



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO PIAUÍ

Termo de Referência Nº 105

1. OBJETO

1.1. Contratação de serviços técnicos especializados na área de Tecnologia da Informação, por meio da execução continuada de serviços de sustentação de infraestrutura de tecnologia da informação, abrangendo atividades relacionadas a suporte à rede, banco de dados e de suporte técnico remoto e presencial aos usuários de soluções de tecnologia da informação.

2. DA JUSTIFICATIVA

2.1. Crescimento intenso de trabalho nas áreas responsáveis pela Tecnologia da Informação das organizações. Esse aumento no conjunto de atividades exercidas pelo setor de TI decorre de diversas razões, dentre as quais se podem destacar: a relação cada vez mais direta entre os processos de negócio e a TI;

2.2. Crescente necessidade de obtenção de informações precisas, confiáveis e em tempo para a tomada de decisão;

2.3. A automação contínua dos processos de trabalho objetivando sua celeridade e economicidade;

2.4. Atividades das eleições no Brasil, cujo modelo está baseado na automação do voto, as unidades responsáveis pelas atividades de TI no Tribunal Regional Eleitoral do Piauí têm expressiva carga de trabalho;

2.5. Adequação a alguns projetos – com envergadura nacional, alta complexidade de negócio e apoiados, em sua plenitude, na tecnologia – estão em desenvolvimento sob gestão do Tribunal Superior Eleitoral e demandam recursos de TI dos tribunais regionais eleitorais. Entre eles, cabe destacar a Biometria e o Processo Judicial Eletrônico – PJe;

2.6. Aumento significativo de atividades executadas de maneira remota, como reuniões e audiências, aumentando a necessidade de suporte a novas tecnologias;

2.7. Necessidade de provisão de todo aparato de segurança contra acessos indevidos, ataques ao ambiente de produção, perdas de informações; a garantia de autenticidade e de integridade de todos os documentos digitais que comporão os processos eletrônicos; o suporte por uma equipe técnica qualificada, entre muitos outros pontos ora não apresentados;

2.8. Harmoniza-se a presente contratação, na forma pretendida, com o planejamento deste Tribunal e às disposições insertas na Resolução do TSE de nº 23.234/2010, que visa a otimização de recursos orçados para executá-la.

2.9. Existência neste TRE-PI de um Planejamento Estratégico da Justiça Eleitoral do Piauí para o período 2021 – 2026 aprovado por meio da Resolução nº 420, de 28 de junho de 2021, que alinha o Planejamento Estratégico do TRE-PI ao da Justiça Eleitoral. Esse serviço está alinhado ao Plano Diretor de Tecnologia da Informação – PDTI – período 2021 – 2026.

2.10. A necessidade de suporte aos usuários e à infraestrutura de TI está presente nesses instrumentos de planejamento, isso porque o cumprimento da agenda atual do TRE-PI está em muito condicionado ao atendimento das demandas de TI.

2.11. Legítima a contratação o Decreto nº 9.507/2018, que dispõe sobre a contratação de serviços pela Administração Pública Federal para atividades acessórias e, ainda, os Decretos nº 7174/2010 e 10.356/2020, que versam sobre a contratação de bens e serviços de informática.

2.12. Justifica-se assim, a contratação dos serviços supracitados, na forma descrita neste documento, dado à viabilidade da realização das atividades com eficiência e eficácia por pessoa jurídica capacitada para tal finalidade.

3. OBJETIVOS

3.1. A contratação de uma empresa especializada no suporte básico e especializado em TI, objetiva manter e, na medida do possível, ampliar os serviços prestados atualmente ao TRE-PI pelos contratos que cobrem estes serviços.

3.2. Na forma delineada neste Termo de Referência, pretende-se diminuir o tempo de resposta às demandas internas e externas, visto que, com a presença dos profissionais, o tempo de saneamento diminuirá sobremaneira.

4. CONCEITUAÇÃO PARA ESTA CONTRATAÇÃO

4.1. CONTRATANTE – Tribunal Regional Eleitoral do Piauí – TRE-PI.

4.2. EQUIPE DE GESTÃO – é aquela formada por servidores deste TRE-PI sob os quais repousa a responsabilidade de gerência desta contratação.

4.3. FISCALIZAÇÃO FÍSICA OU TÉCNICA – ações não gerenciais exercidas por servidor(es) designado(s) em portaria da presidência responsável(is) pela verificação contínua da execução das soluções tecnológicas desta contratação;

4.4. FISCALIZAÇÃO FINANCEIRA – ações não gerenciais exercidas por servidor(es) designado(s) em portaria da presidência responsável(is) pela verificação das condições fiscais da CONTRATADA para recebimento de valores junto a este Órgão;

4.5. FISCALIZAÇÃO DA GARANTIA - ações não gerenciais exercidas por servidor(es) designado(s) em portaria da presidência responsável(is) pela verificação junto a CONTRATADA e ente garantidor de todos os requisitos de cobertura da apólice apresentada, bem como de eventuais acréscimos;

4.6. TR – Termo de Referência;

4.7. EQUIPE RESIDENTE – conjunto dos terceirizados disponibilizados pela CONTRATADA ao CONTRATANTE;

4.8. PREPOSTO – é o representante da CONTRATADA, aceito pela Administração, no local dos serviços, para representá-la na execução do contrato, admitindo-se que seja designado para tal um dos integrantes da Equipe Residente.

4.9. SERVIÇOS EMERGENCIAIS – são aqueles que impedem ou que podem vir impedir em um prazo curto o funcionamento da unidade administrativa requerente, assim classificada pela Equipe de Gestão desta contratação, e que devem ser atendidos no mesmo dia da emissão da Ordem de Execução de Serviços.

4.10. CHAMADO TÉCNICO – compreende todas as solicitações de usuários abertas na Central de Serviços de TI que poderão ser tarefas do tipo suporte, rotineiras e demandadas e que serão consideradas para análise do atendimento aos níveis mínimos de serviços.

4.11. DIÁRIA DE DESLOCAMENTO – corresponde à indenização devida à CONTRATADA referente ao custo de hospedagem e alimentação de profissional da Equipe Residente quando ocorrer deslocamento deste nos termos do subitem 11.16 para município distinto ao desta Capital.

5. DOS SERVIÇOS

5.1. A escolha da contratada para prestação dos serviços será por Pregão Eletrônico, do tipo menor preço.

5.2. A CONTRATADA deverá ter conhecimento e capacitação técnica para prestar os serviços abaixo relacionados, que poderão ser demandados a qualquer tempo, de acordo com o Anexo XV - Resumo da Tabela de Tarefas, definida pelo TRE-PI e que evolui no decorrer do contrato.

5.3. Descrição dos Serviços:

5.3.1. Executar, durante o período de vigência do contrato o monitoramento, operação e suporte da infraestrutura do TRE-PI, para as seguintes atividades:

5.3.1.1. Parametrização, operação e auditoria técnica de rede.

5.3.1.2. Manutenção e suporte a todo o ambiente de software básico de rede, requerendo a realização de estudos comparativos, testes e homologação de configurações.

5.3.1.3. Suporte a sistemas operacionais.

5.3.1.4. Operacionalização de soluções de aperfeiçoamento de funcionalidade, disponibilidade e configuração dos produtos da solução.

5.3.1.5. Execução de procedimentos operacionais e de instalação em conformidade com as documentações existentes e as boas práticas de mercado.

5.3.1.6. Operação, suporte e acompanhamento dos sistemas em produção.

5.3.1.7. Execução dos procedimentos descritos na documentação e participação no processo de melhoria contínua dos procedimentos.

5.3.1.8. Suporte, configuração, customização, parametrização e implantação de sistemas operacionais e servidores de aplicação visando manter a disponibilidade e a performance dos sistemas.

5.3.1.9. Suporte, configuração, customização, parametrização e implantação de softwares de apoio, tais como: ferramentas de desenvolvimento, ferramentas de gerenciamento de impressão, de rede, de segurança e outros, visando manter a disponibilidade e o desempenho dos sistemas.

5.3.1.10. Integração de informações, administração de bases de dados, realização de monitoramento, auditoria dos dados, avaliação de performance e de capacidade de banco de dados.

5.3.1.11. Análise e proposição de soluções adequadas para o ambiente computacional do TRE-PI, sob orientação da equipe de coordenação, gerência e fiscalização.

5.3.1.12. Detecção, análise e resolução dos problemas de funcionalidade, configuração e parametrização.

5.3.1.13. Apoio à implantação e administração de infraestrutura de portais de intranet e internet.

5.3.1.14. Análise de “logs” e registros dos equipamentos, ferramentas e softwares corporativos, com anotações em ferramentas apropriadas e geração de relatórios estatísticos.

5.3.1.15. Implantação, manutenção e disponibilização de documentação técnica dos processos e procedimentos de serviços técnicos realizados.

5.3.1.16. Operação e testes de redes, equipamentos de comunicação de infraestrutura, dados e armazenamento físico e lógico.

5.3.1.17. Registro, em livros ou aplicações apropriadas, de todas as ocorrências de falhas identificadas, correções, intervenções, manutenções e instalações que cada serviço for submetido.

5.3.1.18. Geração de relatórios de ocorrências para todas as falhas de serviços classificados pelo TRE-PI como críticos, com informações de causa e efeito, providências e correções aplicadas e recomendações sobre as lições aprendidas.

5.3.1.19. Geração e ajustes das documentações técnicas e processos de trabalho, com metodologias padronizadas, mantendo sempre atualizadas e nas últimas versões.

5.3.2. Execução de atividades auxiliares de planejamento, modelagem, desenvolvimento, implantação, monitoramento, controle, suporte e manutenção de bases de dados de sistemas, com o objetivo de garantir o armazenamento, acesso, consistência, integridade, disponibilidade e segurança das informações utilizadas pelos usuários internos e externos do TRE-PI, bem como dar suporte aos que desenvolvem sistemas com a utilização de tecnologias, ferramentas e o banco de dados disponíveis no ambiente existente.

