiros e materiais não relacionados no Termo de Referência.

Fortaleza/CE, ____ de _____ de 20____

Servidor do TRE/CE

Representante da empresa

Declaração de Não Vistoria Técnica

Pregão ____/2019

IDENTIFICAÇÃO DA EMPRESA

Nome Fantasia:			
Razão Social:			
CNPJ:			
Endereço:			
Bairro:		Cidade:	Fortaleza - CE
Representante legal:			
Responsável Técnico:			
Telefone:		FAX:	
Celular:		E-mail:	

A Empresa acima identificada declara, sob as penas da lei, que tem pleno conhecimento de todas as informações e condições locais para o cumprimento das obrigações objeto da presente licitação.

Os elementos técnicos fornecidos (Termo de Referência) são suficientes para os levantamentos necessários à elaboração da proposta bem como o desenvolvimento dos serviços a serem realizados, de modo a não incorrer em omissões que jamais poderão ser alegadas pela empresa em favor de eventuais pretensões de acréscimos de serviços. Não serão aceitas reclamações posteriores sob alegação de aumento de serviços, acréscimo financeiro ou serviços e materiais não relacionados no Termo de Referência.

Fortaleza-CE, ____ de _____ de 20____

Representante da Empresa

Assinatura e identificação

Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo

Eu, <nome do representante legal da empresa, nacionalidade, CPF, identidade (nº, data e local de expedição), filiação e endereço>, perante o TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO CEARÁ, declaro ter ciência inequívoca da legislação sobre o tratamento de informação classificada em qualquer grau de sigilo, cuja divulgação possa causar risco ou dano à segurança da sociedade ou do Estado, e me comprometo a guardar o sigilo necessário e a:

- a) tratar as informações classificadas em qualquer grau de sigilo ou os materiais de acesso restrito que me forem fornecidos pelo TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO CEARÁ e preservar o seu sigilo, de acordo com a legislação vigente;
- b) preservar o conteúdo das informações classificadas em qualquer grau de sigilo, ou dos materiais de acesso restrito, sem divulgá-lo a terceiros;
- c) não praticar quaisquer atos que possam afetar o sigilo ou a integridade das informações classificadas em qualquer grau de sigilo, ou dos materiais de acesso restrito; e
- d) não copiar ou reproduzir, por qualquer meio ou modo:
 - (i) informações classificadas em qualquer grau de sigilo;
 - (ii) informações relativas aos materiais de acesso restrito do TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO CEARÁ, salvo autorização da autoridade competente.

Declaro estar de acordo com o presente Termo motivo pelo qual assino na presença das testemunhas abaixo identificadas.

Fortaleza, ____ de _____ de 20____.

<NOME E ASSINATURA>

Testemunha 1:

<NOME E ASSINATURA>

Testemunha 2:

<NOME E ASSINATURA>

Declaração de Inexistência de Vínculo

Eu, _____, RG n.º _____ SSP/____, contratado pela empresa _____ para prestar serviços à Justiça Eleitoral, **DECLARO**, sob as penas da Lei, não ser cônjuge, companheiro(a) ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau de ocupantes de cargos de direção e de assessoramento e de membros e juízes vinculados à Justiça Eleitoral (art. 3º da Resolução nº 7, de 18 de outubro de 2005, do Conselho Nacional de Justiça, alterada pela Resolução nº 9/2005 – CNJ).

Fortaleza, ____ de _____ de 20____.

(assinatura)

Visto da empresa
(com identificação)

Modelo para Abertura de Ordem de Serviço – OS

Ordem de Serviço nº ____/____

Contrato nº ____/____

a) Registro de abertura

Unidade requisitante:	[Sigla da Unidade/TRE]	Data de abertura da ordem	[Data da abertura da OS]
	[Nome do Responsável da Unidade]		
Fiscal Técnico:	[Sigla da Unidade/TRE]	Período previsto de execução:	De [Data de início] a [Data final]
	[Nome Fiscal Técnico]		

2. Serviços previstos

Item	Código ¹	Tipo	Descrição	Objetivo
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
Quantidade total de UST estimada da Ordem de Serviço:				

¹ Código do serviço de acordo com o Catálogo de Serviço definido pelo contrato.

