PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO MARANHÃO
SEÇÃO DE ANÁLISE E LICITAÇÕES

ANEXO I DO EDITAL

TERMO DE REFERÊNCIA

1 - CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1.1. Contratação de Serviços técnicos especializados na área de Tecnologia da Informação e Comunicações (TIC), compreendendo operação de infraestrutura de TIC e atendimento ao usuário de TIC, nos termos da tabela abaixo, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento.

Descrição do Bem ou Serviço	Métrica ou Unidade	Qtidade	Valor Total
Serviço de Suporte Técnico Especializado para infraestrutura de TIC e atendimentos aos usuários do TRE/MA	Valor fixo mensal	24	R$ 3.254.249,84
Ressarcimento das despesas com deslocamento (24 MESES)			R$ 438.547,50
Serviços Suplementares (24 MESES)			R$ **208.580,10**
ESTIMATIVA DE CUSTO TOTAL: 24 meses			R$ 3.901.377,14

1.2 Os serviços objeto desta contratação são caracterizados como comuns, uma vez que podem ser definidos por padrões usuais de mercado, atendendo a protocolos, métodos e técnicas pré-estabelecidos e conhecidos e a padrões de desempenho e qualidade.
1.3 O contrato vigorará por 24 (vinte e quatro) meses, com possibilidade de prorrogação do contrato, no interesse das partes, na forma do artigo 105, da lei nº 14133/2021.
1.4 Os serviços propostos encontram-se inseridos no conceito de serviço contínuo visto que as atividades advindas dessas contratações são imprescindíveis para manutenção da atividade administrativa, decorrente de necessidades permanentes.
1.5. A contratação está classificada sob os códigos específicos **27014 - Serviços de gerenciamento de infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) e 26980 - Central de serviços de TIC** do Catálogo de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (CATSER).

2 - DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TIC

2.1. A presente solução de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) tem como finalidade a contratação de empresa especializada na prestação de Serviços de Suporte Técnico

Especializado para infraestrutura de TIC e atendimentos aos usuários do TRE/MA (**Suporte Técnico de Microinformática/Conectividade e Comunicação)**. Esses serviços não requerem dedicação exclusiva de mão-de-obra e englobam tarefas operacionais essenciais para manter a eficácia dos sistemas de TIC da entidade contratante.

2.2. Os serviços deverão ser prestados sem dedicação exclusiva de mão de obra, no ambiente de tecnologia da informação do TRE/MA, por meio de profissionais devidamente capacitados para tal fim, de acordo com os perfis especificados no ANEXO I - b - DAS HABILIDADES TÉCNICAS.

2.3. O modelo de remuneração dos serviços técnicos especializados será o pagamento fixo mensal vinculado ao cumprimento de níveis de serviços e critérios de qualidade, com base nas diretrizes estabelecidas pela Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de Junho de 2023.

2.4. A presente contratação adotará como regime de execução Empreitada por Preço Global.

2.5. Bens e serviços que compõem a solução

2.5.1 Serviços

2.5.2 Serviços de Suporte Técnico Especializado para infraestrutura de TIC e atendimentos aos usuários do TRE/MA (**Suporte Técnico de Microinformática/Conectividade e Comunicação)** se caracterizam pela realização das atividades essenciais do órgão ou entidade de forma rotineira e permanente, sem dedicação exclusiva de mão-de-obra, realizando atendimento de chamados registrados pela Central de Serviços de TIC.

2.5.3 Dentre as atividades a serem desempenhadas pela contratada, destacam-se:

- Colaborar na resolução de incidentes, recebendo os incidentes por meio de escalonamento funcional e oferecendo suporte em segundo e níveis superiores. Isso inclui envolvimento na manutenção de categorias e definição de procedimentos de escalonamento executados no gerenciamento de incidentes.
- Participar ativamente na resolução de problemas, fornecendo recursos que contribuam para a execução do processo de gerenciamento de problemas. Oferecer experiência e conhecimento técnico para diagnosticar e solucionar problemas.
- Auxiliar na definição das categorias de incidentes e requisições de serviço.
- Apoiar o gerenciamento de problemas na validação e manutenção das bases de conhecimento.
- Contribuir para o processo de gestão de mudanças, fornecendo conhecimento técnico e expertise.
- Prestar suporte nas implantações.
- Manter registros precisos no sistema dos itens de configuração, em cooperação com o gerenciamento de aplicativos, garantindo que atributos e relacionamentos entre os itens estejam corretos.
- Contribuir para a identificação de oportunidades de melhoria.
- Assegurar, juntamente com as equipes internas, que todo o sistema e documentação operacional sejam atualizados e utilizados de maneira adequada, incluindo manuais.

2.5.4. Detalhamento das Categorias dos serviços

Categorias dos serviços que compõem a solução			
ID.	**Descrição do Bem ou Serviço**	**CATSER**	**Categorias dos serviços**
01	Serviços Técnicos Especializados de Atendimento ao Usuário de TIC	26980	**Suporte ao Usuário Primeiro Nível** - com atribuições na CENTRAL DE TIC.
			Suporte ao usuário Segundo Nível - com atribuições na SEASU, NAT e COINF.
02	Serviços Técnicos Especializados de Operação de Infraestrutura de TIC	27014	**Conectividade e comunicação** - Com atribuições na SERED

2.5.4.1. Suporte ao Usuário Primeiro Nível - com atribuições na CENTRAL DE TIC
2.5.4.2. Equipe de suporte de primeiro nível alocada nas dependências do CONTRATANTE para execução de atividades de recebimento, registro, análise, diagnóstico, suporte técnico telefônico e remoto e encerramento das solicitações (incidentes e requisições) de usuários internos de TIC, por meio da utilização de sistema de gestão de atendimento, fornecido pelo TRE/MA. Engloba o suporte técnico em múltiplos níveis, incluindo atendimento de primeiro nível (Central de Serviços) para lidar com consultas e problemas iniciais dos usuários. Além disso, contempla atendimento remoto de segundo nível para questões técnicas mais complexas.

2.5.4.3. Perfis para essa categoria:

Cód. CBO de Referência	Cód. do Perfil	Descrição do Perfil	**Quantidade**
3172-10	TECSUP-02	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Pleno	**3**
3172-10	TECSUP-03	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Sênior	**2**
1425-20	ASUPCOMP-01	Analista de suporte computacional Junior	**1**

2.5.4.4. Principais Atividades:

a) Realizar **atendimento** padronizado das ligações telefônicas, e-mails e tickets abertos pelo usuário, registrando os atendimentos no sistema de chamados da Contratada, em conformidade com rotinas de trabalho definidas na base de conhecimento. Bem como efetuar triagem e classificar os atendimentos.
b) Encaminhar chamado para outros grupos solucionadores.
c) Executar as rotinas de fechamento de chamados conforme prioridade, tempo e percentual previsto contratualmente, avaliando a demanda conforme seja cumprimento de requisição ou incidentes.
d) Testar e verificar junto ao usuário se o serviço voltou a sua operação normal.
e) Validação de **chamados**: Encerrar as solicitações e obter a confirmação do usuário de TIC e envio da pesquisa de satisfação.
f) Estar disponível, em dias úteis, fins de semana e feriados para apoiar atividades referentes aos serviços de operação da Central de Serviços de TIC, em dias e horários determinados por convocação do Contratante, documentando e entregando relatório das ocorrências ao final do plantão.

2.5.4.5. Suporte ao usuário Segundo Nível - com atribuições na SEASU, NAT, Fórum de São Luís e COINF

2.5.4.6. Perfis para essa categoria:

Cód. CBO de Referência	Cód. do Perfil	Descrição do Perfil	**Quantidade**
3172-10	TECSUP-03	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Sênior	**4**
3132-20	TECMAN-03	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Sênior	**4**
1425-20	ASUPCOMP-01	Analista de suporte computacional Junior	**3**
2124-20	ASUPCOMP-02	Analista de suporte computacional Pleno	**1**

2.5.4.7. Equipe de suporte de segundo nível alocada nas dependências do CONTRATANTE para execução de atividades de recebimento, registro, análise, diagnóstico, suporte técnico telefônico e remoto e encerramento das solicitações (incidentes e requisições) de usuários internos de TIC, por meio da utilização de sistema de gestão de atendimento, fornecido pelo TRE/MA. Engloba o suporte técnico em múltiplos níveis, incluindo atendimento de terceiro nível para lidar

com consultas e problemas dos usuários. Além disso, contempla atendimento remoto de segundo nível e terceiro nível para questões técnicas mais complexas.

2.5.4.8. Principais Atividades:

a) Prover suporte técnico de TIC na substituição e configuração do Hardware relacionado ao Kit biométrico conforme os chamados técnicos do Sistema de Gerenciamento dos Atendimentos, objetivando padronização e desempenho. Executar procedimentos de desinstalação, instalação, configuração e/ou orientação de como fazer para os usuários da Justiça Eleitoral. Testes em todo o conjunto que compõem o Kit Biométrico como padrão do demandante.

b) 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, conforme os chamados técnicos do Sistema de Gerenciamento dos Atendimentos, objetivando padronização e desempenho.
c) Prover a instalação física e lógica de impressoras, scanner de mesa e/ou orientação de como fazer para os usuários da Justiça eleitoral conforme os chamados técnicos do Sistema de Gerenciamento dos Atendimentos, objetivando padronização e desempenho.
d) Recuperar / copiar arquivos de microcomputadores utilizando softwares específicos para esse fim, conforme os chamados técnicos do Sistema de Gerenciamento dos Atendimentos, objetivando padronização e desempenho.
e) Prover manutenção básica de ativos de microinformática, conforme os chamados técnicos do Sistema de Gerenciamento dos Atendimentos, objetivando padronização e desempenho.
f) Efetuar a abertura de chamados perante empresas fornecedoras (equipamentos em garantia ou sob contrato de manutenção), acompanhando cumprimento dos prazos e os serviços executados até sua conclusão, relatando ao Fiscal do contrato atrasos se houver e a solução adotada para solução do chamado.
g) Clonar microcomputadores/notebooks para backup integral de sistema para atividades internas da STIC e de Sindicância da Justiça Eleitoral, conforme os chamados técnicos do Sistema de Gerenciamento dos Atendimentos, objetivando padronização e desempenho.
h) Criar e atualizar imagens padronizadas para microcomputadores, notebooks e máquinas virtuais para ambientes da Justiça Eleitoral, conforme os chamados técnicos do Sistema de Gerenciamento dos Atendimentos, objetivando padronização e desempenho.
i) Prover ao solicitante, microcomputador com sistema operacional e sistemas básicos padronizados da Justiça Eleitoral e configurações de sistemas, conforme os chamados técnicos do Sistema de Gerenciamento dos Atendimentos, objetivando padronização e desempenho.
j) Prover o suporte ao usuário a equipamentos de microinformática, conforme os chamados técnicos do Sistema de Gerenciamento dos Atendimentos, objetivando padronização e desempenho.
k) Realizar a mudança das estações de trabalho (computador, teclado, mouse e dois monitores) de alguma unidade do TRE-MA dentro da mesma sala, ou para outra sala, área ou seção.

l) Prestar suporte técnico da área de TIC, resolvendo os chamados referentes a conserto de equipamentos de TIC, repassados pelas áreas via sistema de controle adotado pelo Contratante, dentro dos parâmetros definidos para cada atendimento.
m) Emitir parecer técnico para fins de verificação de equipamentos, softwares de informática adquiridos pelo TRE/MA, a fim de verificar a conformidade das especificações técnicas com os equipamentos entregues.
n) Prestar serviços de suporte para auxiliar a equipe da STIC nas atividades de desfazimento de equipamentos. Prover a instalação física e lógica de periféricos e/ou orientação de como fazer para os usuários da Justiça eleitoral conforme os chamados técnicos do Sistema de Gerenciamento dos Atendimentos, objetivando padronização e desempenho.
o) Disponibilizar cabos para uso na infraestrutura de rede da Justiça Eleitoral do Maranhão.
p) Emitir parecer técnico para fins de verificação de consumíveis de informática adquiridos pelo TRE/MA, a fim de verificar a conformidade das especificações técnicas com os equipamentos entregues.
q) Prestar serviços de suporte para auxiliar a equipe da STIC nas atividades de desfazimento periféricos.
r) Desinstalar um software homologado pela STIC de um equipamento da Justiça Eleitoral e instalar em outro transferindo sua instalação e respectiva licença de uso, conforme os chamados técnicos do Sistema de Gerenciamento dos Atendimentos, objetivando padronização e desempenho.
s) Instalar software demandados e homologados pela STIC para uso nos computadores da Justiça Eleitoral, conforme os chamados técnicos do Sistema de Gerenciamento dos Atendimentos, objetivando padronização e desempenho.
t) Instalar/configurar softwares empacotados da Justiça Eleitoral em microcomputadores com o Subsistema de Instalação e Segurança (SIS) da Justiça Eleitoral, conforme os chamados técnicos do Sistema de Gerenciamento dos Atendimentos, objetivando padronização e desempenho.
u) Prover a instalação ou atualização do SIS nos microcomputadores da Justiça Eleitoral, conforme os chamados técnicos do Sistema de Gerenciamento dos Atendimentos, objetivando padronização e desempenho.
v) Realizar vistoria técnica para avaliação de ambiente de atendimento externo à Justiça Eleitoral, conforme os chamados técnicos do Sistema de Gerenciamento dos Atendimentos, objetivando padronização e desempenho.
w) Prover suporte/informações ao usuário em relação aos softwares básicos, eleitorais e corporativos pertencentes ao catálogo de serviço da STIC, conforme os chamados técnicos do Sistema de Gerenciamento dos Atendimentos e quadro de complexidades, objetivando padronização e desempenho. Disponibilizar técnico(s) para montagem, teste e acompanhamento de suporte presencial em tempo integral a eventos internos ou externos como palestras, sessões plenárias, reuniões, etc., inclusive em horários diferenciados e finais de semanas ou para plantões nas dependências da CONTRATADA.
x) Disponibilizar todos os equipamentos necessários para realização dos eventos que o TRE-MA esteja patrocinando ou apoiando. Executar procedimentos de instalação, desinstalação e configuração de hardware e software para realização de eventos, palestras, seminários, salas de testes, postos de atendimento biométrico, salas de treinamento, etc.

y) Prover suporte ao usuário em relação aos softwares básicos, corporativos e prateleira pertencentes ao catálogo de serviço da STIC, conforme os chamados técnicos do Sistema de Gerenciamento dos Atendimentos e quadro de complexidades, objetivando padronização e desempenho.
z) Configurar e testar equipamentos de videoconferência, suporte presencial nos equipamentos e acompanhamento do evento.
aa) Prestar serviços de recepção de demandas técnicas associadas ao suporte à infraestrutura de TIC do Tribunal Eleitoral e repasse destas à equipe técnica da contratada, realizando a adequada alocação de pessoal e a coordenação de atividades prestadas, visando a execução satisfatória das atividades relacionadas às demandas apresentadas. Acompanhar a execução das Ordens de Serviços em vigor.
bb) Assegurar que as determinações da JUSTIÇA ELEITORAL sejam disseminadas junto à CONTRATADA com vistas à alocação dos profissionais necessários para execução das ordens de serviços.
cc) Informar ao TRE, dependendo do local da prestação do serviço, por escrito, problemas de qualquer natureza que possam impedir o bom andamento dos serviços.
dd) Executar os procedimentos administrativos referentes aos recursos alocados para execução dos serviços contratados.
ee) Acompanhar e manter-se atualizado quanto aos chamados técnicos de suporte e às manutenções corretivas.
ff) Atender às instruções da Justiça Eleitoral quanto à execução e aos horários de realização dos serviços, permanência e circulação de pessoas nas dependências do Tribunal Eleitoral.
gg) Criar e atualizar scripts, documentações padronizadas para resolução de incidentes e requisições dos usuários, conforme os chamados técnicos do Sistema de Gerenciamento dos Atendimentos, objetivando padronização e desempenho.
hh) Geração de consultas, inventários e de Relatórios Estatísticos. Prestar suporte técnico da área de TIC, resolvendo os chamados de suporte a usuários.
ii) Estar disponível, em dias úteis, fins de semana e feriados para apoiar atividades referentes aos serviços de operação da COINF, em dias e horários determinados por convocação do Contratante, documentando e entregando relatório das ocorrências ao final do plantão.

2.5.4.9. Conectividade e comunicação - Com atribuições na SERED

2.5.4.10. Equipe de suporte de terceiro nível alocada nas dependências do CONTRATANTE para execução de atividades de recebimento, registro, análise, diagnóstico, suporte técnico telefônico e remoto e encerramento das solicitações (incidentes, requisições e problemas) de usuários internos de TIC, por meio da utilização de sistema de gestão de atendimento, fornecido pelo TRE/MA. Engloba o suporte técnico em múltiplos níveis, incluindo atendimento de terceiro nível para lidar com consultas e problemas dos usuários.

2.5.4.11. Perfis para essa categoria:

Cód. CBO de Referência	Cód. do Perfil	Descrição do Perfil	**Quantidade**

2124-10, 2123-10	ARED-01	Analista de redes e de comunicação de dados Júnior	**2**

2.5.4.12. Principais Atividades:

a) Monitoramento ativo e passivo dos servidores de rede, demais equipamentos do data center e da infraestrutura de rede da Justiça Eleitoral do Maranhão, acionando o serviço de garantia quando cabível e acompanhando a execução do reparo.
b) Criação de usuários de rede, alteração de senhas de acesso, manutenção dos usuários nos grupos de permissão de acesso.
c) Criação e manutenção de contas de e-mail no ambiente corporativo do TRE-MA.
d) Habilitação de pontos de rede.
e) Serviços de organização, teste e substituição de equipamentos dos racks de comunicação de dados da Justiça Eleitoral.
f) Teste de aceite e inventário de equipamentos de rede adquiridos.
g) Configuração de equipamentos de rede.
h) Atendimento de chamados escalonados para o grupo solucionador SERED através do sistema de ITSM (OTRS) com inserção de notas técnicas, administrativos e interação com o usuário, quando necessário.
i) Estar disponível, em dias úteis, fins de semana e feriados para apoiar atividades referentes aos serviços de operação da unidade SERED, em dias e horários determinados por convocação do Contratante, documentando e entregando relatório das ocorrências ao final do plantão.
j) Auxiliar a SERED- Seção de Gestão de Redes na execução de suas competências, conforme elencadas abaixo:

- Gerenciar e configurar servidores, software de backup, máquinas virtuais, equipamentos de armazenamento de dados e serviços em nuvem;
- Realizar atualizações de hardware de infraestrutura, sistemas operacionais e firmwares;
- Operar os ambientes data centers incluindo suporte, manutenção e o monitoramento dos equipamentos;
- Gerenciar e configurar servidores de processamento de alto desempenho;
- Monitorar o desempenho das redes local e remota, realizando os ajustes necessários à manutenção de performance compatível com as necessidades dos usuários/aplicativos;
- Gerenciar, monitorar e auditar o acesso de usuários a recursos e serviços de rede, orientando-os quanto à racionalização dos mesmos;
- Analisar previamente todo projeto de criação e alteração da rede de comunicação;
- Gerenciar equipamentos e configuração da rede sem fio e de rede cabeada (switches);
- Gerir e monitorar o serviço de correio eletrônico;
- Configurar e monitorar acessos via VPN de usuários e localidades remotas;
- Gerir e monitorar o serviço de acesso à internet e intranet, bem como dos links de comunicação com os cartórios eleitorais e demais unidades do Tribunal;

- Realizar atualizações de hardware de ativos de rede, firmwares, bem como atualizações de versões de aplicativos;
- Implementar as políticas de Backup e Restore;
- Configurar todos os ativos de informação de forma a registrar todos os eventos relevantes de Segurança da Informação e Comunicações;
- Gerenciar e monitorar o sistema de antivírus nos servidores e nas máquinas de usuários(as);
- Prestar suporte às unidades quanto à instalação e configuração dos equipamentos/softwares de comunicação de dados.

2.5.4.13. Dos Serviços adicionais

2.5.4.14. Deslocamentos ao interior do estado

2.5.4.15. O valor do deslocamento para cobrir as despesas de viagem, como refeição e hospedagem, será de R$ 307,16 (trezentos e sete reais e dezesseis centavos) para pernoite e 50% desse valor no dia de retorno, ou se a ida e volta acontecerem no mesmo dia.

2.5.4.16. Na PLANILHA REFERENCIAL DA ADMINISTRAÇÃO (ANEXO-I-m), o módulo (custos indiretos, tributo e lucro) poderá ser alterado pela empresa de acordo com seu enquadramento tributário e com o seu custo, desde que não seja ultrapassado o valor total do item.

2.5.4.17. A Contratada deverá arcar com as despesas de diárias de seus funcionários, para posterior faturamento e pagamento pelo TRE/MA.

2.5.4.18. O deslocamento dos colaboradores ao local destino será realizado por veículo da próprio da Justiça Eleitoral, ficando a Contratada responsável apenas pelo ressarcimento aos seus funcionários, incluindo custo e impostos associados ao serviço, conforme a proposta da licitante vencedora.

2.5.4.19.O Detalhamento dos **Deslocamentos ao interior do estado** devida ao empregado está no ANEXO I - d - DOS SERVIÇOS ADICIONAIS.

2.5.4.20. Serviços suplementares e complementação de jornada

2.5.4.21. Em caráter de plantão, poderá ser necessária, a prestação de serviços, os quais serão realizados em dias úteis, sábados, domingos e feriados e, ainda, em horários noturnos, para suporte a eventos, cadastramento biométrico de eleitores, sessões plenárias, eleições, processos e sistemas que possuem prazo final de fechamento, a exemplo de Prestações de Contas Eleitorais e Partidárias, Registro de Candidaturas, dentre outros, os quais exigem que o suporte seja realizado após as 22h e em finais de semana e feriados.

2.5.4.22. Tomando como base o consumo de horas-extras das contratações anteriores, estima-se um consumo médio de 1.250 horas adicionais de esforço em ano não eleitoral e 3445 horas adicionais de esforço em ano eleitoral, a serem consumidos fora do horário ordinário de prestação de serviço da contratada.

2.5.4.23. O Detalhamento dos **Serviços suplementares e complementação de jornada** devida ao empregado está no ANEXO I - d - DOS SERVIÇOS ADICIONAIS

3 - JUSTIFICATIVA PARA A CONTRATAÇÃO

3.1. Contextualização e Justificativa da Contratação

3.1.1. Os usuários do Tribunal Regional Eleitoral do Maranhão (TRE/MA) fazem uso dos recursos de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) para a realização tanto das atividades administrativas quanto das atividades finalísticas relacionadas ao acompanhamento e julgamento de processos judiciais. Esses serviços desempenham um papel fundamental na execução das atividades institucionais, sendo que qualquer indisponibilidade ou interrupção poderia impactar diretamente o desempenho do órgão.

3.1.2. O TRE/MA mantém uma infraestrutura tecnológica abrangente, incluindo hardware e software, que atende aproximadamente 1.245 usuários de informática distribuídos em 105 cartórios eleitorais e na sede do Tribunal. Essa complexidade, combinada com o constante avanço tecnológico que resulta na introdução de novas soluções de TIC, exige a disponibilidade contínua de serviços técnicos dedicados e especializados.

3.1.3. Garantir a qualidade, eficiência e economia na resposta a essa demanda, bem como a confiabilidade, flexibilidade, agilidade e otimização dos fluxos de trabalho, é uma preocupação constante da alta administração do órgão. A Tecnologia da Informação e Comunicação é vista como uma ferramenta estratégica que deve estar em sintonia com as áreas de negócios da instituição.

3.1.4. No entanto, a COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO - COINF do TRE/MA enfrenta desafios relacionados à falta de pessoal especializado em quantidade suficiente para fornecer serviços de Atendimento e Suporte Técnico aos usuários de TIC. O quadro atual da COINF consiste em 10 servidores especializados em tecnologia da informação. A quantidade de servidores efetivos se mostra claramente insuficiente para atender às demandas operacionais desta área.

3.1.5. A justificativa encontra respaldo no Decreto Lei n° 200/67, que, em seu art. 10 §7°, estabelece:

> *"para melhor desempenhar as tarefas de planejamento, coordenação, supervisão e controle e com o intuito de evitar o crescimento excessivo da estrutura administrativa, a Administração buscará se eximir da execução material de tarefas operacionais, recorrendo, sempre que possível, à execução indireta por meio de contratos, contanto que haja, na área em questão, setor privado suficientemente desenvolvido e habilitado a assumir as responsabilidades de execução."*

3.1.6. É relevante notar que o contrato (Contrato TRE-MA nº 06/2019 - manutenção da infraestrutura de TIC), será encerrado 2024 e o contrato TRE-MA 31/2019 - Serviço de Service Desk) em setembro de 2024. Estes contratos envolvem uma equipe de profissionais qualificados, responsáveis pelo atendimento em múltiplos níveis de serviço. Seu escopo inclui a

contratação de serviços especializados em Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), englobando processos de atendimento aos usuários e gestão de serviços de TIC, em conformidade com as diretrizes do ITIL (Information Technology Infrastructure Library). O objetivo era fornecer suporte técnico remoto e presencial para abordar incidentes, solicitações de serviço e serviços de manutenção de infraestrutura de tecnologia no âmbito do TRE-MA.
3.1.7. Esse encerramento contratual destaca a necessidade de buscar uma solução alternativa para garantir a continuidade das operações de TIC no TRE/MA. Considerando o contexto atual e as orientações legais, a contratação de serviços especializados de TIC por meio de um novo contrato é uma abordagem estratégica para atender às necessidades da instituição de maneira eficiente, garantindo a disponibilidade dos serviços essenciais de TIC e permitindo que a administração se concentre em suas atividades principais.

3.1.8. Assim, com o objetivo de responder com rapidez, qualidade e eficiência às atuais e crescentes demandas de TIC e em conformidade com a legislação vigente, busca-se manter os servidores efetivos do Tribunal dedicados à gestão das políticas de TIC, ao mesmo tempo em que as atividades operacionais e executivas relacionadas são realizadas de forma terceirizada, por meio de contrato. Essa abordagem visa otimizar a utilização dos recursos e garantir a eficácia na resposta às necessidades crescentes de TIC do TRE/MA.

3.2. Alinhamento aos Instrumentos de Planejamento Institucionais

3.2.1. Dentre os Objetivos Estratégicos estabelecidos na Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD) conforme Resolução nº 370, de 28 de janeiro de 2021, encontra-se alinhamento com os objetivos 1 e 8:

- Objetivo 1: Aumentar a Satisfação dos Usuários do Sistema Judiciário; e
- Objetivo 8: Promover Serviços de Infraestrutura e Soluções Corporativas.

