



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO MARANHÃO
AV. SENADOR VITORINO FREIRE - Bairro AREINHA - CEP 65010917 - São Luís - MA

TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO

A presente contratação tem por objeto a prestação de serviços técnicos especializados, na modalidade de banco de horas, para suporte, manutenção, consultoria e evolução do ambiente de infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) do Tribunal Regional Eleitoral do Maranhão (TRE-MA). A execução dos serviços se dará sob demanda, visando atender às necessidades relacionadas às plataformas de hiperconvergência HPE SimpliVity e de virtualização VMware vSphere. A materialização desta contratação se dará por meio da aquisição de um **banco de 300 (trezentas) horas técnicas**, a serem utilizadas durante a vigência contratual de **30 (trinta) meses**, podendo o contrato ser prorrogado nos termos da legislação vigente.

Item	Descrição	Unidade de Medida	Quantidade
1	Contratação de banco de horas de serviços técnicos especializados em plataformas de hiperconvergência HPE SimpliVity e virtualização VMware, com utilização sob demanda.	Hora Técnica	300 horas

2. JUSTIFICATIVA DA CONTRATAÇÃO

2.1. Contexto da Necessidade Institucional

A presente contratação é fundamental para garantir a estabilidade, a segurança e a continuidade operacional da infraestrutura de TIC do TRE-MA, que sustenta os sistemas eleitorais e administrativos vitais para o cumprimento da missão institucional do Tribunal. O ambiente de data center, baseado nas tecnologias de hiperconvergência HPE SimpliVity e virtualização VMware vSphere, possui um alto grau de complexidade e criticidade, exigindo um nível de conhecimento técnico que transcende as competências de uma equipe de TI de escopo geral.

Embora a equipe interna do Tribunal seja qualificada para a gestão cotidiana, a resolução de incidentes complexos, a implementação de atualizações críticas de *firmware* e *software*, e o planejamento da evolução arquitetônica demandam uma expertise aprofundada e uma vivência constante com essas plataformas, que somente especialistas de mercado podem oferecer. A ausência de um suporte especializado e de pronta resposta representa uma vulnerabilidade operacional grave, com potencial para causar paralisações prolongadas e de consequências imprevisíveis, especialmente durante os períodos eleitorais, quando a demanda e a criticidade dos serviços atingem seu ápice.

A escolha do modelo de "banco de horas" foi resultado de uma análise criteriosa de alternativas, na qual se demonstrou ser a solução de melhor custo-benefício. Este modelo se alinha perfeitamente à sazonalidade das demandas do Tribunal, evitando os custos fixos elevados e o risco de ociosidade associados a um contrato de suporte permanente, garantindo assim a máxima eficiência e economicidade na gestão dos recursos públicos.

2.2. Alinhamento Estratégico e Normativo

Esta contratação não é uma ação isolada, mas um componente de uma estratégia de governança de TIC robusta e alinhada às diretrizes do Poder Judiciário. A sua necessidade e o seu escopo estão em plena conformidade com os seguintes instrumentos de planejamento e normativos:

- **Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC) 2021-2026 do TRE-MA:** Atende diretamente à iniciativa estratégica **INF-40 - Aprimorar a infraestrutura e governança de TIC**, que visa fortalecer a resiliência e a capacidade tecnológica do Tribunal.
- **Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD):** Aprovada pela **Resolução CNJ nº 370/2021**, que estabelece a necessidade de os tribunais adotarem medidas para garantir a disponibilidade e a segurança de suas infraestruturas críticas.
- **Diretrizes para Contratações de Solução de TIC:** A contratação observa rigorosamente as diretrizes estabelecidas pela **Resolução CNJ nº 468/2022**, que rege o processo de aquisição de soluções de tecnologia no âmbito do Poder Judiciário, desde a fase de planejamento até a gestão contratual.

A adesão a estes normativos assegura que a contratação é tecnicamente justificada, estrategicamente alinhada e legalmente sólida, representando um investimento necessário para a modernização e a segurança da Justiça Eleitoral no Maranhão.

2.3. Resultados Esperados

Com a implementação desta solução, o TRE-MA espera alcançar os seguintes resultados:

1. Aumento da Disponibilidade e Estabilidade: Redução do tempo de indisponibilidade dos serviços críticos de TIC.
2. Mitigação de Riscos Operacionais: Resposta rápida e qualificada a incidentes, minimizando impactos nas atividades do Tribunal.
3. Otimização de Recursos: Utilização eficiente dos recursos públicos, com pagamento vinculado à demanda real.
4. Fortalecimento da Governança de TIC: Acesso a conhecimento especializado para aprimorar a gestão e a evolução da infraestrutura tecnológica, em conformidade com as melhores práticas de mercado.

3. ESPECIFICAÇÃO DO OBJETO

3.1. Disposições Gerais

3.1.1. Contratação de serviços especializados em administração, consultoria, operação, manutenção preventiva e corretiva do ambiente de TIC do Tribunal Regional Eleitoral do Maranhão (TRE/MA). Todos os serviços descritos abaixo serão realizados exclusivamente de forma remota e sob demanda, visando atender às necessidades relacionadas às plataformas de hiperconvergência HPE SimpliVity e de virtualização VMware vSphere, conforme necessidades da CONTRATANTE e acordados com a CONTRATADA, totalizando 300 (trezentas) horas.

3.1.2. Os serviços serão prestados por 30 (trinta) meses, contados a partir da assinatura do contrato, com possibilidade de prorrogação nos termos da lei, até o limite de 120 (cento e vinte) meses.

3.1.2.1. Entende-se por Suporte Técnico todas as ações executadas com o objetivo de manter os serviços disponíveis e/ou implementar melhorias operacionais. Incluem-se atividades como análise, planejamento, configuração, atualização, resolução de problemas, monitoramento, avaliações periódicas, ajustes e repasse de conhecimentos.