3. Informações complementares

4. Anexos/Referências

5. Aprovação/autorização da execução da ordem de serviço

Fiscal técnico	Fiscal Administrativo
Aprovação dos termos desta ordem de serviço.	Autorização da execução desta ordem de serviço. Encaminhamento a CONTRATADA para providências subsequentes.
[NOME DO FISCAL TÉCNICO] Matrícula: _____ SEÇÃO/COORDENADORIA/SECRETARIA/TRE Data: ____/____/____	[NOME DO FISCAL ADMINISTRATIVO] Matrícula: _____ SEÇÃO/COORDENADORIA, SECRETARIA E TRE Data: ____/____/____

6. Dados de recebimento pela CONTRATADA

Responsável pelo recebimento da ordem de serviço

Ciência do recebimento.

[NOME DO PREPOSTO DO CONTRATO]
Preposto

Data: ____/____/____

Modelo para Fechamento de Ordem de Serviço – OS

Ordem de Serviço nº ____/____

Contrato TRE/CE nº ____/____

RECEBIMENTO, AVALIAÇÃO E FECHAMENTO

1. Identificação

Unidade Requisitante:	Unidade : _____			
	Responsável : _____			
Período efetivo de execução:	De ____/____/20__ a ____/____/20__			
Classificação do serviço:	Demanda	Suporte	Rotina	Supervisão

Entregas realizadas

Item	Entregas realizadas	Data de entrega	Quantidade*		Qtde. UST
			Conforme	Desconforme	
1	Quantidade de chamados: Tipo: _____ Código: _____				
2	Quantidade de chamados: Tipo: _____ Código: _____				
3	Quantidade de chamados: Tipo: _____ Código: _____				
4	Quantidade de chamados: Tipo: _____ Código: _____				
5	Quantidade de chamados: Tipo: _____ Código: _____				
6	Quantidade de chamados: Tipo: _____ Código: _____				
7	Quantidade de chamados: Tipo: _____ Código: _____				
Quantidade total:					

Lançar o quantitativo de atividades: Conformes e Desconformes Dados de avaliação de qualidade da ordem de serviço

O prazo estabelecido para a entrega dos serviços previstos na ordem de serviço pela CONTRATADA foi:

Cumprido

Cumprido com atraso

Não cumprido

Qtd. dias atraso: _____

(atraso superior a 30 dias)

A CONTRATADA alocou profissionais com os perfis adequados para execução dos serviços previstos nesta ordem de serviço?

Sim

Não

Os serviços entregues estão dentro dos padrões de qualidade do CONTRATANTE?

Sim

Não

Anexos/Referências

Tipo	Identificação do documento

Observações quanto a conformidade

Percentual aferido:	
Observações:	Prazo para ajustes:

Fechamento definitivo da ordem de serviço

Fiscal técnico	Fiscal administrativo	Gestor
[NOME DO FISCAL TÉCNICO] Matrícula: _____ SEÇÃO/COORDENADORIA/SECRETARIA/TRE Data: ____/____/____	[NOME DO FISCAL ADMINISTRATIVO] Matrícula: _____ SEÇÃO/COORDENADORIA, SECRETARIA E TRE Data: ____/____/____	[NOME DO GESTOR] Matrícula: _____ SEÇÃO/COORDENADORIA, SECRETARIA E TRE Data: ____/____/____

Modelo de proposta para formação de preços
Proposta para Formação dos Preços – Lote Único