5.3.3. Configuração e administração de equipamentos, servidores de mensageria e editoração eletrônica, arquivos, aplicação, intranet, internet, extranet, impressão e outros de controles e de gestão, além dos controladores de domínio nos diversos ambientes operacionais do TRE-PI.

5.3.4. Execução de instalação e configuração de equipamentos e materiais de comunicação de dados, tanto física quanto lógica de microcomputadores para ambiente de rede e sistemas operacionais adotados pelo TRE-PI.

5.3.5. Manutenção da infraestrutura de rede, compreendendo os serviços e atividades inerentes ao ambiente computacional do TRE-PI (hardware e software), no que diz respeito à sua infraestrutura de rede corporativa (física e lógica), servidores e estações de trabalho, administração de rede e segurança física e lógica, em ambientes operacionais, gerenciamento de identidades, protocolos de comunicação e conexão, serviços de proxy e antivírus, rede independente de armazenamento de dados do tipo SAN, NAS, Worm, VTL e unidades robóticas de backup com uso de ferramenta profissional corporativa, roteadores e switches em vários níveis, atualmente em uso, podendo ser modificado em qualquer tempo a critério do TRE-PI.

5.3.6. Manutenção das diversas Bases de Dados, compreendendo os serviços e atividades inerentes à administração de dados e informações, preenchimento e manutenção, administração e desenvolvimento de bases de dados corporativas, manutenção e desenvolvimento de rotinas para extração de dados em ambiente baseado em Bancos de Dados Corporativos e Auxiliares como ORACLE, SQLServer, PostgreSQL e MySQL, atualmente em uso, podendo ser modificado em qualquer tempo a critério do TRE-PI.

5.3.7. Prestar suporte à equipe técnica de atendimento a usuários, tanto por meio de central telefônica nas dependências do TRE-PI quanto via requisição de serviços através de sistema próprio, correio eletrônico, acesso remoto interno e qualquer outra forma de comunicação eletrônica, implementada com base em uma equipe de campo alocada nas dependências do TRE-PI para prestação de suporte presencial, compreendendo os serviços e atividades inerentes aos sistemas operacionais adotados pelo TRE-PI para os usuários, pacotes de serviços para estações, ferramentas de acesso e comunicação e aplicações de sistemas específicos, atualmente em uso, podendo ser modificado em qualquer tempo a critério do TRE-PI.

5.4. A CONTRATADA deverá atender às definições e premissas técnicas e recomendações da STI para execução dos procedimentos demandados, observando, além das recomendadas nas Tarefas, as seguintes:

5.4.1. As atividades de suporte presencial ou remoto deverão ser realizadas em conformidade com os horários e períodos programados e determinados pelo TRE-PI.

5.4.1.1. Serviços e atividades de suporte técnico ao atendimento deverão ser realizados prioritariamente durante o expediente normal da organização.

5.4.1.2. Manutenções evolutivas e proativas, assim como as programadas deverão ser realizadas prioritariamente fora do expediente normal da organização.

5.4.2. Para atividades que não possuam rotinas e processos proativos normatizados, deverão ser analisadas junto com o TRE-PI as melhores maneiras de ativação dos serviços, executando, após autorização, as implantações necessárias e os processos de controle até que a solução esteja totalmente integrada aos recursos de infraestrutura da Organização.

5.4.3. Efetuar a transferência de conhecimento para a equipe técnica do TRE-PI, de todos os novos serviços implantados ou modificados, mediante documentação técnica mantida em repositório adotado pelo TRE-PI para esse fim.

5.4.4. Apoiar a equipe técnica para execução de demandas do TRE-PI, nos serviços de administração de rotinas, implantação documentada de recursos e procedimentos, controle, operação e monitoração da infraestrutura de redes para os serviços, quanto a:

5.4.4.1. Elaboração de procedimentos, programação e de controle das atividades operacionais e de instalação.

5.4.4.2. Avaliação, diagnóstico e proposição de soluções de aperfeiçoamento de performance, disponibilidade e configuração dos produtos da solução (servidores e elementos físicos ativos como roteadores e distribuidores de rede).

5.4.4.3. Análise, suporte e acompanhamento da produção de sistemas operacionais e de suporte à infraestrutura, visando o cumprimento de prazos de entregas dos produtos finais (relatórios, arquivos, atualizações, publicações, entre outros semelhantes).

5.4.4.4. Padronização, mensuração e avaliação dos indicadores de nível de serviço da rede, dos recursos de telecomunicações e suporte aos serviços de rede.

5.4.5. Os serviços deverão ser executados por recursos especialistas habilitados, com base em cursos e certificações oficiais, e com experiência em diagnóstico proativo de problemas em ambientes complexos, com capacidade técnica mínima para atender à complexidade especificada no procedimento.

5.4.5.1. Os cursos e certificações exigidas estão listadas no Anexo XII – Especificações por Perfil.

5.4.5.2. O atendimento aos requisitos obrigatórios de qualificação profissional deverá ser comprovado junto à contratante até 48 (quarenta e oito) horas antes do início das atividades do profissional no contrato, mediante apresentação de diplomas, certificados, registros em carteira de trabalho ou contratos de trabalho assinados.

5.4.5.3. No caso das certificações, a contratada terá 60 (sessenta) dias, após o início das atividades de cada colaborador, para apresentá-las, em função dos prazos necessários para realização das provas e recebimento da documentação pelos profissionais.

5.4.5.4. Serão aceitas certificações similares às requeridas para qualificação técnica. Para que uma certificação alternativa seja aceita, é necessária a aprovação por parte da contratante.

5.5. Requisitos de Qualidade e Segurança

5.5.1. São requisitos exigidos da CONTRATADA com relação ao Padrão de Qualidade dos Serviços:

5.5.1.1. As tarefas deverão ser realizadas com base nas boas práticas nacionais e internacionais voltadas para tecnologia da informação, preconizadas por modelos como ITIL (*IT Infrastructure Library*), ISO 20.000, COBIT e nas boas práticas preconizadas pelo PMBOK (*Project Management Base of Knowledge*).

5.5.1.2. Os cursos e certificações que serão exigidos de profissionais da contratada estão listados no Anexo XII – Especificações por Perfil, e deverão ser comprovadas pela CONTRATADA quando da apresentação da equipe técnica.

5.5.1.3. Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos neste processo de contratação, com observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação, bem como observar conduta adequada na utilização dos materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios.

5.5.1.4. Manter, durante todo o período de vigência do ajuste, todas as condições exigidas para a habilitação.

5.5.1.5. Fornecer toda a mão-de-obra qualificada para a execução dos trabalhos de infraestrutura e suporte em quantidade suficiente para atender à demanda.

5.5.1.6. Fiscalizar regularmente os seus recursos técnicos designados para a prestação dos serviços, verificando as condições em que as atividades estão sendo realizadas.

5.5.1.7. Corrigir todos os serviços que não forem considerados satisfatórios pelo DEMANDANTE ou FISCAL TÉCNICO, mediante justificativa, sem que caiba qualquer acréscimo no custo contratado, independentemente das penalidades previstas e Níveis Mínimos de Serviços fixados.

5.5.1.8. Executar fielmente o objeto contratado, de acordo com as normas legais, em conformidade com a proposta apresentada e com as orientações do TRE-PI, observando sempre os Níveis Mínimos de Serviços.

5.5.2. São requisitos exigidos com relação à Política de Segurança da Informação:

5.5.2.1. A CONTRATADA deverá obedecer aos critérios, padrões, normas e procedimentos operacionais adotados pelo TRE-PI.

5.5.2.2. Manter sigilo, sob pena de responsabilidades civis, penais e administrativas, sobre todo e qualquer assunto de interesse do TRE-PI ou de terceiros de que tomar conhecimento em razão da execução do objeto deste Contrato devendo orientar seus empregados nesse sentido.

5.5.2.3. Promover o afastamento, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas após o recebimento da notificação por e-mail, de qualquer dos seus recursos técnicos que não correspondam aos critérios de confiança ou que perturbe a ação da equipe de fiscalização do TRE-PI.

5.5.2.3.1. O pedido de afastamento será motivado e justificado pelo TRE-PI.

5.5.2.4. Responsabilizar pelos materiais, produtos, ferramentas, instrumentos e equipamentos disponibilizados para a execução dos serviços, não cabendo ao TRE-PI qualquer responsabilidade por perdas decorrentes de roubo, furto ou outros fatos que possam vir a ocorrer.

5.5.2.5. Não veicular publicidade acerca dos serviços contratados, sem prévia autorização, por escrito, do TRE-PI.

5.5.2.6. 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-PI e as configurações de hardware e de softwares decorrentes.

5.5.2.6.1. Os técnicos da contratada deverão assinar termo de confidencialidade (modelo disponível no Anexo XIII) antes de iniciar suas atividades junto ao TRE-PI.

5.5.2.6.2. O termo de confidencialidade também deverá ser assinado pelo representante da empresa contratada.

5.5.2.7. 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.

5.5.2.8. 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 do TRE-PI, dos mecanismos de criptografia e autenticação:

5.5.2.9. Executar todos os testes de segurança necessários e definidos na legislação pertinente.

5.5.2.10. Submeter seus recursos técnicos aos regulamentos de segurança e disciplina instituídos pelo TRE-PI, durante o tempo de permanência nas suas dependências.

5.6. São requisitos mínimos exigidos da CONTRATADA com o objetivo de aperfeiçoamento dos processos de gerenciamento de serviços de TI adotados pelo Tribunal:

5.6.1. Elaborar documentos, relatórios gerenciais e outros, referentes ao acompanhamento da execução dos Serviços, quando solicitados pela equipe técnica do Tribunal.

5.6.2. Realizar os serviços de modo que não prejudiquem o andamento normal das atividades do TRE-PI em horário de seu expediente normal.

5.6.3. A CONTRATADA deverá considerar o horário de **7h às 19h** como horário normal de expediente, para os dias úteis.

5.6.4. Os serviços serão prestados de **segunda a sexta-feira**, no horário compreendido entre **7h e 19h**, em horário definido pela Secretaria de Tecnologia da Informação do TRE-PI, obedecendo aos preceitos legais, para uma jornada de 44 (quarenta e quatro) horas semanais.