3.1.3. Os serviços serão executados de segunda à sexta-feira, das 08:00 às 19:00 horas, horário de funcionamento da CONTRATANTE, onde cada hora trabalhada, será faturada como 1,0 (uma) hora técnica. Qualquer serviço prestado dentro do intervalo das 08:00 às 19:00 horas de segunda à sexta-feira (dias úteis) será considerado horário normal. Os horários serão considerados extraordinários quando executados entre 19:01 e 07:59 horas de segunda à sexta-feira, nos finais de semana e nos feriados nacionais, caracterizando horas extraordinárias, sendo contabilizadas em dobro.

3.1.4. Mensalmente, a CONTRATADA deverá apresentar um relatório detalhado das horas técnicas utilizadas, atividades realizadas, saldo de horas e a respectiva fatura. Além disso, deverá disponibilizar acesso via ferramenta Web para acompanhamento em tempo real das horas consumidas e descrição das atividades realizadas.

3.1.5. Os serviços serão solicitados mediante abertura de chamado pela CONTRATANTE, através de correio eletrônico, portal web ou contato telefônico com a CONTRATADA. A CONTRATADA deverá definir os procedimentos para abertura de chamados de suporte técnico na assinatura do contrato.

3.1.6. A CONTRATADA deverá manter estrutura de suporte com atendimento em português do Brasil e disponibilizar canais de comunicação direta gratuita (0800).

3.1.7. A CONTRATADA deverá disponibilizar portal web operacional 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, com sistema de helpdesk para abertura e acompanhamento de chamados. O sistema permitirá, mediante login e senha, que a equipe técnica da CONTRATANTE abra chamados, consulte status e acesse o histórico completo de atendimentos.

3.1.8. No momento da abertura de cada chamado, deverá ser fornecido à CONTRATANTE um número de protocolo único para identificação.

3.1.9. Todos os chamados e as respectivas providências adotadas deverão ser registrados e armazenados no sistema de controle de chamados da CONTRATADA.

3.1.10. Para todo suporte técnico realizado, a CONTRATADA fica obrigada a apresentar um relatório técnico de atividades ao término do serviço. Esse relatório deve ter a concordância de um técnico da CONTRATANTE e deverá constar do relatório mensal de chamados/horas técnicas realizados.

3.1.11. Para as atividades de instalação e configuração inicial realizadas pela CONTRATADA no ambiente computacional da CONTRATANTE, este relatório técnico deverá ser apresentado em forma de roteiro ou "passo a passo", de forma que os técnicos da CONTRATANTE possam reproduzir os procedimentos ou rotinas adotadas para a sua execução.

3.1.12. A CONTRATANTE terá propriedade sobre todos os documentos e procedimentos operacionais produzidos no escopo da presente contratação.

3.1.13. Para as atividades de resolução de problemas, o técnico designado pela CONTRATADA deverá elaborar relatório no qual conste, no mínimo, o problema causador do chamado, a solução encontrada, as pendências, o horário do chamado, os horários

iniciais e finais do atendimento e a quantidade de horas despendidas. 3.1.14. Toda informação referente ao CONTRATANTE que a CONTRATADA vier a tomar conhecimento por necessidade de execução dos serviços ora contratados não poderá, sob hipótese nenhuma, ser divulgada a terceiros sem expressa autorização da CONTRATANTE.

3.1.15. Os recursos de TI não poderão ser utilizados pela CONTRATADA para realização de atividades alheias aos serviços previstos ou englobados nesta contratação, exceto quando autorizado pelo CONTRATANTE.

3.1.16. Manutenções que demandem a interrupção de algum serviço poderão ser agendadas para execução em horário extraordinário, a critério da CONTRATANTE.

3.2. Definição das Prioridades e Prazo de Atendimento dos Chamados

3.2.1 Os chamados técnicos serão classificados pelo fiscal do contrato no momento da abertura, com base no impacto para o negócio e na urgência de resolução, conforme as seguintes categorias:

- **Crítico:** quando ocorre a perda ou paralisação de serviços relevantes prestados pelo CONTRATANTE ou atividades exercidas por ela, configurando-se como emergência.
- **Alto:** quando se verifica uma grave perda de funcionalidade, no entanto, sem interromper os serviços prestados pelo CONTRATANTE ou suas atividades exercidas.
- **Médio:** quando se verifica uma perda de menor relevância de funcionalidades, causando apenas inconveniências para a devida prestação dos serviços pelo CONTRATANTE ou a realização de suas atividades exercida
- **Baixo:** quando ocorre a solicitação de informação, pedido de relatório de rotina, execução de tarefa

3.2.2 A CONTRATADA deverá cumprir os prazos máximos definidos na tabela abaixo. O não cumprimento injustificado dos tempos estabelecidos sujeitará a CONTRATADA às penalidades previstas neste Termo de Referência e no contrato.

Prioridade do Chamado	Descrição do Impacto	Tempo de Resposta (Início do Atendimento)	Tempo de Solução
Crítico	Indisponibilidade de serviço essencial.	Até 1 (uma) hora.	Até 4 (quatro) horas corridas.
Alto	Degradação severa de serviço importante.	Até 2 (duas) horas.	Até 8 (oito) horas úteis.
Médio	Falha em funcionalidade não crítica.	Até 4 (quatro) horas úteis.	Até 24 (vinte e quatro) horas úteis.
Baixo	Solicitação de informação ou tarefa planejada.	Até 8 (oito) horas úteis.	2 (dois) dias úteis.

3.3 Especificação dos Serviços a serem Prestados

3.3.1. Serviços Especializados em Infraestrutura Hiperconvergente HPE SimpliVity

3.3.1.1 **Sustentação e Administração:** Prestar serviços contínuos de administração e operação da plataforma HPE SimpliVity, garantindo sua estabilidade, segurança e performance, em conformidade com as boas práticas recomendadas pelo fabricante.