Data	
Cliente	Tribunal Regional Eleitoral do Ceará
Lote único do PE nº /2019	

Lote Único

Item	Descrição	Quantidade UST	Preço Unitário	Preço Total
1				

Estimativa de consumo em UST's

Tarefa nº	Descrição	Custo da Tarefa em UST	Estimativa de Consumo mensal	Estimativa de custo mensal em UST	Estimativa de custo anual em UST	Estimativa de custo na vigência contratual em UST *
S-001	Abertura e acompanhamento de chamados	1	4	4	48	120
S-002	Encaminhamento de chamados	0,5	4	2	24	60
S-003	Alteração ou Configuração de Aplicativos corporativos	1	3	3	36	90
S-004	Atualização local de aplicativos corporativos	1	7	7	84	210
S-005	Migração aplicativos de e-mail	1	10	10	120	300
S-006	Atualização de SO (instalação segura)	1,58	2	3,16	37,92	94,8
S-007	Atualização de drivers em estações	2	4	8	96	240
S-008	Backup de dados e configuração de e-mail e restauração	2	5	10	120	300
S-009	Backup de dados para dispositivos de armazenamento externo local ou via rede	4	4	16	192	480
S-010	Configuração simples de SO (estação)	1	1	1	12	30
S-011	Backup imagem de sistema operacional	4	2	8	96	240
S-012	Criar compartilhamento de Impressora ou scanner	1	4	4	48	120
S-013	Criar mapeamento de rede.	1	3	3	36	90
S-014	Configuração completa de SO (estação)	1,5	1	1,5	18	45
S-015	Configuração de SETUP	1	1	1	12	30
S-016	Criação, Formatação e configuração de discos rígidos	2,5	2	5	60	150
S-017	Hardware Microcomputador	1,5	2	3	36	90
S-018	Substituição e instalação de periféricos de TI	0,5	5	2,5	30	75
S-019	Configuração de periféricos e dispositivos de TI	0,5	3	1,5	18	45
S-020	Instalação e Configuração Local de Agentes de Ferramentas Corporativa	0,75	6	4,5	54	135
S-021	Instalação, Configuração de agentes nos softwares do kit biometria	0,75	2	1,5	18	45
S-022	Criação de usuário através do supervisor	0,5	1	0,5	6	15
S-023	Instalação e configuração de aplicativo de e-mail	1	2	2	24	60
S-024	Licenciar sistema operacional	0,5	2	1	12	30
S-025	Laudo técnico para substituição de peças de microcomputadores	0,5	5	2,5	30	75

S-026	Resolução dos chamados de suporte baixa complexidade a usuários	0,5	5	2,5	30	75
S-027	Resolução dos chamados de suporte média complexidade a usuários	2,75	2	5,5	66	165
S-028	Substituição de estação de trabalho desktop	0,5	5	2,5	30	75
S-029	Teste de biometria em ambiente de homologação	0,5	7	3,5	42	105
S-030	Desinstalação de aplicativos	0,5	1	0,5	6	15
S-031	Abertura e acompanhamento de chamados com operadoras	2	40	80	960	2400
S-032	Configuração de equipamentos de rede	3,5	2	7	84	210
S-033	Cadastrar serviços e aplicações a serem monitorados	0,5	5	2,5	30	75
S-034	Desligamento Total dos Equipamentos de um Datacenter	7,25	2	14,5	174	435
S-035	Reativação total dos equipamentos de um Datacenter	10,75	2	21,5	258	645
S-036	Instalação Servidor Windows físico ou máquina virtual	12,5	5	62,5	750	1875
S-037	Instalação Servidor Linux físico ou máquina virtual	12,5	5	62,5	750	1875
S-038	Instalação de equipamentos de rede	1,75	1	1,75	21	52,5
S-039	Remoção de equipamentos de rede/servidor de CPD	1,5	1	1,5	18	45
S-040	Manutenção preventiva dos servidores	12,5	1	12,5	150	375
S-041	Manutenção física preventiva dos servidores e equipamentos de rede	10	1	10	120	300
S-042	Manutenção de grupos de usuários	0,75	2	1,5	18	45
S-043	Instalação ou atualização de softwares e aplicativos em servidores	17,5	2	35	420	1050
S-044	Operação de Videoconferência	1	4	4	48	120
S-045	Remoção ou desativação de softwares ou serviços	10	2	20	240	600
S-046	Verificação e teste de equipamentos de TI	3	2	6	72	180
S-047	Criar ou altera ramal no sistema de voz sobre IP(volP) na interface gráfica	0,5	2	1	12	30
S-048	Criar ou configurar conta de e-mail no servidor	0,5	2	1	12	30
R-001	Proteção e Segurança contra Infecções das estações e servidores	55	1	55	660	1650
R-002	Monitoramento e Operação do Ambiente de Infraestrutura	22	1	22	264	660
R-003	Disponibilidade de sistemas operacionais/virtualizadores	55	1	55	660	1650
R-004	Disponibilidade da Infraestrutura de Rede	176	1	176	2112	5280