3.2.2. No que tange ao Planejamento Estratégico do TRE-MA para o período de 2021-2026, vislumbra-se o alinhamento com os objetivos estratégicos: Aprimorar a infraestrutura e governança de TIC e Promover transformação digital e inovações tecnológicas.
3.2.3. Esta contratação está incluída na proposta orçamentária de 2024, no setor COINF, sob o plano interno TIC APOIO, com a descrição APOIO TÉCNICO E OPERACIONAL DE TIC, classificada na natureza de despesa 33.90.40. Ela será prevista no Plano Anual de Contratação da STIC para o ano de 2024.
3.2.4. O presente documento é derivado dos estudos realizados pela Equipe de Planejamento da Contratação, conforme SEI 0005188-68.2023.6.27.8000.

3.3. Estimativa da demanda

3.3.1. O levantamento do quantitativo de técnicos estimado segue o modelo proposto pela Portaria SGD/ME nº 1.070, de 1º de junho de 2023, e está detalhado no item 2 (Estimativa da Demanda - Quantidade de Bens e Serviços) dos Estudos Técnicos Preliminares.

3.3.2. O quantitativo de profissionais a serem diretamente envolvidos para prestação dos serviços deverá ser dimensionado pela CONTRATADA de forma a garantir o atendimento das demandas de acordo com os níveis mínimos de serviço exigidos, o quadro abaixo apresenta um quantitativo estimado de profissionais e perfis que precisam ser alocados em cada uma das equipes especializadas definidas neste TR (item 2.5 Serviços), para que se mantenha o patamar atual mínimo exequível de qualidade dos serviços executados na área de TIC do TRE/MA. **Em anos eleitorais, devido ao esperado acréscimo das atividades operacionais, estima-se um aumento de 4 técnicos para atender às demandas específicas desse período, totalizando uma equipe total de 24 técnicos. O novo valor fixo mensal será determinado considerando os perfis acrescidos.**

PERFIS DOS TÉCNICOS - Quantidade			
PERFIL	Cód. Identificação do Perfil	CBO de Referência	QUANTIDADE
Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação **Pleno**	TECSUP-02	3172-10	03
Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação **Sênior**	TECSUP-03	3172-10	06
Técnico em manutenção de equipamentos de informática **Sênior**	TECMAN-03	3132-20	04
Analista de suporte computacional **Júnior**	ASUPCOMP-01	2124-20	04
Analista de suporte computacional **Pleno**	ASUPCOMP-02	2124-20	01
Analista de redes e de comunicação de dados **Júnior**	ARED-01	2124-10, 2123-10	02
		TOTAL	**20**

3.3.3. Estima-se que durante a vigência contratual (24 meses) serão utilizadas 1.125 (mil cento e vinte e cinco) diárias integrais, conforme demonstrado no ANEXO I - m - PLANILHA REFERENCIAL DA ADMINISTRAÇÃO.

3.4. Parcelamento da Solução de TIC

34.1. Trata-se de uma solução integrada de Central de TIC, suporte técnico aos usuários e sustentação de infraestrutura que constitui objeto claro e único, impossibilitando sua contratação em múltiplos lotes. O fracionamento da solução significaria contratar múltiplos fornecedores para serviços de mesma natureza, o que não é vantajoso pela perda de economia de escala. Além disso, representaria entrave técnico pela gestão de múltiplos contratos de mesmo objeto, com todas as dificuldades técnicas decorrentes dessa integração indevida.

3.4.2. O parcelamento é inaplicável por conduzir a riscos elevados à execução dos serviços como gerar conflitos entre fornecedores de itens de serviços que integram a solução, e não permitir ganhos de escala pela integração das equipes. Em função de constituir solução de TIC com alto grau de interação entre os serviços de sustentação à infraestrutura e suporte técnico, contendo características de especificidade, natureza contínua e sem dedicação exclusiva, complexidade e criticidade do ambiente, e elevada exigência de níveis de qualidade requerida pelo TRE/MA, entende-se que o parcelamento da contratação em itens pode comprometer a sua satisfatória execução.

3.5. Resultados e Benefícios a Serem Alcançados

3.5.1 O modelo adotado para a contratação está em total consonância com as indicações da Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de Junho de 2023 e seus Anexos, prevendo-se a cobrança, por preço fixo mensal, pelo fornecimento dos serviços de operação de infraestrutura e atendimento ao usuário, nas categorias de suporte técnico de microinformática e conectividade e comunicação.

2.5.2. Dentre outras, merecem destaque as seguintes vantagens e benefícios da contratação dos serviços de TIC em questão:

a) as unidades podem desobrigar-se da operacionalização e da execução das atividades e rotinas técnicas que não são seu core business;
b) larga possibilidade de obtenção de profissionais especializados na execução dessas atividades pretendidas;
c) maior flexibilidade quanto à alocação daqueles profissionais especializados envolvidos na execução dos serviços;
d) alcance maior de redução de custos econômico-financeiros, operacionais, administrativos, relacionados, inclusive, a instalações físicas, a treinamento e capacitação, a gestão de pessoal, entre outros;
e) melhoria na qualidade do serviço de suporte ao usuário final de TIC;
f) maior aderência dos processos de trabalho às boas práticas de mercado (ITIL);

g) prestação contínua e eficiente de serviços de suporte técnico e manutenção do parque computacional, serviços de monitoramento e serviços de sustentação de infraestrutura de tecnologia da informação e comunicação para os usuários internos, e eventualmente externos, dos serviços de TIC e para as diversas unidades do TRE/MA;
h) disponibilizar equipe técnica para prestar suporte técnico local, com atendimento remoto e presencial dos chamados, aos usuários de TIC do TRE/MA;
i) aumentar o grau de satisfação dos usuários com os produtos e serviços fornecidos pela área de TIC do TRE/MA;
j) diminuir o tempo de resposta aos incidentes com consequente redução do tempo de restauração da operação normal dos serviços, resultando em um mínimo de impacto nos processos de negócios, em conformidade com os Níveis Mínimos de Serviços especificados pelo TRE/MA.

4 – ESPECIFICAÇÃO DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

4.1. Requisitos de Negócio

4.1.1. Prover serviços de suporte técnico especializado para os serviços de TIC e a infraestrutura de TIC, incluindo ativos de processamento de dados e ativos de redes de comunicação. Os serviços devem estar em conformidade com os critérios de segurança e evolução tecnológica do parque computacional do TRE/MA.
4.1.2. A realização do serviço deve seguir os critérios, padrões, normas e procedimentos operacionais, bem como as diretrizes de segurança da informação determinadas pelo TRE-MA.
4.1.3. O serviço deve ser conduzido seguindo as melhores práticas da Information Technology Infrastructure Library (ITIL). Isso inclui a organização, desenvolvimento, implantação e execução contínua de atividades de suporte técnico para usuários de soluções de TIC. Estas atividades englobam a realização de rotinas periódicas, orientação aos usuários, esclarecimento de dúvidas e o processo completo de recebimento, registro, análise, diagnóstico e atendimento das solicitações dos usuários.
4.1.4. O serviço deve ser executado mediante aferição de indicadores de Níveis Mínimos de Serviços (NMS), como forma de garantia da qualidade dos serviços prestados.
4.1.5. O serviço deve executar as atividades de Manutenção técnica corretiva e ou preventiva de equipamentos de TIC.
4.1.6. Necessidade de equipe instalada nas dependências do tribunal para suporte presencial e remoto.
4.1.7. Execução dos serviços nos dias em que haja expediente e, excepcionalmente, em caráter de plantão, quando houver necessidade.
4.1.8. Deslocamento de profissionais para execução de serviços nas unidades da Justiça Eleitoral do Maranhão.
4.1.9. Criação, verificação e manutenção de bases de conhecimento.
4.1.10. Elaboração de Laudos Técnicos sobre equipamentos.
4.1.11. Cumprir os níveis mínimos de serviço acordados e contribuir para aumentar a disponibilidade dos sistemas e serviços de TIC.

4.1.12. Utilização de sistema de Gerenciamento de Serviços de TIC adotado pelo TRE-MA.
4.1.13. A priorização dos chamados será realizada de acordo com os critérios estabelecidos no documento "**Níveis de Serviços Mínimos e Indicadores de Desempenho**". Essa priorização dos chamados é considerada um elemento essencial para a definição dos níveis mínimos de serviço.

4.2. Requisitos de capacitação

4.2.1. Considerando-se as tecnologias disponíveis no ambiente de Tecnologia da Informação e Comunicação do TRE/MA, verifica-se que, para a execução do objeto dessa pretensa contratação, a empresa a ser contratada deverá dispor de Equipe Técnica especializada e com treinamento e capacitação atualizados nas tecnologias em questão. Os requisitos de capacitação descritos no ANEXO I - b - DAS HABILIDADES TÉCNICAS, são fundamentais para assegurar que a empresa contratada esteja devidamente preparada para atender às complexas demandas de operação de infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) e ao suporte ao usuário no âmbito do TRE/MA. Essa combinação de competência técnica e atualização nas tecnologias utilizadas é essencial para garantir a eficácia e a excelência na entrega dos serviços contratados.

4.3. Requisitos legais

a) Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021;
b) Resolução 468 CNJ, de 15 de julho de 2022;
c) Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023.

4.4. Requisitos de manutenção

4.4.1 Entende-se por requisitos de manutenção a necessidade de continuidade da prestação de serviço de TIC pela Contratada em caso de falhas detalhadas no ANEXO I - g - NÍVEIS DE SERVIÇOS MÍNIMOS E INDICADORES DE DESEMPENHO.
4.4.2. A necessidade de aplicação de manutenção preventiva, corretiva, evolutiva e adaptativa, tendo como foco o perfil da equipe da Contratada alocada à prestação de serviço, deve ser avaliada com base no tempo de resposta e de solução de problemas demandados.

4.5. Requisitos temporais

4.5.1. Neste Termo de Referências todos os prazos definidos em dias serão em regra contabilizados em dias corridos. Serão considerados em dias úteis quando estiverem explicitamente assim definidos.
4.5.2. O prazo para assinatura do contrato será de até 5 (cinco) dias úteis, contados a partir da data de convocação pelo TRE/MA, podendo ser prorrogado uma vez, por igual período, quando solicitado pela parte e desde que ocorra motivo justificado e aceito pela Administração.
4.5.3. A CONTRATADA terá até 10 dias corridos para iniciar execução do contrato, podendo iniciar antes deste prazo desde que aceito pela STIC/TRE/MA.
4.5.4. A CONTRATADA deverá apresentar a documentação da equipe a ser habilitada para prestação dos serviços pelo menos 5 (cinco) dias antes do início da efetiva execução do contrato.

4.5.5. O evento de início da execução do contrato corresponde ao primeiro dia em que a CONTRATADA assume a responsabilidade operacional dos serviços de TIC do TRE/MA. Somente a partir deste momento fará jus ao pagamento pelos serviços realizados, que serão calculados de forma proporcional (pró-rata) para o primeiro mês.
4.5.6. O Período de Adaptação Operacional será de 90 dias, conforme definição estabelecida no Anexo I - g – NÍVEIS DE SERVIÇOS MÍNIMOS E INDICADORES DE DESEMPENHO.
4.5.7. Os serviços serão executados na Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação - STIC localizada no edifício sede do Tribunal Regional Eleitoral do Maranhão, situado na Av. Senador Vitorino Freire, s/n, Areinha, São Luís - MA, e onde a Justiça Eleitoral do Maranhão venha a executar suas atividades dentro do estado do Maranhão, de segunda a sexta-feira, das 08 às 20 horas, nos termos definidos na Consolidação das Leis Trabalhistas (CLT).
4.5.8. Em ano eleitoral, a CONTRATADA deverá considerar o horário de 7h às 22hs como horário normal de prestação de serviços, para os dias úteis.
4.5.9. Em caráter de plantão, poderá ser necessária, a prestação de serviços, os quais serão realizados em dias úteis, sábados, domingos e feriados e, ainda, em horários noturnos, para suporte a usuários, eventos, pleitos eleitorais, revisões biométricas, sessões plenárias e outros, que se estendam além do horário.
4.5.10. Abaixo são apresentados alguns exemplos de ocorrências sazonais que podem ensejar demandas de tarefas de plantão:

a) Fechamento do cadastro de eleitores;
b) Fechamento da filiação partidária;
c) Fechamento do registro de candidaturas;
d) Períodos pré e pós-eleitoral, que abrangem 90 dias antes das eleições até a diplomação dos eleitos;
e) Realização de eleições suplementares, normalmente ocorre no primeiro domingo de cada mês, exigindo plantão presencial das equipes envolvidas;
f) Recebimento e análise das prestações de contas partidárias e eleitorais;
g) Realização de consultas populares (referendos ou plebiscitos) por decisão do Congresso Nacional.

4.6. Requisitos de segurança

4.6.1. A contratada deverá obedecer aos critérios, padrões, normas e procedimentos operacionais adotados pela JUSTIÇA ELEITORAL DO MARANHÃO;
4.6.2. A contratada deverá respeitar as diretrizes constantes da Política de Segurança da Informação da Justiça Eleitoral (Resolução TRE/MA Nº 23.501/2016);
4.6.3. A contratada deverá manter em caráter confidencial, mesmo após o término do prazo de vigência ou rescisão do contrato, as informações relativas à política de segurança adotada pelo TRE/MA e as configurações de hardware e de softwares decorrentes;
4.6.4. A contratada deverá manter em caráter confidencial, mesmo após o término do prazo de vigência ou rescisão do contrato, as informações relativas ao processo de instalação, configuração e adaptações de produtos, ferramentas e equipamentos;
4.6.5. A contratada deverá manter em caráter confidencial, mesmo após o término do prazo de vigência ou rescisão do contrato, as informações relativas ao processo de implementação, no ambiente da JUSTIÇA ELEITORAL DO MARANHÃO, dos mecanismos de criptografia e autenticação:

a) A contratada deverá executar todos os testes de segurança necessários e definidos na legislação pertinente;
b) A contratada deverá submeter seus recursos técnicos aos regulamentos de segurança e disciplina instituídos pela JUSTIÇA ELEITORAL DO MARANHÃO, durante o tempo de permanência nas suas dependências;
c) A contratada deverá manter sigilo, sob pena de responsabilidades civis, penais e administrativas, sobre todo e qualquer assunto de interesse da JUSTIÇA ELEITORAL DO MARANHÃO ou de terceiros de que tomar conhecimento em razão da execução do objeto deste Contrato devendo orientar seus empregados nesse sentido;
d) A contratada deverá manter sigilo, sob pena de responsabilidades civis, penais e administrativas, sobre todo e qualquer assunto de interesse da JUSTIÇA ELEITORAL DO MARANHÃO ou de terceiros de que tomar conhecimento em razão da execução do objeto deste Contrato devendo orientar seus empregados nesse sentido.
e)

4.6.6. A Contratada deverá também seguir os requisitos e obrigações descritos na LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais). Disponível em: https://www.gov.br/governodigital/pt-br/seguranca-e-protecao-de-dados/guias/guia_requisitos_obrigacoes.pdf

4.7. Requisitos sociais, ambientais e culturais

4.7.1. A empresa a ser contratada deverá manter os empregados e prepostos em serviços, devidamente identificados por crachá com fotografia recente e uniformizados.
4.7.2. Os relatórios gerenciais e técnicos elaborados pela a empresa a ser contratada deverão ser produzidos no idioma "Português do Brasil", em linguagem formal.
4.7.3. A empresa a ser contratada deverá estar em conformidade com o plano de logística sustentável (PLS) 2021 - 2026 do Tribunal Regional Eleitoral do Maranhão.
4.7.4. A empresa a ser contratada deverá estar em conformidade com o Plano Estratégico da Agenda Ambiental do TRE-MA.
4.7.5. A CONTRATADA deverá assumir todas as responsabilidades e tomar as medidas cabíveis para a correção dos danos que vierem a ser causados, caso ocorra passivo ambiental, em decorrência da execução de suas atividades.

4.8. Requisitos de arquitetura tecnológica

4.8.1. A contratada deverá aderir aos padrões de arquitetura estabelecidos pelo TRE/MA e, adicionalmente, deve realizar recomendações e análises dessas arquiteturas. Isso visa a otimizar o desenvolvimento de aplicativos, os ciclos de implementação e aprimorar a segurança das informações.
4.8.2. Os serviços prestados pela CONTRATADA devem ser compatíveis com as tecnologias de hardware, software, linguagem de programação, interfaces, entre outros, utilizadas pelo CONTRATANTE, considerando as versões atualmente em uso.

4.9. Requisitos de projeto e de implementação

4.9.1. Todos os projetos desenvolvidos durante a execução contratual serão definidos conjuntamente entre CONTRATADA e CONTRATANTE, para definição de requisitos específicos e atividades que a contratada deverá realizar, tais como validação, configuração, documentação, testes, etc., e deverão ser aprovados pela CONTRATANTE previamente à sua implementação.

4.10. Requisitos de implantação

4.10.1. Os equipamentos, componentes, sistemas, ferramentas, softwares, demais itens que compõem a infraestrutura do ambiente de Tecnologia da Informação do TRE/MA e que são alvo da prestação dos serviços em questão já estão devidamente implantados, instalados e em uso na STIC. Logo, para o presente momento, não há Requisitos de Implantação no caso dos serviços objeto da pretensa contratação.

4.11. Requisitos da garantia

4.11.1. A CONTRATADA deverá prover garantia aos serviços prestados durante toda a vigência do CONTRATO, sem ônus para o CONTRATANTE.

4.11.2. A CONTRATADA deverá assegurar e responsabilizar-se pela continuidade do fornecimento dos serviços contratados, zelando por sua disponibilidade e pela aderência aos requisitos de qualidade e aos Níveis Mínimos de Serviço exigidos – o que inclui a necessidade de cumprir tempos de resposta a incidentes e de soluções de problemas nos ambientes gerenciados.

4.11.3. A CONTRATADA também responderá pela reparação dos danos causados ao CONTRATANTE e/ou a terceiros devido aos defeitos nos serviços ocasionados em razão de sua ação ou omissão. Os serviços executados como garantia não serão remunerados.

4.12. Requisitos de experiência profissional

4.12.1 Os requisitos de experiência profissional dos postos de trabalho devem estão descritos de forma detalhada no ANEXO I - b - DAS HABILIDADES TÉCNICAS, o qual deverá descrever:

a) Requisitos de formação
b) Treinamentos e Certificações
c) Experiência desejável
d) Habilidades comportamentais desejadas (específicas ao cargo)
e) Habilidades gerenciais e técnicas desejadas
f) Atribuições

4.12.2. Organização dos recursos para execução dos serviços

4.12.2.1. **Recursos humanos:** O CONTRATANTE demandará e fiscalizará a entrega dos serviços contratados segundo os critérios, padrões e métricas estabelecidos neste Termo de Referência, ficando ao encargo da CONTRATADA a gestão dos profissionais necessários à execução contratual.

4.12.2.2. A CONTRATADA deverá disponibilizar quantidade suficiente de profissionais para prestação dos serviços de forma a não incorrer em descumprimento das metas de nível de serviço contratadas.
4.12.2.3. O CONTRATANTE não fará o controle ou gestão dos colaboradores da CONTRATADA, mesmo quando em suas instalações, principalmente no que se refere a assiduidade de funcionários, horário e registro de ponto, sendo essas atribuições exclusivas da CONTRATADA.
4.12.2.4. A CONTRATADA deverá designar um PREPOSTO e um substituto que deverão assumir, pessoal e diretamente, a gestão administrativa do contrato.
4.12.2.5. O preposto e seu substituto serão responsáveis por acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutores principais junto ao CONTRATANTE, incumbidos de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual.
4.12.2.6. O preposto ou seu substituto deverão estar disponíveis nas dependências do CONTRATANTE sempre que necessário ou requisitados, nos dias úteis, no horário comercial, e acessíveis por contato telefônico em qualquer outro horário, inclusive em feriados e finais de semana.
4.12.2.7. O preposto ou seu substituto deverão informar ao CONTRATANTE quaisquer problemas que possam repercutir na continuidade dos serviços ou dos negócios da CONTRATANTE.
4.12.2.8. Será de responsabilidade do preposto a execução/coordenação das seguintes atividades:

a) Fazer a gestão geral do contrato, mantendo o controle de todas as Ordens de Serviços, com o objetivo de garantir a execução e entrega dos produtos dentro dos prazos estabelecidos e atendendo a todos os requisitos de qualidade.
b) Responder, perante a CONTRATANTE, pela execução técnica das requisições, incidentes e problemas.
c) Participar, sempre que solicitado, de reuniões junto à CONTRATANTE para o acompanhamento das atividades referentes às demandas em execução ou outras que se façam necessárias à boa execução do contrato.
d) Levar para as reuniões periódicas de acompanhamento as situações não resolvidas de gestão das demandas.
e) Realizar a gestão cabível à CONTRATADA, quanto aos aspectos administrativos e legais do contrato.

4.13. Requisitos de formação da equipe

4.13.1. A prestação de serviços objeto desta contratação depende majoritariamente de profissionais técnicos e qualificados, conforme constata a Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023. Portanto, é importante que as licitantes tenham a melhor compreensão possível da abrangência, complexidade e requisitos de entregas e níveis mínimos de serviços exigidos para que possam fazer o correto dimensionamento da equipe e alocações dos perfis e tipos profissionais adequados.

4.13.2. Para que haja garantia de qualidade no serviço executado e modernização das metodologias de Gestão de TIC, a CONTRATADA deverá manter profissionais qualificados nas áreas funcionais, que deverão ser gerenciados exclusivamente pelo representante técnico da empresa CONTRATADA, de forma que o CONTRATANTE possa obter o menor tempo de resposta para quaisquer incidentes ocorridos no seu ambiente de Infraestrutura tecnológica, bem como alcançar a excelência no serviço de TIC.
4.13.3. Esses recursos humanos deverão conhecer o funcionamento dos negócios internos do TRE/MA e executar os procedimentos de acordo com as regras de segurança, sendo possível, para algumas atividades, execução ou operacionalização remota.
4.13.4. As equipes deverão ser dimensionadas pela empresa CONTRATADA(s) de forma a atender as demandas de acordo com os níveis de serviço estabelecidos no contrato. Para tanto, salienta-se que essa responsabilidade de formação da equipe de profissionais é exclusiva da empresa CONTRATADA.
4.13.5. Será de responsabilidade da CONTRATADA o cumprimento da legislação específica dos profissionais que prestarão o serviço nas dependências do TRE/MA.

4.14. Requisitos de metodologia de trabalho

4.14.1. A metodologia de trabalho será baseada no conceito de delegação de responsabilidade, onde o TRE/MA é responsável pela gestão e fiscalização do contrato e pela atestação da aderência aos padrões de qualidade exigidos, e a CONTRATADA como responsável pela execução dos serviços e gestão das demandas e dos seus recursos humanos.
4.14.2. Todo o trabalho realizado pela CONTRATADA estará sujeito à avaliação técnica, sendo homologado quando os relatórios dos serviços prestados estiverem de acordo com o padrão de qualidade exigido pelo TRE/MA.
4.14.3. A CONTRATADA caberá sanar as irregularidades apontadas na execução contratual, submetendo entregas ou atividades impugnadas à nova verificação, ficando sobrestado o pagamento até a execução do saneamento necessário, sem prejuízo da aplicação das sanções legais cabíveis.
4.14.4. A CONTRATADA deverá apresentar mensalmente os resultados da prestação dos serviços por meio de reuniões com a Contratante apresentando relatórios consolidados mensais, relatórios periódicos dos serviços prestados ou quando solicitado pela Contratante.
4.14.5. O TRE/MA poderá, a qualquer tempo, sem ônus e dentro de suas conveniências técnicas, modificar padrões técnicos, metodológicos e arquitetura tecnológica.
4.14.6. A CONTRATADA deverá prever a execução de serviços em horários diurnos e noturnos, em fins de semana e feriados, conforme necessidade discriminada neste TERMO DE REFERÊNCIA e acordado previamente, podendo realizar a compensação de horas dos profissionais através de bancos de horas ou outras modalidades legalmente previstas, desde que os níveis de serviço não sejam afetados.
4.14.7. Antes do início das atividades, o TRE/MA irá reunir-se com a CONTRATADA de forma a levantar todas as premissas/adequações para a execução dos serviços. Deve-se prever e explicitar as fases de planejamento, execução e homologação final do atendimento do SERVICE

DESK, gerando cronogramas com atividades e responsáveis para subsidiar a fiscalização do contrato.
4.14.8. Todos os serviços deverão ser executados, preferencialmente, sem impactar as atividades rotineiras do TRE/MA.
4.14.9. Os serviços programados deverão ser precedidos de cronogramas de execução previamente aprovados.
4.14.10. A CONTRATADA deverá criar, manter e atualizar scripts de atendimento, instruções de trabalho e procedimentos operacionais que permitam consultas e alterações quando se fizerem necessárias.
4.14.11. Os materiais a serem utilizados e os serviços a serem executados deverão, quando couber, obedecer rigorosamente:

- A todas as normas e especificações exigidas.
- As normas da ABNT pertinentes.
- As disposições legais da União.
- As prescrições e recomendações dos fabricantes.

4.14.12. Todos os profissionais empregados na execução do objeto deverão ter vínculo contratual com a CONTRATADA, sendo vedadas quaisquer formas precárias de contratação, ou a subcontratação.
4.14.13. A CONTRATADA deverá garantir o pleno funcionamento da Infraestrutura de TIC e serviços de TIC do TRE/MA, além do atendimento às requisições e incidentes de serviços de TIC. As interrupções de acesso aos serviços que resultem em atrasos no atendimento dos chamados, serão de exclusiva responsabilidade da CONTRATADA, a qual arcará com glosa, multa ou outras penalidades.
4.14.14. As atividades da CONTRATADA deverão estar de acordo com as melhores práticas do padrão ITIL – INFORMATION TECHNOLOGY INFRASTRUCTURE LIBRARY – versão 03 ou superior, que contemple no mínimo os processos abaixo e apoie a implantação gradativa desses processos na rotina do TRE/MA:

- Gerenciamento de Incidentes e Requisições.
- Gerenciamento de Problemas.
- Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviço.
- Gerenciamento de Mudanças.
- Gerenciamento de Liberação e Implantação.
- Gerenciamento do Conhecimento.
- Gerenciamento da Continuidade do Serviço de TI.
- Gerenciamento de Nível de Serviço
- Gerenciamento de Capacidade
- Gerenciamento da Segurança da Informação

4.14.15. Encontra-se no link abaixo mais informações sobre os processos mapeados pelo TRE/MA:

https://www.tre-ma.jus.br/institucional/goveranca-gestao/governanca-de-tecnologia-da-informacao/gestao-de-processos

4.14.16. A CONTRATADA deverá emitir relatórios mensais até o dia 10 do mês subsequente para apuração da qualidade e quantidade dos serviços prestados. O TRE/MA poderá solicitar, quando necessário, qualquer um dos relatórios descritos neste TR, ficando a CONTRATADA obrigada a apresentá-los após 05 (cinco) dias úteis da notificação formal.