3.3.1.2 **Monitoramento e Análise:** Realizar o monitoramento proativo dos nós, clusters e demais componentes do ambiente, com análise de desempenho, utilização de recursos (CPU, memória, armazenamento) e detecção de anomalias ou falhas potenciais.

3.3.1.3 **Gestão de Máquinas Virtuais e Políticas:** Oferecer suporte à administração e configuração da plataforma, incluindo a criação, o gerenciamento e a otimização de máquinas virtuais (VMs), bem como a configuração e o acompanhamento das políticas de backup e replicação nativas da solução.

3.3.1.4 **Manutenção e Atualização:** Planejar e executar as atualizações de *firmware*, *software* e *patches* de segurança, em janelas de manutenção previamente acordadas com o TRE-MA, visando manter o ambiente seguro e em conformidade com as recomendações da HPE.

3.3.1.5 **Diagnóstico e Resolução de Problemas (Troubleshooting):** Atuar na identificação, diagnóstico e solução de incidentes e problemas complexos que afetem a plataforma hiperconvergente, minimizando o tempo de indisponibilidade de serviços.

3.3.1.6 **Consultoria e Evolução:** Prestar apoio técnico especializado em projetos de expansão, reconfiguração ou migração do ambiente, bem como elaborar pareceres técnicos para a modernização e otimização da infraestrutura.

3.3.2. Serviços Especializados em Plataforma de Virtualização VMware vSphere

3.3.2.1 **Administração do Ambiente Virtualizado:** Realizar a administração completa do ambiente VMware vSphere, incluindo o monitoramento de *hosts*, *clusters*, VMs e recursos de armazenamento virtualizado, com foco na análise de desempenho, capacidade e disponibilidade.

3.3.2.2 **Otimização de Recursos:** Atuar na otimização do uso de recursos computacionais (CPU, memória, armazenamento, rede), aplicando técnicas para garantir a máxima eficiência operacional e a correta alocação de recursos para as cargas de trabalho.

3.3.2.3 Gestão de Alta Disponibilidade e Mobilidade: Solucionar falhas e realizar configurações avançadas em mecanismos de alta disponibilidade (HA), *vMotion*, *Distributed Resource Scheduler* (DRS) e replicação de VMs, incluindo migrações entre *vCenters* (*Cross-vCenter vMotion*).

3.3.2.4 Manutenção e Segurança: Aplicar *patches*, atualizações de *firmware* e realizar *upgrades* de versão da plataforma VMware, conforme as recomendações do fabricante e as necessidades de segurança do TRE-MA.

3.3.2.5 Recuperação de Desastres e Continuidade: Planejar e executar testes periódicos de recuperação de VMs (*Disaster Recovery*), validando os planos de continuidade de negócio e garantindo a resiliência do ambiente.

3.3.2.6 Automação e Scripting: Desenvolver e manter *scripts* em *PowerShell/PowerCLI* para a automação de tarefas rotineiras de administração, provisionamento e monitoramento, visando aumentar a eficiência e reduzir a possibilidade de erro humano.

3.3.2.7 Conformidade e Auditoria: Prestar suporte na realização de auditorias de acessos e permissões no ambiente virtualizado, garantindo a aderência a normas de *compliance* como a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e padrões de segurança da informação.

3.3.2.8 Consultoria e Evolução: Prestar apoio técnico especializado em projetos de expansão, reconfiguração ou migração do ambiente, bem como elaborar pareceres técnicos para a modernização e otimização da infraestrutura.

3.4. Dos Entregáveis e da Propriedade Intelectual

3.4.1. A cada serviço executado que resulte na criação ou modificação de um artefato técnico, a CONTRATADA deverá formalizar a entrega ao fiscal do contrato. São considerados entregáveis, sem prejuízo de outros que venham a ser solicitados:

1. **Relatórios Técnicos:** Documentos detalhados sobre o estado do ambiente, contendo análises de performance, identificação de gargalos, projeções de uso de capacidade e recomendações de melhoria.
2. **Pareceres de Otimização:** Análises técnicas aprofundadas com propostas para otimização de recursos ou modernização de componentes do ambiente.
3. **Scripts de Automação:** Códigos-fonte desenvolvidos (e.g., *PowerCLI*), devidamente comentados e documentados, para a automação de tarefas.
4. **Documentação de Arquitetura:** Diagramas de arquitetura, manuais operacionais e procedimentos técnicos atualizados sempre que houver alterações relevantes na configuração do ambiente.

3.4.2 Todos os produtos e conhecimentos gerados durante a execução do contrato, incluindo, mas não se limitando a, estudos, dados, relatórios, pareceres, códigos-fonte e documentação, serão de propriedade exclusiva e irrestrita do Tribunal Regional Eleitoral do Maranhão, que poderá utilizá-los, alterá-los e reproduzi-los livremente, independentemente de autorização da CONTRATADA.

3.5. Requisitos de Segurança da Informação

Dada a natureza sensível das informações que transitam e são armazenadas na infraestrutura de TIC do TRE-MA, a CONTRATADA deverá, antes do início da execução dos serviços, assinar um **Termo de Responsabilidade e Sigilo das Informações**, no qual se compromete a manter a mais estrita confidencialidade sobre todos os dados e informações a que tiver acesso em razão do contrato.

Adicionalmente, a CONTRATADA e seus prepostos deverão aderir integralmente à Política de Segurança da Informação (PSI) do TRE-MA e a todas as normativas correlatas, bem como garantir o cumprimento das disposições da Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD).

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

4.1. Requisitos Gerais

4.1.1 A contratação refere-se à prestação de serviços técnicos especializados de natureza contínua, executados sob demanda na modalidade "banco de horas", sem dedicação exclusiva de mão de obra e sem subordinação dos técnicos da CONTRATADA à Administração do TRE-MA.