5.6.5. A jornada de trabalho poderá ser acrescida, por interesse exclusivo do CONTRATANTE, desde que não ultrapasse o limite de 10 (dez) horas diárias, com intervalo mínimo de descanso de acordo com a legislação vigente;

5.6.6. Para atendimento de jornada extraordinária, a CONTRATADA não poderá descumprir norma trabalhista, bem como aquelas relativas à Convenção ou Acordo Coletivo, inclusive, com relação ao descanso semanal remunerado, sob pena de aplicação da Súmula 146 do TST. Caso a circunstância exija, a CONTRATADA poderá designar profissional diverso daquele que executa normalmente o trabalho para desempenhar as atividades em caráter excepcional;

5.6.6.1. O pagamento das horas suplementares será realizado por meio de faturamento distinto do faturamento da prestação dos serviços;

- 5.6.7. Implantar adequadamente o planejamento, a execução e a supervisão permanente das tarefas demandadas, de forma a obter uma operação correta e eficaz, realizando os serviços de forma metódica e constante, mantendo sempre em perfeita ordem todas as dependências do TRE-PI.
- 5.6.8. Comunicar às unidades do TRE-PI responsáveis pela fiscalização do contrato, por escrito, qualquer anormalidade, bem como atender prontamente o que lhe for solicitado e exigido.
- 5.6.9. Responder, por escrito, no prazo máximo de 48 horas, a quaisquer esclarecimentos de ordem técnica, pertinentes à execução dos serviços, que venham porventura a ser solicitado pelo TRE-PI.
- 5.6.10. Selecionar e treinar adequadamente os recursos técnicos alocados para prestação dos serviços.
- 5.6.11. Dar conhecimento da documentação técnica de processos de execução de serviços aos seus recursos técnicos alocados, de acordo com a capacitação de cada um, e fazer com que as atividades sejam executadas conforme os procedimentos definidos pela área demandante.
- 5.6.12. Colocar seu corpo técnico à disposição do TRE-PI para orientação quanto à execução dos serviços, sempre que solicitado.
- 5.6.13. Promover a transferência de conhecimento para os técnicos indicados pelo demandante, de forma a permitir a completa gerência, operação, monitoramento e otimização da solução.
- 5.6.14. Comunicar à equipe técnica do TRE-PI qualquer anormalidade verificada na entrega das tarefas e prestar os devidos esclarecimentos, sempre que solicitados.
- 5.6.15. Acatar as determinações feitas pelo fiscal do contrato em relação ao cumprimento do objeto deste Contrato.
- 5.6.16. Prestar, de imediato, todos os esclarecimentos solicitados pela fiscalização do TRE-PI no que diz respeito ao cumprimento do objeto contratado.
- 5.7. São requisitos exigidos da CONTRATADA com relação às Normas Gerais dos Recursos contratados:
- 5.7.1. A CONTRATADA fica terminantemente proibida de utilizar qualquer servidor da Justiça Eleitoral na execução dos serviços contratados, nos termos do que estabelece o Art. 9º. Inciso III, da Lei nº 8.666/93, sob pena de imediata rescisão contratual.
- 5.7.2. Apresentar seus recursos técnicos com pontualidade, de acordo com os horários fixados pelo TRE-PI, para fins de execução dos serviços contratados.
- 5.7.3. Responsabilizar-se por danos causados ao patrimônio do TRE-PI, ou de terceiros, ocasionados por seus empregados, em virtude de dolo ou culpa, durante a execução do objeto contratado.
- 5.7.4. Manter, durante o período de contratação, o atendimento das condições de habilitação exigidas na licitação.
- 5.7.5. Responsabilizar-se pelos danos causados ao Tribunal Eleitoral ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade à fiscalização ou o acompanhamento da entrega dos insumos pelo TRE-PI.
- 5.7.6. Cumprir, às suas próprias expensas, todas as cláusulas contratuais que definam suas obrigações.
- 5.7.7. Responsabilizar-se por quaisquer acidentes de que possam ser vítimas seus empregados e prepostos, quando nas dependências do TRE-PI, devendo adotar as providências que, a respeito, exigir a legislação em vigor.
- 5.8. A CONTRATADA assumirá, sem que haja responsabilização do TRE-PI, todos os encargos, tributos e multas relativos a execução do contrato, devendo:
- 5.8.1. Arcar com as despesas decorrentes de qualquer infração cometida por seus recursos técnicos, inclusive com as glosas previstas, quando da execução dos serviços especificados nas Ordens de Serviços.
- 5.8.2. Assumir a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho, quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas os seus empregados durante a execução deste contrato, ainda que acontecido em dependência do TRE-PI.
- 5.8.3. Assumir a responsabilidade pelo pagamento de eventuais multas aplicadas por quaisquer autoridades federais, estaduais e municipais, em consequência de fato a ela imputável e relacionada com a execução do objeto deste contrato.
- 5.8.4. Assumir a responsabilidade por todos os prejuízos advindos de perdas e danos, incluindo despesas judiciais e honorários advocatícios resultantes de ações judiciais que o TRE-PI for compelido a responder por força desta contratação.
- 5.9. A CONTRATADA deverá, em prazo de até 60 dias contados da publicação do extrato do contrato no Diário Oficial da União, implantar escritório para administração do contrato na cidade de Teresina, capital do Estado do Piauí. **Será admitida a possibilidade de escritório virtual/sala compartilhada.**

6. DOS QUANTITATIVOS ESTIMADOS – USUÁRIOS E EQUIPAMENTOS

6.1. De forma a mensurar a demanda a ser atendida, levou-se em consideração o quantitativo de usuários ativos dos serviços de TI das Unidades do TRE-PI a serem abrangidas pela contratação em questão; o parque computacional e o quantitativo anual de chamados técnicos atendidos conforme quadros abaixo.

USUÁRIOS	QUANTITATIVO
Usuários Internos	1.255
Usuários Externos	6.923

EQUIPAMENTOS	QUANTITATIVO
Computadores	1.138
Notebooks	394

Impressoras e Multifuncionais	381
Servidores Físicos	15
Servidores Virtuais	132

ATENDIMENTOS (2020)	QUANTITATIVO
Incidentes	3.996
Requisições	8.764
TOTAL	12.760

Obs: O ano de 2020 foi utilizado por se tratar de ano eleitoral, onde a demanda é maior.

ATENDIMENTOS POR FUNÇÃO ESPECIALIZADA (2020)	QUANTITATIVO
Administrador de Banco de Dados	1.002
Administrador de Redes	1.292

Obs: O ano de 2020 foi utilizado por se tratar de ano eleitoral, onde a demanda é maior.

7. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO.

7.1. O objeto pretendido consiste na contratação da prestação de serviços de suporte a infraestrutura de TI, mediante o uso de profissionais residentes, utilizando-se Níveis Mínimos de Serviços – NMS, para medição das atividades desenvolvidas.

7.2. Tais serviços serão prestados nas áreas de atendimento ao usuário nas dependências do Tribunal, com Service Desk interno, monitoramento de aplicações, bancos de dados e serviços, realização de backups e restores, execução de processamentos, operação e configuração de rede de computadores e seus ativos, instalação de softwares e equipamentos, configuração de aplicações, análise de performances, dentre outras ações pertinentes à infraestrutura de tecnologia da informação e comunicação.

7.3. Os serviços serão prestados nos seguintes termos:

7.3.1. Implementado mediante atendimento via Central de Serviços de TI nas dependências do TRE-PI. Este será o ponto único de contato para o atendimento aos usuários de TI do TRE-PI, através da abertura de chamados via solução de gerenciamento de service desk da CONTRATANTE, por meio de email da Central de Serviço de TI ou por meio de ligações telefônicas;

7.3.2. O serviço de suporte de 2º e 3º Nível serão implementados nas dependências da CONTRATANTE;

7.3.3. A acomodação dos Serviços de Suporte nas dependências da CONTRATANTE visa a prestar atendimento célere e adequado às diversas unidades judiciais e administrativas;

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

7.4. Mesmo se tratando de demanda por serviços, focada em qualidade, em função das políticas de gestão de segurança implantadas que definem os conceitos de utilização, monitoração, manutenção e segurança dos recursos de TI, é imprescindível que os recursos técnicos envolvidos para execução dos serviços estejam alocados em área interna definida, sendo gerenciados exclusivamente pelo representante da empresa contratada. Esses recursos humanos deverão conhecer o funcionamento dos negócios internos da STI e respectivas áreas do Tribunal e executar os procedimentos de acordo com as regras de segurança. **A execução de serviços de maneira remota fica condicionada à expressa autorização da Gestão do Contrato.**

7.4.1. Os profissionais da contratada poderão prestar os serviços de forma remota por meio de escala de revezamento, mantendo parte da equipe em trabalho presencial e parte em trabalho remoto, em situações excepcionais.

7.4.2. Não haverá pagamento referente ao auxílio transporte dos colaboradores terceirizados nos dias que estiverem em trabalho remoto, devido à natureza indenizatória, mantido o pagamento das demais verbas trabalhistas, inclusive do auxílio alimentação.

7.5. A contratada deverá indicar preposto para representá-la junto ao TRE-PI, possuindo, as seguintes atribuições:

7.5.1. Deverá assegurar que as determinações do TRE-PI sejam disseminadas junto à CONTRATADA com vistas à alocação dos profissionais necessários para execução dos serviços.

7.5.2. Deverá informar ao TRE-PI, por escrito, problemas de quaisquer natureza que possam impedir o bom andamento dos serviços.

7.5.3. Deverá executar os procedimentos administrativos referentes aos recursos alocados para execução dos serviços contratados.

7.5.4. Deverá atender às instruções do TRE-PI quanto à execução e aos horários de realização dos serviços, permanência e circulação de pessoas nas dependências do TRE-PI.

7.6. O quadro abaixo apresenta uma visão do quantitativo de pessoas atualmente disponibilizado ao TRE-PI por meio do contrato atualmente em vigor, o qual dará lugar à contratação aqui pretendida.