5 – RESPONSABILIDADES

5.1. São obrigações da CONTRATANTE:

5.1.1. Encaminhar formalmente a demanda por meio de Ordem de Serviço ou de Fornecimento de Bens, de acordo com os critérios estabelecidos no Termo de Referência ou Projeto Básico e Pagar à CONTRATADA o preço fixo mensal estipulado no contrato, de acordo com os níveis de serviços e critérios de qualidade estabelecidos.
5.1.2. Fornecer à CONTRATADA todas as informações e recursos necessários para que ela possa cumprir suas obrigações de acordo com os termos do contrato.
5.1.3. Definir claramente os níveis de serviço e critérios de qualidade esperados.
5.1.4. Monitorar o desempenho da CONTRATADA em relação aos níveis de serviço e critérios de qualidade estabelecidos.
5.1.5. Fornecer feedback à CONTRATADA e oportunidades de melhoria, quando necessário, para garantir a conformidade com os padrões de qualidade e desempenho esperados.
5.1.6. Disponibilizar as instalações, o mobiliário e as estações de trabalho necessárias à execução dos serviços, nas dependências do TRE-MA.
5.1.7. Disponibilizar ferramenta de Gerenciamento de Serviços de TIC para registro, acompanhamento e controle das ocorrências, bem como ferramenta de apoio à gestão do conhecimento (Base do Conhecimento).
5.1.8. Comunicar oficialmente à CONTRATADA sobre quaisquer falhas verificadas na fiscalização do cumprimento dos serviços prestados.
5.1.9. Nomear Gestor e Fiscais para acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos.
5.1.10. Receber o objeto fornecido pelo contratado que esteja em conformidade com a proposta aceita, conforme inspeções realizadas.
5.1.11. Permitir que os funcionários da contratada, desde que devidamente identificados, tenham acesso aos locais de prestação dos serviços.
5.1.12. Aplicar à contratada as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis, comunicando ao órgão gerenciador da Ata de Registro de Preços, quando aplicável.
5.1.13. Prever que os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos, cuja criação ou alteração seja, objeto da relação contratual pertençam à Administração, incluindo a documentação, o código-fonte de aplicações, os modelos de dados e as bases de dados, justificando os casos em que isso não ocorrer.

5.2 Deveres e responsabilidades da CONTRATADA

5.2.1. Fornecer os serviços de OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA E ATENDIMENTO AO USUÁRIO de acordo com as especificações e padrões estabelecidos no contrato.
5.2.2. Cumprir os níveis de serviço acordados e os critérios de qualidade definidos, conforme as diretrizes do ANEXO I - g – NÍVEIS DE SERVIÇOS MÍNIMOS E INDICADORES DE DESEMPENHO.
5.2.3. Manter os recursos necessários, incluindo pessoal qualificado, para garantir a entrega eficaz dos serviços.
5.2.4. Relatar regularmente o desempenho e o cumprimento dos níveis de serviço à CONTRATANTE, de acordo com os requisitos contratuais.
5.2.5. Implementar ações corretivas e de melhoria quando o desempenho estiver aquém dos padrões estabelecidos.
5.2.6. Cumprir todas as leis, regulamentos e normas aplicáveis relacionadas aos serviços prestados.
5.2.7. Cooperar com a CONTRATANTE para facilitar auditorias e revisões de desempenho, conforme necessário.
5.2.8. Manter a confidencialidade de informações sensíveis ou proprietárias da CONTRATANTE às quais possam ter acesso durante a prestação dos serviços.
5.2.9. Responder por quaisquer danos pessoais ou materiais causados por seus empregados nos locais de trabalho.
5.2.10. Garantir a prestação dos serviços durante o horário estabelecido neste Termo de Referência, a fim de suprir a demanda estimada;
5.2.11. Responsabilizar-se pelo transporte de seus empregados, por meios próprios ou mediante fornecimento de vale-transporte, para a cobertura do trajeto residência trabalho e vice-versa (inclusive quando da realização de serviço extraordinário).
5.2.12. Manter quadro de pessoal suficiente para atendimento dos serviços, sem interrupção, seja por motivo de férias, descanso semanal, licença, greve, falta ao serviço ou demissão de empregados, que não terão em hipótese alguma qualquer relação de emprego com este Tribunal, sendo de exclusiva responsabilidade da CONTRATADA as despesas com todos os encargos e obrigações sociais, trabalhistas e fiscais.
5.2.13. Indicar, por escrito, na reunião de alinhamento das expectativas, preposto e o substituto eventual designado para representá-la no local de execução dos serviços, conforme previsto no art. 118 da LEI Nº 14.133, DE 1º DE ABRIL DE 2021.
5.2.14. Manter seus profissionais nas dependências do TRE-MA adequadamente trajados e identificados mediante uso permanente de crachá, com foto e nome visível, de acordo com as normas de segurança do Tribunal.
5.2.15. Executar os serviços adicionais solicitados pelo CONTRATANTE, nos termos deste Termo de Referência.
5.2.16. Comunicar imediatamente ao Contratante, por escrito, quando verificar condições inadequadas de execução do objeto ou a iminência de fatos que possam prejudicar a sua execução e prestar os esclarecimentos que forem solicitados pelos fiscais.

5.2.17. Manter sigilo, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, sobre todo e qualquer assunto de interesse do Contratante ou de terceiros, dos quais tome conhecimento em razão da execução do objeto deste Termo de Referência, observados ainda, no que couber, as diretrizes vigentes adstritas à LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados) bem como da Resolução CD/ANPD nº 2/2022, devendo orientar seus empregados nesse sentido, conforme disposto na cláusula Onze do contrato.
5.2.18. Manter, durante a execução do contrato, as condições de habilitação e qualificação exigidas para a contratação.
5.2.19. Verificadas irregularidades nas condições que ensejaram sua habilitação quanto à regularidade fiscal, a contratada terá o prazo de 30 (trinta) dias corridos, contado da notificação da fiscalização, para regularizar a situação, sob pena de aplicação das penalidades cabíveis, sem prejuízo da rescisão do contrato a critério da Administração.
5.2.20. Recompor, reconstituir ou consertar todo e qualquer elemento construtivo, instalação ou equipamento que venha a avariar no decorrer da execução dos serviços no prazo de até 5 (cinco) dias corridos, contados da notificação. Na impossibilidade de atendimento desse prazo, o mesmo poderá ser alterado, a critério da Administração, mediante aprovação de justificativa a ser apresentada pela
Contratada, dentro desse prazo.
5.2.21. A CONTRATADA deverá comunicar imediatamente ao CONTRATANTE sempre que um colaborador seu não estiver mais apto a atuar no contrato, seja por remanejamento interno ou desligamento dos quadros da CONTRATADA.
5.2.22. Entregar à fiscalização contratual, sempre que solicitado - e até o dia trinta do mês seguinte ao da notificação -, os seguintes documentos, referidos no art. 50 da Lei 14.133/2021, relativos aos profissionais habitualmente envolvidos na execução do objeto:

a) recibo de pagamento de salários, adicionais, horas extras, repouso semanal remunerado e décimo terceiro salário;
b) comprovante de depósito do FGTS;
c) recibo de concessão e pagamento de férias e do respectivo adicional;
d) recibo de quitação de obrigações trabalhistas e previdenciárias dos empregados dispensados até a data da extinção do contrato;
e) recibo de pagamento de vale-transporte e vale-alimentação, na forma prevista em norma coletiva.

5.2.23 A fiscalização contratual poderá solicitar outros documentos que entender necessários à análise do cumprimento das obrigações trabalhistas e previdenciárias.

6 – MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

6.1. Rotinas de Execução

6.1.1. Será realizada uma reunião inicial de alinhamento, no prazo de até 2 (dois) dias úteis após a assinatura do contrato conforme agendamento efetuado pelo GESTOR DO CONTRATO, com o objetivo de identificar as expectativas, nivelar os entendimentos acerca das condições

estabelecidas no CONTRATO, EDITAL e SEUS ANEXOS, e esclarecer possíveis dúvidas acerca da execução dos serviços.
6.1.2. Os primeiros 90 (noventa) dias após o início das atividades do contrato serão considerados como período de adaptação e ajustes, durante o qual a CONTRATADA deverá proceder a todos os ajustes que se mostrarem necessários no dimensionamento e qualificação dos times, processos internos e etc., de modo a assegurar a execução satisfatória dos serviços. Nesse período, os Níveis Mínimos de Serviço (NMS), instrumentos utilizados para a mensuração do nível de atendimento dos serviços contratados, serão calculadas e deverão obedecer aos níveis descritos no ANEXO I - g – NÍVEIS DE SERVIÇOS MÍNIMOS E INDICADORES DE DESEMPENHO. Caso haja prorrogação da vigência contratual, não haverá novo período de adaptação e ajustes.
6.1.3. A execução do Contrato, nos termos do art. 117 da Lei 14.133/2021, será acompanhada e fiscalizada por servidor(es) do TRE/MA, especificamente designado(s) mediante Portaria, anotando, em registro próprio, todas as ocorrências relacionadas com a execução do objeto, determinando o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos observados, e atestará as Notas Fiscais/Faturas apresentadas, para fins de pagamento.

6.1.4. A existência de Fiscalização não diminui ou atenua a responsabilidade da CONTRATADA pela execução de qualquer serviço;
6.1.5. A Fiscalização, caso identifique que o serviço foi executado fora das condições contratuais, deverá aplicar glosa ao custo correspondente ao serviço.

6.2. Local de Execução dos Serviços
6.2.1. Os serviços deverão ser executados nas dependências do TRE/MA e no Fórum Eleitoral de São Luís, em horário comercial compreendido das 07:00 às 22:00 horas.

6.2.3 Quando necessário os serviços técnicos (que necessitarem da presença de técnicos para o atendimento) serão realizados aos finais de semana e feriados, inclusive no período noturno, e em dias úteis durante o período noturno.
6.2.4. Quando necessário, desde que previamente informado pelo TRE/MA, os serviços técnicos (que necessitarem da presença de técnicos para o atendimento) poderão ser realizados em locais diversos da sede do TRE/MA.
6.2.5. Os documentos, análises e relatórios técnicos produzidos deverão ser disponibilizados de forma digital, seguindo políticas e padrões do TRE/MA, nos repositórios de controle de documento e versões disponibilizado pelo TRE/MA, com os devidos acessos à CONTRATADA. Dessa forma, não há a necessidade de impressão.
6.2.6. Não será permitida a subcontratação dos serviços objeto deste Termo de Referência por parte da empresa vencedora.
6.2.7. O controle e encaminhamento das solicitações se dará através da ferramenta de ITSM adotada pelo TRE/MA.

6.2.8. A Contratada deverá, após a solicitação ser registrada na solução de ITSM, realizar o acompanhamento com a urgência e prioridade que cada caso demandado exige e registrar as ações no chamado registrado na ferramenta.

6.3. Papéis

6.3.1. **Gestor do Contrato:** Servidor com capacidade gerencial, técnica e operacional, relacionada ao processo de gestão do contrato; caberá ao Gestor do Contrato, dentre outras atribuições, convocar reunião inicial com a CONTRATADA; encaminhar a Ordem de Serviço; encaminhar a indicação de sanções), quando cabível, confeccionar e assinar o Termo de Aceite Definitivo, autorizar a emissão da Nota Fiscal.
6.3.2. **Fiscal Técnico do Contrato:** Servidor representante da Área de Tecnologia da Informação, indicado pela autoridade competente dessa área responsável em fiscalizar tecnicamente o Contrato.
6.3.3. **Fiscal Administrativo do Contrato:** Servidor representante da Área Administrativa do TRE/MA, indicado pela autoridade competente dessa área para fiscalizar o contrato quanto aos aspectos administrativos.
6.3.4. **Preposto:** Será o responsável administrativo e técnico, com poderes de representante legal para tratar de todos os assuntos relacionados ao contrato.

6.4. Transferência de Conhecimento

6.4.1. A transferência do conhecimento produzido durante a execução do contrato será implementada através do relacionamento interpessoal entre os servidores do TRE/MA e os profissionais da contratada, e pelo registro e compartilhamento de informações e documentos no repositório do software utilizado pelo TRE/MA para o controle de chamados.

6.5. Transição Final do Contrato

6.5.1. Todo conhecimento adquirido ou desenvolvido bem como toda informação produzida e/ou utilizada para a execução dos serviços contratados deverão ser disponibilizados à CONTRATANTE em até 60 (sessenta) dias antes da finalização do contrato.
6.5.2. Todos os recursos materiais, ou não, de propriedade do TRE/MA, utilizados para a execução do objeto, deverão ser restituídos pela CONTRATADA ao término do contrato.
6.5.3. O fato de a CONTRATADA ou seus representantes não cooperarem ou reterem qualquer informação ou dado solicitado pela CONTRATANTE, que venha a prejudicar, de alguma forma, o andamento da transição das tarefas e serviços para um novo prestador, constituirá inexecução parcial do CONTRATO, sujeitando-a às obrigações em relação a todos os danos causados à CONTRATANTE, conforme estipulado nas Sanções Administrativas aplicáveis.
6.5.4 Ao final do contrato todos os perfis de acesso a sistemas e serviços cadastrados a favor dos funcionários da CONTRATADA para fins de execução do objeto, deverão ao término da

relação contratual ser revogado pela administração, cabendo ao Gestor do Contrato tomar as medidas necessárias junto à área competente.

6.6. Quantidade mínima de bens ou serviços para comparação e controle

6.6.1. Cada OS conterá o volume de serviços demandados, incluindo a sua localização e o prazo, conforme modelo descrito no ANEXO I - i - MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO.

6.7. Mecanismos formais de comunicação

6.7.1. Relatórios de Execução dos Serviços Prestados:
6.7.1.1. Conjunto de relatórios elaborados mensalmente pela CONTRATADA e encaminhado ao GESTOR DO CONTRATO.
6.7.1.2. Relatório de Avaliação Mensal:
6.7.1.3. Relatório elaborado mensalmente pela CONTRATANTE encaminhado ao PREPOSTO da CONTRATADA.
6.7.2. Defesa ao Relatório de Avaliação Mensal:
6.7.2.1. Relatório opcional elaborado pela CONTRATADA e encaminhado ao GESTOR DO CONTRATO.
6.7.3. Autorização para Faturamento:
6.7.3.1. Autorização emitida pelo GESTOR DO CONTRATO ao PREPOSTO/LÍDER TÉCNICO da CONTRATADA.
6.7.4. Relatório Técnico de Serviços:
6.7.4.1. Relatório em que a CONTRATADA descreve sucintamente as atividades executadas durante a execução de suas atividades.
6.7.5. Ofícios de Comunicação:
6.7.5.1. Ofícios elaborados, por demanda, pela CONTRATANTE para avisar à CONTRATADA, ou vice-versa, de alguma mudança como endereços, telefone
de contato ou qualquer informação importante referente aos aspectos legais ou administrativos.
6.7.6. Ordem de Serviço:
6.7.6.1. Ordem de Serviço elaborada pela CONTRATANTE e encaminhada via sistema eletrônico, ou por outro meio devidamente acertado na Reunião Inicial, com a função de demandar serviços vinculados ao objeto deste TERMO DE REFERÊNCIA.
6.7.7. E-mails elaborados, por demanda, pela CONTRATANTE para avisar à CONTRATADA, ou vice-versa, de qualquer informação importante referente aos aspectos técnicos ou operacionais.
6.7.8. Tickets, chamados, requisições e eventos gerados pelas ferramentas computacionais originadas e/ou gerenciados pelas soluções automatizadas utilizadas durante a execução contratual.

6.8. Manutenção de Sigilo e Normas de Segurança

6.8.1. Condições de Manutenção de Sigilo e Responsabilidade:

a) A CONTRATADA será expressamente responsabilizada quanto à manutenção de sigilo absoluto sobre quaisquer dados e informações, contidos em quaisquer documentos e em quaisquer mídias, de que venha a ter conhecimento durante a execução dos trabalhos, não podendo, sob qualquer pretexto divulgar, reproduzir ou utilizar, sob pena de lei, independentemente da classificação de sigilo conferida pelo TRE/MA a tais documentos.
b) A CONTRATADA não poderá repassar a terceiros, em nenhuma hipótese qualquer informação sobre a arquitetura, documentação, como dados trafegados, bases de dados etc., ficando responsável juntamente com o TRE/MA por manter a integridade dos dados, códigos e informações durante a execução das atividades e em período posterior ao término da execução contratual.
c) O Termo de Compromisso e Confidencialidade, contendo declaração de manutenção de sigilo e respeito às normas de segurança vigentes na entidade, a ser assinado pelo representante legal da Contratada, e Termo de Ciência, a ser assinado por todos os empregados da Contratada diretamente envolvidos na contratação, encontram-se nos ANEXO I - h - TERMO DE COMPROMISSO DE SIGILO E NORMAS DE SEGURANÇA e ANEXO I - j TERMO DE CIÊNCIA DA DECLARAÇÃO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO.
d) Também deverão assinar o de TERMO DE CIÊNCIA o Preposto da CONTRATADA e cada um dos profissionais técnicos, que venham desenvolver alguma atividade nas dependências do CONTRATANTE.

7 – MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

7.1. Critérios de Aceitação

7.1.1. A avaliação dos serviços prestados será feita por meio de indicadores que refletem o atendimento de prazos, a disponibilidade dos serviços de TIC e indicadores técnicos e de gestão de serviços de TIC, o detalhamento dos indicadores está no Anexo I - g – NÍVEIS DE SERVIÇOS MÍNIMOS E INDICADORES DE DESEMPENHO.
7.1.2. Também serão alvos de avaliação da execução dos serviços a entrega de relatório, documentos e o cumprimento de etapas importantes. As previsões de aplicação de glosa estão previstas na Tabela a seguir:

OCORRÊNCIA	GLOSA

Deixar de apresentar mensalmente o Relatório Operacional, de acordo com o modelo e qualidade de informação previamente definida. Também se aplica no caso de recusa do relatório pela equipe de fiscalização.	1% (um por cento) sobre faturamento mensal, para cada relatório não entregue ou recusado.
Deixar de apresentar mensalmente algum dos Relatórios Gerenciais, de acordo com o modelo e qualidade de informação previamente definida. Também se aplica no caso de recusa do relatório pela equipe de fiscalização.	1% (um por cento) sobre o faturamento mensal, para cada relatório não entregue ou recusado
Não concluir dentro do mês planejado as demandas específicas e operacionais	5% (dez por cento) sobre o faturamento mensal, podendo ainda ensejar sanções.
Deixar de executar ou implementar qualquer dos itens previstos para fase de implantação e adaptação operacional.	10% (dez por cento) sobre faturamento mensal, para cada elemento que não foi cumprido. Esta glosa se aplica mensalmente até que a entrega seja concluída.

7.1.3. As situações de glosa previstas na Tabela acima, se passível de correções, poderão ser feitas no prazo de 60 (sessenta) dias a contar do prazo de entrega original. Em caso de correção da entrega no prazo, e aceita pela equipe de fiscalização, a CONTRATADA fará jus a reaver 70% (setenta por cento) do valor da glosa.

7.1.4. Todas as glosas previstas e somadas não poderão ultrapassar 30% (trinta por cento) do valor da fatura mensal.
7.1.5. A aplicação das glosas, poderá ser feita de forma cumulativa com outras sanções conforme cada caso.
7.1.6. Os níveis de serviços estabelecidos poderão ser revisados sempre que houver necessidade, em função do negócio, evolução tecnológica ou, ainda, quando verificada a impropriedade da meta imposta.
7.1.7. Os NMS serão avaliados mensalmente, no processo de fiscalização do contrato, conforme etapas e prazos descritos no cronograma de execução do contrato.

7.2. Controle e Fiscalização da Execução
7.2.1. Durante a vigência do contrato todos os itens que compõem o objeto serão acompanhados e fiscalizados por servidor do CONTRATANTE, designado com essa finalidade.
7.2.2. O representante do CONTRATANTE anotará em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com o fornecimento dos itens adquiridos e a execução dos serviços mencionados, determinando o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos observados.
7.2.3. A CONTRATADA deverá manter preposto para representá-la durante o fornecimento dos produtos e a execução dos serviços ora tratados, desde que aceito pelo CONTRATANTE.
7.2.4. As decisões e providências que ultrapassem a competência dos representantes deverão ser solicitadas aos seus superiores, em tempo hábil, para a adoção das medidas convenientes.
7.2.5. A avaliação da qualidade dos serviços prestados ocorrerá através do acompanhamento e avaliação dos atendimentos aos chamados de suporte técnico especializado junto com as solicitações de garantia, seguindo os termos contratuais definidos neste Termo de Referência.
7.2.6. O CONTRATANTE reserva-se o direito de efetuar inspeções e diligências para sanar quaisquer dúvidas existentes, podendo efetuá-las de maneira presencial ou através de documentação, em qualquer momento da contratação.
7.2.7. O acompanhamento e a fiscalização da execução do contrato consistem na verificação da conformidade da prestação dos serviços que compõem o objeto, dos materiais, técnicas e equipamentos empregados, de forma a assegurar o perfeito cumprimento do ajuste, que serão exercidos por um ou mais representantes do CONTRATANTE, especialmente designados.
7.2.8. O descumprimento total ou parcial das obrigações e responsabilidades assumidas pela CONTRATADA ensejará a aplicação de sanções administrativas, previstas neste Termo de Referência e na legislação vigente, podendo culminar em rescisão contratual.
7.2.9. A utilização dos indicadores não impede a aplicação concomitante de outros mecanismos para a avaliação da prestação dos serviços.
7.2.10. O acompanhamento dos indicadores de nível de serviços serão realizados preferencialmente por meio da solução de ITSM. Em casos excepcionais, o acompanhamento poderá ser realizado por meio de planilhas eletrônicas ou mesmo manualmente. O cálculo dos indicadores considerará a totalidade dos registros sempre que for possível obtê-los de forma automatizada, caso contrário a apuração dos registros poderá ocorrer por amostragem.

7.2.11. A CONTRATADA indicará os profissionais que terão acesso ao sistema. Cada profissional cadastrado no sistema deverá receber identificação e senha que permitam acesso seguro ao sistema, de maneira a evitar que pessoas não autorizadas possam acionar o serviço. O sistema não poderá estar sob gestão da CONTRATADA, sendo vedada a aferição de indicadores de serviços baseada exclusivamente em relatório ou outro artefato produzido pela própria CONTRATADA.
7.2.12. Durante a execução do contrato, o fiscal técnico deverá monitorar constantemente o nível de qualidade dos serviços para evitar a sua degeneração, devendo intervir para requerer à CONTRATADA a correção das faltas, falhas e irregularidades constatadas.
7.2.14. O fiscal técnico deverá apresentar ao preposto da CONTRATADA a avaliação da execução do contrato ou, se for o caso, a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada.
7.2.15. Em hipótese alguma, será admitido que a própria CONTRATADA materialize a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada.
7.2.16. A CONTRATADA poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pelo fiscal técnico, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador.
7.2.17. O fiscal técnico poderá realizar avaliação diária, semanal ou mensal, desde que o período escolhido seja suficiente para avaliar ou, se for o caso, aferir o desempenho e qualidade da prestação dos serviços.
7.2.18. A fiscalização de que trata esta cláusula não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA, inclusive perante terceiros, por qualquer irregularidade, ainda que resultante de imperfeições técnicas, vícios redibitórios, ou emprego de material inadequado ou de qualidade inferior e, na ocorrência desta, não implica corresponsabilidade do CONTRATANTE ou de seus agentes, gestores e fiscais, de conformidade com Legislação atual.
7.2.19 Embora o modelo adotado não preveja a dedicação exclusiva de mão obra, a CONTRATADA poderá solicitar, com a finalidade de elidir qualquer risco de responsabilização trabalhista subsidiária, os documentos referidos no art. 50 da Lei n. 14.133/2021, relativos aos profissionais vinculados à execução do contrato.

7.3. Cronograma de Execução do Contrato.

7.3.1. Considerando tudo estabelecido neste Termo de Referência, o cronograma de eventos esboçado na Tabela abaixo irá determinar o prazo para os eventos relevantes para o contrato, e que deverá ser atendido sob pena de aplicação das sanções cabíveis.

Evento	Descrição	Prazo	Responsável
A	Reunião Inicial	5 dias antes do início	TRE/MA -

		da vigência contrato	Contratada
B	Inicialização da execução do contrato	01/06/2024	Contratada
C	Período de Adaptação Operacional	Último dia útil do 3º mês após início da execução do contrato	Contratada
D	Estabilização das soluções e serviços de TIC	Último dia útil do 3º mês após início da Execução do contrato	Contratada
E	Apresentação de documentos para fiscalização: Relatórios de Indicadores; Entrega dos Relatórios Operacionais; Entrega dos Relatórios Gerenciais; Documentos acessórios para a fiscalização; Prévia do faturamento.	Após o encerramento do ciclo mensal, até o 10o (décimo) dia do mês subsequente	Contratada
F	Emissão do termo de recebimento provisório	Até 10 dia após a apresentação dos Documentos para fiscalização	Fiscal Técnico
G	Emissão do termo de recebimento definitivo	Até 10 dias após a conclusão do ciclo de revisão/contestação dos documentos Apresentados para fiscalização	Fiscais Requisitante e Técnico.

H	Ateste da nota fiscal e encaminhamento para pagamento.	Até 3 dias após a apresentação da Nota Fiscal	Gestor do Contrato

7.4. Procedimentos de teste e inspeção

7.4.1. Os procedimentos de inspeção são partes constantes do Anexo I - g – NÍVEIS DE SERVIÇOS MÍNIMOS E INDICADORES DE DESEMPENHO.
7.4.2. A emissão da Nota Fiscal/Fatura deve ser precedida do recebimento definitivo dos serviços, e seguindo as determinações detalhadas nos itens seguintes.
7.4.3. No prazo de até 5 (cinco) dias corridos do adimplemento da parcela, a CONTRATADA deverá entregar toda a documentação comprobatória do cumprimento das obrigações contratuais.
7.4.4. Após o fim do ciclo mensal de prestação de serviços a CONTRATADA deverá entregar toda a documentação comprobatória do cumprimento da obrigação contratual conforme prazo estabelecido no item CRONOGRAMA DE EXECUÇÃO DO CONTRATO.
7.4.5. A documentação mensal deverá contemplar pelo menos:

a) Relatório de Indicadores;
c) Relatórios Gerenciais;
d) Prévia do faturamento;
e) Documentos acessórios para a fiscalização.

7.5 Níveis mínimos de serviço exigidos

7.5.1. O gerenciamento dos níveis de serviço será feito através do monitoramento de índices e estatísticas extraídos do software de gestão de chamados para garantir que procedimentos e regras preestabelecidos pelo TRE/MA sejam cumpridos. Essas informações serão fundamentais para analisar:
a) Qualidade do serviço prestado com relação aos resultados pretendidos pelo TRE/MA;
b) Análise da tendência dos serviços prestados visando a melhoria constante através de otimizações e automações.