4.1.2 A CONTRATADA deverá prestar os serviços em estrita conformidade com as especificações contidas neste Termo de Referência, com as melhores práticas de mercado para as tecnologias envolvidas e com a legislação vigente.

4.1.3 A CONTRATADA e seus prepostos deverão manter sigilo absoluto sobre todas as informações, dados e documentos do TRE-MA a que tiverem acesso, assinando, para tanto, um Termo de Responsabilidade e Sigilo das Informações antes do início da execução dos serviços.

4.2. Requisitos de Qualificação Técnica e Econômico-Financeira

4.2.1. A CONTRATADA deverá comprovar, na fase de habilitação da licitação, o atendimento a todos os requisitos de qualificação técnica e econômico-financeira detalhados nas seções 9 e 10 deste Termo de Referência, respectivamente.

4.2.2. A manutenção de todas as condições de habilitação é obrigatória durante toda a vigência do contrato, sob pena de rescisão contratual.

4.3. Garantia de Execução Contratual

4.3.1. Nos termos do art. 96 da Lei nº 14.133/2021, a exigência de garantia de execução contratual constitui faculdade da Administração.

4.3.2. Considerando que a presente contratação refere-se a banco de horas de serviços técnicos especializados de Tecnologia da Informação, sob demanda, cujo pagamento será realizado apenas após a efetiva prestação e aceite dos serviços, conclui-se que já há mecanismo contratual suficiente para mitigação de riscos de inadimplemento, razão pela qual não será exigida a prestação de garantia de execução contratual.

5. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

5.1. Dinâmica da Contratação e Rotinas de Execução

5.1.1. A prestação dos serviços ocorrerá sob demanda, seguindo um fluxo operacional claro e objetivo para a utilização do banco de horas contratado.

- **Início da Execução:** O contrato terá início na data de sua assinatura. A execução de cada serviço específico começará a partir do acionamento formal por parte do TRE-MA.
- **Encaminhamento Formal da Demanda (Ordem de Serviço):** Toda e qualquer demanda por serviço será formalizada pela abertura de um **chamado técnico**, que funcionará como uma Ordem de Serviço. O chamado poderá ser aberto pela equipe autorizada do TRE-MA através dos canais oficiais disponibilizados pela CONTRATADA (portal web, correio eletrônico ou telefone). Cada chamado receberá um número de protocolo único para fins de rastreamento e controle.
- **Localidade da Execução:** Todos os serviços, sem exceção, serão prestados de forma **remota**, utilizando-se de acessos seguros à infraestrutura do TRE-MA, que serão providenciados e monitorados pela CONTRATANTE.
- **Horários de Prestação e Contabilização:**
 - **Horário Normal:** Serviços executados de segunda a sexta-feira, das 08:00 às 19:00, serão contabilizados na proporção de 1:1 (uma hora trabalhada equivale a uma hora debitada do banco).
 - **Horário Extraordinário:** Serviços executados entre 19:01 e 07:59 de segunda a sexta-feira, ou em qualquer horário aos sábados, domingos e feriados nacionais, serão contabilizados em dobro, ou seja, uma hora trabalhada equivale a duas horas debitadas do banco. O agendamento de serviços em horário extraordinário será uma decisão do TRE-MA, acordada previamente com a CONTRATADA.

5.2. Metodologia, Etapas e Procedimentos de Trabalho

5.2.1. A execução dos serviços seguirá uma metodologia estruturada para garantir a qualidade, a documentação e a transferência de conhecimento.

- **Etapas do Atendimento:**
 1. **Abertura e Classificação do Chamado:** O fiscal do contrato ou técnico designado pelo TRE-MA abrirá o chamado, classificando sua prioridade (Crítico, Alto, Médio, Baixo) com base no impacto e na urgência, conforme tabela de Níveis de Serviço (item 3.2.2 do TR).
 2. **Início do Atendimento (Resposta):** A CONTRATADA deverá iniciar o atendimento dentro do prazo de resposta estipulado para a prioridade do chamado.
 3. **Diagnóstico e Plano de Ação:** A equipe técnica da CONTRATADA realizará o diagnóstico do problema ou da solicitação e, se necessário, apresentará um plano de ação para validação do TRE-MA.
 4. **Execução e Solução:** A CONTRATADA executará as atividades planejadas para resolver o incidente, implementar a melhoria ou realizar a consultoria solicitada.
 5. **Relatório Técnico e Encerramento:** Ao final de cada atendimento, a CONTRATADA elaborará um relatório técnico detalhado, contendo, no mínimo: o problema reportado, a solução aplicada, as ações executadas, os horários de início e término e o total de horas despendidas. Este relatório deverá ser validado por um técnico do TRE-MA para que o chamado seja encerrado e as horas correspondentes sejam debitadas do banco.
- **Tecnologias e Procedimentos:** Serão empregadas as melhores práticas de mercado para a administração, manutenção e evolução das plataformas HPE SimpliVity e VMware vSphere, incluindo, quando aplicável, o desenvolvimento de *scripts* de automação (PowerShell/PowerCLI), a aplicação de atualizações e a elaboração de pareceres técnicos.

5.3. Método de Quantificação e Acompanhamento do Volume de Serviços

5.3.1. O controle sobre o consumo do banco de horas será rigoroso e transparente.

- **Unidade de Medida:** O serviço será medido e faturado em **Hora Técnica**.
- **Mecanismo de Controle:** A CONTRATADA deverá fornecer acesso a um portal web que permita ao TRE-MA consultar, em tempo real, o saldo do banco de horas, o histórico de todos os chamados e o detalhamento das atividades realizadas em cada um deles.
- **Faturamento:** Mensalmente, a CONTRATADA apresentará um relatório consolidado das horas consumidas no período, que servirá de base para a emissão da nota fiscal, a qual deverá ser atestada pelo fiscal do contrato antes do pagamento.