R-005	Administração do ambiente virtualizado	55	1	55	660	1650
R-006	Backup e Restore de servidores e serviços corporativos	297	1	297	3564	8910
R-007	Disponibilidade e funcionamento das ferramentas de controle de segurança	99	1	99	1188	2970
D-001	Realização de restauração de ALTA complexidade em ambiente de infraestrutura de servidores, armazenamento, redes, virtualização, sistemas operacionais, sistemas VoIP ou CFTV	15	1	**	15	37,5
D-002	Plantões para apoio às atividades eleitorais.	2	1	2	24	60
D-003	Tarefa de análise visando implantação de processo em ambiente de infraestrutura de servidores, armazenamento, redes, virtualização, sistemas operacionais, sistemas VoIP ou CFTV	7,5	1	7,5	90	225
D-004	Estudo para proposta de implementação de mudança em ambiente de infraestrutura de servidores, armazenamento, redes, virtualização, sistemas operacionais, sistemas VoIP ou CFTV	22,5	1	22,5	270	675
D-005	Implementação/Configuração de Alta Complexidade em ambiente de infraestrutura de servidores, armazenamento, redes, virtualização, sistemas operacionais, sistemas VoIP ou CFTV	22,5	1	22,5	270	675
D-006	Estudo de ambiente para implantação de atividade ou requisito de segurança da Informação/segurança de rede	300	3	***	900	2250
D-007	Estudo de ambiente para implantação de requisito de governança de Infraestrutura(ITIL/ similares)	300	1	**	300	750
D-008	Análise/Implementação/Configuração de Alta Complexidade relacionada a Segurança da Informação	22,5	1	22,5	270	675
D-009	Prospecção e análise de novos projetos para demanda	2,5	1	2,5	30	75
RS-001	Rotineira de Supervisão	6	1	6	72	180
Totais				1309,41	16927,92	42319,8

* O quantitativo é estimado, com base no histórico de prestação de serviço, podendo variar, desde que respeitado o limite contratual.

** Tarefa com demanda anual, estimada em uma execução por ano

*** Tarefa com demanda anual, estimada em três execuções por ano

PREGÃO ELETRÔNICO N.º 68/2018 - TRE/CE
ANEXO IV – PREÇOS DE REFERÊNCIA

Especificação	Unidade	Quantidade estimada	Valor médio unitário de Referência	Valor médio total estimado de Referência
Serviços especializados de sustentação de infraestrutura de tecnologia da informação e comunicação (TIC), abrangendo tarefas de suporte, rotina e demanda, compreendendo atividades de suporte técnico remoto e/ou presencial de 1º, 2º e 3º níveis, a usuários de soluções de TIC do Tribunal Regional Eleitoral do Ceará (TRE/CE), contemplando a infraestrutura tecnológica, os sistemas administrativos, judiciais e eleitorais, conforme especificações técnicas constantes no Termo de Referência.	UST	42500	R\$55,94	R\$.2.377.450,00