7.5.2. No Anexo I - g – NÍVEIS DE SERVIÇOS MÍNIMOS E INDICADORES DE DESEMPENHO, foram determinados os Níveis Mínimos de Serviço (NMS) com regras objetivas e fixas e índices referentes ao atendimento e as metas que deverão ser cumpridas objetivando:

a) Assegurar que a prestação dos serviços alcance o nível de satisfação pretendido pelo TRE/MA;

b) Viabilizar o monitoramento e o controle da execução dos serviços prestados pela contratada;
c) Fomentar a melhoria contínua dos serviços prestados pela contratada.

7.5.3. Ocorrerá a glosa no pagamento devido à CONTRATADA, sem prejuízo das sanções cabíveis, quando esta não atingir as metas de nível de serviço estabelecidas nos indicadores de desempenho, para aferição dos resultados não serão considerados os chamados escalados e aceitos equipes do quadro próprio do CONTRATANTE).

7.5.4. É papel do TRE/MA levar em consideração a criticidade e urgência dos serviços para se definir a proporcionalidade dos descontos, garantindo o devido efeito como forma de controle sem comprometer a continuidade da contratação. Os níveis de serviços apurados abaixo da margem estipulada sujeitarão o contratado a penalidades previstas no contrato.

7.6. Sanções administrativas e procedimentos para retenção ou glosa no pagamento

7.6.1. A CONTRATADA ficará sujeita às sanções administrativas previstas na Lei n.º 14.133/2021, a ser aplicada pela autoridade competente do TRE, conforme a gravidade do caso, assegurado o direito à ampla defesa, sem prejuízo do ressarcimento dos danos ou prejuízos porventura causados à Administração e das cabíveis cominações legais.

7.6.2. Comete infração administrativa, nos termos da Lei nº 14.133, de 2021, o contratado que:

a) der causa à inexecução parcial do contrato;
b) der causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração ou ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;
c) der causa à inexecução total do contrato;
d) ensejar o retardamento da execução ou da entrega do objeto da contratação sem motivo justificado;
e) apresentar documentação falsa ou prestar declaração falsa durante a execução do contrato;
f) praticar ato fraudulento na execução do contrato;
g) comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;
h) praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei nº 12.846, de 1º de agosto de 2013.

7.6.3. Ao contratado que incorrer nas infrações acima descritas serão aplicadas as seguintes sanções:

7.6.3.1. Advertência, em caso de inexecuções parciais de baixo potencial lesivo, assim entendidas como aquelas que não comprometam a execução do objeto.

7.6.3.2. Impedimento de licitar e contratar com a União pelo prazo de até 3 anos , quando praticadas as condutas descritas nas alíneas "b", "c" e "d" do subitem 7.5.2, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave;

7.6.3.3. Declaração de inidoneidade para licitar e contratar com a Administração Pública, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas "e", "f", "g" e "h" do subitem 7.5.2, bem como pela

prática de condutas sujeitas à sanção de impedimento de licitar e contratar (subitem 7.5.3.2) que, pela extensão dos danos, justifiquem a imposição de penalidade mais grave;

7.6.3.4. Multa:

a) moratória de 1% (um por cento) sobre o valor da parcela inadimplida, por dia de atraso injustificado no cumprimento das obrigações e prazos contratuais, até o limite de 30 (trinta) dias;
b) O atraso superior a 30 dias autoriza a Administração a converter a multa moratória em compensatória e promover a extinção do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõe o inciso I do art. 137 da Lei n. 14.133, de 2021.
c) compensatória de 5% a 10% sobre o valor total do contrato, nos descumprimentos e inexecuções parciais que comprometam a execução do objeto, desde que não configurem a hipótese prevista na alínea "b" do subitem 7.5.2.
d) compensatória de 11% a 30% sobre o valor total do contrato, nas hipóteses sujeitas às sanções de impedimento de licitar e contratar (subitem 7.5.3.2) e declaração de inidoneidade (subitem 7.4.3.2).

7.6.4. A critério da Administração, o objeto entregue em quantidade menor que o solicitado poderá ser, justificadamente, recebido e aceito pelo fiscal do contrato, desde que atendidas as especificações exigidas e providenciada a glosa na fatura do valor correspondente à parcela não cumprida.
7.6.5. A aplicação das sanções previstas neste instrumento não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado ao Contratante.
7.6.6. Todas as sanções previstas neste Contrato poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa.
7.6.7. Antes da aplicação da multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação.

7.6.8. Se a multa aplicada e as indenizações cabíveis forem superiores ao valor do pagamento eventualmente devido pelo Contratante ao Contratado, além da perda desse valor, a diferença será descontada da garantia prestada, se houver, ou cobrada judicialmente.
7.6.9. A aplicação das sanções realizar-se-á em processo administrativo que assegure o contraditório e a ampla defesa ao Contratado, observando-se o procedimento previsto no caput e parágrafos do art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, para as penalidades de impedimento de licitar e contratar e de declaração de inidoneidade para licitar ou contratar.

7.6.10. Na aplicação das sanções serão considerados:
a) a natureza e a gravidade da infração cometida;
b) as peculiaridades do caso concreto;
c) as circunstâncias agravantes ou atenuantes;

d) os danos que dela provierem para o Contratante.

7.6.11. Os atos previstos como infrações administrativas na Lei nº 14.133, de 2021, ou em outras leis de licitações e contratos da Administração Pública que também sejam tipificados como atos lesivos na Lei nº 12.846, de 2013, serão apurados e julgados conjuntamente, nos mesmos autos, observados o rito procedimental e autoridade competente definidos na referida Lei.
7.6.12.A personalidade jurídica do Contratado poderá ser desconsiderada sempre que utilizada com abuso do direito para facilitar, encobrir ou dissimular a prática dos atos ilícitos previstos neste instrumento ou para provocar confusão patrimonial. Nesse caso, todos os efeitos das sanções aplicadas à pessoa jurídica serão estendidos aos seus administradores e sócios com poderes de administração, à pessoa jurídica sucessora ou à empresa do mesmo ramo com relação de coligação ou controle, de fato ou de direito, com o Contratado. Tais medidas serão observadas com respeito ao contraditório, à ampla defesa e à análise jurídica prévia.
7.6.13 As sanções de impedimento de licitar e contratar e declaração de inidoneidade para licitar ou contratar são passíveis de reabilitação na forma do art. 163 da Lei nº 14.133/21.
7.6.14. Os débitos do contratado para com a Administração contratante, resultantes de multa administrativa e/ou indenizações, não inscritos em dívida ativa, poderão ser compensados, total ou parcialmente, com os créditos devidos pelo referido órgão decorrentes deste mesmo contrato ou de outros contratos administrativos que o contratado possua com o mesmo órgão ora contratante.
7.6.15. Considerar-se-á descumprido totalmente o contrato quando, injustificadamente, o Contratado não cumprir a(s) obrigação(ões) prevista(s) no(s) item(ns) 5.2 deste Termo de Referência.
7.6.16. Se o motivo ocorrer por comprovado impedimento ou reconhecida força maior, devidamente justificado e aceito pela Administração do TRE-MA, a CONTRATADA ficará isenta das penalidades mencionadas.

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

7.7. Do Pagamento
7.7.1. O Pagamento correspondente será efetuado por meio de ordem bancária, em conta corrente do fornecedor, no prazo máximo de 30 dias após o recebimento definitivo do(s) objeto(s), formalizado a partir do atesto da respectiva nota fiscal/fatura pelo Fiscal do Contrato.
7.7.2. Antes de cada pagamento à contratada, será realizada consulta ao SICAF para verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital.
7.7.3. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade da CONTRATADA, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 05(cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério da CONTRATANTE.
7.7.4. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, a CONTRATANTE deverá comunicar aos Órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal a inadimplência

da CONTRATADA e a existência de pagamento pendente. Serão acionados os procedimentos pertinentes e necessários para garantir o recebimento dos créditos.
7.7.5. Persistindo a irregularidade, o contrato poderá ser rescindido, a critério da CONTRATANTE, sem prejuízo da aplicação de penalidade prevista em capítulo próprio.
7.7.6. O pagamento dos serviços será o de Faturamento Mensal (Fm) do Valor Mensal dos Serviços (VMS) já abatido de eventuais glosas (Ajuste NMS) previstas em decorrência ao não atendimento dos Níveis Mínimos de Serviços (NMS).
7.7.7. Havendo erro na apresentação da Nota Fiscal/Fatura, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, o pagamento ficará sobrestado até que a Contratada providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a comprovação da regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para a Contratante.

8 – ESTIMATIVA DE PREÇOS DA CONTRATAÇÃO

8.1. A estimativa de preços da contratação foi elaborada com base nas diretrizes estabelecidas pela Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, que estabelece o modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação e detalhado no ANEXO I - f - MAPA DE PREÇOS e no ANEXO I - m - PLANILHA REFERENCIAL DA ADMINISTRAÇÃO.

Custo Estimado por perfil Fator K: 2,28 ANEXO I - m - PLANILHA REFERENCIAL DA ADMINISTRAÇÃO					
Perfil	Cód. Identificação do Perfil	Salário referência(A)	Qtidade (B)	Custo unitário mensal do Perfil(C)	Custo Total mensal por Perfil (D= C x B)
Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação **Pleno**	TECSUP-02	2.022,12	3	5.055,30	13.831,30
Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação **Sênior**	TECSUP-03	2.843,14	6	7.107,85	38.894,16

Técnico em manutenção de equipamentos de informática **Sênior**	TECMAN-03	2.328,98	4	5.822,45	21.240,30
Analista de suporte computacional **Junior**	ASUPCOMP-01	3.498,50	4	8.746,25	31.906,32
Analista de suporte computacional **Júnior**	ASUPCOMP-02	4.982,26	1	12.455,65	11.359,55
Analista de redes e de comunicação de dados **Júnior**	ARED-01	4.026,78	2	10.066,95	18.362,12
Quantitativo Total da Equipe			**20**	**TOTAL MENSAL**	**135.593,74**

8.2. É importante esclarecer que a utilização do fator-K de 2,28 tem como único propósito determinar o custo máximo que seria permitido para o pagamento do contrato, não implicando na fixação de valores ou do fator-K que deveria ser efetivamente oferecido pelas licitantes.
Em relação aos deslocamentos, estima-se que durante a vigência contratual (24 meses) serão utilizadas 1.125 (mil cento e vinte e cinco) diárias integrais, conforme demonstrado no ANEXO I - m - PLANILHA REFERENCIAL DA ADMINISTRAÇÃO, segue abaixo quadro resumo:

Custo estimado com deslocamento:

Custo máximo estimado com deslocamento ANEXO I - m - PLANILHA REFERENCIAL DA ADMINISTRAÇÃO		
		Valor Unitário (R$)
A	Valor da diária devida ao empregado	R$ 307,16
B	Custos Indiretos e Tributos	R$ 82,66
	Total	**R$ 389,82**
Preço Unitário		**R$ 389,82**
Total de Diárias estimadas (24 meses)		**1.125**
Valor estimado de Diárias - TOTAL		**R$ 438.547,50**

8.3. Em relação aos serviços adicionais, estima-se que durante a vigência contratual (24 meses) serão utilizadas 4.695 horas (quatro mil e seiscentos e noventa e cinco) horas adicionais, conforme demonstrado no item **2.5.4.20. Serviços suplementares, com custo total estimado: 208.580,10 (duzentos e oito mil e quinhentos e oitenta reais e dez centavos).**

ESTIMATIVA DE CUSTO TOTAL DA CONTRATAÇÃO

Descrição do Bem ou Serviço	**Métrica ou Unidade**	**Qtidade**	**Valor Total**
Serviço de Suporte Técnico Especializado para infraestrutura de TIC e atendimentos aos usuários do TRE/MA	Valor fixo mensal	24	R$ 3.254.249,84
Ressarcimento das despesas com deslocamento (24 MESES)			R$ 438.547,20
Serviços Suplementares (24 MESES)			R$ **208.580,10**
ESTIMATIVA DE CUSTO TOTAL: 24 meses			R$ 3.901.377,14

9 – ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA E CRONOGRAMA FÍSICO-FINANCEIRO

9.1. Fonte de recursos

9.1.1. As despesas decorrentes da contratação correrão à conta dos recursos consignados PROPOSTA ORÇAMENTÁRIA- ORDINÁRIA/PLEITOS, para o exercício de 2024 e 2025, na Natureza de Despesa 33.90.40.

9.2. Estimativa de impacto econômico-financeiro

9.2.1. Considerando o valor global estimado para a presente contratação, para o primeiro ano de contratação, está consignado valor de R$ 1.746.361,38 na PROPOSTA ORÇAMENTÁRIA 2024 - ORDINÁRIA e 160.000,00 na PROPOSTA ORÇAMENTÁRIA 2024 - PLEITOS ELEITORAIS.

9.3. Cronograma físico-financeiro

9.3.1. A presente contratação prevê um modelo simplificado composto de um valor fixo mensal vinculado ao atendimento de níveis mínimos de serviço, conforme disposto neste documento. Com essa estrutura, busca-se vincular a execução dos serviços a critérios objetivos de qualidade

e resultados, bem como prover maior previsibilidade do cronograma físico e financeiro da execução contratual e maior transparência dos custos associados.

10 – DA VIGÊNCIA DO CONTRATO

10.1. O contrato vigorará por 24 (vinte e quatro) meses, com possibilidade de prorrogação do contrato, no interesse das partes, na forma do artigo 105, da lei nº 14133/2021.
10.2. O prazo de vigência contratual de 24 meses foi adotado em função da complexidade elevada da presente contratação, que demanda das empresas contratadas um longo período de imersão com vistas a assimilar processos, estabelecer fluxos e operacionalizar os serviços, bem como em função de eventual substituição dos recursos tecnológicos empregados e de transferência do conhecimento acerca da utilização desses recursos, além do período de internalização dos processos e procedimentos de gerenciamento de TIC do contratante.
10.3. Este é o prazo de vigência recomendado na Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023.
10.4. A prorrogação do contrato dependerá da verificação da manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação, precedida da realização de pesquisa de mercado que demonstre a vantajosidade dos preços contratados.

11 – DO REAJUSTE DE PREÇOS

11.1. Os preços são fixos e irreajustáveis no prazo de um ano contado da data limite para a apresentação das propostas.
11.2. Dentro do prazo de vigência do contrato e mediante solicitação da CONTRATADA, os preços contratados poderão sofrer reajuste após o interregno de um ano, aplicando-se o índice ICTI (Índice de Custos de Tecnologia da Informação).
11.3. Nos reajustes subsequentes ao primeiro, o interregno mínimo de um ano será contado a partir dos efeitos financeiros do último reajuste.
11.4. No caso de atraso ou não divulgação do índice de reajustamento, o CONTRATANTE pagará à CONTRATADA a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja divulgado o índice definitivo. Fica a CONTRATADA obrigada a apresentar memória de cálculo referente ao reajustamento de preços do valor remanescente, sempre que este ocorrer.
11.5. Nas aferições finais, o índice utilizado para reajuste será, obrigatoriamente, o definitivo.
11.6. Caso o índice estabelecido para reajuste venha a ser extinto ou de qualquer forma não possa mais ser utilizado, será adotado, em substituição, o que vier a ser determinado pela legislação então em vigor.
11.7. Na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente.

12 – DOS CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

12.1. Regime, Tipo e Modalidade da Licitação

12.1.1. Considerando as características do objeto, cujos padrões de desempenho e qualidade permitem definições objetivas de serviços com base em especificações usuais de mercado, o processo licitatório deve ser realizado na modalidade Pregão, tipo Menor Preço, na forma eletrônica.
12.1.2. A contratação para execução indireta de serviços será realizada pelo regime de "empreitada por preço global", onde se contrata a execução de um serviço por preço certo e total. A justificativa para adoção deste regime de execução é a forma de pagamento prevista no presente modelo, qual seja pagamento por valor fixo mensal, em que, os custos finais dos serviços para o contrato todo são estimados, embora o pagamento venha a ser efetuado em parcelas mensais. Além disso, trata-se da definição estabelecida na Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de Junho de 2023.

12.2. Justificativa para a Aplicação do Direito de Preferência e Margens de Preferência
12.2.1. Devem ser observados os art. 44 e 45 da Lei Complementar 123/2006.

12.3. Critérios de Qualificação Técnica para a Habilitação
12.3.1. Os licitantes deverão apresentar atestados de capacidade técnica que comprovem sua experiência na prestação de serviços de suporte à infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC). Além disso, os atestados devem estar em conformidade com o art. 67, §2º da Lei n. 14.133/2021, que estabelece a exigência de que pelo menos 50% das parcelas de maior relevância ou valor significativo do objeto da licitação sejam abrangidas pelos atestados apresentados.
12.3.2. Para cumprir essa exigência, os atestados devem referir-se a projetos ou contratos de serviços de suporte à infraestrutura de TIC que representem pelo menos 50% do valor total do contrato pretendido. Portanto, os licitantes devem apresentar atestados que comprovem sua experiência na gestão de redes, sistemas, ou outros componentes de infraestrutura de TIC, cujo valor seja igual ou superior a 50% do valor total estimado para este contrato.
12.3.3 As comprovações acima podem estar em um único atestado, ou em mais de um atestado de capacidade técnica, desde que em período simultâneo igual ou superior a 12 (doze) meses, contemplando as atividades e volumes especificados.

12.4. Critérios de Qualificação Econômico-Financeira
12.4.1. Como requisito de qualificação econômico-financeira, a licitante deverá apresentar Certidão Negativa de Falência, recuperação judicial ou extrajudicial, expedida pelo Cartório Distribuidor da sede da Licitante, com emissão de até 60 dias da abertura da licitação.

12.4.2. No caso de certidão positiva de recuperação judicial ou extrajudicial, o licitante deverá apresentar a comprovação de que o respectivo plano de recuperação foi acolhido judicialmente, na forma do art. 58, da Lei nº. 11.101, de 09 de fevereiro de 2005, sob pena de inabilitação, devendo, ainda, comprovar todos os demais requisitos de habilitação.

12.5. Da Vistoria Técnica

12.5.1. As empresas licitantes poderão realizar a vistoria para conhecimento das estruturas dos ambientes onde serão executados os serviços, visando avaliar os detalhes técnicos necessários ao cumprimento de suas obrigações.

12.5.2. Durante a vistoria técnica será preenchido o Termo de Vistoria, o qual deverá ser assinado pelo representante da Coordenação-Geral de Infraestrutura e Serviços e apresentado na forma disposta no Edital.

12.5.3. A não realização da vistoria não poderá embasar posteriores alegações de desconhecimento das instalações, dúvidas ou esquecimentos de quaisquer detalhes dos locais da prestação dos serviços, devendo a licitante vencedora assumir os ônus dos serviços decorrentes.

12.6. Proposta de Preços

12.6.1. A proposta de preço das licitantes deverá conter o valor integral da contratação referente ao valor global - Período de 24 (vinte e quatro) meses, bem como os valores unitários e unidades de fornecimento dos itens contidos na contratação.

12.6.2. A proposta de preços deverá ter prazo de validade não inferior a 60 (sessenta) dias corridos a partir da data da sessão pública.

12.6.3. As propostas de preço deverão conter as informações e estar organizadas conforme o modelo contido no ANEXO I - e - MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS deste documento.

12.6.4. Nos preços cotados deverão estar incluídas todas as despesas direta e indiretamente envolvidas na execução dos serviços, tais como: transporte, seguros, salários, encargos sociais, encargos fiscais e taxas comerciais, impostos, taxas de contribuição, tarifas públicas e quaisquer outros custos, quando aplicáveis, necessários ao integral cumprimento do objeto contratado.

12.6.5. A licitante deverá encaminhar, junto à proposta de preços, uma Planilha de Custos e Formação de Preços, conforme modelo contido no ANEXO I - e - MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS deste documento. A Planilha de Custos e Formação de Preços é uma importante ferramenta que contribui para a análise crítica da composição dos preços unitários e total, com vistas a mitigar a assimetria de informações e auxiliar na eventual realização de diligências destinada a esclarecer ou a complementar a instrução do processo. A Planilha de Custos e Formação de Preços deve ser entregue pelo licitante durante a fase de recebimento de propostas e não se vincula à estimativa apresentada pelo órgão contratante na fase de planejamento da contratação.

13 – DA SUBCONTRATAÇÃO

13.1. É vedado transferir a outrem, no todo ou em parte, o objeto da presente contratação.

14 – DA EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO E DA APROVAÇÃO

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO MARANHÃO
SEÇÃO DE ANÁLISE E LICITAÇÕES

INTEGRANTE	NOME	ÁREA
Demandante Titular	**Christiano Anderson Neitzke**	**COINF/STIC**
Técnico Titular	**George André Melo Castro**	**SESUM/COINF/STIC**
Administrativo Titular	**Marco Aurélio Martins Fernandes**	**COPAC/SELIC**

AUTORIDADE MÁXIMA DA ÁREA DE TIC
GUALTER GONÇALVES LOPES JÚNIOR 3099068

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO MARANHÃO
SEÇÃO DE ANÁLISE E LICITAÇÕES

SUBANEXOS

1. Constituem ainda elementos deste Termo de Referência os seguintes anexos:
   - SUBANEXO I - a - INFRAESTRUTURA de TIC
   - SUBANEXO I - b - DAS HABILIDADES TÉCNICAS
   - SUBANEXO I - c - CHAMADOS ATENDIDOS
   - SUBANEXO I - d - DOS SERVIÇOS ADICIONAIS
   - SUBANEXO I - e - MODELO DE PROPOSTA DE PREÇOS
   - SUBANEXO I - f - MAPA DE PREÇOS
   - SUBANEXO I - g – NÍVEIS DE SERVIÇOS MÍNIMOS E INDICADORES DE DESEMPENHO
   - SUBANEXO I - h - TERMO DE COMPROMISSO DE SIGILO E NORMAS DE SEGURANÇA
   - SUBANEXO I - i - MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO
   - SUBANEXO I - j - TERMO DE CIÊNCIA DA DECLARAÇÃO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO
   - SUBANEXO I - k - MAPA DE GERENCIAMENTO DE RISCOS
   - SUBANEXO I - l - ATESTADO DE VISITA TÉCNICA
   - SUBANEXO I - m - PLANILHA REFERENCIAL DA ADMINISTRAÇÃO
   - SUBANEXO I - n - MODELO AUTORIZAÇÃO DE VIAGENS

Anexo I - a - Infraestrutura de TIC

Bens patrimoniais de TIC

O que é: informações dos bens patrimoniais constantes do acervo deste Tribunal;
Fonte: ASIWEB - Relatório analítico de bens móveis;
Disponível:
https://www.tre-ma.jus.br/transparencia-e-prestacao-de-contas/gestao-patrimonial/moveis

Material	Quantidade
NO BREAK	10
SWITCH PARA REDES COM 06 PORTAS	10
ROTEADOR PARA REDES	68
NOTEBOOK COM PROCESSADOR PENTIUM 4	20
IMPRESSORA LASER MONOCROMÁTICA	304
TECLADO PARA MICROCOMPUTADOR	2074
NO BREAK DE 3.00 KVA	2
NO BREAK DE 5.00 KVA	7
NO BREAK DE 6.00 KVA	73
NO BREAK DE 1.40 KVA	559
NO BREAK DE 10.00 KVA	10
SWITCH PARA REDES COM 24 PORTAS	345
NO BREAK DE 0.60 KVA	6
NO BREAK DE 0.65 KVA	5
NO BREAK DE 1.00 KVA	7
NO BREAK DE 2.20 KVA	9
NO BREAK DE 1.30 KVA	146
IMPRESSORA MULTIFUNCIONAL	461

DISCO RIGIDO (HD) - EXTERNO	45
MONITOR DE VÍDEO COM DISPLAY DE LCD DE 17 POLEGADAS	195
CÂMERA (WEBCAM)	344
SWITCH PARA REDES COM 08 PORTAS	30
NOBREAK DE 1.20 KVA	53
SWITCH PARA REDES COM 04 PORTAS	74
SWITCH PARA REDES COM 42 PORTAS	35
SCANNER PARA REDES	9
MÓDULO ISOLADOR DE VOLTAGEM DE 0.44 KVA	15
NOBREAK DE 20.00 KVA	8
MONITOR DE VÍDEO COM DISPLAY DE LCD DE 19 POLEGADAS	596
IMPRESSORA LASER COLORIDA	23
ESTABILIZADOR DE VOLTAGEM DE 1.50 KVA	319
ESTABILIZADOR DE VOLTAGEM DE 0.60 KVA	33
ESTABILIZADOR DE VOLTAGEM DE 1.30 KVA	24
ESTABILIZADOR DE VOLTAGEM DE 0.30 KVA	74
ESTABILIZADOR DE VOLTAGEM DE 3.10 KVA	30
SCANNER DE MESA FOTOGRÁFICO	32
MICROCOMPUTADOR COM PROCESSADOR CORE 2 DUO	12
ESTABILIZADOR DE VOLTAGEM DE 1.00 KVA	354
ESTABILIZADOR DE VOLTAGEM DE 2.00 KVA	249
NOTEBOOK COM PROCESSADOR CORE 2 DUO	46

NOBREAK DE 1.50 KVA	326
MONITOR DE VÍDEO COM DISPLAY DE LCD DE 18.5 POLEGADAS	531
SWITCH PARA REDES COM 16 PORTAS	18
MÓDULO ISOLADOR DE VOLTAGEM DE 0.60 KVA	35
MICROCOMPUTADOR COM PROCESSADOR AMD FHENOM II X2	20
NO BREAK DE 0.70 KVA	77
MICROCOMPUTADOR COM PROCESSADOR CORE I5	915
APARELHO TELEFÔNICO TIPO IP SIP	130
NOTEBOOK COM PROCESSADOR CORE I3	74
MONITOR DE VÍDEO COM DISPLAY DE LCD DE 24 POLEGADAS	28
NOTEBOOK COM PROCESSADOR CORE I5	279
MONITOR DE VÍDEO COM DISPLAY DE LCD DE 24 POLEGADAS	4
MONITOR DE VÍDEO COM DISPLAY DE LED DE 21 POLEGADAS	76
MONITOR DE VÍDEO COM DISPLAY DE LCD DE 23 POLEGADAS	134
DESKTOP COM PROCESSADOR CORE I3	197
MONITOR DE VÍDEO COM DISPLAY DE LED DE 19 POLEGADAS	197
MICROCOMPUTADOR COM PROCESSADOR CORE I7	122
NOTEBOOK COM PROCESSADOR CORE I7	227
NO BREAK DE 3.20 KVA	25
MONITOR DE VÍDEO COM DISPLAY DE LCD DE 22 POLEGADAS	23

MONITOR DE VÍDEO COM DISPLAY DE LED DE 21.5 POLEGADAS	294
MONITOR DE VÍDEO COM DISPLAY DE LED DE 23.8 POLEGADAS	294
MONITOR DE VÍDEO COM DISPLAY DE LED DE 55 POLEGADAS	5
DESKTOP COM PROCESSADOR CORE I5	300
DESKTOP COM PROCESSADOR CORE I7	90
SWITCH PARA REDES COM 28 PORTAS	7
SWITCH PARA REDES COM 48 PORTAS	24
NOTEBOOK COM PROCESSADOR AMD	99
TOTAL	**11.267**