5.4. Transição Contratual e Transferência de Conhecimento

5.4.1. Para garantir a autonomia do TRE-MA e a continuidade do conhecimento, adotar-se-ão os seguintes mecanismos:

- **Propriedade Intelectual:** Toda a documentação, relatórios, pareceres, diagramas e *scripts* de automação produzidos durante a execução do contrato serão de propriedade exclusiva e irrestrita do TRE-MA.
- **Documentação Detalhada:** Para atividades de instalação, configuração ou que gerem novos procedimentos, a CONTRATADA deverá entregar a documentação em formato "passo a passo", de modo a capacitar a equipe técnica do

TRE-MA a reproduzir as rotinas.

- **Repasse de Conhecimento:** Sempre que factível à equipe técnica da CONTRATANTE, as atividades de suporte técnico serão acompanhadas, promovendo um ambiente de colaboração e transferência de conhecimento tácito.

5.5. Fornecimento de Materiais e Licenças

5.5.1. Este contrato é exclusivamente para a prestação de serviços técnicos. Não está previsto o fornecimento de quaisquer materiais, peças, componentes de hardware ou licenças de software pela CONTRATADA. Caso a solução de um problema demande a aquisição de tais itens, caberá ao TRE-MA providenciá-los.

5.6. Prevenção à Terceirização Irregular

5.6.1. Em observância ao art. 48 da Lei nº 14.133/2021, a execução do objeto se dará sem qualquer tipo de subordinação dos empregados da CONTRATADA à administração do TRE-MA. O objeto do contrato é a prestação de serviços técnicos especializados de natureza contínua, executados de forma esporádica e sob demanda para atender a necessidades pontuais e de alta complexidade, não caracterizando a disponibilização de mão de obra residente ou a substituição de servidores públicos. A fiscalização será exercida sobre o resultado dos serviços prestados, e não sobre os meios ou a pessoalidade da execução.

5.7. Diretrizes de Sustentabilidade

5.7.1. A execução dos serviços será realizada de forma exclusivamente remota, prática que contribui diretamente para a sustentabilidade ao eliminar a necessidade de deslocamentos e, conseqüentemente, reduzir a emissão de gases de efeito estufa associada ao transporte.

5.7.2. A gestão e o acompanhamento do contrato serão pautados pela digitalização, com o uso de portal web para controle de chamados e relatórios e de correio eletrônico para as comunicações formais, visando à redução drástica do consumo de papel e outros insumos de escritório.

5.7.3. O próprio objeto do contrato, ao visar a otimização e a manutenção de um ambiente de alta virtualização e hiperconvergência (VMware vSphere e HPE SimpliVity), está intrinsecamente alinhado aos objetivos de TIC sustentável, que promovem a eficiência energética e a redução da infraestrutura física de servidores.

5.7.4. A CONTRATADA deverá, em suas próprias operações, zelar pela adoção de práticas que promovam a eficiência no consumo de recursos, como energia elétrica, e o gerenciamento adequado de resíduos, em conformidade com a legislação ambiental vigente, reafirmando seu compromisso com a sustentabilidade durante toda a vigência contratual.

6. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

6.1. Obrigação das partes:

6.1.1. O CONTRATANTE obriga-se a:

6.1.1.1. Proporcionar à CONTRATADA todas as condições necessárias ao pleno cumprimento das obrigações decorrentes deste Termo de Referência;

6.1.1.2. Emitir Nota de Empenho a crédito do fornecedor no valor correspondente ao contratado.

6.1.1.3. Encaminhar a Nota de Empenho para a CONTRATADA;

6.1.1.4. Prestar as informações e esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATADA durante a execução do contrato;

6.1.1.5. Acompanhar e fiscalizar a execução do Contrato, por meio de Fiscal designado, bem como atestar nas Notas Fiscais correspondentes aos serviços executados;

6.1.1.6. Notificar, por escrito, a CONTRATADA na ocorrência de eventuais falhas no curso da execução contratual, aplicando, se for o caso, as penalidades previstas neste instrumento.

6.1.1.7. Efetuar o pagamento à CONTRATADA, de acordo com as condições estabelecidas neste Termo de Referência.

6.1.2. A CONTRATADA terá, dentre outras previstas nos instrumentos legais, as seguintes obrigações:

6.1.2.1 Realizar a prestação dos serviços, nas especificações e na quantidade exigidas, assim como com as características descritas neste Termo de Referência;

6.1.2.2. Comunicar imediatamente à fiscalização toda e qualquer irregularidade ou dificuldade que impossibilite a execução do objeto;

6.1.2.3. Atender às solicitações da Contratante, no prazo fixado pela fiscalização do contrato, nos casos em que ficar constatado descumprimento das obrigações relativas à execução do objeto, conforme descrito neste Termo de Referência;

6.1.2.4. Obedecer rigorosamente às normas legais e especificações contidas neste Termo de Referência e na proposta fornecida;

6.1.2.5. Manter as condições inicialmente pactuadas durante toda a execução contratual.

6.1.2.6. Responsabilizar-se pela inexecução parcial ou total do objeto deste termo de referência;

6.1.2.7. Não subcontratar o objeto sem autorização formal do Contratante, nos termos do art. 122 da Lei nº 14.133/2021.

6.1.2.8. Manter o caráter confidencial dos dados e informações obtidos por qualquer meio ou prestados pelo TRE-MA, não os divulgando, copiando, fornecendo ou mencionando a terceiros e nem a quaisquer pessoas ligadas direta ou indiretamente à Contratada, durante e após a vigência do contrato, observados ainda, no que couber, as diretrizes vigentes adstritas à LGPD (Lei Geral de Proteção de Dados).