7.6.1. Os profissionais serão alocados conforme a necessidade do TRE-PI, mediante expedição de Ordem de Serviço pela COAAD, não podendo a prestação de serviços ser inferior a 30 (trinta) dias:

7.6.2. Abaixo, são apresentados os quantitativos de profissionais que poderão ser alocados para o Tribunal, conforme necessidade.

Função	Quantitativo Atual	Quantitativo nova Contratação
Atendentes de Service Desk	2	2
Técnicos de Suporte	7	10
Especialista em Redes	1	2
Especialista em Banco de Dados	1	1

7.7. O quadro abaixo apresenta os valores praticados no Contrato atual existente no Tribunal. De acordo com a pesquisa salarial realizada em contratações similares de outros Órgãos, os valores praticados estão de acordo com os praticados no mercado, conforme levantamento existente na Planilha de Formação de Preços, anexa a este TR.

7.7.1. Os valores de referência resultantes desta análise tratam única e exclusivamente dos salários, não incluem os custos relativos a encargos sociais, benefícios e demais obrigações trabalhistas, previdenciárias, fiscais e tributárias, assim como não contém margem de lucro e remuneração das empresas licitantes, despesas administrativas, de gerenciamento do contrato, e outras despesas operacionais e/ou comerciais incidentes na prestação dos serviços.

7.7.2. Quantidade Estimada de Profissionais X Referência Salarial:

Função	Quant. Estimada de Profissionais	Referência Salarial
Atendente de Service Desk	2	R\$ 1.582,43
Técnico em Suporte	10	R\$ 2.428,72
Especialista em Redes	2	R\$ 7.938,08
Especialista em Banco de Dados	1	R\$ 9.559,54

7.8. O quadro de referência salarial é o resultado de pesquisas salariais em sites especializados, cotações de preços de mercado e análise de outras contratações similares do Governo Federal, devendo ser observado pelas licitantes quando da elaboração de suas propostas de preços. O quadro referencial é fundamentado nos Acórdãos nº 1.327/2006 – Plenário, nº 189/2011 – Plenário, nº 614/2008 – Plenário, – entre outros.

A fixação prévia de uma referência para a remuneração a ser paga aos empregados reduz a incerteza das empresas no estabelecimento de seus custos e a insegurança quanto à disponibilidade de mão-de-obra qualificada disposta a trabalhar por aquela remuneração. Isso, de certo modo, pode funcionar como um atrativo ao comparecimento de mais interessadas ao certame. (Acórdão TCU nº 1.327/2006);

O estabelecimento de piso salarial visa preservar a dignidade do trabalho, criar condições propícias à eficiente realização do serviço e não implica benefícios diretos à empresa contratada (mas sim aos trabalhadores), nem cria obstáculos à competição ou tem a capacidade de determinar o preço final da contratação. (Acórdão TCU nº 189/2011);

Importante ressaltar que a gradação dos salários praticados no mercado está associada à experiência acumulada e à qualificação adquirida no desempenho da atividade laboral. Assim, o que se verifica é que profissionais que se prestam a receber salário inferior à média da área em que atuam, em geral, têm pouca experiência e baixa especialização. (Acórdão TCU nº 614/2008)

Nesse contexto, cumpre ao órgão licitante definir o perfil do profissional prestador de serviços. Se há necessidade de se garantir o emprego de mão-de-obra capacitada, o estabelecimento de uma política de remuneração mínima pode ser uma solução. (Acórdão TCU nº 614/2008);

Acrescente-se que estudos de aproveitamento de mão-de-obra têm detectado que o descontentamento do profissional com sua remuneração repercute em baixa eficiência e pouca produtividade. Nesse sentido, a visão gerencial de administração que vem sendo implementada no serviço público desde o início da década de noventa não comporta a desvalorização do empregado prestador de serviços que pode ocasionar ineficiência, contratação de pessoas sem a qualificação necessária e a indesejável rotatividade de mão-de-obra (o *turnover*). (Acórdão TCU nº 614/2008).

7.8.1. Caso a licitante apresente valores de remuneração inferiores aos previstos no quadro de referência salarial, visando garantir a exequibilidade durante a execução do contrato, a licitante deverá encaminhar, juntamente à sua proposta, demonstração inequívoca comprobatória de que já tenha contratado e atuado em contratos de complexidade e portes similares, pelos valores propostos, com profissionais com qualificação igual ou superior à exigida neste Termo de Referência.

7.8.2. Para fins da demonstração comprobatória exigida, caso a licitante se enquadre na situação descrita no tópico anterior, deverão ser apresentadas:

7.8.2.1. Folha de pagamento de, no máximo, três meses anteriores ao certame licitatório, comprovando que os salários ofertados na proposta da empresa são realmente praticados;

7.8.2.2. Atestado de capacidade técnica onde constem as atividades similares a dessa contratação;

7.8.2.3. Relação dos empregados envolvidos na prestação dos serviços atestados no subitem anterior com a comprovação inequívoca da sua participação no contrato;

7.8.2.4. O(s) Contrato(s), o(s) Edital(ais) e seus anexos que originou o Atestado(s);

7.8.2.5. Cópia da ficha de empregado dos profissionais acima relacionados;

7.8.2.6. Caso os salários constantes nas fichas de empregado sejam anteriores a última convenção/acordo/dissídio coletivo da categoria, esses serão atualizados;



7.8.3. Todas as informações prestadas pela empresa para verificação da exequibilidade serão diligenciadas.

7.9. A Contratada deverá reservar o percentual mínimo de vinte por cento das vagas dos perfis profissionais para mulheres em situação de vulnerabilidade econômica decorrente de violência doméstica e familiar, atendida a qualificação profissional necessária, conforme determinado na Portaria Presidência nº 322/2021, contida no Anexo XVI deste Termo de Referência.

7.9.1. Considerando a escassez de mão-de-obra qualifica em TI e a dificuldade de seleção nessa área, caso a Contratada não consiga recrutar mulheres conforme a exigência do item anterior, poderá informar à Gestão do Contrato, apresentando justificativa por escrito.

8. DOS CRACHÁS DE IDENTIFICAÇÃO E MÁSCARAS DE PROTEÇÃO

8.1. Não serão fornecidos pela CONTRATADA uniformes, exceto um crachá para identificação de cada terceirizado, e conjunto de máscaras de proteção, conforme tabela abaixo.

Modelo	Descrição	Quantidade
	Crachá em PVC branco com cordão; Tamanho Final: 5,4×8,5cm; Tam. com Sangra: 6,0×9,1cm; Acabamento: Cantos Arredondados e Furo.	1
	Máscaras de tecido de tripla camada, devidamente acondicionadas em saco de plástico, com as seguintes especificações, "produto manufaturado deverá ter três camadas: uma camada de tecido não impermeável na parte frontal, tecido respirável no meio e um tecido de algodão na parte em contato com a superfície do rosto, bem como estar de acordo com as especificações definidas pela Associação Brasileira de Normas Técnicas Prática no documento ABNT PR 1002: Máscaras de proteção respiratória para uso não profissional: Guia de requisitos básicos para métodos de ensaio, fabricação e uso. ABNT, 2020"	5

8.2. O fornecimento dos objetos elencados no item anterior se dará de imediato para que os funcionários da contratada apresentem-se ao Tribunal devidamente identificados desde o primeiro dia de prestação de serviços.

8.3. Os objetos fornecidos deverão ser confeccionados dentro das especificações, com material de boa qualidade.

8.4. Em caso de prorrogações da vigência do contrato, deverá haver novo fornecimento, se assim entender a gestão, para cada um dos profissionais alocados.

9. DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE:

9.1. Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela Contratada;

9.2. Utilizar-se dos serviços no restrito interesse institucional e documentar as ocorrências havidas;

9.3. Fiscalizar o cumprimento das obrigações da Contratada, inclusive quanto a não interrupção dos serviços prestados;

9.4. Solicitar, sempre que julgar necessário, a comprovação do valor vigente das tarifas na data da emissão das faturas;

9.5. Emitir pareceres sobre os atos relativos à execução do contrato, em especial, quanto ao acompanhamento e fiscalização da prestação dos serviços, à exigência de condições estabelecidas nas especificações e à aplicação de sanções;

9.6. Permitir o acesso dos empregados da Contratada às suas dependências para execução de serviços referentes ao objeto, quando necessário.

9.7. Efetuar, no prazo legal, o pagamento dos serviços prestados pela contratada que estejam em conformidade com o contrato e após certificação do fiscal competente.

10. DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

10.1. Obrigações Gerais.

10.1.1. Com relação aos profissionais:

10.1.1.1. Fornecer e exigir que seus funcionários observem as Normas Regulamentadoras do MTE dentre outras, quanto ao uso de equipamentos de proteção individual, para isso deverá fornecer, instruir, para o uso adequado, e exigir de seus funcionários a sua utilização para a finalidade a que se destinam.

10.1.1.2. Responsabilizar-se pela segurança do trabalho de seus funcionários e pelos atos por eles praticados, responsabilizando-se, ainda, por eventuais danos pessoais e materiais causados a terceiros, durante a prestação dos serviços à CONTRATADA.

10.1.1.3. A critério da Gestão do Contrato, não haverá substituição dos profissionais durante as férias e/ou licenças legais dos prestadores titulares, caso o período seja de até 20 (vinte) dias. Neste caso, o valor do perfil profissional sem substituição não será pago pelo CONTRATANTE no período referente à ausência do titular.

10.1.1.4. Substituir, quando solicitado, o empregado que venha a ser reputado inconveniente aos interesses do CONTRATANTE no prazo máximo de 02 (dois) dias úteis.

10.1.1.5. Responsabilizar-se por todo e qualquer prejuízo causado ao patrimônio do TRE-PI ou a terceiros por seu prestador de serviço, representante ou preposto, mesmo na execução dos serviços ou transporte de equipamentos ou materiais, devendo ser descontado da fatura o valor correspondente ao prejuízo.

10.1.1.6. Determinar que seus profissionais lotados na Sede do TRE-PI encaminhem para a Gestão e /ou Fiscalização do Contrato, até o vigésimo dia de cada mês, a partir, do segundo mês de prestação dos serviços, extratos das contribuições previdenciárias (INSS) e fundiárias (FGTS) relativas a esta contratação.