PLATAFORMA DE SOFTWARE

SOFTWARE	QTD ADQUIRIDAS
MICROSOFT OFFICE 97 STANDARD	340
MICROSOFT OFFICE 2003 PORTUGUÊS OPEN	651
MICROSOFT OFFICE 2003 PROFESSIONAL	12
MICROSOFT OFFICE Standard 2016	200
MICROSOFT OFFICE Professional Plus 2016	50
HOUAISS - DICIONÁRIO DE LÍNGUA PORTUGUESA	20
WINDOWS 10 PROFESSIONAL MICRO DELL	246
WINDOWS 10 PROFESSIONAL MICRO ITAUTEC INFOWAY	144
WINDOWS 10 PROFESSIONAL MICRO POSITIVO I5PE	91
WINDOWS 10 PROFESSIONAL MICRO HP COMPAQ 6005	5
WINDOWS 10 PROFESSIONAL MICRO LENOVO M90P	100
WINDOWS 10 PROFESSIONAL MICRO DATEN	239

WINDOWS 10 PROFESSIONAL MICRO HPEliteDesk 800 (DOWNGRADE)	77
WINDOWS 10 PROFESSIONAL MICRO LENOVO DY7	400
WINDOWS 10 PROFESSIONAL NOTEBOOK HP PROBOOK	121
WINDOWS 10 PROFESSIONAL NOTEBOOK POSITIVO N250I (DOWNGRADE)	100
WINDOWS 10 PROFESSIONAL NOTEBOOK LENOVO	116
WINDOWS 10 PROFESSIONAL MICRO HP EliteDesk 800	77
WINDOWS 10 PROFESSIONAL NOTEBOOK POSITIVO N250I	100

INVENTÁRIO DE SISTEMAS

SIGLA	NOME	SITUAÇÃO
AUTORIZAMAQUINA	Autoriza Máquina	Em Produção
CCUE	Sistema de Cadastramento de Manutenção de Urnas	Em Produção
DIA-E	Mapa do Dia da Eleição	Em Produção
DIVULGA	Sistema de Divulgação de Resultados de Eleições	Em Produção
ELO	Sistema de Atendimento ao Eleitor	Em Produção
ELO6	Sistema de Filiação Partidária	Em Produção
FILIAWEB	Sistema de Filiação Partidária	Em Produção
GEDAI	Gerenciador de Dados, Aplicativos, Interface com a Urna	Em Produção
IMV	Inscrições de Mesários Voluntários	Em Produção
INFOELEICAO	Sistema de Acompanhamento de Eleições	Em Produção
JUSTIFICA	Sistema de Justificativa Eleitoral	Em Produção
LOCAISVOTACAO	Sistema de mapeamento dos locais de votação e locais de atendimento do Maranhão	Em Produção
LOGUS	Controle de Manutenção Preventiva e Corretiva de Urnas	Em Produção
MESARIOVOLUNTARIO	Consulta dos Inscritos por Zona Eleitoral - INATIVO	Em Produção
NOTIFICA	Notificação de mesários	Em Produção
PREPARACAO	Sistema de Preparação de Dados para as Eleições	Em Produção
REUNE	Registro Unificado de Eleições	Em Desativação

SGIP	Sistema de Gerenciamento de Informações Partidárias	Em Produção
SIEL	Sistema de Informações Eleitorais	Em Produção
SIGEL	Sistema de Gestão e Logística Eleitoral	Em Produção
SIOTREM	Sistema Integrado de Orientação para Treinamento de Mesários	Em Produção
SIOTREM-V3	Sistema de Orientação a Treinamento de Mesários	Em Produção
TRANSPORTADOR	Sistema de Transmissão dos Arquivos de Urna	Em Produção
MOVIURNA	Movimentação de Urnas	Em Produção
GITLAB	Sistema de Gestão de Repositórios baseado em GIT	Em Produção
JAMWIKI	Wiki da Seção de Análise e Desenvolvimento de Sistemas e Banco de Dados	Em Produção
OTRS	Central de Serviços de TI	Em Produção
REDMINE	Sistema de Gestão de Projetos	Em Produção
ACEITUS	Sistema para Recebimentos e Aceite de Urnas	Em Produção
ACESSOADM	Acesso Administração - Controle de Usuários e Perfis	Em Produção
ACOR	Sistema de Acompanhamento Orçamentário	Em Produção
AGENDA	Sistema de Agendas dos dirigente do TRE-MA	Em Produção
AGENDABIOMETRIA	Sistema para Agendamento de Atendimentos ao Eleitor	Em Produção
ALICI	Sistema de Acompanhamento de Licitação	Em Produção
APAJE	Sistema de Acompanhamento dos Postos Avançados da Justiça Eleitoral	Em Produção
ARCHIVEMATICA	Sistema de Preservação Digital	Em Produção
ASIWEB	Sistema de Gestão de Patrimônio e Almoxarifado	Em Produção
ATENA	Geração de Indicadores para o CNJ	Em Produção
ATOM	Portal de Acervos Arquivísticos	Em Produção
ACESSO_WEB	Acesso Administração versão Web - Controle de Usuários e Perfis do SIEL	Em Produção
AUDITSE	Sistema para Auxílio do processo de auditoria	Em Produção
AVALIA	Sistema de avaliação de estágio probatório, progressão e promoção de servidores	Em Produção
BANCO DE ERRO - URNA	Banco de Erros - Urnas Eletrônicas	Em Produção

BIBLIOTECA	Rede de Bibliotecas da Justiça Eleitoral	Em Produção
BOLETIM	Boletim Administrativo do TRE-MA	Em Produção
BOLSA	Sistema de Gerenciamento de Bolsa Auxílio	Em Produção
CALCULOMULTA	Cálculo de Multas Eleitorais	Em Produção
CANDIDATURAS	Sistema de Registro de Candidaturas	Em Produção
CAPACITACAO	Inscrição em Evento de Capacitação	Em Produção
CAZE (ATENDENTES)	Central de Atendimento Eleitoral (Atendentes)	Em Produção
CAZE (ZONAS ELEITORAIS)	Central de Atendimento Eleitoral (Zonas Eleitorais)	Em Produção
CERIMONIAL	Sistema de Cerimonial	Em Produção
CERTUE	Sistema para Certificações das Urnas Eletrônicas - 2013 E 2015	Em Produção
CIRCUNSCRICAO	Mapa da circunscrição de São Luís	Em Produção
CLUBE DE PARCERIAS	Sistema de Clube de Parcerias	Em Produção
COJUS	Controle e Registro de Oficiais de Justiça	Em Produção
COMUNICA	Comunicações Oficiais aos partidos políticos	Em Produção
CORAU	Controle e Registro de Autoridades	Em Produção
CRECNJ	Sistema de Metas para Cadastro de Informações de Processos da Corregedoria	Em Produção
CRONOS	Controle de Ponto Eletrônico	Em Produção
CRONOSWEB	Controle de Ponto Eletrônico	Em Produção
CUSTOS	Sistema de Custos	Em Produção
CANDEX	Sistema de Registro de Candidaturas - Módulo Externo	Em Produção
CONTRATAÇÕES	Planejamento das Contratações	Em Produção
DFT	Sistema de Dimensionamento da Força de Trabalho	Em Produção
DIGA	Sistema de Pesquisa Interna	Em Produção
DJE	Diário de Justiça Eletrônico	Em Produção
E-NAOOFICIAL	Eleição Parametrizada	Em Produção
EMAIL	Outlook Web App	Em Produção
ESTACIONAMENTO	Sistema de Controle de Estacionamento	Em Produção
EVENTOS	Sistema de Eventos do TRE-MA	Em Produção

EXPEDWEB	Sistema de Expedição	Em Produção
EXTRATOR	Extrator de Eleitores	Em Produção
EXTRATOR	Sistema que extrai dados para eleições parametrizadas	Em Produção
FELICIT	Sistema de Envio de Mensagem de Parabéns	Em Produção
FTPTSE	Solicitar e Baixar Certificações de Urnas Eletrônicas - 2009,2010 E 2011	Em Produção
GEDAICOMUNITARIO	Gerenciador de Dados, Aplicativos, Interface com a Urna - Versão Eleições Parametrizadas	Em Produção
GEORREFERENCIAMENTO	Georreferenciamento	Em Produção
GERENCIAMENTO	Sistema de Gerenciamento da Totalização das Eleições	Em Produção
GERFLA	Gerenciamento de Flashes	Em Produção
GERSENHA	Sistema de Gerenciamento de Senhas de Sistemas	Em Produção
GMAIL	Google Workspace	Em Produção
GPC	Gestão por Competências	Em Produção
GUARDIAO	Painel de Aplicações do TRE/MA	Em Produção
GUARDIAO-MOBILE	Sistema Guardião para versão Mobile	Em Produção
HERTZ	Sistema de Ponto dos Estagiários	Em Produção
INFODIP	Informações de Direitos Políticos	Em Produção
INFOWEB	Informações Auxiliares da WEB do TRE-MA	Em Produção
INIC	Informações de Inspeções e Correições	Em Produção
ITAR	Inteiro Teor de Acórdãos e Resoluções	Em Produção
INTELLIJUD	Painel de aplicações BI	Em Produção
JE-REINF	Sistema de Escrituração Fiscal Digital de Retenções e Outras Informações Fiscais	Em Produção
JUNTASESPECIAIS	Sistema de Acompanhamento das Juntas Especiais	Em Produção
L-VOTAÇÃO	Gerenciador das Solicitações de Locais de Votação	Em Produção
LIV	Logística Integrada de Veículos	Em Produção
MAILING	Sistema de Mailing da ASCOM	Em Produção
MURAL_ELETROCINO	Publicação de decisões na internet	Em Produção
NUMDOC	Numeração de Documentos	Em Produção

NETMONITOR	Monitora estações de trabalho conectadas fora do horário de expediente	Em Produção
OCS	Sistema de Inventário de Hardware e Software	Em Produção
ODIN	Sistema de Acesso a Sistemas Eleitorais	Em Produção
PAD	Processo Administrativo Eletrônico	Em Produção
PADLOG	Acompanhamento da execução de processos de contratação	Em Produção
PALM	Sistema para Leitura de Patrimônio de Urnas Eletrônicas	Em Produção
PARDAL	Sistema de Denúncias Eleitorais	Em Produção
PASO	Pesquisa de Satisfação da Ouvidoria	Em Produção
PAZE	Sistema de Pesquisa e Satisfação TRE-MA para as Zonas Eleitorais	Em Produção
PCD	PCD	Em Produção
PJE	Processo Judicial Eletrônico	Em Produção
PJE-ZONA	Processo Judicial Eletrônico	Em Produção
PONTERC	Controle de Ponto Eletrônico para Terceirizados	Em Produção
PONTOELETRONICO	Batida de Ponto Online	Em Produção
PORTAL	Gerenciamento do portal de intranet do TRE-MA	Em Produção
PORTALDATRANSPARENCIA	Portal da Transparência do TRE-MA	Em Produção
PORTCRE	Portal da Transparência	Em Produção
PPW	Portal Patrimônio Web	Em Produção
RENACI	Sistema de Remoção Nacional (Módulo do SGRH)	Em Produção
REVEO	Requisição de Veículos Oficiais	Em Produção
RECRUTAMENTO	Sistema de Recrutamento	Em Produção
SADP	Sistema de Acompanhamento de Documentos e Processos	Em Produção
SAFP	Sistema de Apropriação da Folha de Pagamento	Em Produção
SAGP	Sistema de Apoio à Gestão de Pessoas	Em Produção
SALUS	Sistema de Serviços Médicos e Odontológicos	Em Produção
SAMI	Sistema de Atendimento e Manutenção Integrados	Em Produção
SD	Sistema de Diárias	Em Produção

SEI	Sistema Eletrônico de Informações	Em Produção
SGE	SISTEMA DE GESTÃO DE ESTAGIÁRIOS	Em Produção
SGRH2	Sistema de Gestão de Recursos Humanos v2	Em Produção
SIAC	Sistema de Acompanhamento de Contratos	Em Produção
SICRO	Sistema de Concursos de Remoção	Em Produção
SIGEAP	Sistema de Gerenciamento de Audiência Pública	Em Produção
SIGGO_CONTRATACAO	Sistema de Gestão e Governança das Contratações	Em Produção
SIMBA	Sistema Integrado de Manutenção Busca e Atendimento	Em Produção
SIOCREZ	Sistema Integrado de Orientação da Corregedoria com as Zonas	Em Produção
SIP	Sistema de Permissões (SEI)	Em Produção
SISGECON	Sistema de Gerenciamento da Eleições do Conselho Tutelar	Em Produção
SISPAG	Sistema de Apoio à SEPAG	Em Produção
SITDOC	Sistema para inteiro teor de acórdão e resoluções (substituiu o ITAR)	Em Produção
SNO	Sistema de Numeração de Ofícios	Em Produção
SOS	Sistema de Registro de Ocorrências de Simulados De Urnas	Em Produção
SPESAT	SISTEMA DE PESQUISA DE SATISFAÇÃO	Em Produção
SELOJN	Selo Justiça em Números	Em Produção
TELEFONIA	Sistema de Controle de Telefonia	Em Produção
TRAINEE	Trainee - Sistema de Cadastro de Estagiários	Em Produção
TROCASENHA	Assistente para alteração de senha: SADP/SGRH	Em Produção
VALOR	Programa de Reconhecimento dos Servidores do Tribunal Regional Eleitoral do Maranhão	Em Produção
VIDEOCONFERÊNCIAS	Agendamento de Videoconferências	Em Produção
WIKISTIC	Página de compartilhamento de informações da STIC	Em Produção
BOASPRATICAS	Boas Práticas	Em Produção
CRECNJ	Cadastro de Informações de Processos para Corregedoria	Em Produção

CRONOSBIO	Cronos Biométrico	Em Produção
EPETIÇÃO	Sistema de Petição Eletrônica	Em Produção
ESUPRIMENTOS	Sistema de Suprimentos	Em Produção
GESTAOPORCOMPETENCIA	Gestão por Competências	Em Produção
HERTZBIOCAD	Sistema de Cadastro de Digital Hertz Biometria	Em Produção
HERTZDIGITALCAD	Cadastro de Digital para Hertz Tre	Em Produção
IPLENO	Sistema de Acompanhamento da sessão plenária	Em Produção
INFOSEI	InfoSei	Em Produção
PLCVIS	plcVis	Em Produção
PORTALDOSERVIDOR	Portal do Servidor	Em Produção
PORTALEDUC	Portal da Educação	Em Produção
RELDIP	Relatórios Infodip	Desativado
SAP	Sistema de Apropriação da Folha	Em Produção
SCADNET	Sistema de Cálculo de Diárias	Em Desativação
SIAE	Sistema de Atividades Eleitorais	Em Produção
SIGGO 2015-2020	Sistema de Gestão e Governança	Em Produção
SIGGO 2021-2026	Sistema de Gestão e Governança	Em Produção
SIGGO ELEIÇÃO	Sistema de Gestão e Governança dos Processos de Eleição	Em Produção

ANEXO I - b

DAS HABILIDADES TÉCNICAS

Para que haja garantia de qualidade no serviço, a Contratada deverá executar os serviços com recursos que possuam habilidades técnicas necessárias de forma a obter o menor Tempo de resposta para quaisquer incidentes ocorridos no ambiente de Infraestrutura de de TIC do TRE/MA, bem como alcançar a excelência no serviço de TIC.

Serão definidos neste anexo os requisitos mínimos obrigatórios e desejáveis, utilizando-se a Base de Conhecimento atualmente em operação, para os recursos a serem alocados na execução contratual. Esses requisitos estão relacionados a cada perfil e têm associação com a complexidade das atividades executadas pela Contratada ao encontro dos indicadores de nível de serviço (SLA).

PERFIS DOS TÉCNICOS - Quantidade			
PERFIL	Cód. Identificação do Perfil	CBO de Referência	QUANTIDADE
Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação **Pleno**	TECSUP-02	3172-10	03
Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação **Sênior**	TECSUP-03	3172-10	06
Técnico em manutenção de equipamentos de informática **Sênior**	TECMAN-03	3132-20	04
Analista de suporte computacional **Júnior**	ASUPCOMP-01	2124-20	04
Analista de suporte computacional **Pleno**	ASUPCOMP-02	2124-20	01
Analista de redes e de comunicação de dados **Júnior**	ARED-01	2124-10, 2123-10	02
		TOTAL	**20**

PERFIL: Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Pleno
CÓDIGO DE IDENTIFICAÇÃO DE PERFIL: TECSUP-02
CBO DE REFERÊNCIA: 3172-10

ESCOLARIDADE
Ensino Médio Completo

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL
Experiência mínima de 02 (dois) anos na área de atendimento e suporte ao usuário ou 01 (um) ano de trabalho na COINF - Coordenação de Infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação, uma vez que o profissional que já trabalhou na COINF já conhece todos os processos e ferramentas envolvidas desta unidade

HABILIDADE
Ter capacidade de expressar-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita quanto na falada;
Ter conhecimento de instalação, configuração e operação de sistemas operacionais e aplicativos diversos para ambiente MS-Windows, tais como: suítes de escritório, navegadores, Java, etc
Ter capacidade de agir com calma, tolerância e profissionalismo frente a situações que fujam dos procedimentos e rotinas normais de trabalho;
Ter facilidade para se adaptar às normas e aos regulamentos estabelecidos;
Possuir dinamismo e flexibilidade para atuar com atendimento aos usuários;

CURSOS
Curso relativo a Qualidade e Excelência no atendimento, ou equivalente.
Treinamento em LGPD – Lei Geral de Proteção de Dados
Curso ITIL 4 Foundations ou equivalente
Treinamento em Segurança cibernética

PERFIL: Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Sênior
CÓDIGO DE IDENTIFICAÇÃO DE PERFIL: TECSUP-03
CBO DE REFERÊNCIA: 3172-10

ESCOLARIDADE
Ensino Médio Completo

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL
Experiência mínima de 03 (três) anos na área de atendimento e suporte ao usuário ou 02 (dois) ano de trabalho na COINF - Coordenação de Infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação, uma vez que o profissional que já trabalhou na COINF já conhece todos os processos e ferramentas envolvidas desta unidade

HABILIDADE
Ter capacidade de expressar-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita quanto na falada;
Ter conhecimento de instalação, configuração e operação de sistemas operacionais e aplicativos diversos para ambiente MS-Windows, tais como: suítes de escritório, navegadores, Java, etc
Ter capacidade de agir com calma, tolerância e profissionalismo frente a situações que fujam dos procedimentos e rotinas normais de trabalho;
Ter facilidade para se adaptar às normas e aos regulamentos estabelecidos;
Possuir dinamismo e flexibilidade para atuar com atendimento aos usuários;

CURSOS
Curso relativo a Qualidade e Excelência no atendimento, ou equivalente, no mínimo de 10 Horas
Treinamento em LGPD – Lei Geral de Proteção de Dados
Curso ITIL 4 Foundations ou equivalente
Treinamento em Segurança cibernética
Curso de comunicação empresarial ou equivalente, no mínimo de 10 horas
Curso de fundamentos de TI
Curso de introdução a redes de computadores
Manutenção básica de Notebooks e Desktops
Curso de Google Workspace
Curso de Windows 10/11

PERFIL: Técnico em manutenção de equipamentos de informática Sênior
CÓDIGO DE IDENTIFICAÇÃO DE PERFIL: TECMAN-03
CBO DE REFERÊNCIA: 3132-20

ESCOLARIDADE
Ensino Médio Completo

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL
Experiência mínima de 02 (dois) anos na área de manutenção de equipamentos de informática ou 01 (um) ano de trabalho na COINF - Coordenação de infraestrutura de tecnologia da informação e comunicação, uma vez que o profissional que já trabalhou na COINF já conhece todos os processos e ferramentas envolvidas desta unidade

HABILIDADE
Ter capacidade de expressar-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita quanto na falada;
Ter conhecimento de instalação, configuração e operação de sistemas operacionais e aplicativos diversos para ambiente MS-Windows, tais como: suítes de escritório, navegadores, Java, etc
Ter capacidade de agir com calma, tolerância e profissionalismo frente a situações que fujam dos procedimentos e rotinas normais de trabalho;
Ter facilidade para se adaptar às normas e aos regulamentos estabelecidos;
Possuir dinamismo e flexibilidade para atuar com atendimento aos usuários;

CURSOS
Curso relativo a Qualidade e Excelência no atendimento, ou equivalente.
Treinamento em LGPD – Lei Geral de Proteção de Dados
Curso ITIL 4 Foundations ou equivalente
Treinamento em Segurança cibernética
Curso profissionalizante de manutenção de computadores de, no mínimo, 120 horas.
Curso de Google Workspace
Curso de Windows 10/11

PERFIL: Analista de suporte computacional Júnior
CÓDIGO DE IDENTIFICAÇÃO DE PERFIL: ASUPCOMP-01
CBO DE REFERÊNCIA: 2124-20

ESCOLARIDADE
Ensino Superior Completo na Área de TIC

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL
Experiência mínima de 03 (três) anos na área de atendimento e suporte ao usuário ou 01 (um) ano de trabalho na COINF - Coordenação de infraestrutura de tecnologia da informação e comunicação, uma vez que o profissional que já trabalhou na COINF já conhece todos os processos e ferramentas envolvidas desta unidade

HABILIDADE
Ter capacidade de expressar-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita quanto na falada;
Ter conhecimento de instalação, configuração e operação de sistemas operacionais e aplicativos diversos para ambiente MS-Windows, tais como: suítes de escritório, navegadores, Java, etc
Ter capacidade de agir com calma, tolerância e profissionalismo frente a situações que fujam dos procedimentos e rotinas normais de trabalho;
Ter facilidade para se adaptar às normas e aos regulamentos estabelecidos;
Possuir dinamismo e flexibilidade para atuar com atendimento aos usuários;

CURSOS
Curso relativo a Qualidade e Excelência no atendimento, ou equivalente.
Treinamento em LGPD – Lei Geral de Proteção de Dados
CERTIFICAÇÃO ITIL 4 FOUNDATION
Treinamento em Segurança cibernética
CERTIFICAÇÃO CompTIA A+
Curso de Windows 10
Curso de Windows 11

PERFIL: Analista de suporte computacional Pleno
CÓDIGO DE IDENTIFICAÇÃO DE PERFIL: ASUPCOMP-02
CBO DE REFERÊNCIA: 2124-20

ESCOLARIDADE
Ensino Superior Completo na Área de TIC

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL
Experiência mínima de 04 (anos) anos na área de atendimento e suporte ao usuário ou 02 (dois) ano de trabalho na COINF - Coordenação de infraestrutura de tecnologia da informação e comunicação, uma vez que o profissional que já trabalhou na COINF já conhece todos os processos e ferramentas envolvidas desta unidade

HABILIDADE
Ter capacidade de expressar-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita quanto na falada;
Ter conhecimento de instalação, configuração e operação de sistemas operacionais e aplicativos diversos para ambiente MS-Windows, tais como: suítes de escritório,

navegadores, Java, etc
Ter capacidade de agir com calma, tolerância e profissionalismo frente a situações que fujam dos procedimentos e rotinas normais de trabalho;
Ter facilidade para se adaptar às normas e aos regulamentos estabelecidos;
Possuir dinamismo e flexibilidade para atuar com atendimento aos usuários;

CURSOS
Curso relativo a Qualidade e Excelência no atendimento, ou equivalente.
Treinamento em LGPD – Lei Geral de Proteção de Dados
CERTIFICAÇÃO ITIL 4 FOUNDATION
Treinamento em Segurança cibernética
CERTIFICAÇÃO CompTIA A+
Curso de Windows 10
Curso de Windows 11

PERFIL: Analista de redes e de comunicação de dados Júnior
CÓDIGO DE IDENTIFICAÇÃO DE PERFIL: ARED-01
CBO DE REFERÊNCIA: 2124-10

ESCOLARIDADE
Ensino Superior Completo na Área de TIC

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL
Experiência mínima de 03 (três) anos na área de redes de computadores

HABILIDADE
Conhecimento de Infraestrutura de redes, Servidores baseados em MS-Windows Server e Linux, Serviço de correio eletrônico, Segurança cibernética e Boas práticas ITIL.
Executar serviços e revisões gerais das instalações de cabeamento estruturado e de comunicação de dados das edificações, auxiliando ainda no planejamento e mudança de ambientes;
Ter capacidade de agir com calma, tolerância e profissionalismo frente a situações que fujam dos procedimentos e rotinas normais de trabalho;
Ter facilidade para se adaptar às normas e aos regulamentos estabelecidos;
Possuir dinamismo e flexibilidade para atuar com atendimento aos usuários;

CURSOS
Curso relativo a Qualidade e Excelência no atendimento, ou equivalente.
Treinamento em LGPD – Lei Geral de Proteção de Dados
Curso na área de redes de computadores de 40h.
Curso com enfoque em administração de sistemas Linux de 40h.
Curso com enfoque em administração de sistemas Windows Server (versão 2016 ou superior) de 40h.
CERTIFICAÇÃO ITIL 4 FOUNDATION
Curso de Configuração de Roteadores e Switches

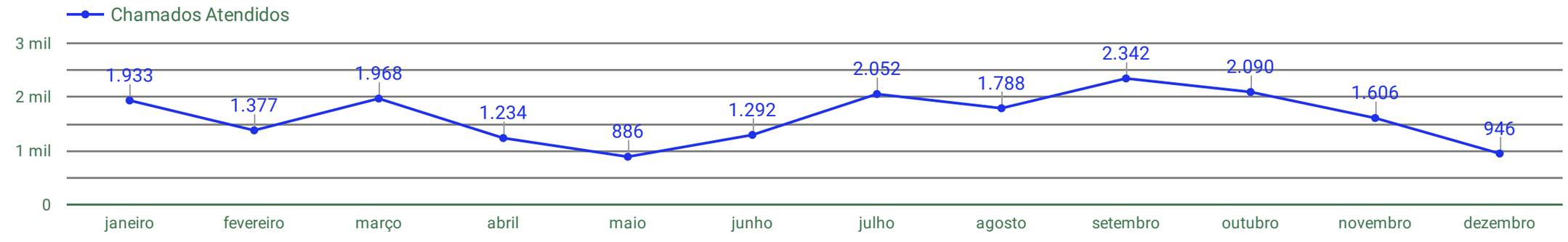
Curso de Segurança de Redes
Curso de Administração de Redes Wireless
Curso de Monitoramento de Rede