6.2. Hipóteses de inexecução e sanções

6.2.1. Infrações e Penalidades por Descumprimento dos Níveis de Serviço (SLA)

6.2.1.1. O descumprimento dos prazos estabelecidos na tabela do item 3.2.2 ("Definição das Prioridades e Prazo de Atendimento dos Chamados") configurará inexecução parcial do contrato e sujeitará a CONTRATADA à aplicação de multa, calculada sobre o valor da hora técnica vigente na data da infração, conforme os seguintes critérios:

a) Multa por atraso no Tempo de Resposta (Início do Atendimento):

- Para cada hora ou fração de hora de atraso no início do atendimento de um chamado, será aplicada uma multa de 1% (um por cento) do valor da hora técnica.

b) Multa por atraso no Tempo de Solução:

- Prioridade Crítica: Multa de 5% (cinco por cento) do valor da hora técnica por hora ou fração de atraso na solução.
- Prioridade Alta: Multa de 3% (três por cento) do valor da hora técnica por hora ou fração de atraso na solução.
- Prioridade Média: Multa de 2% (dois por cento) do valor da hora técnica por hora ou fração de atraso na solução.
- Prioridade Baixa: Multa de 1% (um por cento) do valor da hora técnica por hora ou fração de atraso na solução.

6.2.1.2 As multas por descumprimento de SLA serão apuradas mensalmente e consolidadas antes da emissão da fatura.

6.2.2. Outras Infrações Administrativas

6.2.2.1. Comete infração administrativa, nos termos da Lei nº 14.133/2021, a contratada 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.

6.2.2.2 As sanções administrativas serão aplicadas de acordo com a gravidade das infrações cometidas pela Contratada, nos seguintes casos:

- a) Advertência, nos casos de menor potencial lesivo, assim entendidas como aquelas que não comprometam a execução do objeto.
- b) Impedimento de licitar e contratar com a União pelo prazo de até 3 (três) anos, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas "b", "c" e "d" do item 6.2.2.1, sempre que não se justificar a imposição de penalidade mais grave;
- c) Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, quando praticadas as condutas descritas nas alíneas "e", "f", "g" e "h" do item 6.2.2.1, bem como pela prática de condutas sujeitas à sanção de impedimento de licitar e contratar que, pela extensão dos danos, justifiquem a imposição de penalidade mais grave;

6.2.2.3. Para as hipóteses de descumprimento parcial do contrato, será aplicada multa compensatória de até 10 % (dez por cento) sobre o valor da nota de empenho, podendo ser cumulada com rescisão contratual. Considerar-se-á descumprimento parcial do contrato, sem prejuízo das demais hipóteses previstas na legislação:

- a) Perder, durante a execução contratual, as condições inicialmente pactuadas;
- b) Subcontratar o objeto desta contratação sem autorização prévia da Administração;
- c) Descumprir outras obrigações acessórias estabelecidas no contrato.

6.2.2.4. Para as hipóteses de descumprimento total do contrato será aplicada multa compensatória de até 15% (quinze por cento) sobre o valor da nota de empenho, podendo ser cumulada com rescisão contratual. Considerar-se-á descumprimento total do contrato:

a) Abandono do contrato: Caracterizado pela interrupção da prestação dos serviços e pela falha em responder aos canais de comunicação oficiais do TRE-MA por um período superior a 48 (quarenta e oito) horas úteis.

b) Incapacidade técnica reiterada: A demonstração contínua e comprovada de inaptidão para solucionar os chamados técnicos, especialmente os de prioridade "Crítica" e "Alta", resultando em prejuízo para a continuidade dos serviços do TRE-MA.

c) Violação de sigilo: A divulgação ou o uso indevido, devidamente comprovado, de informações confidenciais ou dados sensíveis aos quais a CONTRATADA tenha tido acesso em razão da execução contratual.

d) Recusa injustificada: A recusa formal e injustificada em atender a demandas que estejam claramente abrangidas pelo escopo do objeto contratado.

e) Perda superveniente de habilitação: A perda de qualquer das condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação, caso não seja sanada no prazo estabelecido pelo TRE-MA.

6.2.2.5. O valor da multa será, preferencialmente, descontado do pagamento a ser efetuado ao fornecedor, se o valor do pagamento for insuficiente, fica o fornecedor obrigado a recolher a importância devida no prazo de 15 (quinze) dias, contados da comunicação oficial;

6.2.2.6. Esgotados os meios administrativos para cobrança do valor devido pelo fornecedor, será encaminhada para inscrição em dívida ativa;

6.2.2.7. As penalidades serão registradas no SICAF;

6.2.2.8. Deverão ser observados, na hipótese de aplicação das sanções administrativas, os princípios do devido processo legal e da ampla defesa.

6.2.2.9. Antes da aplicação da multa será facultada a defesa do interessado no prazo de 15 (quinze) dias úteis, contado da data de sua intimação.

6.2.2.10. A aplicação de sanções administrativas não obsta as responsabilidades legais da contratada por perdas e danos causados à Administração Pública;

6.2.2.11. Em caso de não regularização da documentação entregue anexa à nota fiscal, após o decurso do prazo concedido pela Contratante, o contrato será rescindido e será aplicada multa de 10% sobre o valor do empenho;

6.2.2.12. A aplicação das sanções previstas neste instrumento não exclui, em hipótese alguma, a obrigação de reparação integral do dano causado ao Contratante;

6.2.2.13. Todas as sanções previstas neste Contrato poderão ser aplicadas cumulativamente com a multa;

6.2.2.14. A aplicação das sanções realizar-se-á em processo administrativo que assegure o contraditório e a ampla defesa à Contratada, 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;

6.2.2.15. 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.

6.2.2.16. 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.

6.2.2.17. 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

6.2.2.18. Os débitos da contratada 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 a contratada possua com o mesmo órgão ora contratante.