10.1.1.7. Fornecer e comprovar, por meio de recibos, a entrega aos profissionais que prestarão serviços, os crachás de identificação e máscaras de proteção;

10.1.1.8. Registrar e controlar, diariamente, em formulário próprio, dando ciência ao Fiscal do Contrato, mensalmente ou a qualquer tempo mediante solicitação do mesmo, da assiduidade e pontualidade de seu pessoal, bem como as ocorrências havidas;

10.1.1.9. Encaminhar a Gestão/Fiscalização comprovação da assinatura das Carteiras de Trabalho e Previdência Social dos terceirizados residentes até o quinto dia da execução dessa contratação;

10.1.2. Com relação às obrigações trabalhistas, sociais e administrativas:

10.1.2.1. Responsabilizar-se pelas obrigações sociais, trabalhistas, encargos previdenciários, inclusive seguro de acidentes de trabalho ou outro necessário, como também o ônus de indenizar todo e qualquer prejuízo pessoal ou material que possa advir direta ou indiretamente ao TRE-PI ou a terceiros, no exercício de sua atividade.

10.1.2.2. Encaminhar mensalmente, a partir do segundo mês da contratação, contracheques aos terceirizados, bem como cópia destes à Fiscalização Financeira acompanhado do comprovante de recolhimento do FGTS, da Contribuição Previdenciária e dos relatórios gerados pelo Sistema Empresa de Recolhimento do FGTS e Informações à Previdência Social – SEFIP relativos ao mês anterior aos contracheques.

10.1.2.3. Contratar e manter durante esta contratação o seguro de vida em dia, em conformidade com a legislação e/ou Acordo ou Convenção coletiva aplicável à categoria profissional a que esteja submetida a empresa e, encaminhando comprovação à fiscalização financeira no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis a contar da publicação do contrato.

10.1.2.4. Responsabilizar-se pelo cumprimento, por parte de seus empregados, das normas disciplinares determinadas pela Administração.

10.1.2.5. Assumir todas as responsabilidades e tomar as medidas necessárias ao atendimento do seu empregado acidentado ou com mal súbito.

10.1.2.6. Responsabilizar-se por quaisquer acidentes que venham a ser vítimas os seus empregados, quando em serviço, por tudo quanto às leis trabalhistas e previdenciárias lhes assegurem e pelas demais exigências legais para o exercício das atividades.

10.1.2.7. Viabilizar, no prazo de 60 (sessenta) dias contados do início da prestação dos serviços, a emissão do cartão cidadão pela Caixa Econômica Federal para os empregados, em conformidade com o Acórdão n.º 1214/2013 – Plenário, do TCU.

10.1.2.8. Viabilizar, no prazo de 60 (sessenta) dias contados do início da prestação dos serviços, o acesso de seus empregados, via internet, por meio de senha própria, aos sistemas da Previdência Social e da Receita do Brasil, com o objetivo de verificar se as suas contribuições previdenciárias foram recolhidas em conformidade com o Acórdão n.º 1214/2013 – Plenário, do TCU.

10.1.2.9. Viabilizar, até o vigésimo dia do mês subsequente a do início da execução contratual, o acesso de seus empregados, via internet, por meio de senha própria, aos sistemas do Operador do Fundo de Garantia do Tempo de Serviço – FGTS (CEF), com o objetivo de verificar se as suas contribuições fundiárias foram recolhidas em conformidade com o Acórdão n.º 1214/2013 – Plenário, do TCU.

10.1.2.10. Restituir aos Cofres Públicos os custos referentes aos bens e/ou documentos destruídos ou danificados, bem como quaisquer outros prejuízos diretos causados ao CONTRATANTE, por agente da mesma, decorrente de culpa ou dolo durante a execução do contrato.

10.1.2.11. Encaminhar, a partir da segunda fatura, extrato individualizado de cada empregado residente relativamente à conta do FGTS e do INSS, abrangendo o período compreendendo o mês anterior da expedição da fatura, em conformidade com o Acórdão n.º 1214/2013 – Plenário, do TCU;

10.1.2.12. Encaminhar mensalmente à Fiscalização Financeira, quando do envio da fatura mensal, planilha contendo relação de seus empregados, por unidade que estiverem lotados e em ordem alfabética, com o detalhamento dos seus respectivos proventos e descontos em moeda nacional, bem como cópia dos comprovantes de pagamento e recolhimentos legais decorrentes da relação de trabalho, em conformidade com o Acórdão n.º 1214/2013 – Plenário, do TCU.

10.1.2.12.1. A comprovação do pagamento será feita mediante encaminhamento, em meio digital, dos contracheques devidamente assinados por seus empregados, bem como dos recibos referentes aos pagamentos do vale-alimentação e do auxílio-transporte.

10.1.2.13. Encaminhar à Fiscalização Financeira do contrato no primeiro dia útil de cada mês o Anexo VI – Detalhamento da Remuneração Mensal dos Terceirizados da Equipe Residente e Anexo VII – Dados Bancários dos Terceirizados da Equipe Residente;

10.1.2.14. Autorizar, no momento da celebração da contratação, o pagamento direto dos salários e demais verbas trabalhistas, inclusive as rescisórias, aos terceirizados disponibilizados ao CONTRATANTE, quando houver falha no cumprimento dessas obrigações por parte da CONTRATADA, conforme Anexo VIII, em conformidade com o Acórdão n.º 1214/2013 – Plenário, do TCU.

10.1.2.15. Havendo Processo Administrativo visando à aplicação de penalidade contra a CONTRATADA e tendo expirado a contratação, a CONTRATADA informará o CONTRATANTE do seu novo endereço, se for o caso.

10.1.2.16. Nomear um preposto, quando da assinatura do contrato, com a missão de garantir o bom andamento dos serviços, fiscalizando e ministrando orientação necessária aos executantes da CONTRATADA. Este responsável terá a obrigação de reportar-se, quando houver necessidade, aos responsáveis pelo acompanhamento dos serviços da Administração e tomar providências pertinentes para que sejam corrigidas todas as falhas detectadas, bem como comparecer a este Tribunal quando convocado pelo CONTRATANTE;

10.1.2.17. Em conformidade com o Acórdão n.º 1.214/2013 – Plenário, do Tribunal de Contas da União, instalar dentro de até 60 (sessenta) dias do início da vigência do contrato e manter durante toda a sua vigência, inclusive por ocasião de eventuais prorrogações, escritório em município deste Estado funcionando em horário comercial, cujos custos devem estar estimados, pela Contratada, na taxa de administração, devendo o mesmo possuir estrutura física, equipamentos e funcionários em números suficientes e com autonomia para resolver em tempo hábil as questões relacionadas ao cumprimento das obrigações assumidas pela empresa em razão do presente contrato;

10.1.2.17.1. A comprovação mensal da existência de escritório é condição para pagamento. Havendo mudança de endereço, deverá a ocorrência ser imediatamente comunicada aos Gestores/Fiscais do Contrato, oportunidade em que será fornecido o novo endereço, informando ao menos 02 (dois) pontos de referência que facilite a sua localização para fins de inspeção e certificação da sua adequação às exigências deste Contrato, por parte dos aludidos Gestores/Fiscais.

10.1.2.17.2. Será admitida a possibilidade de escritório virtual/sala compartilhada.

10.1.2.18. Disponibilizar sistema de comunicação eficiente (telefone, conta de e-mail, celular, fax e outros) para atendimento das demandas do CONTRATANTE.

10.1.2.19. A CONTRATADA deverá disponibilizar, junto à Gestão do Contrato, todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados solicitados, apresentando, dentre outros documentos, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foram prestados os serviços.

10.1.2.20. A CONTRATADA deverá providenciar o cadastramento de seu representante legal no Sistema Eletrônico de Informações – SEI do CONTRATANTE, para que todas as assinaturas de documentos e a visualização dos mesmos sejam realizadas de forma eletrônica.

10.2. Prestar garantia na forma prevista no item 17.

10.3. A CONTRATADA deverá observar as exigências legais de sustentabilidade ambiental na execução dos serviços, observando especialmente o seguinte:

10.3.1. Racionalização/economia no consumo de energia (especialmente elétrica) e água;

10.3.2. Treinamento e orientação periódicos dos empregados sobre boas práticas de redução de desperdício/poluição;

10.3.3. Triagem adequada dos resíduos gerados nas atividades;

10.3.4. Disposição final e ambientalmente adequada das embalagens, resíduos, peças e equipamentos após o uso, em observância à Logística Reversa disposta no art. 33 da Lei n. 12.305/2010 (Política Nacional de Resíduos Sólidos), no que couber;

10.3.5. Preferência por materiais com maior índice de eficiência energética, sempre que houver viabilidade e desde que haja similares no mercado;

10.3.6. Utilização de materiais biodegradáveis, no que couber.

11. DO MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

11.1. Os serviços serão realizados predominantemente no Tribunal Regional Eleitoral do Piauí.

11.1.1. Mediante necessidade expressa da Justiça Eleitoral, os serviços poderão ser realizados em outras localidades, tais como Cartórios Eleitorais, Postos de Atendimento ao Eleitor, juntas apuradoras e outros ambientes de trabalho da Justiça Eleitoral.

11.1.2. Na eventualidade de realização de serviços em localidade distinta daquela onde costumeiramente os serviços são prestados, será concedido à CONTRATADA o direito de reembolso de passagens e diárias, conforme previsto no presente Termo de Referência.

11.2. Em função das Políticas de Segurança da Informação aplicadas pelo TRE-PI, os serviços deverão ser executados por equipe especializada, alocada internamente. **A execução de serviços de maneira remota fica condicionada à expressa autorização da Gestão do Contrato.**

11.3. Os chamados de suporte prestados aos usuários serão abertos pelos canais disponibilizados pela Central de Serviços de TI do TRE-PI ou por equipes técnicas do TRE-PI e repassados para as equipes de suporte da CONTRATADA por meio da Central de Serviços de TI.