Painel de Chamados Atendidos Service Desk - TRE-MA

1º Nível - 2020

Qtd. Técnicos 1º Nível: 6

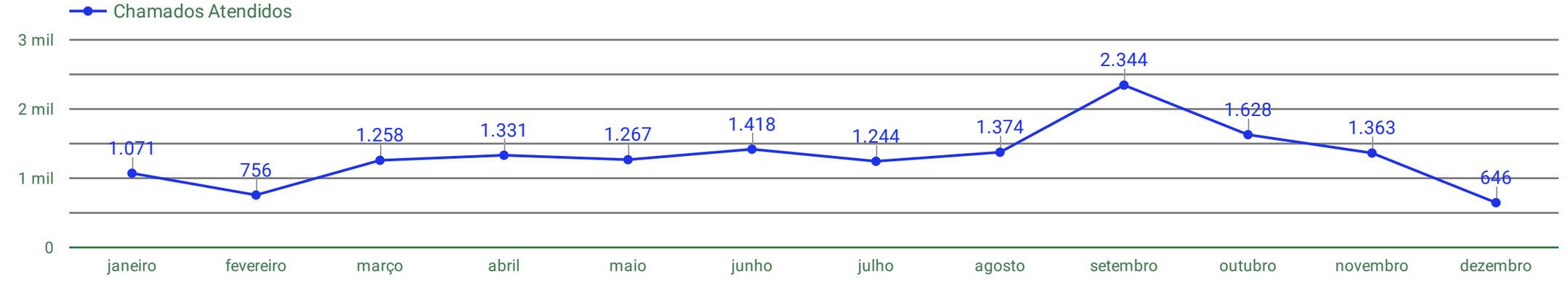
Total de Chamados Atendidos: 19.514



1º Nível - 2021

Qtd. Técnicos 1º Nível: 6

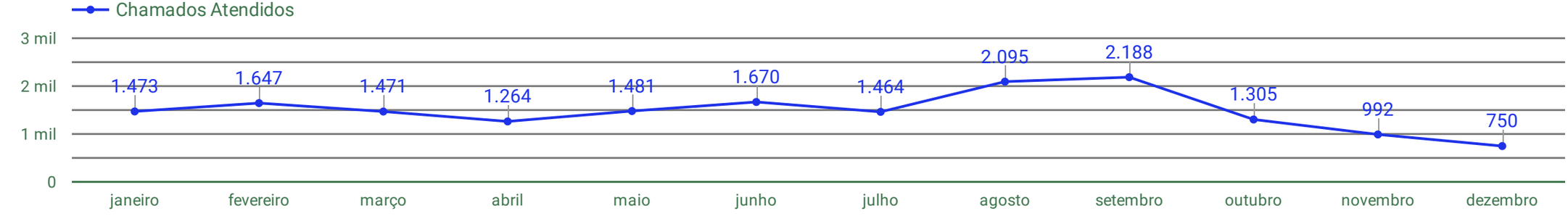
Total de Chamados Atendidos: 15.700



1º Nível - 2022

Qtd. Técnicos 1º Nível: 6

Total de Chamados Atendidos: 17.800

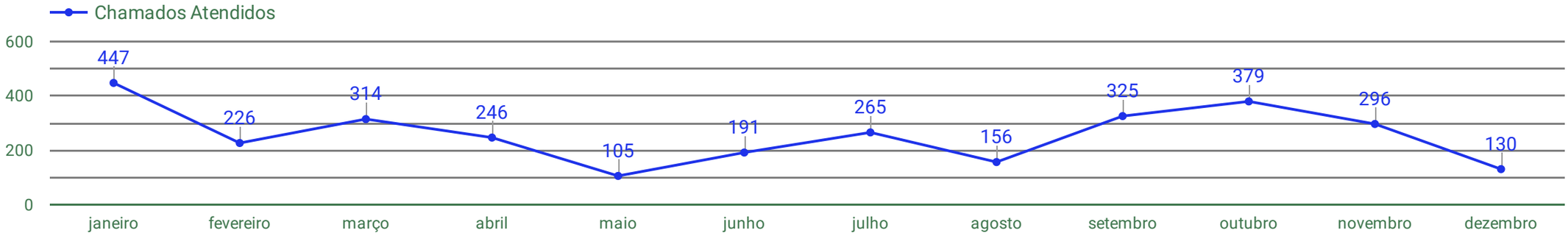


Painel de Chamados Atendidos Service Desk - TRE-MA

2º Nível - 2020

Qtd. Técnicos 2º Nível: 13

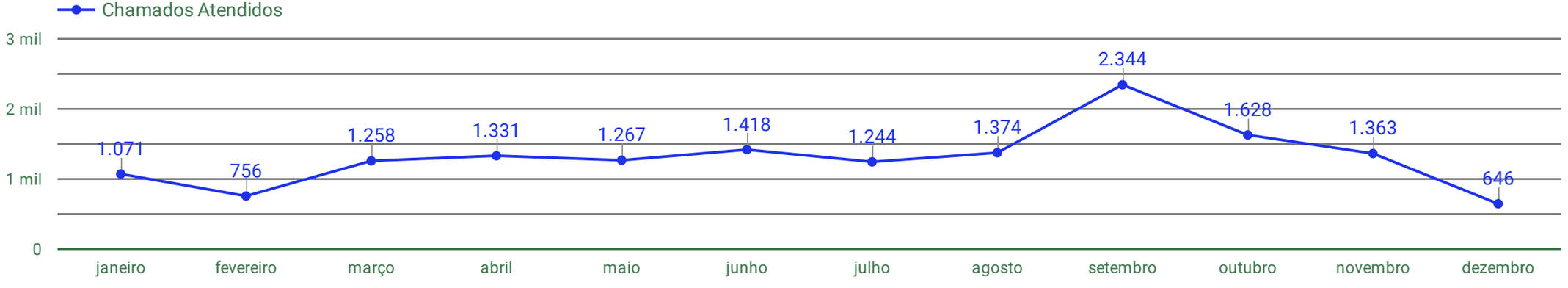
Total de Chamados Atendidos: 3.080



2º Nível - 2021

Qtd. Técnicos 2º Nível: 11

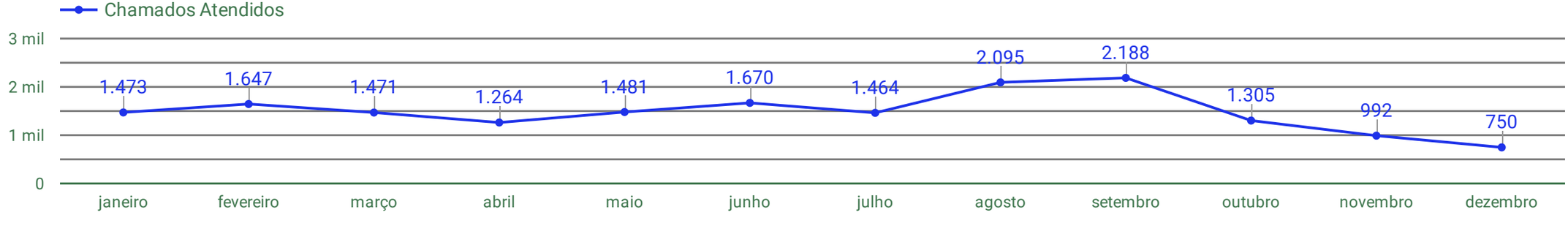
Total de Chamados Atendidos: 5.510



2º Nível - 2022

Qtd. Técnicos 2º Nível: 11

Total de Chamados Atendidos: 5.176



ANEXO I - d - DOS SERVIÇOS ADICIONAIS

Deslocamentos ao interior do estado

A CONTRATADA deve adotar as providências para a execução de serviços em local diferente daquele de alocação comum da categoria de serviços, considerando-se a necessidade eventual de deslocamento de técnicos de suporte a infraestrutura para os Cartórios Eleitorais do TRE/MA e Postos de Atendimento Eleitoral, nos casos de mudança de cenário, como por exemplo: suporte de TIC em outras localidades, suporte a mudança de endereço de unidades do TRE, levantamento de requisitos e viabilidades em vistorias técnicas, participação de testes em campo ou simulados, preparação de ambientes para o Cadastramento Biométrico em Cartórios e Postos Eleitorais, entre outros. Deste modo, o ANEXO I - n - MODELO AUTORIZAÇÃO DE VIAGENS exibe modelo de autorização de viagem a ser expedido pelo CONTRATANTE.

O Formulário de Autorização de Viagem deverá ser aberto com antecedência mínima de 3 (três) dias úteis antes da data de movimentação, indicando o destino do deslocamento, a finalidade, o número de dias em que os técnicos ficarão afastados da capital, a relação de nomes, dias necessários à movimentação, quantidade equivalente de diárias e valor a ser pago para cada técnico correspondente ao deslocamento a serviço.

O deslocamento dos colaboradores ao local destino será realizado por veículo próprio da Justiça Eleitoral, ficando a Contratada responsável apenas pelo pagamento de suas diárias de manutenção, incluindo custo e impostos associados ao serviço, conforme a proposta da licitante vencedora.

A contratada encaminhará ao fiscal, mensalmente, relação dos deslocamentos realizados pelos seus funcionários a serviço do TRE-MA, acompanhado de nota fiscal/fatura específica, para fins de atesto e pagamento.

A contratada deverá comprovar os deslocamentos apresentando para cada viagem realizada os seguintes documentos:

a) Formulário de Autorização de Viagem aprovado; e
b) Relatório de viagem com as atividades realizadas no período de deslocamento e aprovado pela fiscalização técnica.

Os documentos apresentados para fins de ressarcimento não poderão conter rasuras ou estarem ilegíveis.

As diárias são o pagamento feito ao colaborador para indenizar despesas com o transporte, hospedagem e refeição e toda sua manutenção quando precisar viajar para executar as determinações do empregador. São pagamentos ligados diretamente à viagem feita pelo

empregado para a prestação dos serviços ao empregador, decorrentes da mobilidade do empregado.
Para esta contratação, estão previstas duas categorias de diárias:

a) Diária integral: Aplicável em situações de deslocamento com pernoite fora da sede (São Luís), destinada a cobrir despesas de refeição e hospedagem.
b) Diária parcial (1/2 diária): Utilizada em casos de deslocamento sem pernoite fora da sede (São Luís), destinada a cobrir despesas de refeição.

O valor da diária parcial corresponderá a 50% (cinquenta por cento) do valor da diária integral.
Como forma de evitar que o valor da diária seja utilizado como ferramenta de redução dos preços das propostas, em detrimento da manutenção digna dos técnicos quando em deslocamento por necessidade deste Tribunal, o valor unitário estimado será pago a título de ressarcimento, ou seja, este item não entra em disputa e poderá ser replicado na planilha do licitante.

O valor do deslocamento para cobrir as despesas de viagem, como refeição e hospedagem, será de R$ 307,16 (trezentos e sete reais e dezesseis centavos) para pernoite e 50% desse valor no dia de retorno, ou se a ida e volta acontecerem no mesmo dia.

Na PLANILHA REFERENCIAL DA ADMINISTRAÇÃO (ANEXO-I-m), o módulo (custos indiretos, tributo e lucro) poderá ser alterado pela empresa de acordo com seu enquadramento tributário e com o seu custo, desde que não seja ultrapassado o valor total do item.

O dimensionamento das taxas de deslocamento foi calculado com base no histórico de solicitações dos anos de 2021 e 2022 (conforme consulta realizada no processo SEI 0000585-54.2020.6.27.8000), conforme apresentado no Quadro 01, abaixo.

Quadro 01 - Histórico de Quantidade de deslocamentos - 2022/2023
Font: SEI 0000585-54.2020.6.27.8000.

2022	
Janeiro	3,5
fevereiro	18,5
março	51
abril	47,5
maio	12,5
junho	104
julho	99
agosto	93
setembro	100
outubro	50,5
novembro	7
dezembro	6,5
Total	593

2023	
Janeiro	0
fevereiro	0
março	91,5
abril	174
maio	172,5
junho	23
julho	43,5
agosto	27
setembro	
outubro	
novembro	
dezembro	
Total	531,5

Custo estimado com deslocamento: Conforme pesquisa de mercado constante no documento SEI - 2039332 e ANEXO I - m - Planilha Referencial da Administração.

Custo máximo estimado com deslocamento ANEXO I - m - PLANILHA REFERENCIAL DA ADMINISTRAÇÃO		
		Valor Unitário (R$)
A	Valor da diária devida ao empregado	R$ 307,16
B	Custos Indiretos e Tributos	R$ 82,66
	Total	**R$ 389,82**
Preço Unitário		**R$ 389,82**
Total de Diárias estimadas (24 meses)		**1.125**
Valor estimado de Diárias - TOTAL		**R$ 438.547,50**

Serviços suplementares e complementação de jornada

Em caráter de plantão, poderá ser necessária, a prestação de serviços, os quais serão realizados em dias úteis, sábados, domingos e feriados e, ainda, em horários noturnos, para suporte a eventos, cadastramento biométrico de eleitores, sessões plenárias, eleições suplementares, processos e sistemas que possuem prazo final de fechamento, a exemplo de Prestações de Contas Eleitorais e Partidárias, Registro de Candidaturas, dentre outros, os quais exigem que o suporte seja realizado após as 22h e em finais de semana e feriados.

A realização de serviços em horas suplementares ensejará o pagamento em pecúnia calculado de acordo com a planilha de preços apresentada na licitação e conforme o tipo de hora suplementar que foi executada.

Tomando como base o consumo de horas-extras das contratações anteriores, estima-se um consumo médio de **1.250 horas** adicionais de esforço em ano não eleitoral e **3445 horas** adicionais de esforço em ano eleitoral, a serem consumidos fora do horário ordinário de prestação de serviço da contratada.

O CONTRATANTE solicitará sob demanda a realização de serviço fora do horário regulamentar.

O CONTRATANTE pagará separadamente do valor fixo mensal as horas adicionais requeridas para a prestação do serviço adicional.

A demanda por serviço suplementar poderá ser sazonal, não se distribuindo igualmente ao longo do período de execução contratual.

Para efeito de estimativa, foram considerados os seguintes quantitativos globais de horas suplementares, para o serviço de suporte de operação de infraestrutura de TIC e atendimento ao usuário de TIC:

HORAS SUPLEMENTARES	**PERÍODO NÃO ELEITORAL**	**PERÍODO ELEITORAL**	**TOTAL (24 MESES)**
Aos Sábados	194 horas	1056 horas	**1250 horas**
Aos Domingos e Feriados	690 horas	2755 horas	**3445 horas**
		TOTAL (24 meses)	**4695 horas**

Fonte:
Contrato TRE-MA nº 06/2019 - manutenção da infraestrutura de TIC - SEI 0000585-54.2020.6.27.8000 e contrato TRE-MA 31/2019 - Serviço de Service Desk - 0000466-93.2020.6.27.8000)

Informações:
Conforme demonstrado no ANEXO I - m - PLANILHA REFERENCIAL DA ADMINISTRAÇÃO:

a) O valor médio de horas aos sábados é de 40,97 reais
b) O valor médio de horas aos aos domingos e feriados é R$ 45,68 reais.

Asim, O custo total estimado (24 MESES) com serviços adicionais é:
Aos sábados: 1250 horas x 40,97 reais = 51.212,50 reais
Aos domingos e feriados: 3445 horas x R$ 45,68 reais = 157.367,60 reais
Custo total estimado: 208.580,10 (duzentos e oito mil e quinhentos e oitenta reais e dez centavos), para um periodo de 24 meses.

Feriados do Judiciário e Recessos Forenses

Nos feriados ou recessos forenses a seguir relacionados, os colaboradores poderão ser requisitados a trabalhar, a critério da administração:

- 1º de janeiro (feriado nacional);
- segunda de carnaval (feriado na Justiça);
- terça-feira de carnaval (feriado nacional);
- quarta e quinta da semana de páscoa (feriado na Justiça);
- sexta a domingo de Páscoa (feriado nacional);
- 21 de abril (feriado nacional);
- 1º de maio (feriado nacional);
- Corpus Christi (feriado nacional);
- 11 de agosto (feriado na Justiça);
- 7 de setembro (feriado nacional);
- 8 de setembro (feriado municipal)
- 12 de outubro (feriado nacional);
- 28 de outubro (ponto facultativo);
- 1º de novembro (feriado na Justiça);
- 2 de novembro (feriado nacional);
- 15 de novembro (feriado nacional);
- 30 de novembro (feriado local);
- 8 de dezembro (feriado na Justiça Federal);
- 25 de dezembro (feriado nacional); e
- de 20 de dezembro a 6 de janeiro (recesso forense).

Nos feriados ou recessos forenses a seguir relacionados, haverá necessidade de trabalho para os profissionais alocados para prestação de serviços:

- Segunda-feira de carnaval;
- quarta e quinta-feira santas;
- dia 11 de agosto;
- dia 1° de novembro;
- dia 8 de dezembro; e
- entre 20 de dezembro a 6 de janeiro do ano subsequente.

Caso haja expediente regular nos dias estabelecidos nos subitens anteriores, o contratante não pagará valores adicionais pelas horas ou dias de serviços realizado.

Nos dias em que o horário de expediente for reduzido ou não houver expediente por questões específicas do contratante, os horários de execução dos serviços contratados poderão obedecer ao horário de expediente do contratante, sem ônus para a contratada e sem prejuízo salarial aos profissionais, desde que não haja necessidade do serviço ou prejuízo o para sua execução.

TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO MARANHÃO

ANEXO - Modelo de Planilha de Composição de Custos e Formação de Preços

Modelo da Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023

A Planilha de Custos e Formação de Preços deverá ser elaborada para cada item ou grupo previstos no objeto da contratação, conforme estrutura mínima a seguir:

MODELO DE PLANILHA DE COMPOSIÇÃO DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS

Identificação da Licitação	
Nº do Processo	
Nº da Licitação	
Nome da Empresa	
C**NPJ**	

TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO MARANHÃO

GRUPO	Descrição do Grupo
1	**Contratação de Serviços técnicos especializados na área de Tecnologia da Informação e Comunicações (TIC), compreendendo operação de infraestrutura de TIC e atendimento ao usuário de TIC.**

Componentes de Custo de Pessoal					
Identificação do Perfil Profissional	Salário(S)	**Fator K** (k)	Custo total por perfil (CT= S x K)	Qtde. profissionais por perfil (Q)	Custo Mensal por Perfil (CM = CT x Q)
Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação **Pleno**	2.022,12			3	
Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação **Sênior**	2.843,14			6	
Técnico em manutenção de equipamentos de informática	2.328,98			4	

Sênior					
Analista de suporte computacional **Junior**	3.498,50			4	
Analista de suporte computacional **Pleno**	4.982,26			1	
Analista de redes e de comunicação de dados **Júnior**	4.026,78			2	
				Subtotal componentes de custo de Pessoal	

Componentes de Preço (não compreendidos na composição do fator K)	
Descrição	**Valor**
Ressarcimento das despesas com deslocamento - 24 meses	R$ 438.547,20
Serviços Suplementares (24 MESES)	R$ **208.580,10**

Valor Total do grupo [(Valor mensal x 24 meses previstos para contratação) + **Serviços Suplementares +** Deslocamentos]	

TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO MARANHÃO

Anexo I - f - MAPA DE PREÇOS

Descrição do objeto a ser contratado:

Contratação de Serviços técnicos especializados na área de Tecnologia da Informação e Comunicações (TIC), de natureza continuada, compreendendo as categorias de Suporte ao usuário de TIC e Conectividade de Rede, tendo com modelo de remuneração dos serviços técnicos especializados o preço fixo mensal vinculado ao cumprimento de níveis de serviços e critérios de qualidade, com base nas diretrizes estabelecidas na Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de Junho de 2023.

Identificação dos agentes responsáveis pela pesquisa:

Antonio José de Sousa Santos, 3099954 - STIC\COINF\SESUM

Informações Relevantes:

Para esta contratação e para eventual prorrogação contratual, a definição do valor de referência e do valor máximo da contratação terá como base a pesquisa salarial de preços e fator-k, previstos na Portaria SGD/MGI Nº 1.070, DE 1º DE JUNHO DE 2023.

MAPA DE PESQUISA SALARIAL DE REFERÊNCIA PARA SERVIÇOS DE OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA E ATENDIMENTO AO USUÁRIO

Planilha Simplificada para Estimativa do Valor Mensal do Serviço					
Grupo Subitens	Categoria de Serviço				
	Suporte Técnico de Microinformática - Conectidade e Comunicação			Fator K:	2,28
	Perfil	Salário de referência (A)	Quantidade (B)	Custo unitário mensal do Perfil (C)	Custo total mensal por Perfil (D = C x B)
1	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Pleno	R$ 2.022,12	3	R$ 4.610,43	R$ 13.831,30
2	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Sênior	R$ 2.843,14	6	R$ 6.482,36	R$ 38.894,16
3	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Sênior	R$ 2.328,98	4	R$ 5.310,07	R$ 21.240,30
4	Analista de suporte computacional Júnior	R$ 3.498,50	4	R$ 7.976,58	R$ 31.906,32
5	Analista de suporte computacional Pleno	R$ 4.982,26	1	R$ 11.359,55	R$ 11.359,55
6	Analista de redes e de comunicação de dados Júnior	R$ 4.026,78	2	R$ 9.181,06	R$ 18.362,12
		Quantitativo Total Equipe	**20**	**Custo Total mensal**	**R$ 135.593,74**
				Custo Total Anual	**R$ 1.627.124,92**
				Custo Total 24 meses (E)	**R$ 3.254.249,84**

Outros itens de custo	
Descrição	Custo
Execução de serviços em local diferente daquele de alocação 24 meses	**R$ 438.547,50**
Serviços suplementares 24 meses	**R$ 208.580,10**
Valor Total (Preço Fixo Mensal + Deslocamento + Serviços Adicionais) 24 meses	**R$ 3.901.377,44**

Observações:

Fator K: = 2,28. Ver explicação no termo de referência e Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023;
(A) Salário de referência: estimado conforme Mapa de Pesquisa Salarial orientado pela Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023;
(B) Quantidade: dimensionada de acordo com o número de profissionais (Perfis) necessários para a realização do serviço;
(C) Custo unitário mensal do Perfil: (C) = (A) x Fator k
(D) Custo mensal por Perfil: (D) = (C) X (B);
(E) Custo TOTAL: (E) = (D) X Quantidade de Meses.

TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO MARANHÃO

Anexo I - g – Níveis de Serviços Mínimos e Indicadores de Desempenho

0BJETIVO

O presente documento visa estabelecer um Acordo de Nível de Serviço entre o Tribunal Regional Eleitoral do Maranhão e sua Secretaria de Tecnologia da Informação (STIC), referente à qualidade na execução dos serviços de TI.

Este Acordo de Nível de Serviço descreve a forma que esses serviços serão entregues, priorizados, medidos e controlados durante a vigência do acordo.

INTRODUÇÃO

Um Acordo de Nível de Serviço visa garantir a qualidade dos serviços.

> Qualidade é “a habilidade de um produto, serviço ou processo de fornecer o valor pretendido”. (ITIL® Glossary of Terms English -Brazilian Portuguese v.1.0)

Qualidade está diretamente relacionada às expectativas e, por isso, não se pode criar nenhum modelo que garanta qualidade dos serviços sem que os requisitos do cliente (resultadosalmejados pelo cliente) sejam considerados.

Sequer se pode considerar serviço algo que não entregue resultado.

> “serviços são um meios de entregar valor aos clientes, facilitando a obtenção dos benefícios que os clientes almejam, sem que estes assumam a propriedade sobre os custos e riscos inerentes [...]Do ponto de vista do cliente, o valor consiste em alcançar os objetivos do negócio. O valor de um serviço é criado pela combinação de dois elementos principais: utilidade (adequação à finalidade) e garantia (adequação ao uso). Estes dois elementos trabalham em conjunto para alcançar os benefícios desejados, em que o cliente e o negócio baseiam suas percepções de um serviço. [...]Definição: benefício […] O resultado da realização de uma atividade, na sequência de um processo, ou a entrega de um serviço de TI, etc. O termo é usado para se referir a resultados pretendidos, bem como os resultados reais.” (ITIL® 2011, CABINET OFFICE, 2011)

As metas de nível de serviço definem os padrões de qualidade e os prazos de execução do serviço. Esses prazos não são equivalentes ao esforço, pois o prazo deve considerar a concorrência com outras tarefas. Se não fosse assim, seria necessário um profissional dedicado exclusivamente à realização de cada tarefa. Se todas as tarefas tiverem suas metas de nível de serviços equivalentes aos respectivos esforços, serão necessários tantos profissionais quanto forem as tarefas possíveis de serem solicitadas simultaneamente. Essa prática elevaria os custos da operação de TI a cifras estratosféricas. Por isso, o decisor

(ou cliente, segundo a ITIL® 2011) ajusta seus requisitos de nível de serviço a patamares razoáveis quando entende que os prazos interferem fortemente nos custos. Assim, as metas de nível de serviço geralmente são elaboradas em intervalos de tempo progressivos, inversamente proporcionais à criticidade da requisição (ou do incidente). Um chamado muito crítico terá pouco prazo para ser atendido; uma menos crítico, terá prazos maiores.

Os níveis mínimos de serviço (metas de níveis mínimos de serviço) acordados neste documento estão divididos entre incidentes e requisições de serviço 3 e são baseados na priorização dos chamados.

METODOLOGIA PARA PRIORIZAÇÃO DOS CHAMADOS

A metodologia de priorização dos chamados considera o impacto e a urgência

INCIDENTES

Tanto quanto possível, a priorização do incidente será feita automaticamente pela ferramenta de gerenciamento de serviços usada no TRE-MA com base na categorização do incidente, no usuário afetado pelo incidente e quando o incidente foi registrado. Caso esta atividade não seja automatizada, cabe à Central de Serviços priorizar manualmente o incidente, conforme seu impacto e urgência.

Impacto

No caso de incidentes, o impacto corresponde à extensão do dano causado e está associado:

- À quantidade de usuários impactados (exemplos: apenas um usuário, vários usuários, todos os usuários);
- Ao tipo e à quantidade de serviços impactados (exemplos: correio eletrônico, Internet, um único serviço, todos os serviços);
- Ao nível de indisponibilidade do serviço ou do sistema (total ou parcial);
- Às perdas financeiras;
- Aos danos à imagem da instituição;
- À gravidade da violação a leis e regulamentos.

Os níveis de impacto acordados são mostrados na tabela a seguir:

Níveis de Impacto dos Incidentes		
Nível de Impacto	**Nome**	**Significado**
1	Alto (Organização)	● Toda a organização ou todos os usuários do serviço foram afetados ou serviço crítico afetado; ● Potenciais danos para a imagem da organização ● Potenciais impactos em leis e regulamentos
2	Médio (Departamento)	● Unidade organizacional afetada ou vários usuários afetados ou serviço crítico afetado ● Sem danos para a imagem da organização ● Sem impacto em leis e regulamentos
3	Baixo (Indivíduo)	● Nenhum impacto ou um único usuário afetado ou serviço não crítico ● Sem danos para a imagem da organização ● Sem impactos em leis e regulamentos

Urgência

A urgência está relacionada ao tempo que o usuário ou o negócio tolera esperar pelo tratamento do incidente. Dependendo do momento em que o incidente ocorreu ou das pessoas impactadas pelo incidente, a urgência pode ser maior ou menor.