6.3. Recebimento do Objeto

Considerando a natureza de prestação de serviços contínuos e sob demanda, o recebimento do objeto ocorrerá em duas etapas: o recebimento provisório, realizado ao término de cada serviço (chamado), e o recebimento definitivo, consolidado mensalmente para fins de faturamento e pagamento.

6.3.1. Recebimento Provisório (Por Chamado)

a) O recebimento provisório ocorrerá ao final de cada chamado atendido pela CONTRATADA, no prazo de até **2 (dois) dias úteis** após a apresentação do respectivo Relatório Técnico de Atividades.

b) O fiscal técnico ou a equipe por ele designada (Seção de Gestão de Redes - SERED) realizará a análise do relatório, verificando se a demanda foi atendida em conformidade com o solicitado, se a solução foi eficaz e se as horas apontadas são condizentes com o trabalho executado.

c) A validação do Relatório Técnico de Atividades pelo técnico do TRE-MA formaliza o aceite provisório do serviço específico daquele chamado.

d) Caso sejam identificadas falhas, não conformidades ou se o serviço for considerado insatisfatório, o fiscal notificará formalmente à CONTRATADA para que proceda às correções necessárias, sem ônus adicional para o TRE-MA. As horas pendidas para a correção de falhas não serão debitadas do banco de horas.

6.3.2. Recebimento Definitivo (Mensal)

a) O recebimento definitivo ocorrerá mensalmente, no prazo de até **5 (cinco) dias úteis** após a apresentação, pela CONTRATADA, do Relatório Mensal Consolidado de Horas.

b) Este recebimento consiste na análise, pelo fiscal do contrato, do conjunto de todos os serviços cujos recebimentos provisórios foram efetuados ao longo do mês de referência. O fiscal verificará a conformidade do relatório consolidado com os chamados atendidos e validados.

c) O ato do recebimento definitivo será formalizado pelo **atesto técnico** realizado pelo fiscal do contrato, que servirá como declaração de que os serviços do período foram prestados de acordo com as especificações do contrato e deste Termo de Referência, autorizando o prosseguimento para a fase de pagamento.

6.3.3. Fiscalização Contratual

a) A fiscalização do contrato, a cargo dos fiscais designados, ocorrerá durante toda a sua vigência e não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA por quaisquer irregularidades, inclusive por vícios ou defeitos que venham a se manifestar posteriormente.

b) Os fiscais do contrato deverão registrar todas as ocorrências relacionadas à execução dos serviços e determinar as ações necessárias para a regularização de falhas, encaminhando os apontamentos ao Gestor do Contrato para as providências cabíveis, se necessário.

7. CRITÉRIO DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

7.1. Mensalmente, a CONTRATADA apresentará um relatório consolidado das horas consumidas no período, que servirá de base para a emissão da nota fiscal, a qual deverá ser atestada pelo fiscal do contrato antes do pagamento.

7.2. O pagamento do valor devido será realizado no prazo de até 30 (trinta) dias, contados da data da apresentação da nota fiscal pela CONTRATADA, devidamente atestada pelo Fiscal do Contrato, mediante certidões de regularidade fiscal e trabalhista.

7.3. Antes de cada pagamento, será realizada consulta ao SICAF para verificar a manutenção das condições pactuadas.

7.4. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade da CONTRATADA, será providenciada sua NOTIFICAÇÃO, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério da CONTRATANTE.

7.5. Persistindo a irregularidade, a CONTRATANTE, a seu critério, adotará as medidas necessárias à rescisão contratual, sem prejuízo da aplicação de penalidades previstas em capítulo próprio.

7.6. As faturas deverão ser encaminhadas à Assistência de Gestão de Contratos - ASGEC, através do e-mail: asgec@tre-ma.jus.br.

8. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

8.1. Contratação, por meio de PREGÃO ELETRÔNICO do tipo MENOR PREÇO, com fulcro no art. 6º, inciso XLI e arts. 28 e 29 da Lei nº 14.133/2021, em atendimento aos requisitos e especificações previstos no item 3 deste Termo de Referência.

8.2. Como critérios de habilitação serão aferidas a regularidade fiscal e trabalhista do licitante, nos termos previstos no Edital do certame.

8.3. O objeto será licitado em lote único, dada a inviabilidade técnica de seu parcelamento, justificada pela alta interdependência entre as plataformas de hiperconvergência e virtualização, que operam como uma solução tecnológica coesa e integrada. O fracionamento do suporte técnico para componentes tão interdependentes comprometeria a eficiência do diagnóstico, a agilidade na resolução de incidentes e a responsabilidade pela estabilidade do ambiente como um todo.

9. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

9.1. As Licitantes deverão apresentar Atestado(s) de Capacidade Técnica (ACT), emitido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado que comprove(m):

9.1.1. A prestação de serviços de suporte técnico, gerenciamento, operacionalização ou administração de ambientes **HPE SimpliVity e VMware Data Center Virtualization**;

- 9.2. Serão aceitos ACTs que comprovem serviços prestados com duração mínima de 12 (doze) meses ou, alternativamente, com carga mínima de **150 (cento e cinquenta) horas técnicas**.
- 9.3. O(s) atestado(s) deve(m) conter o nome, endereço e o telefone de contato do(s) atestador(es), ou qualquer outro meio com o qual os fiscais possam manter contato com a(s) pessoa(s) declarante(s).
- 9.4. A CONTRATADA deverá comprovar no momento da assinatura do contrato que possui em sua equipe técnica, profissionais qualificados (tantos quanto forem necessários), com, pelo menos, as seguintes certificações listadas abaixo ou superiores:
- 9.4.1. Certificação ITIL V4 Foundation Certified;
- 9.4.2. VMware Certified Professional Data Center Virtualization (VCP-DCV) para vSphere 7.x, pelo menos;
- 9.4.3. HPE Product Certified - SimpliVity;
- 9.5. As comprovações relativas aos vínculos dos profissionais elencados acima, serão realizadas por meio da carteira de trabalho do profissional, do contrato social em vigor (em sendo sócio da empresa), ou, ainda, da apresentação de contrato de prestação de serviços, sem vínculo trabalhista e regido pela legislação civil comum, além dos respectivos certificados, quando da assinatura do contrato.