11.4. Todos os problemas técnicos registrados serão controlados por sistema de abertura e gestão de chamados do TRE-PI, com concessão plena de acesso à CONTRATADA, para efeito de registro dos andamentos, acompanhamento das providências em andamento e do tempo decorrido desde sua abertura.

11.5. Os técnicos terceirizados deverão cumprir jornada ordinária de 44 (quarenta e quatro) horas semanais, preferencialmente, no horário compreendido entre **7h e 19h**, e, se necessário, em caráter suplementar, nos sábados, domingos e feriados, se conveniente ao CONTRATANTE, cuja escala será estabelecida pela Gestão do Contrato.

11.6. Os técnicos terceirizados deverão se apresentar devidamente identificados e com vestimentas apropriadas.

11.7. Ao adentrar em recintos ocupados, o(s) técnico(s) deve(m) dirigir(em)-se de maneira polida e educada ao(s) presente(s), solicitando-lhe(s) permissão para a realização dos serviços.

11.8. O trabalho será desenvolvido em locais e/ou áreas estabelecidas pela Gestão do Contrato.

11.9. Os técnicos terceirizados serão gerenciados pelo Preposto da CONTRATADA, que por sua vez receberá instruções da Gestão do Contrato.

11.10. Executar os serviços de acordo com as especificações e Normas Técnicas Brasileiras e instruções dos fabricantes dos equipamentos;

11.11. A quantidade de horas suplementares passíveis de serem realizadas está discriminada na Planilha de Formação de Custos e Preços.

11.12. A realização destas horas será precedida de autorização escrita da Secretaria de Administração, Orçamento e Finanças. Contudo, em virtude por necessidade de término dos serviços ou em caso de emergência/urgência, poderá ser autorizada pela Coordenação de Suporte Técnico, pelo Chefe da Seção de Apoio ao Usuário, pela Coordenação de Desenvolvimento e Infraestrutura, pelo Chefe da Seção de Infraestrutura ou, na ausência destes, pelo membro da Gestão da contratação.

11.13. O pagamento das horas suplementares será realizado por meio de faturamento exclusivo.

11.14. Terá direito ao ressarcimento de gasto com passagem o técnico residente deslocado para execução de serviços em município do interior do Estado, conforme disciplinado pela Resolução do TRE-PI n.º 265/2013, nos seus artigos 16 a 18.

11.14.1. O valor da passagem intermunicipal devida ao técnico residente, quando deslocado para prestação de serviços em município distinto ao desta Capital, deverá ser pago pela CONTRATADA em até 24 (vinte e quatro) horas após o retorno deste a Teresina-PI, ou, não tendo a comunicação recebida em prazo razoável, a CONTRATADA terá até às 12h do primeiro dia útil seguinte ao recebimento da sobredita comunicação, e ressarcido pelo TRE-PI por ocasião do pagamento da correspondente fatura

do respectivo mês de realização. O(s) custo(s) da(s) passagem(ns) deverá(ão) ser especificado(s), de forma distinta, nos termos estabelecidos no Anexo I deste Termo de Referência.

11.14.2. O ressarcimento a CONTRATADA dos gastos com passagens intermunicipais dos terceirizados a serviço do CONTRATANTE se dará mediante apresentação de ofício acompanhado de tabela discriminando o percurso com os respectivos valores e dos bilhetes com os respectivos sobre os quais incidirão o LDI, conforme Anexo I.

11.14.3. Para a presente contratação estima-se um gasto acrescido do LDI de **R\$ 13.855,39 (treze mil oitocentos e cinquenta e cinco reais e trinta e nove centavos)** com passagens intermunicipais no período de **30 (trinta) meses** de contratação.

11.15. Será concedida diária para o técnico residente quando for necessário seu deslocamento para execução de serviços em município do interior do Estado e que ocorra pernoite, haja vista os custos com hospedagem e alimentação, observado as disposições da Resolução TRE-PI nº 265/2013,

11.15.1. Não serão concedidas diárias quando o deslocamento ocorrer dentro da mesma região metropolitana, aglomeração urbana ou microrregião, constituída por municípios limítrofes e regularmente instituída, salvo se houver pernoite fora da Sede (Teresina-PI). Assim, não haverá pagamento de diárias quando o deslocamento ocorrer nos municípios de:

11.15.1.1. Altos, Beneditinos, Coivaras, Curralinhos, Demerval Lobão, José de Freitas, Lagoa Alegre, Lagoa do Piauí, Miguel Leão, Monsenhor Gil, Nazária do Piauí, Teresina, União, Alto Longá e Miguel Alves no Estado do Piauí, e Timon, no estado do Maranhão, além de outros municípios que vierem a ser constituídos em virtude do desmembramento dos municípios mencionados, nos termos previstos na Lei Complementar nº 112/2001 e na regulamentação do Decreto nº 4.367/2002; e conforme Aglomerado 8 definido no Anexo Único da Lei Complementar Estadual nº 87/2007.

11.15.2. Quando houver deslocamento a município diverso dos previstos no subitem 11.15.1.1, e o retorno ocorrer no mesmo dia, o valor corresponderá a meia diária.

11.15.3. O valor mínimo para uma diária será aquele estipulado na Convenção/Acordo Coletivo. Não tendo sido objeto de regulamentação, adotaremos para essa contratação o valor de **R\$ 231,81 (duzentos e trinta e um reais e oitenta e um centavos)** durante a vigência contratual com reajuste nos termos do subitem 19.

11.15.4. Quando da retribuição à CONTRATADA dos valores pagos aos seus empregados, acrescentar-se-á ao valor das diárias os tributos pertinentes, as taxas de administração e de lucro contratadas, conforme Anexo I deste Termo de Referência.

11.15.5. O número de diárias constante da Planilha de Custos e Formação de Preços é a apenas uma estimativa.

11.15.6. O valor da diária devida ao técnico residente (hospedagem e alimentação) deverá ser pago pela CONTRATADA em até 24 (vinte e quatro) horas antes da viagem, ou, não tendo a comunicação recebida em prazo razoável, a CONTRATADA terá até às 12h do primeiro dia útil seguinte ao recebimento da sobredita comunicação, e ressarcido pelo TRE-PI por ocasião do pagamento da correspondente fatura do respectivo mês de realização. O(s) custo(s) da(s) diária(s) deverá(ão) ser especificado(s), de forma distinta, nos termos estabelecidos no Anexo I deste Termo de Referência.

11.15.7. O pagamento das diárias será realizado por meio de faturamento exclusivo.

11.15.8. Nenhum profissional da Contratada irá trabalhar sobre o regime de sobreaviso.

12. DO PAGAMENTO

12.1. DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA EQUIPE RESIDENTE

12.1.1. O pagamento dos serviços realizados será efetuado mensalmente, abrangendo o dia, inclusive, de início da prestação dos serviços até o dia anterior a este no mês subsequente ao da prestação dos serviços, mediante apresentação de fatura mensal específica, devidamente acompanhada dos documentos exigidos no contrato e, quando for o caso, acrescido com os valores dos insumos que porventura tenham sido fornecidos pela CONTRATADA, compreendendo:

- a. O valor fixo apresentado pela empresa pelos serviços contratados e efetivamente prestados a esta Justiça Eleitoral;
- b. Prova de quitação da folha de pagamento dos empregados, dos valores referentes tanto à remuneração mensal, horas extraordinárias e obrigações decorrentes de acordo ou convenção coletiva, se houve, quanto ao 13º salário;
- c. Comprovante do adimplimento acerca do fornecimento de vale transporte e auxílio alimentação aos empregados;
- d. Comprovante de gozo de férias dos empregados, com seus pagamentos respectivos a que tem direito, na forma prevista em lei;
- e. Comprovação emitida pelo órgão operador do Fundo de Garantia do Tempo de Serviço do recolhimento desta obrigação relativa ao mês anterior ao da prestação dos serviços;
- f. Cópia autenticada da Guia de Recolhimento do FGTS e Informações à Previdência Social – GIFP, acompanhada da relação dos trabalhadores, referente ao mês anterior ao da emissão da nota fiscal/fatura;
- g. Extrato individualizado de cada terceirizado residente relativamente à conta do FGTS e do INSS, abrangendo o período compreendendo o mês da contratação até o mês anterior da expedição da fatura, a partir da segunda fatura;
- h. O envio dos Anexos VI e VII devidamente preenchidos;
- i. Certidão Negativa de Débito de Tributos e Contribuições Federais – CND, da Certidão quanto à Dívida Ativa da União, Certidão Negativa de Débito junto ao INSS, do Certificado de Regularidade do FGTS – CRF e Certidão Negativa de Débito Trabalhista – CNDT, que deverão ter sempre os respectivos prazos de validade atualizados.

12.2. DO PAGAMENTO DE HORAS EXTRAORDINÁRIAS DA EQUIPE RESIDENTE.

12.2.1. Serão considerados extraordinários e pagos como tais, os serviços que ultrapassarem as 44 (quarenta e quatro) horas semanais, as realizadas no descanso semanal remunerado e feriados, nesse caso, serão adicionados ao pagamento mensal da empresa os valores correspondentes aos serviços excepcionais, acrescentando-se ao custo normal do serviço pleiteado, o percentual de 50% (cinquenta por cento), 70% (setenta por cento) ou 100% (cem por cento), conforme o caso.

12.2.2. Para atendimento de jornada extraordinária, a CONTRATADA não poderá descumprir norma trabalhista, bem como aquelas relativas à Convenção ou Acordo Coletivo de Trabalho, inclusive, com relação ao descanso semanal remunerado, sob pena de aplicação da Súmula 146 do TST;

12.2.3. A CONTRATADA deverá controlar os serviços a serem realizados em horas suplementares às inicialmente Contratadas, que não deverão ultrapassar 02 (duas) horas diárias de segunda a sexta-feira, e, aos sábados, domingos e feriados, limitadas em 10 horas diárias, com uma hora de intervalo. Será considerado serviço em horas suplementares aquele que exceder à quantidade de horas semanal estabelecida neste Termo de Referência, observando-se ainda:

- a. Solicitação de membro da Gestão do Contrato ao Secretário de Administração, Orçamento e Finanças, com vistas obtenção de autorização prévia para realização de horas suplementares;
- b. Justificativa da necessidade, horários e períodos a serem cumpridos;
- c. A existência de disponibilidade orçamentária.