Os níveis de urgência para os incidentes são mostrados na tabela a seguir:

Níveis de Urgência dos Incidentes		
Nível de Urgência	**Nome**	**Significado**
1	Alta	● Não há solução de contorno, vários serviços afetados ou usuário VIP ou componente tecnológico crítico
2	Normal	● Não há solução de contorno, um único serviço afetado ou usuário normal ou componente tecnológico normal.
3	Baixa	● A equipe consegue fornecer uma solução imediata ou uma solução de contorno.

Incidentes envolvendo usuários VIP devem ser tratados com um nível de urgência a mais do que seriam tratados normalmente.

Priorização

Com base nos níveis de impacto e urgência, os códigos de priorização são mostrados nas tabelas a seguir (cálculo da priorização)

Impacto versus Urgência em Incidentes		**Impacto**		
		Alto	**Médio**	**Baixo**
Urgência	**Alta**	**1**	**2**	**3**
	Normal	**2**	**3**	**4**
	Baixa	**3**	**4**	**5**

REQUISIÇÕES DE SERVIÇO

As requisições de serviço estarão elencadas em um catálogo de serviço associadas a um código de priorização baseado na urgência e no impacto do não atendimento da requisição. Este código de priorização define como será atendida a requisição de serviço.

O impacto está relacionado à extensão do dano causado pelo não atendimento da requisição e está associado:

- À quantidade de usuários impactados (exemplos: apenas um usuário, vários usuários, todos os usuários);
- Ao tipo e à quantidade de serviços impactados (exemplos: correio eletrônico, Internet, um único serviço, todos os serviços);
- Ao nível de indisponibilidade do serviço ou do sistema (total ou parcial);
- Às perdas financeiras;
- Aos danos à imagem da organização;
- À gravidade da violação a leis e regulamentos.

O impacto do não atendimento de uma requisição de serviço é analisado “a priori” (antes que um incidente ocorra).

Impacto

A avaliação de impacto está baseada na metodologia de priorização MoSCoW, criada por Dai Clegg, consultor da Oracle UK.

Os níveis de impacto acordados são mostrados na tabela a seguir:

Níveis de Impacto das Requisições de Serviço		
Nivel de Impacto	**Nome**	**Significado**
1	Deve ter	● Devem ser atendidas obrigatoriamente. ● Representa uma necessidade não-negociável. ● Vital para a realização do trabalho. ● O não cumprimento da requisição causará danos à instituição
2	Deveria ter	● O cumprimento deste tipo de requisição é importante, mas não vital. ● As atividades laborais poderão ser realizadas, mas com perda de desempenho ou com baixa qualidade ● Acrescentam valor significativo ao trabalho
3	Sempre que possível	● A não realização causa nenhum ou baixo impacto ● Requisições de serviço opcionais, que agregam algum valor ao negócio ● Requisições de serviço que podem esperar um pouco mais para serem atendidas, sem causar prejuízo ao SOLICITANTE

Urgência

A urgência está relacionada ao tempo que o usuário ou o negócio tolera esperar pela RdS.

Dependendo do momento da RdS, a urgência pode ser maior ou menor.

Os níveis de urgência são mostrados na tabela a seguir:

Níveis de Urgência das Requisições de Serviços		
Nível de Urgência	**Nome**	**Significado**
1	Alta	● Usuário VIP
2	Normal	● Usuário normal
3	Baixa	● Central de Serviços consegue atender a requisição de serviço de forma imediata ou oferecer uma solução de contorno

Priorização

Com base nos níveis de impacto e urgência, os códigos de priorização são mostrados nas tabelas a seguir (cálculo da priorização):

Impacto versus Urgência em Rds		**Impacto**		
		Alto	**Médio**	**Baixo**
Urgência	**Alta**	**1**	**2**	**3**
	Normal	**2**	**3**	**4**
	Baixa	**3**	**4**	**5**

HORÁRIOS PARA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

O horário para prestação dos serviços está definido nas tabelas abaixo:

Horário de execução dos serviços							
ITENS DE CONSUMO	**PERÍODOS**						
	SEG	TER	QUA	QUI	SEX	SÁB	DOM
Operação de Serviço							
Atendimento ao usuário - recepção automática de chamados pelo portal	**24 horas**						
Atendimento ao usuário - recepção de chamados por telefone, distribuição e resolução de chamados em primeiro e segundo níveis	**08:00 – 19:00**					*****	*****
Atendimento ao usuário - resolução de chamados escalados para especialistas	**08:00 – 20:00**					*****	*****

Em anos eleitorais ou sob demanda, os horários poderão ser ampliados inclusive para finais de semana e feriados.

NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO

TEMPO MÁXIMO DE UM CHAMADO EM FILA DE ESPERA (TE)

O tempo máximo admitido para um chamado em fila de espera, período que compreende desde a criação do chamado até sua recepção por um técnico, é de 1 hora útil.

Meta de nível de serviço: TE <= 45 minutos úteis

METAS DE NÍVEL DE SERVIÇO PARA INCIDENTES

Um incidente somente será considerado resolvido quando for possível ao(s) usuário(s) retomar(em) suas atividades, mesmo que com alguma degradação de performance.

Código da prioridade	Nome	Requisitos	Prazo para atendimento em horas úteis
1	Grave	● Um esforço imediato e sustentado usando todos os recursos disponíveis até que o incidente seja resolvido. ● Procedimentos de plantão devem ser ativados e o suporte de fornecedores externos deve ser invocado.	2
2	Alto	● A equipe técnica deve responder imediatamente, avaliar a situação, podendo interromper e solicitar assistência de outras pessoas da equipe que estejam trabalhando em atividades de média e baixa prioridade.	4
3	Médio	● A equipe deve responder usando os procedimentos normais, sob supervisão gerencial normal	7
4	Baixo	● Idem ao anterior, porém com menor urgência.	14
5	Planejado	● Idem ao anterior, porém o incidente deve ser tratado até a data/hora planejada.	Data/hora planejada

METAS DE NÍVEL DE SERVIÇO PARA REQUISIÇÕES DE SERVIÇO (RdS)

Código da prioridade	Nome	Requisitos	Prazo para atendimento em horas úteis
1	Grave	● Um esforço imediato e sustentado usando todos os recursos disponíveis até que o incidente seja resolvido. ● Procedimentos de plantão devem ser ativados e o suporte de fornecedores externos deve ser invocado.	2
2	Alto	● A equipe técnica deve responder imediatamente, avaliar a situação, podendo interromper e solicitar assistência de outras pessoas da equipe que estejam trabalhando em atividades de média e baixa prioridade.	7
3	Médio	● A equipe deve responder usando os procedimentos normais, sob supervisão gerencial normal	14
4	Baixo	● Idem ao anterior, porém com menor urgência.	21
5	Planejado	● Idem ao anterior, porém o incidente deve ser tratado até a data/hora planejada.	Data/hora planejada

INDICADORES PARA AFERIÇÃO DAS METAS

KPI_FCR - Chamados atendidos no primeiro contato

Finalidade:
● Avaliar a capacidade técnica da Central de Serviços.
● Aumentar a satisfação dos usuários.

Descrição:
Mede o percentual de chamados fechados em atendimento único e contínuo, ou seja, resolvidos pelo mesmo técnico, sem descumprir o prazo máximo do chamado em fila de espera ou o prazo máximo para resolução, sem escalada para outros técnicos ou para outras equipes e sem colocar o chamado em pendência.

Fórmula (%): KPI_FCR = (T0 / TC) X 100, sendo:
● T0 = chamados fechados em atendimento único e contínuo no período;
● TC = total de chamados fechados no período.

Periodicidade: Mensal
Fonte de dados: OTRS (ou sistema que o substitua)
Meta de nível de serviço: KPI_FCR >= 35%
Fórmula de cálculo da glosa (%): GLOSA = (50 - KPI_FCR)
Percentual máximo a ser glosado (sobre o valor nominal da fatura mensal): 40%

Tabela exemplificativa de cálculo da glosa:

KPI aferido	% de glosa = (50 - KPI_FCR)
35% ou maior	0%
34%	16%
33%	17%
…	…

KPI_TE - Chamados que não excederam o prazo na fila de espera

Finalidade:
- Avaliar a capacidade técnica da Central de Serviços.
- Melhorar a percepção de qualidade na prestação dos serviços.

Descrição:
Mede o percentual de chamados fechados cujo tempo máximo em fila para atendimento não ultrapassou a meta de espera em fila para atendimento.

Fórmula:KPI_TE = (T0 / TC) X 100, sendo:
- T0 = total de chamados fechados recepcionados abaixo do tempo máximo em fila de espera no período;
- TC = total de chamados fechados no período.

Periodicidade: Mensal
Fonte de dados: OTRS (ou sistema que o substitua)
Meta de nível de serviço: KPI_TE >= 90%
Fórmula de cálculo da glosa (%): GLOSA = (100 - KPI_TE)
Percentual máximo a ser glosado (sobre o valor nominal da fatura mensal): 50%

Tabela exemplificativa de cálculo da glosa:

KPI aferido	% de glosa = (100 - KPI_TE)
90% ou maior	0%
89%	11%
88%	12%
…	…

KPI_TR - Chamados resolvidos no prazo

Finalidade:
- Avaliar a capacidade técnica da Central de Serviços.
- Garantir a qualidade na prestação dos serviços.

Descrição: Mede o percentual de chamados fechados cuja resolução se deu dentro dos prazos previstos nas metas de nível mínimo de serviço para incidentes e requisições de serviço.

Fórmula (%): KPI_TR = (T0 / TC) X 100, sendo:

● T0 = total de chamados fechados dentro dos prazos previstos no período;
● TC = total de chamados fechados no período.

Periodicidade: Mensal
Fonte de dados: OTRS (ou sistema que o substitua)
Meta de nível de serviço: **KPI_TR** >= 90%
Fórmula de cálculo da glosa (%): GLOSA = (100 - KPI_TR)
Percentual máximo a ser glosado (sobre o valor nominal da fatura mensal): 50%

Tabela exemplificativa de cálculo da glosa:

KPI aferido	% de glosa = (100 - KPI_TR)
90% ou maior	0%
89%	11%
88%	12%
…	…

KPI_EFIC - Nível de eficácia no tratamento de chamados

Finalidade:
● Apurar a eficácia da resolução de chamados.

Descrição: Mede o percentual de chamados fechados cuja resolução se deu dentro dos prazos previstos nas metas de nível mínimo de serviço para incidentes e requisições de serviço.

Fórmula (%): KPI_EFIC = ((T0 - T1) / TC) X 100, sendo:
● T0 = total de chamados fechados no período;
● T1 = total de chamados reabertos no período;
● TC = total de chamados fechados no período.

Periodicidade: Mensal
Fonte de dados: OTRS (ou sistema que o substitua)
Meta de nível de serviço: KPI_EFIC >= 90%
Fórmula de cálculo da glosa (%): GLOSA = (100 - KPI_EFIC)
Percentual máximo a ser glosado (sobre o valor nominal da fatura mensal): 50%

Tabela exemplificativa de cálculo da glosa:

KPI aferido	% de glosa = (100 - KPI_EFIC)
90% ou maior	0%
89%	11%
88%	12%
…	…

PK_PS - Nível de satisfação dos usuários com o atendimento

Finalidade:
● Avaliar a percepção dos usuários sobre a cordialidade, competência e presteza do atendimento.

Descrição: Mede o percentual de pesquisas de satisfação respondidas cujos usuários avaliaram o atendimento de forma positiva, enviadas a uma amostra de usuários cujos chamados foram finalizados.

O usuário indicará sua satisfação avaliando as seguintes afirmações:

● Estou satisfeito com o atendimento prestado.
● As informações necessárias me foram repassadas de maneira clara.
● As minhas dúvidas foram sanadas conforme eu esperava.
● O serviço prestado atende às minhas expectativas.

As avaliações possíveis serão:

#	Item	Pontos
1	Ótimo	5
2	Bom	4
3	Regular	3
4	Ruim	2
5	Péssimo	1

Cada pesquisa respondida receberá uma pontuação que corresponde à média dos pontos das afirmações efetivamente avaliadas (desconsiderando as afirmações não avaliadas).

As pesquisas com pontuação maior ou igual 3 (três) serão consideradas pesquisas que avaliaram o atendimento de forma positiva (o usuário ficou satisfeito).

Fórmula: KPI_PS = (TPP / TP) X 100, sendo:

● TPP = total de pesquisas positivas no período;
● TP = total de pesquisas respondidas no período.

Periodicidade: Mensal
Fonte de dados: Formulário Google (ou sistema que o substitua)
Fórmula de cálculo da glosa (%): GLOSA = (100 - KPI_PS)
Percentual máximo a ser glosado (sobre o valor nominal da fatura mensal): 50%

Tabela exemplificativa de cálculo da glosa:

KPI aferido	% de glosa = (100 - KPI_PS)
90% ou maior	0%
89%	11%
88%	12%

...	...

KPI_N1 - Chamados resolvidos no primeiro nível

Finalidade:
● Avaliar a capacidade técnica da Central de Serviços.
● Garantir a celeridade do atendimento dos chamados.

Descrição:
Mede o percentual de chamados fechados cuja resolução se deu pela equipe de primeiro nível, sem escalada funcional.

Fórmula (%): PK_TR = (T0 / TC) X 100, sendo:
● T0 = total de chamados fechados atendidos pelo primeiro nível, sem escalada funcional, no período;
● TC = total de chamados fechados no período.

Periodicidade: Mensal
Fonte de dados: OTRS (ou sistema que o substitua)
Meta de nível de serviço: KPI_N1 >= 65%
Fórmula de cálculo da glosa (%): GLOSA = (75 - KPI_N1)
Percentual máximo a ser glosado (sobre o valor nominal da fatura mensal): 35%

Tabela exemplificativa de cálculo da glosa:

KPI aferido	% de glosa = (100 - KPI_PS)
65% ou maior	0%
64%	11%
63%	12%
...	...

KPI_PRAZO_ATIV - Cumprimento do prazo das atividades planejadas

Finalidade:
● Apurar se ocorre muita rotatividade na equipe do fornecedor.
● Garantir a qualidade do serviço.

Descrição: Mede o percentual de profissionais habilitados a trabalhar no contrato com este Tribunal demitidos sem justa causa ou que pediram demissão nos últimos 3 (três) meses.
Para que um profissional do fornecedor possa acessar virtualmente ou fisicamente os recursos e instalações deste Tribunal, é necessário o seu cadastramento prévio. São considerados habilitados os profissionais do fornecedor que realizaram esse cadastramento. A comprovação se dará pelo informe documental de que os profissionais habilitados continuam formalmente nos quadros de pessoal do fornecedor.

Fórmula (%): KPI_PRAZO_ATIV = (T0 / TP) X 100, sendo:
● T0 = número de profissionais habilitados a trabalhar no contrato, desligados sem justa causa ou que pediram

demissão nos últimos 3 (três) meses;
● TP = total de profissionais habilitados a trabalhar no contrato nos últimos 3 (três) meses.

Periodicidade: Mensal
Fonte de dados: SEI (ou sistema que o substitua)
Meta de nível de serviço: KPI_PRAZO_ATIV <= 90%
Fórmula de cálculo da glosa (%): GLOSA = (100 - KPI_PRAZO_ATIV)
Percentual máximo a ser glosado (sobre o valor nominal da fatura mensal): 50%

Tabela exemplificativa de cálculo da glosa:

KPI aferido	% de glosa = (100 - KPI_PS)
90% ou maior	0%
89%	11%
88%	12%
…	…

TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO MARANHÃO

MODELO TERMO DE COMPROMISSO DE SIGILO E NORMAS DE SEGURANÇA

< TERMO DE COMPROMISSO E MANUTENÇÃO DE SIGILO>

O TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO MARANHÃO, sediado na Avenida Senador Vitorino Freire, Areinha, São Luís - MA, CEP: 65010-917, CNPJ n.° 05.962.421/0001-17 doravante denominado CONTRATANTE, e, de outro lado, a <NOME DA EMPRESA>, sediada em <ENDEREÇO>, CNPJ n.° <CNPJ>, doravante denominada CONTRATADA;

CONSIDERANDO que, em razão do CONTRATO N. o XX/20XX doravante denominado CONTRATO PRINCIPAL, a CONTRATADA poderá ter acesso a informações sigilosas do CONTRATANTE;

CONSIDERANDO a necessidade de ajustar as condições de revelação destas informações sigilosas, bem como definir as regras para o seu uso e proteção;

CONSIDERANDO o disposto na Política de Segurança da Informação do CONTRATANTE;

Resolvem celebrar o presente TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO, doravante TERMO, vinculado ao CONTRATO PRINCIPAL, mediante as seguintes cláusulas e condições

Cláusula Primeira – DO OBJETO

Constitui objeto deste TERMO o estabelecimento de condições específicas para regulamentar as obrigações a serem observadas pela CONTRATADA, no que diz respeito ao trato de informações sensíveis e sigilosas, disponibilizadas pelo CONTRATANTE, por força dos procedimentos necessários para a execução do objeto do CONTRATO PRINCIPAL celebrado entre as partes e em acordo com o que dispõe o Decreto n. 7.845/2012- Salvaguarda de dados, informações, documentos e materiais sigilosos de interesse da segurança da sociedade e do Estado.

Cláusula Segunda – DOS CONCEITOS E DEFINIÇÕES

Para os efeitos deste TERMO, são estabelecidos os seguintes conceitos e definições: Informação: é o conjunto de dados organizados de acordo com procedimentos executados por meios eletrônicos ou não, que possibilitam a realização de atividades específicas e/ou tomada de decisão.

Informação Pública ou Ostensiva: são aquelas cujo acesso é irrestrito, obtidas por divulgação pública ou por meio de canais autorizados pelo CONTRATANTE.

Informações Sensíveis: são todos os conhecimentos estratégicos que, em função de seu potencial no aproveitamento de oportunidades ou desenvolvimento nos ramos econômico, político, científico, tecnológico, militar e social, possam beneficiar a Sociedade e o Estado brasileiros.

TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO MARANHÃO

Anexo I - i - Modelo de Ordem de Serviço

MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO (OS)

ORDEM DE SERVIÇO

(Referência: Art. 32 da IN SGD/ME n° 01/2013)

1. Identificação

Número da OS:	Data de emissão:	Contrato N°:
<nn>	<dd/mm/aaaa>	<nn/aaaa> (SEI n° <nnn>)
Unidade Requisitante:		Sigla:
<Nome da Unidade requisitante>		
Responsável pela Solicitação:		Matrícula:
<nome>		<matrícula>
Contratada:	CNPJ:	
<nome da empresa>		
Preposto:	CPF:	
<nome>		

2. Especificação dos Serviços a Serem Realizados

Item	Métrica	Valor Unitário (R$)
	VAL/mês	<nnn.nnn,nn>

	VAL/mês	<nnn.nnn,nn>
VALOR TOTAL ESTIMADO DA OS:		**<nnn.nnn,nn>**

3. Período de Execução

<Período de Execução>

4. Instruções Complementares

<Preencher se necessário>

5. Documentos Entregues

<Preencher se necessário>

6. Aprovação/autorização da execução da ordem de serviço

Fiscal Demandante	Fiscal Técnico
<nome> <matrícula>	<nome> <matrícula>

7. Ciência da Contratada

Recebido.

Preposto: <nome do preposto>

TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO MARANHÃO

ANEXO I - J - MODELO DE TERMO DE CIÊNCIA DA DECLARAÇÃO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO
E DAS NORMAS DE SEGURANÇA

DECLARAÇÃO DE CIÊNCIA DO TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO

PREGÃO ELETRÔNICO N° 00X/20XX

DECLARAÇÃO DE CIÊNCIA DE TCMS

Por meio desta, o(a) Sr(a) [nome do(a) diretor, consultor, prestador de serviço, empregado ou preposto], CPF _____, ocupante do cargo [cargo que ocupa] na empresa [Nome (Razão Social) da empresa], CNPJ [número do CNPJ da empresa], declara sob as penas da Lei, ter tomado conhecimento do TERMO DE COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO (TCMS), emitido por ocasião da assinatura do contrato no _____/20__, e se compromete a seguir, naquilo que lhe couber, todas as disposições do referido Termo.

Local e data

_____

MAPA DE GERENCIAMENTO DE RISCOS

Processo Administrativo no 0005188-68.2023.6.27.8000

Contratação de Serviços de OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA E ATENDIMENTO AO USUÁRIO

São Luís, setembro de 2023

Data	Versão	Descrição	Fase	Autor
17/08/2023	1.0	Finalização da primeira versão do documento	Planejamento	Antonio José de Sousa Santos
08/11/2023	2.0	Revisão após relatório da SELIC	Planejamento	Antonio José de Sousa Santos

Análise de Riscos

INTRODUÇÃO

O gerenciamento de riscos permite ações contínuas de planejamento, organização e controle dos recursos relacionados aos riscos que possam comprometer o sucesso da contratação, da execução do objeto e da gestão contratual.

O Mapa de Gerenciamento de Riscos deve conter a identificação e a análise dos principais riscos, consistindo na compreensão da natureza e determinação do nível de risco, que corresponde à combinação do impacto e de suas probabilidades que possam comprometer a efetividade da contratação, bem como o alcance dos resultados pretendidos com a solução de TIC.

Para cada risco identificado, define-se: a probabilidade de ocorrência dos eventos, os possíveis danos e impacto caso o risco ocorra, possíveis ações preventivas e de contingência (respostas aos riscos), a identificação de responsáveis pelas ações, bem como o registro e o acompanhamento das ações de tratamento dos riscos.

A tabela abaixo apresenta a Matriz Probabilidade x Impacto, instrumento de apoio para a definição dos critérios de classificação do nível de risco.

CLASSIFICAÇÃO	VALOR
Muito Baixo	**1**
Baixo	**2**
Médio	**3**
Alto	**4**
Muito Alto	**5**

Matriz de exposição aos riscos						
		Impacto				
		1	2	3	4	5
Probabilidade	5	5	10	15	20	25
	4	4	8	12	16	20
	3	3	6	9	12	15
	2	2	4	6	8	10
	1	1	2	3	4	5

Figura 1: Matriz Probabilidade x Impacto

2 – IDENTIFICAÇÃO E ANÁLISE DOS PRINCIPAIS RISCOS

A tabela a seguir apresenta uma síntese dos riscos identificados e classificados neste documento.

Id	Risco	Relacionado ao (à)[1]	P[2]	I[3]	Nível de Risco (P x I)[4]
R01	Prazo insuficiente para a adequada realização do planejamento da contratação	Planejamento da Contratação	15	15	225
R02	Suspensão do certame licitatório	Seleção do Fornecedor	10	15	150
R03	Descumprimento de cláusulas contratuais por parte da Contratada	Gestão Contratual	10	10	100
R04	Suspensão dos serviços e/ou revogação do contrato pela Contratada	Gestão Contratual	5	15	75
R05	Indisponibilidade dos serviços e não cumprimento dos prazos estipulados	Gestão Contratual	10	15	150
R06	Execução de serviços de forma precária ou abaixo da qualidade prevista	Gestão Contratual	10	15	150
R07	Valores licitados superiores ao estimados para a contratação dos serviços	Seleção do Fornecedor	5	15	75
R08	Responsabilidade Trabalhista e Fiscalização Necessária	Gestão Contratual	5	15	75

Legenda: P – Probabilidade; I – Impacto.
1 A qual natureza o risco está associado: fases do Processo da Contratação ou Solução Tecnológica.
2 Probabilidade: chance de algo acontecer, não importando se definida, medida ou determinada objetiva ou subjetivamente, qualitativa ou quantitativamente, ou se descrita utilizando-se termos gerais ou matemáticos (ISO/IEC 31000).
3 Impacto: resultado de um evento que afeta os objetivos (ISO/IEC 31000:2009).

4 Nível de Risco: magnitude de um risco ou combinação de riscos, expressa em termos da combinação das consequências e de suas probabilidades (ISO/IEC 31000:2009).