10. QUALIFICAÇÃO ECONÔMICO-FINANCEIRA

- 10.1 Certidão Negativa de Falência, recuperação judicial ou extrajudicial, expedida pelo Cartório Distribuidor da sede da licitante, com emissão de até 60 dias antes da abertura da Sessão Pública;
- 10.2. No caso de certidão positiva de recuperação judicial ou extrajudicial, a licitante deverá apresentar a comprovação de que o respectivo plano de recuperação foi acolhido judicialmente, na forma do art. 58, da Lei n.º 11.101, de 09 de fevereiro de 2005, sob pena de inabilitação, devendo, ainda, comprovar todos os demais requisitos de habilitação.
- 10.3. Balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demonstrações contábeis dos 02 (dois) últimos exercícios sociais, já exigíveis e apresentados na forma da lei, que comprovem a boa situação financeira mediante obtenção de índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), superiores a 1 (um), através das fórmulas abaixo, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados por índices oficiais quando encerrado há mais de 3 (três) meses da data de apresentação da proposta:
- Ativo Circulante + Realizável a Longo Prazo
I - Liquidez Geral (LG) = -----;
- Passivo Circulante + Passivo Não Circulante
Ativo Total
II - Solvência Geral (SG) = -----; e
- Passivo Circulante + Passivo Não Circulante
Ativo Circulante
III - Liquidez Corrente (LC) = -----
- Passivo Circulante
- 10.4 As empresas que apresentarem resultado igual ou menor que 1 (um), em qualquer dos índices referidos acima, em vista dos riscos para a administração, deverão comprovar patrimônio líquido no valor mínimo de 10% (dez por cento) do valor total estimado para a contratação.
- 10.5 As empresas criadas no exercício financeiro da licitação deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura.
- 10.6 O balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis limitar-se-ão ao último exercício no caso de a pessoa jurídica ter sido constituída há menos de 2 (dois) anos.

11. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

11.1 Conforme exigência legal, foi realizada pesquisa de preços de mercado e estimativa de custos junto às empresas do ramo do objeto licitado para apuração do preço estimado para a despesa de R\$ 105.876,00 (Cento e cinco mil, oitocentos e setenta e seis reais).

Item	Descrição	Quantidade	Valor unitário	Valor Total
1	Contratação de banco de horas de serviços técnicos especializados em plataformas de hiperconvergência HPE SimpliVity e virtualização VMware, com utilização sob demanda, durante a vigência de 30 (trinta) meses.	300 horas	R\$ 352,92	R\$ 105.876,00

12. VIGÊNCIA CONTRATUAL

12.1. O Contrato vigorará pelo prazo de 30 (trinta) meses, a contar da data de sua publicação.

13. REAJUSTE

13.1. O preço dos serviços contratados será fixo e irrevogável nos primeiros 12 (doze) meses, contados da publicação do contrato. Somente após esse período o preço poderá ser reajustado, por negociação entre as partes, limitando-se no máximo ao Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo - IPCA acumulado dos últimos 12 (doze) meses anteriores à data do reajuste, mediante requerimento escrito da contratada, devidamente fundamentado e com autorização expressa da Administração.

13.2. Caso a CONTRATADA não solicite tempestivamente o reajuste e o contrato seja prorrogado sem pleiteá-lo, ocorrerá a preclusão do direito ao reajuste.

13.3. Também ocorrerá a preclusão do direito ao reajuste se o pedido for formulado depois de extinto o contrato.

14. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

14.1. A execução dos serviços será custeada através da seguinte fonte:

14.2. Orçamento de Segurança, Setor SERED, Plano Interno SIN EQUTIC.

14.3. O complemento dos recursos para esta contratação, caso necessário, será indicado pela STIC e COINF.

15. PREVISÃO NO PLANO ANUAL DE CONTRATAÇÕES

15.1. Esta contratação está prevista no Plano de Contratações Anual - PCA do exercício de 2025.

16. APROVAÇÃO E ASSINATURA

16.1. A **Equipe de Planejamento da Contratação** foi formalmente constituída em conformidade com a **Portaria TRE-MA nº 550/2025** (doc. SEI nº 2463627), bem como com o disposto no **Guia de Contratações de TIC do Poder Judiciário**, anexo à **Resolução CNJ nº 468/2022**.

São Luís-MA, 18 de agosto de 2025.

Diego Souza Gomes
Integrante Técnico
Matrícula: 30990762

Christiano Anderson Neitzke
Integrante Demandante
Matrícula: 30990510

Sebastião Silva Penha
Integrante Demandante Substituto
Matrícula: 3099947

José Wagner Sales Ferreira
Secretário de Tecnologia da Informação e Comunicação
Matrícula: 3099787



Documento assinado eletronicamente por **DIEGO SOUZA GOMES, Analista Judiciário**, em 20/08/2025, às 17:59, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **SEBASTIÃO SILVA PENHA, Técnico Judiciário**, em 20/08/2025, às 18:05, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **CHRISTIANO ANDERSON NEITZKE, Coordenador(a)**, em 20/08/2025, às 23:28, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **JOSÉ WAGNER SALES FERREIRA, Secretário(a)**, em 21/08/2025, às 09:06, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <https://sei.tre-ma.jus.br/autenticar> informando o código verificador **2543250** e o código CRC **73FF3551**.

0007703-08.2025.6.27.8000	2543250v2
---------------------------	-----------