12.2.4. Quando devidamente autorizado pelo Secretário de Administração, Orçamento e Finanças, a CONTRATADA manterá profissional residente prestando serviços em horário suplementar, principalmente em ano eleitoral, para tanto, a CONTRATADA deverá observar a legislação trabalhista, dentre outras, em relação as horas trabalhadas por seus funcionários. O valor dos serviços prestados em caráter suplementar, que não puderem ser compensados, será calculado como segue:

$$V_s = (VM/220) \cdot F \cdot H$$

Vs = valor do serviço suplementar;

VM = custo unitário mensal da função contratada;

F = fator multiplicativo, que para os serviços extraordinários dos domingos, bem como dos feriados assume valor igual a 2, nos demais dias 1,5;

H = quantidade de horas de prestação de serviços em caráter suplementar.

12.2.5. A remuneração da CONTRATADA se dará com base no custo com a mão de obra mensal contratado, para cada tipo de função contratada, acrescido do LDI.

12.2.6. A fatura relativa às horas suplementares deverá ser acompanhada dos documentos previstos no subitem 12.1.1 e de cópias, do(s) comprovante(s) de recebimento (recibo assinado pelo terceirizado ou comprovante de depósito em conta bancária).

12.3. DO RESSARCIMENTO DOS VALORES DOS CRACHÁS FORNECIDOS

12.3.1. A fatura relativa ao fornecimento dos crachás e máscaras deverá ser acompanhada dos documentos previstos no subitem 12.1.1 e de cópias, devidamente assinadas, dos comprovantes de recebimento, por parte dos terceirizados.

12.4. DO RESSARCIMENTO DOS VALORES DAS DIÁRIAS REALIZADAS

12.4.1. A fatura relativa às diárias deverá ser acompanhada dos documentos previstos no subitem 12.1.1 e de cópias, do(s) comprovante(s) de recebimento (recibo assinado pelo terceirizado ou comprovante de depósito em conta bancária).

12.5. DO RESSARCIMENTO DOS VALORES DAS PASSAGENS INTERMUNICIPAIS

12.5.1. A fatura relativa às passagens deverá ser acompanhada dos documentos previstos no subitem 12.1.1 e de cópias, do(s) comprovante(s) de recebimento (recibo assinado pelo terceirizado ou comprovante de depósito em conta bancária).

12.6. DO RESSARCIMENTO DOS VALORES COM ASSISTÊNCIA MÉDICA

12.6.1. A fatura relativa à assistência médica deverá ser acompanhada dos documentos previstos no subitem 12.1.1 e de cópias, do contrato entre a CONTRATADA e operadora de plano de assistência médico-hospitalar, do comprovante de pagamento da mensalidade referente ao terceirizado, do contra-cheque do terceirizado em que conste o desconto de sua participação nos termos do § 2º, da Cláusula Nona, da CCT – Trabalhadores em Processamento de Dados/PI, vigente.

12.7. DO RESSARCIMENTO DOS VALORES COM AUXÍLIO ODONTOLÓGICO

12.7.1. A fatura relativa ao auxílio odontológico deverá ser acompanhada dos documentos previstos no subitem 12.1.1 e de cópias, do contrato entre a CONTRATADA e operadora de plano de assistência médico-hospitalar, do comprovante de pagamento da mensalidade referente ao terceirizado, do contra-cheque do terceirizado em que conste o desconto mensal e, se for o caso, do valor de sua participação no pagamento de procedimentos realizados nos termos da Cláusula Décima, da CCT – Trabalhadores em Processamento de Dados/PI, vigente, bem como Ata ou outro documento que supra o previsto no § único da retro citada cláusula e, ainda, de cópia autenticada da tabela de procedimentos vigente do plano contratado.

12.8. O CONTRATANTE se reserva o direito de recusar o pagamento se, no ato da atestação da nota fiscal/fatura por parte da Gestão do contrato, verificar que os serviços foram executados em desacordo com as especificações apresentadas.

12.9. Havendo erro na Nota Fiscal/Fatura ou circunstâncias que impeçam liquidação da despesa, aquela será devolvida e o pagamento ficará pendente até que a CONTRATADA providencie as medidas saneadoras. Nesta hipótese, o prazo para o pagamento iniciar-se-á, após a regularização da situação e/ou a reapresentação da Nota Fiscal/Fatura, não acarretando qualquer ônus para o Contratante.

12.10. Nenhum pagamento será efetuado à CONTRATADA enquanto pendente de liquidação de obrigações trabalhistas, fundiárias, previdenciárias, bem como de garantia contratual, sem que isso gere direito a reajustamento de preços, atualização monetária ou aplicação de penalidade ao TRE-PI. Também, nenhum pagamento será realizado se a empresa CONTRATADA descumprir obrigação prevista no item 17 deste Termo de Referência.

12.11. Fica a empresa ciente que por ocasião do pagamento será verificada a sua situação perante o Fisco Federal.

13. DA VIGÊNCIA CONTRATUAL

13.1. O contrato vigorará por **30 (trinta) meses**, a partir do início dos serviços em data prevista na respectiva Ordem de Serviço, podendo ser prorrogado por interesse da Administração até o limite de 60 (sessenta) meses, nos termos do Art. 57, inc. II da Lei nº 8.666/93.

13.2. A vigência inicial superior a 12 meses se justifica por se tratar de contratação de serviços de natureza contínua e imprescindíveis para o atendimento e suporte técnico de informática e constituem-se em atividades de alta relevância, por apoiar processos finalísticos e administrativos do TRE-PI.

13.3. O serviço pretendido envolve a alocação de mão de obra exclusiva e, por isso, a vantajosidade econômica estará assegurada, desde que os reajustes sejam efetuados com base em Acordo, Convenção, Dissídio Coletivo de Trabalho ou em decorrência de lei.

13.4. O tema em tela é tratado no item 6.3.5., do **Guia de boas práticas em contratação de soluções de tecnologia da informação**, do Tribunal de Contas da União, conforme citado abaixo:

Em alguns contratos, o custo para a inserção da empresa no órgão pode ser alto (e.g. contratação de service desk), de modo que, se o período de vigência do contrato for curto, a empresa pode considerar que o risco de não haver prorrogação seja alto, o que tende a aumentar os preços ofertados. Em casos desse tipo, é aconselhável definir um período de vigência mais longo (e.g. dois ou três anos), bem como possibilidade de prorrogações (e.g. anuais).

13.5. Cabe ressaltar que a matéria já foi tema controverso no Tribunal de Conta da União que se manifestou pela viabilidade nos termos dos Acórdãos: 490/2012 e 1214/2013, ambos do Plenário.

200. É pertinente concluir que, quanto maior o prazo de vigência desses contratos, maior é a segurança das empresas para ofertar seus preços, tendo em vista a estabilidade que lhes é oferecida no negócio. Com isso, é esperado um aumento da concorrência, com a expectativa de melhores preços e a participação de empresas melhor qualificadas para prestar os serviços.

201. Ademais, o prazo de vigência de 60 (sessenta) meses só traz benefícios à administração, visto que os procedimentos atualmente adotados para a prorrogação serão significativamente reduzidos.

13.6. A contratação por período superior ao atual não afasta a obrigação da análise da qualidade dos serviços prestados e se os valores continuam compatíveis com os praticados pelo mercado, a cada 12 meses, conforme determinado no Acórdão 1214/2013, Plenário TCU:

205. Diante do exposto, verificadas as peculiaridades de cada serviço, os contratos de natureza continuada podem ser firmados, desde o início, com prazos superiores a 12 meses. Contudo, a cada doze meses devem ser avaliadas a necessidade e a qualidade dos serviços e se os valores estão compatíveis com os praticados pelo mercado.

13.7. Desta forma, é providencial que a duração do futuro contrato, seja por prazo superior ao usual, haja vista que a interrupção dos serviços antes mesmo da absorção total da base de conhecimento pela futura contratada poderá acarretar prejuízo imensurável as atividades finalísticas e administrativas do Tribunal.

14. DO ACOMPANHAMENTO E FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

I. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES

14.1. O DEMANDANTE do serviço será responsável por:

14.1.1. Avaliar, quantificar e aprovar os serviços de suporte realizados pela CONTRATADA, demandados pelos sistemas internos, resumindo os resultados no Relatório de Serviços.

14.1.2. Supervisionar a execução e implantação dos serviços demandados.

14.1.3. Analisar a qualidade dos serviços realizados pela CONTRATADA e aplicar as glosas quando não atendidos os padrões exigidos.

14.1.3.1. No caso de proposta de glosa, anexar os documentos comprobatórios do não atendimento às exigências.

14.1.4. Emitir os Relatórios de Atividades de sua responsabilidade e encaminhá-las ao Fiscal ou Gestor no primeiro dia útil do mês subsequente.

14.1.5. Haverá um ou mais DEMANDANTES pelo TRE-PI.

14.2. O FISCAL TÉCNICO do contrato será responsável por:

14.2.1. Determinar as datas e os horários para realização das manutenções, em acordo com a área demandante, prevendo o mínimo de impacto nas atividades dos usuários.

14.2.2. Acompanhar e fiscalizar a execução dos serviços e anotar em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução, sob os aspectos quantitativos e qualitativos, comunicando as ocorrências de quaisquer fatos que exijam medidas corretivas por parte da CONTRATADA ao Gestor.

14.2.3. Consolidar mensalmente, emitir e encaminhar os Relatórios de Serviços após recebimento dos relatórios emitidos pelos Demandantes.

14.2.3.1. Redutores serão aplicados sobre o custo mensal devido, conforme estabelecido no Nível Mínimo de Serviço

14.2.3.2. Redutores previstos no Nível Mínimo de Serviço serão calculados por item avaliado, aplicados cumulativamente para cada resultado não atendido.