3 – AVALIAÇÃO E TRATAMENTO DOS RISCOS IDENTIFICADOS

Risco 01	**Risco:**	**Prazo insuficiente para a adequada realização do planejamento da contratação**	
	Probabilidade:	Baixo	
	Impacto:	Alto	
	Dano 1:	Atraso na contratação e consequente indisponibilidade dos serviços de TIC, acarretando na paralisação de grande parte das atividades do TRE-MA	
	Tratamento:	Mitigar e Evitar	
	Id	**Ação Preventiva**	**Responsável**
	1	Solicitar a alta gestão a priorização das atividades das áreas envolvidas	Equipe de Planejamento da Contratação
	2	Solicitar a alta gestão a alocação de servidores e colaboradores necessários para elaboração da contratação em tempo hábil	Equipe de Planejamento da Contratação
	Id	**Ação de Contingência**	**Responsável**
	1	Prorrogação excepcional do contrato atual com a Ilha Service	DG

Risco 02	**Risco:**	**Suspensão do certame licitatório**	
	Probabilidade:	Médio	
	Impacto:	Alto	
	Dano 1:	Atraso na contratação e consequente indisponibilidade dos serviços de TIC, acarretando na paralisação de grande parte das atividades do TRE-MA	
	Tratamento:	Mitigar	
	Id	**Ação Preventiva**	**Responsável**
	1	Efetuar consultas em órgãos da Administração acerca do planejamento da contratação de objeto semelhante	Equipe de Planejamento da Contratação
	2	Definição de critérios de habilidade técnica com respaldo na jurisprudência dos órgãos de controle	Equipe de Planejamento da Contratação
	3	Verificação do teor das impugnações e recursos em contratações similares	Equipe de Planejamento da Contratação
	Id	**Ação de Contingência**	**Responsável**
	1	Alocação integral da equipe de contratos na resposta e mitigação das causas que originaram a suspensão do processo licitatório	Equipe de Planejamento da Contratação
	2	Mitigação e eliminação das causas que obstruem o processo licitatório	Equipe de Planejamento da Contratação

Risco 03	**Risco:**	**Descumprimento de cláusulas contratuais por parte da Contratada**
	Probabilidade:	Média

	Impacto:	Alto	
	Dano 1:	Prejuízo na qualidade dos serviços contratados	
	Dano 2:	Interrupção dos serviços contratados	
	Tratamento:	Mitigar	
	Id	**Ação Preventiva**	**Responsável**
	1	Especificação clara no edital das sanções a serem aplicadas em caso de descumprimento das cláusulas contratuais	Equipe de Planejamento da Contratação
	Id	**Ação de Contingência**	**Responsável**
	1	Aplicação das sanções previstas no contrato	Gestor do Contrato

Risco 04	**Risco:**	**Suspensão dos serviços e/ou revogação do contrato pela Contratada**	
	Probabilidade:	Baixa	
	Impacto:	Alto	
	Dano 1:	Prejuízo na utilização dos bens/serviços	
	Dano 2:	Interrupção dos serviços	
	Tratamento:	Mitigar	
	Id	**Ação Preventiva**	**Responsável**
	1	Acompanhar a execução do contrato	Fiscal Técnico
	2	Informar à contratada qualquer inconformidade dos serviços prestados frente aos contratados, evitando assim a necessidade de aplicação de sanções e a suspensão dos serviços e/ou revogação do contrato	Gestor do Contrato
	Ação de Contingência	**Responsável**	
	1	Rescisão contratual	Gestor do Contrato
	2	Efetuar novo planejamento da contratação, utilizando artefatos atualizados com base na experiência adquirida no processo de gestão	Equipe de Planejamento da Contratação
	3	Analisar vantajosidade de adesão a Registro de Preços, caso exista	Gestor do Contrato

Risco 05	**Risco:**	**Indisponibilidade dos serviços e não cumprimento dos prazos estipulados**	
	Probabilidade:	Média	
	Impacto:	Alto	
	Dano 1:	Não contratação por falta de recursos orçamentários.	
	Dano 2:	Comprometimento dos serviços prestados pelo Inep dada a indisponibilidade do serviço	
	Tratamento:	Mitigar.	
	Id	**Ação Preventiva**	**Responsável**
	1	Acompanhar a execução do contrato	Gestor do Contrato
	2	Especificação clara e objetiva no edital dos serviços de manutenção e garantia a serem prestados durante todo o período de garantia, incluindo prazo de início de atendimento e de solução (SLA).	Equipe de Planejamento

	Id	Ação de Contingência	Responsável
	1	Aplicação das sanções previstas no contrato	Gestor do Contrato
	2	Na hipótese de inexecução total, aferir a viabilidade da abertura de novo processo de contratação ou, se possível, proceder na classificação de demais propostas apresentadas no certame	Equipe de Planejamento da contratação

Risco 06	**Risco:**	**Execução de serviços de forma precária ou abaixo da qualidade prevista**	
	Probabilidade:	Média	
	Impacto:	Alto	
	Dano 1:	Atraso na prestação de serviços finalísticos do Inep	
	Dano 2:	Insatisfação dos usuários dos recursos tecnológicos	
	Tratamento:	Mitigar	
	Id	**Ação Preventiva**	**Responsável**
	1	Revisão pormenorizada das cláusulas do Termo de Referência na reunião de inserção	Fiscal do Contrato
	2	Auxiliar na instrução da indicação dos integrantes da equipe de fiscalização antes do início da fase de seleção do fornecedor	Equipe de Planejamento da Contratação
	3	Verificação do teor de impugnações e recursos em contratações similares	Equipe de Planejamento da Contratação
	4	Acompanhamento e fiscalização da execução contratual por parte dos fiscais	Equipe de Planejamento da Contratação
	Id	**Ação de Contingência**	**Responsável**
	1	Aplicação das sanções previstas no contrato	Gestor do Contrato

Risco 07	**Risco:**	**Valores licitados superiores aos estimados para a contratação dos serviços**	
	Probabilidade:	Baixa	
	Impacto:	Alto	
	Dano 1:	Contratação em sobrepreço traz prejuízos ao órgão.	
	Tratamento:	Evitar.	
	Id	**Ação Preventiva**	**Responsável**
	1	Consultar os preços no Painel de Governo Federal, junto aos fornecedores, em outros órgãos administrativos verificando o menor preço possível para a contratação.	Requisitante/ Equipe de Planejamento da Contratação
	2	Realizar análise crítica de preços	Equipe de Planejamento da Contratação
	Id	**Ação de Contingência**	**Responsável**
	1	Caso venha a ser verificado o sobrepreço, refazer a pesquisa de preços e fazer a revisão do preço durante o processo licitatório.	Equipe de Planejamento da Contratação

Risco 08	**Risco:**	Responsabilidade Trabalhista e Fiscalização Necessária	
	Probabilidade:	Média	
	Impacto:	Alto	
	Dano 1:	Responsabilização subsidiária perante autoridades trabalhistas	
	Tratamento:	Evitar.	
	Id	**Ação Preventiva**	**Responsável**
	1	Consultar um advogado especializado em Direito do Trabalho para avaliar a necessidade de fiscalização e possíveis riscos trabalhistas	Gestor do Contrato
	2	Realizar revisões contratuais e de políticas internas para garantir conformidade com a legislação trabalhista	Gestor do Contrato
	3	Fornecer treinamento aos gestores sobre as práticas trabalhistas adequadas.	SGP
	Id	**Ação de Contingência**	**Responsável**
	1	Implementar medidas corretivas imediatas para resolver as questões trabalhistas identificadas, como pagamento de salários atrasados, concessão de benefícios, etc.	Gestor do Contrato

4 – ACOMPANHAMENTO DAS AÇÕES DE TRATAMENTO DE RISCOS

Data	Risco	Ação	Registro e acompanhamento das ações de tratamento dos riscos

5 – APROVAÇÃO E ASSINATURA

Conforme a Resolução CNJ no 468, de 2022, a Análise de Riscos deve ser assinada pela Equipe de Planejamento da Contratação, nas fases de Planejamento da Contratação e de Seleção de Fornecedores, e pela Equipe de Fiscalização do Contrato, na fase de Gestão do Contrato.

Equipe de planejamento

Função/cargo	Nome	Área
Demandante Titular	**Christiano Anderson Neitzke**	COINF/STIC
Técnico Titular	**George André Melo Castro**	SESUM/STIC
Administrativo Titular	**Marco Aurélio Martins Fernandes**	SELIC/SAF

ANEXO I - L - ATESTADO DE VISITA TÉCNICA

IDENTIFICAÇÃO DA EMPRESA

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

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 de 2º nível, do TRE-MA, Prédio Sede, no Município de São Luís/MA, visitando e tomando conhecimento de todas as informações e das condições locais para o cumprimento das obrigações objeto deste Pregão nº 57/2018.

A visita 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 ou serviços e materiais não relacionados no Termo de Referência.

São Luís/MA, ___ de _____ de 20_____

_____
Servidor do TRE-MA

_____
Representante da empresa

Planilha Simplificada para Estimativa do Valor Mensal do Serviço					
Grupo Subitens	Categoria de Serviço				
	Suporte Técnico de Microinformática - Conectidade e Comunicação			Fator K:	2,28
	Perfil	Salário de	Quantidade (B)	Custo unitário mensal	Custo total mensal por
1	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Pleno	R$ 2.022,12	3	R$ 4.610,43	R$ 13.831,30
2	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Sênior	R$ 2.843,14	6	R$ 6.482,36	R$ 38.894,16
3	Técnico em manutenção de equipamentos de informática Sênior	R$ 2.328,98	4	R$ 5.310,07	R$ 21.240,30
4	Analista de suporte computacional Júnior	R$ 3.498,50	4	R$ 7.976,58	R$ 31.906,32
5	Analista de suporte computacional Pleno	R$ 4.982,26	1	R$ 11.359,55	R$ 11.359,55
6	Analista de redes e de comunicação de dados Júnior	R$ 4.026,78	2	R$ 9.181,06	R$ 18.362,12
		Quantitativo Total	**20**	**Custo Total mensal**	**R$ 135.593,74**
				Custo Total Anual	**R$ 1.627.124,92**
				Custo Total 24 meses (E)	**R$ 3.254.249,84**

Outros itens de custo		
	Descrição	**Custo**
	Execução de serviços em local diferente daquele de alocação 24	**R$ 438.547,50**
	Serviços suplementares 24 meses	**R$ 208.580,10**

Valor Total (Preço Fixo Mensal + Deslocamento + Serviços	**R$ 3.901.377,44**

Observações:

Fator K: = 2,28. Ver explicação no termo de referência e Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023;(A) Salário de referência: estimado conforme Mapa de Pesquisa Salarial orienta

I - Valor da Diária a ser pago ao empregado		
A	Diária	R$ 325,00
B	Descontos:	
B.1	Vale-Alimentação (R$ Benefício - Desconto '10%')	R$ 17,84
B.2	Vale-Transporte (2x - ida e volta)	R$ 0,00
C	Diária Líquida	**R$ 307,16**

II - Custos Indiretos e Tributos			
		%	**Valor (R$)**
A	Custos indiretos	8,00%	R$ 24,57
B	Lucro	0,00%	R$ 0,00
C	Tributos	14,25%	R$ 5.707,24
C	**Tributos (Base de Cálculo)**	**0,8575**	**R$ 407,66**
C1	PIS	1,65%	R$ 6,73
C2	COFINS	7,60%	R$ 30,98
C3	ISS	5,00%	R$ 20,38
C4	CPRB	0,00%	R$ 0,00
	Total	**22,25%**	**R$ 82,66**

		Valor Unitário (R$)
A	Valor da diária devida ao empregado	R$ 307,16
B	Custos Indiretos, Tributos e Lucro	R$ 82,66
	Total	**R$ 389,82**

Preço Unitário	**R$ 389,82**
Total de Diárias estimadas (24 meses)	**1.125**
Valor estimado de Diárias - TOTAL	**R$ 438.547,50**

Histórico de diárias executados no CTO		
Exercício	**Referência**	**Qtde de Diárias**
2020	Ano eleitoral	593
2021	Ano não eleitoral	531,5

TOTAL (2 anos)	1.125

							Custos Indiretos, Lucros e Tributos (CILT)									Resumo				
						Sociais	indiretos	Lucro	Tributos	(Base Cálc.)	PIS	COFINS	ISS	CPRB	(TOTAL)					
Cargo	Remuneração	Divisor	Hora Normal	Acréscimo	Acréscimo	36,80%	8,00%	8,00%	14,25%	0,8575	1,65%	7,60%	5,00%	0,000%	--	Acréscimo	Sociais	(TOTAL)	--	TOTAL
TECSUP-02	R$ 2.022,43	220	R$ 9,19	50%	R$ 13,79	R$ 5,07	R$ 1,51	R$ 1,63	R$ 3,65	R$ 25,66	R$ 0,42	R$ 1,95	R$ 1,28	R$ 0,00	R$ 6,79	R$ 13,79	R$ 5,07	R$ 6,79	*Total 50%*	*R$ 25,65*
TECSUP-02	R$ 2.022,43	220	R$ 9,19	100%	R$ 18,38	R$ 6,76	R$ 2,01	R$ 2,17	R$ 4,87	R$ 34,20	R$ 0,56	R$ 2,60	R$ 1,71	R$ 0,00	R$ 9,05	R$ 18,38	R$ 6,76	R$ 9,05	*Total 100%*	*R$ 34,19*
																R$ 0,00	R$ 0,00	0%		
TECSUP-03	R$ 2.843,14	220	R$ 12,92	50%	R$ 19,38	R$ 7,13	R$ 2,12	R$ 2,29	R$ 5,13	R$ 36,06	R$ 0,59	R$ 2,74	R$ 1,80	R$ 0,00	R$ 9,54	R$ 19,38	R$ 7,13	R$ 9,54	*Total 50%*	*R$ 36,05*
TECSUP-03	R$ 2.843,14	220	R$ 12,92	100%	R$ 25,84	R$ 9,51	R$ 2,83	R$ 3,05	R$ 6,84	R$ 48,08	R$ 0,79	R$ 3,65	R$ 2,40	R$ 0,00	R$ 12,72	R$ 25,84	R$ 9,51	R$ 12,72	*Total 100%*	*R$ 48,07*
TECMAN-03	R$ 2.328,98	220	R$ 10,59	50%	R$ 15,89	R$ 5,85	R$ 1,74	R$ 1,88	R$ 4,22	R$ 29,56	R$ 0,49	R$ 2,25	R$ 1,48	R$ 0,00	R$ 7,84	R$ 15,89	R$ 5,85	R$ 7,84	*Total 50%*	*R$ 29,58*
TECMAN-03	R$ 2.328,98	220	R$ 10,59	100%	R$ 21,18	R$ 7,79	R$ 2,32	R$ 2,50	R$ 5,62	R$ 39,42	R$ 0,65	R$ 3,00	R$ 1,97	R$ 0,00	R$ 10,44	R$ 21,18	R$ 7,79	R$ 10,44	*Total 100%*	*R$ 39,41*
ASUPCOMP-01	R$ 3.498,50	220	R$ 15,90	50%	R$ 23,85	R$ 8,78	R$ 2,61	R$ 2,82	R$ 6,32	R$ 44,38	R$ 0,73	R$ 3,37	R$ 2,22	R$ 0,00	R$ 11,75	R$ 23,85	R$ 8,78	R$ 11,75	*Total 50%*	*R$ 44,38*
ASUPCOMP-01	R$ 3.498,50	220	R$ 15,90	100%	R$ 31,80	R$ 11,70	R$ 3,48	R$ 3,76	R$ 8,44	R$ 59,17	R$ 0,98	R$ 4,50	R$ 2,96	R$ 0,00	R$ 15,68	R$ 31,80	R$ 11,70	R$ 15,68	*Total 100%*	*R$ 59,18*
ARED-01	R$ 4.026,78	220	R$ 18,30	50%	R$ 27,45	R$ 10,10	R$ 3,00	R$ 3,24	R$ 7,27	R$ 51,08	R$ 0,84	R$ 3,88	R$ 2,55	R$ 0,00	R$ 13,52	R$ 27,45	R$ 10,10	R$ 13,52	*Total 50%*	*R$ 51,07*
ARED-01	R$ 4.026,78	220	R$ 18,30	100%	R$ 36,60	R$ 13,47	R$ 4,01	R$ 4,33	R$ 9,71	R$ 68,10	R$ 1,12	R$ 5,18	R$ 3,41	R$ 0,00	R$ 18,04	R$ 36,60	R$ 13,47	R$ 18,04	*Total 100%*	*R$ 68,11*

DADOS BÁSICOS DA LICITANTE PARA

ENCARGOS SOCIAIS	
INSS	20,000%
Salário Educação	2,500%
SAT (Seguro Acidente de Trabalho)	3,000%
SESC ou SESI	1,500%
SENAI - SENAC	1,000%
SEBRAE	0,600%
INCRA	0,200%
FGTS	8,000%
TOTAL	36,800%

CUSTOS INDIRETOS	8,00%
LUCRO	8,00%

TRIBUTOS	
PIS	1,650%
COFINS	7,600%
ISS	5,000%
CPRB	0,000%
	14,25%

CBO de Referência	Cód.
3172-10	TECSUP-02
3172-10	TECSUP-03
3132-20	TECMAN-03
2124-20	ASUPCOMP-01
2124-20	ASUPCOMP-02
2124-10, 2123-10	ARED-01

Descrição do Perfil	Valor Salarial (R$)
Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Pleno	R$ 2.022,12
Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Sênio	R$ 2.843,14
Técnico em manutenção de equipamentos de informática Sênior	R$ 2.328,98
Analista de suporte computacional Júnior	R$ 3.498,50
Analista de suporte computacional Pleno	R$ 4.982,26
Analista de redes e de comunicação de dados Júnior	R$ 4.026,78

Serviços
Suporte Técnico de Microinformática - Conectidade e Comunicação

Tribunal Regional Eleitoral do Maranhão
Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação
Coordenadoria de Infraestrutura e Sistemas

TRE-MA

Autorização de viagem -AV
Contrato nº. XX/2024

De responsabilidade do CONTRATANTE

1. Ordem de serviço de referência:	**[nº da OS de referência]**	**2. Data de emissão:**	[dd/mm/aaaa]
3. Fiscal técnico:	[Nome do responsável pela abertura da AV – fiscal técnico]	**4. Unidade requisitante:**	
5. Sistema(s) envolvido(s):	[Relação de sistemas ou serviços que requerem o deslocamento]		
6. Motivo da viagem:	[Justificativa pormenorizada da necessidade de deslocamento]		

7. Localidades		**8. Meio de transporte** (aéreo/ferroviário/rodoviário/naval)	**9. Período**	
7.1 De	**7.2 Para**		**9.1 De**	**9.2 Até**
[Origem]	[Destino]	[Informar meio de transporte]	[dd/mm/aaaa]	[dd/mm/aaaa]

10. Quantidade de diárias	**11. Valor total das diárias**
[informar a quantidade de diárias requeridas]	[Informar o valor total das diárias, que é a multiplicação do valor da diária pela quantidade de diárias]

De responsabilidade da CONTRATADA

12. Data de recebimento:	[dd/mm/aaaa]	**13. Responsável:**	[Nome do responsável que recebeu a AV]
14. Prestadores de serviço:	[Nome do prestador de serviços que irá realizar a viagem]		

Autorizações

15. Fiscal técnico do TRE	**16. Coordenadoria de Infraestrutura - COINF**
De acordo. _____ NOME **Mat.:** ____/____/_____	De acordo. _____ NOME **Mat.:** ____/____/_____

17. Encaminhamento

Ao preposto da contratada para providências.

_____
[Nome]
Mat.:

____/____/_____

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO MARANHÃO
SEÇÃO DE ANÁLISE E LICITAÇÕES

ANEXO II DO EDITAL

MINUTA DO CONTRATO

TERMO DE CONTRATO QUE ENTRE SI CELEBRAM A UNIÃO, ATRAVÉS DO TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO MARANHÃO, E A EMPRESA....., TENDO POR OBJETO a **CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS ESPECIALIZADOS NA ÁREA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÕES (TIC), COMPREENDENDO OPERAÇÃO DE INFRAESTRUTURA DE TIC E ATENDIMENTO AO USUÁRIO DE TIC,** CONFORME PREGÃO ELETRÔNICO Nº 90028/2024 (PROCESSO SEI N.º **0002999-83.2024.6.27.8000**)**.**

A **UNIÃO,** por intermédio do **TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO MARANHÃO,** nesta ato denominado **CONTRATANTE,** inscrito no CNPJ Nº 05.962.421/0001-17, com sede na Av. Senador Vitorino Freire, s/n, em São Luís-MA, neste ato representado por seu Presidente, Desembargador _____, portador do R.G. nº _____-SSP/____ e do CPF nº. _____, e, de outro lado, a empresa _____, inscrita no CNPJ-MF, sob o nº_____, com sede na (**inserir endereço completo**)**,** Fone: (XX) XXXX-XXXX**,** doravante denominada **CONTRATADA,** representada por _____, conforme atos constitutivos da empresa ou procuração apresentada nos autos celebram o presente contrato, em conformidade com a **Lei nº. 14.133/2021, Lei Complementar nº 123/2006, Lei Complementar nº 147/2014 e Decreto nº 8.538/2015** mediante as seguintes cláusulas e condições:

CLÁUSULA PRIMEIRA – OBJETO

1.1. O presente Contrato tem por objeto a **contratação de Serviços técnicos especializados na área de Tecnologia da Informação e Comunicações (TIC), compreendendo operação de infraestrutura de TIC e atendimento ao usuário de TIC, obedecidas as condições do instrumento convocatório e respectivos anexos.**

CLÁUSULA SEGUNDA – DO PREÇO

2.1. O valor total do presente contrato é de **R$ .....** (.....), inclusas todas as despesas que resultem na aquisição do objeto indicado neste contrato, tais como impostos, taxas, transportes, seguros, encargos fiscais e todos os ônus diretos, conforme tabela abaixo:

ITEM	DESCRIÇÃO/ESPECIFICAÇÃO	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL

2.2. Os valores a serem pagos à contratada estarão adstritos ao que for efetivamente entregue.

CLÁUSULA TERCEIRA - DO PAGAMENTO

3.1. Deverão ser observadas as disposições sobre o pagamento, constantes do ITEM 7.7 do Termo de Referência - Anexo I do Edital

CLÁUSULA QUARTA – DO REAJUSTE

4.1. Os preços inicialmente contratados são fixos e irreajustáveis no prazo de um ano contado da data do orçamento estimado, conforme art. 25, § 7º da Lei 14.133/2021.

4.2. Após o interregno de um ano, e atendidos os requisitos previstos em lei, os preços iniciais poderão ser reajustados, mediante a aplicação, pelo contratante, do **Índice de ICTI (Índice de Custos de Tecnologia da Informação),** exclusivamente para as obrigações iniciadas e concluídas após a ocorrência da anualidade.

4.2.1 Quando constatado a ocorrência de atraso na execução de serviços da planilha orçamentária, por culpa da Contratada, estes não serão reajustados.

4.3. Mediante acordo entre as partes, poderá ser adotado reajuste inferior ao previsto no subitem 4.2.

4.4. Deverão ser observadas as demais disposições do ITEM 11 do Termo de Referência - Anexo I do Edital.

CLÁUSULA QUINTA: DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

5.1. O **CONTRATANTE** obriga-se a cumprir as condições estabelecidas no Edital, especialmente as previstas no **ITEM 5.1** do Termo de Referência - Anexo I deste Edital.

CLÁUSULA SEXTA - OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

6.1. A **CONTRATADA** obriga-se a cumprir as condições estabelecidas no Edital, especialmente as previstas no **ITEM 5.2** do Termo de Referência - Anexo I deste Edital.

CLÁUSULA SÉTIMA – VIGÊNCIA

7.1. A vigência do contrato será de **24 (vinte e quatro) meses**, com início no primeiro dia útil subsequente à publicação do seu extrato no Diário Oficial da União (D.O.U), devendo ser divulgado no PNCP, no prazo de vinte dias úteis, contados da data de sua assinatura, com possibilidade de prorrogação do contrato, no interesse das partes, na forma do artigo 105, da lei nº 14133/2021.

7.2. Deverão ser observadas as demais disposições do ITEM 10 do Termo de Referência - Anexo I do Edital.

CLÁUSULA OITAVA – ALTERAÇÃO

8.1. Eventuais alterações contratuais reger-se-ão pela disciplina dos arts. 124 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021.

8.2. A CONTRATADA é obrigada a aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessários, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do contrato.

8.3. Registros que não caracterizam alteração do contrato podem ser realizados por simples apostila, dispensada a celebração de termo aditivo, na forma do art. 136 da Lei nº 14.133, de 2021.

CLÁUSULA NONA - DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

9.1. As despesas com a execução do presente Contrato correrão à conta do Orçamento Geral da União, aprovado para o exercício financeiro de 2024, cuja classificação funcional programática e categoria econômica é a seguinte:
Ação Orçamentária: .....; UGR: .....; Natureza da Despesa: .....; Plano Interno: .....

PARÁGRAFO ÚNICO – DO EMPENHO

Para cobertura das despesas relativas ao presente Contrato, foi emitida a Nota de Empenho nº. 2024NExxxxxx, à conta da dotação especificada neste Contrato.

CLÁUSULA DÉCIMA - PENALIDADES

10.1. São aplicáveis as sanções previstas no **ITEM 7.6** do Termo de Referência – Anexo I do Edital.

PARÁGRAFO ÚNICO - DESCONTO DO VALOR DA MULTA

Se o valor das multas não for pago ou depositado na Conta Única do Tesouro Nacional, será automaticamente descontado de qualquer fatura ou crédito a que a **CONTRATADA** vier a fazer *jus*.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA EXTINÇÃO CONTRATUAL

11.1 O contrato será extinto quando cumpridas as obrigações de ambas as partes, ainda que isso ocorra antes do prazo estipulado para tanto.

11.2. O contrato pode ser extinto antes do prazo nele fixado, sem ônus para o contratante, quando esta não dispuser de créditos orçamentários para sua continuidade ou quando entender que o contrato não mais lhe oferece vantagem.

11.3. A extinção nesta hipótese ocorrerá na próxima data de aniversário do contrato, desde que haja a notificação do contratado pelo contratante nesse sentido com pelo menos 2 (dois) meses de antecedência desse dia.

11.4. O contrato pode ser extinto antes de cumpridas as obrigações nele estipuladas, ou antes do prazo nele fixado, por algum dos motivos previstos no artigo 137 da Lei nº 14.133/21, bem como amigavelmente, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

11.4.1. Nesta hipótese, aplicam-se também os artigos 138 e 139 da mesma Lei.

11.4.2. A alteração social ou a modificação da finalidade ou da estrutura da empresa não ensejará a rescisão se não restringir sua capacidade de concluir o contrato.

11.4.2.1 Se a operação implicar mudança da pessoa jurídica contratada, deverá ser formalizado termo aditivo para alteração subjetiva.

11.5. O termo de rescisão, sempre que possível, será precedido:

11.5.1. Balanço dos eventos contratuais já cumpridos ou parcialmente cumpridos;

11.5.2. Relação dos pagamentos já efetuados e ainda devidos;

11.5.3. Indenizações e multas.

11.6. A extinção do contrato não configura óbice para o reconhecimento do desequilíbrio econômico-financeiro, hipótese em que será concedida indenização por meio de termo indenizatório (art. 131, caput, da Lei n.º 14.133, de 2021).

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA – DOS RECURSOS ADMINISTRATIVOS

12.1. Caberá recurso nos casos previstos na Lei de Licitações, devendo o mesmo ser protocolado e dirigido ao Presidente do TRE/MA, por intermédio da autoridade que praticou o ato recorrido.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA – DA LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS

13.1. As partes obrigam-se a cumprir o disposto na Lei nº 13.709/2018 em relação aos dados pessoais a que venham ter acesso em decorrência da execução contratual, comprometendo-se a manter sigilo e confidencialidade de todas as informações – em especial os dados pessoais e os dados pessoais sensíveis – repassadas em decorrência da execução contratual, sendo vedada a transferência, a transmissão, a comunicação ou qualquer outra forma de repasse das informações a terceiros, salvo as decorrentes de obrigações legais ou para viabilizar o cumprimento do instrumento contratual.

13.2. É vedada às partes a utilização de todo e qualquer dado pessoal repassado em decorrência da execução contratual, para finalidade distinta da contida no objeto da contratação, sob pena de responsabilização administrativa, civil e criminal.

13.3. A Contratada fica obrigada a comunicar ao Contratante, em até 24 (vinte e quatro) horas, a contar da ciência do ocorrido, qualquer incidente de segurança aos dados pessoais repassados em decorrência desta contratação e a adotar as providências dispostas no art. 48 da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.

13.4. As partes obrigam-se a proceder, ao término do prazo de vigência, à eliminação dos dados pessoais a que venham ter acesso em decorrência da execução contratual, ressalvados os casos em que a manutenção dos dados por período superior decorra de obrigação legal.

13.5. **Deverá ser observada ainda a disposição constante do ITEM 4.6.6 do Termo de Referência - Anexo I do Edital.**

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DISPOSIÇÕES GERAIS

14.1. As partes contratantes ratificam todas as condições preestabelecidas no instrumento convocatório e seus anexos, bem como na proposta da licitante, que passam a integrar o presente contrato, independentemente de transcrição.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA – DO FORO

15.1. Fica eleito o Foro da Seção Judiciária da Justiça Federal da Capital do Estado do Maranhão, para dirimir as questões derivadas deste Contrato.

15.2. E por estarem de acordo, depois de lido e achado conforme, foi o presente instrumento lavrado em via única e assinado pelas partes, por intermédio de seus representantes legais.

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO MARANHÃO
SEÇÃO DE ANÁLISE E LICITAÇÕES

São Luís. MA, datado e assinado eletronicamente.

TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO MARANHÃO	**CONTRATADA**
Desembargador(a)	**.....**
Presidente do TRE-MA	Representante da contratada

TESTEMUNHAS:

1. NOME: ..... 2.NOME: .....
CIC: ..... CIC: .....