14.2.3.3. As aplicações de redutores não substituirão eventuais penalizações administrativas.

14.2.4. Analisar e verificar se o Nível Mínimo de Serviço contratado foi alcançado e propor aplicação dos redutores estipuladas para cada caso.

14.2.5. Encaminhar os Relatórios de Serviços consolidados ao Gestor até o 2º (segundo) dia útil subsequente ao mês de referência.

14.2.6. Haverá um ou mais FISCAIS TÉCNICOS, nomeados formalmente, pelo TRE-PI.

14.3. O GESTOR também poderá assumir o papel de DEMANDANTE.

14.4. O GESTOR do contrato e o FISCAL FINANCEIRO serão responsáveis por:

- 14.4.1. Exigir da CONTRATADA, sempre que necessário, a apresentação de documentos que comprovem a validação e manutenção de todas as condições de habilitação e qualificação previstas no ato convocatório.
- 14.4.2. Autorizar a aplicação das glosas propostas pelo DEMANDANTE e pelo FISCAL TÉCNICO.
- 14.4.3. Encaminhar a documentação comprobatória de penalizações ou multas administrativas para os setores responsáveis e solicitar providências.
- 14.4.4. Atestar e encaminhar cópia do Relatório Mensal Consolidado ao PREPOSTO para conhecimento e emissão da fatura até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente.
- 14.4.5. Atestar a fatura encaminhada pela CONTRATADA, em até 2 (dois) dias úteis contados do recebimento da fatura, e enviar, juntamente, com os Relatórios de Atividades, à área administrativa para providências.
- 14.4.6. Haverá uma Comissão Gestora nomeada formalmente, pelo TRE-PI.

II. ATESTE, FATURAMENTO E PAGAMENTO

14.5. O pagamento referente à entrega dos serviços será efetuado após conclusão e recebimento mensal, mediante entrega de fatura da CONTRATADA, relatório mensal consolidado e devidamente atestados pela Comissão Gestora.

14.6. Os Relatórios de Atividades preenchidos pelos demandantes, fiscalizado e consolidado pelo FISCAL TÉCNICO, atestados pelo GESTOR e anexados à fatura emitida pela CONTRATADA, com o aceite, serão parte integrante do faturamento.

14.7. Para todas as propostas de glosas deverão ser anexadas documentações comprobatórias de não atendimento dos resultados exigidos e dos padrões de qualidade acordados.

III. QUALIDADE DOS PRODUTOS, SUPORTE E SERVIÇOS.

14.8. Para execução do contrato e atendimento das tarefas demandadas, deverá a CONTRATADA atender as condições abaixo e aos níveis mínimos de serviços definidos no item 5 deste termo de referência.

14.8.1. Prestar suporte à equipe de atendimento, prioritariamente entre **7h e 19h** em dias úteis.

14.8.2. Suporte e manutenção emergencial, podendo ser acionado para atendimento de acordo com os níveis de prioridades, nas mesmas condições do monitoramento de ambiente.

14.9. Manutenções programadas deverão ser executadas preferencialmente fora dos horários normais de expediente, ou seja, pela madrugada ou em feriados e finais de semana, e de acordo com a autorização e programação do TRE-PI.

14.10. Encerrar os chamados de suporte a usuários, relatando os serviços executados e o link da documentação utilizado para solução do atendimento.

14.11. Para efeito de classificação dos problemas de infraestrutura, a equipe de suporte da CONTRATADA, deverá registrar e classificar os problemas e falhas conforme nível de prioridade, nas seguintes condições:

14.11.1. Prioridade **ALTA**, para problemas que afetam de forma crítica os serviços de TI do TRE-PI e as demandas originadas da Alta Gestão do Tribunal (Presidência, Vice-Presidência, Corregedoria, Diretoria-Geral, Procuradoria, Assessoria dos Membros da Corte, Gabinetes de Secretarias), causando impactos significativos em seu desempenho, existindo ou não a parada dos serviços.

14.11.2. Prioridade **MÉDIA**, para problemas que não causam impacto significativo sobre a produtividade ou disponibilidade dos serviços de TI do TRE-PI.

14.11.3. Prioridade **BAIXA**, para problemas que exigem ações para esclarecimento de dúvidas, monitoração de serviços, execução ou acompanhamento de rotinas, relacionadas aos serviços de TI do TRE-PI.

14.12. Para tratamento dos problemas classificados como de prioridade **ALTA**, deverá atender as seguintes condições:

14.12.1. A CONTRATADA deverá iniciar o suporte técnico em até 15 minutos após a abertura do chamado ou detecção da falha, e promoverá um esforço concentrado, remotamente e/ou presencialmente, com vistas a aplicar as soluções necessárias em até 2 (duas) horas, contadas a partir do início do atendimento.

14.12.2. A CONTRATADA deverá efetuar a comunicação ao FISCAL TÉCNICO do TRE-PI, conforme plano de comunicação estabelecido, em até 10 (dez) minutos da ocorrência do problema, para fins de acompanhamento da área responsável pelo TRE-PI.

14.12.3. Se após as duas 2 (duas) horas iniciais do atendimento o serviço não for restabelecido, a CONTRATADA obrigatoriamente deverá realizar o atendimento localmente, utilizando-se de todos os seus recursos especialistas nas ferramentas causadoras dos problemas.

14.12.4. O atendimento aos problemas classificados como de prioridade **ALTA** não poderá ser interrompido até a recuperação do funcionamento dos serviços e aplicações envolvidas, mesmo que se estenda por períodos diversos dos iniciados.

14.12.5. Após restabelecimento do serviço e solução do problema, a CONTRATADA deverá confeccionar o “**Relatório de Ocorrências Críticas**”, relatando os fatos promotores e falhas detectadas, os efeitos provocados, as soluções e intervenções promovidas, os motivos causadores dos problemas, as sugestões e aplicabilidades necessárias para impedir a reincidência da falha e o “link” da documentação adotada.

14.13. Para tratamento dos problemas classificados como de prioridade **MÉDIA**, a CONTRATADA deverá atender as seguintes condições:

14.13.1. A CONTRATADA deverá iniciar o suporte técnico em até 30 (trinta) minutos após a abertura do chamado ou detecção da falha, e promoverá um esforço concentrado, remotamente e/ou presencialmente, com vistas a aplicar as soluções necessárias em até 6 (seis) horas, contadas a partir do início do atendimento.

14.13.2. A CONTRATADA deverá efetuar a comunicação ao TRE-PI, conforme plano de comunicação estabelecido, em até 30 (trinta) minutos da ocorrência do problema, caso não seja solucionado neste tempo, para fins de acompanhamento da área responsável pelo TRE-PI.

14.13.3. Se após as 6 (seis) horas iniciais do atendimento não tiver sido restabelecido o serviço, a CONTRATADA obrigatoriamente deverá realizar o atendimento localmente, utilizando-se de todos os seus recursos especialistas nas ferramentas causadoras dos problemas.

14.13.4. Após a correção e solução do problema, a CONTRATADA deverá efetivar o “Registro de Ocorrência”, relatando resumidamente as falhas detectadas e intervenções promovidas, para impedir a reincidência do problema e o “link” da documentação adotada.

14.13.5. Os problemas técnicos, classificados como de prioridade MÉDIA, quando não solucionados no tempo definido, serão automaticamente escalados para nível de prioridade ALTA, sendo que os prazos de atendimento e de solução do problema bem como percentuais de multas serão automaticamente ajustados para o novo nível de prioridade.

14.14. Para tratamento dos problemas classificados como de prioridade **BAIXA**, a CONTRATADA deverá atender as seguintes condições:

14.14.1. Iniciar o suporte técnico em até 1 (uma) hora após a abertura do chamado ou detecção da falha, com vistas a aplicar as soluções necessárias em até 12 (doze) horas, contadas a partir do início do atendimento.

14.14.2. Após a correção e solução do problema, a CONTRATADA deverá efetivar o Registro de Ocorrência, relatando resumidamente as falhas detectadas e intervenções promovidas, para impedir a reincidência do problema. O registro poderá ocorrer no sistema de service desk do Tribunal.

14.14.3. Caso a documentação técnica adotada e utilizada para solução do problema não exista na base de conhecimento oficial do TRE-PI, a CONTRATADA deverá efetuar sua inserção atendendo todos os requisitos de fichamento adotados.

14.15. Por necessidade de serviço, o TRE-PI poderá solicitar a escalção de problema para níveis superiores de prioridade.

14.16. Os prazos para solução dos problemas técnicos escalados passam a contar do início novamente. O novo prazo será compatível com a nova prioridade.

15. DAS SANÇÕES E DA RESPONSABILIZAÇÃO ADMINISTRATIVAS

15.1. A CONTRATADA ficará sujeita às sanções administrativas previstas nos arts. 86 e 87 da Lei nº 8.666/93, a serem aplicadas pela autoridade competente do TRE-PI, conforme a gravidade do caso, assegurado o direito à ampla defesa e ao contraditório, sem prejuízo do ressarcimento dos danos porventura causados à Administração e das cabíveis cominações legais.

15.2. No caso de inexecução total ou parcial do presente contrato, as seguintes sanções poderão ser aplicadas, nos termos do art. 87 da Lei nº 8.666/1993, sendo que as previstas nos incisos I, III e IV poderão ser aplicadas cumulativamente com a prevista no inciso II:

I. Advertência;

II. Multa na forma prevista no Anexo V deste Termo de Referência;

III. Suspensão temporária de participar de licitação e/ou contratação promovida pelo TRE-PI, por prazo não superior a dois anos;

IV. Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição, ou até que seja promovida a reabilitação perante a autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a CONTRATADA ressarcir a Administração pelos prejuízos resultantes, e após decorrido o prazo da sanção aplicada com base no inciso anterior.

15.2.1. Os valores das multas previstas no Anexo V que porventura venham a ser aplicadas em desfavor da Contratada não poderá ultrapassar a 20% (vinte por cento) do valor anual da contratação.

15.3. Os atos administrativos de aplicação das sanções previstas nos itens III e IV retro citados, bem como a rescisão contratual, serão publicados no Diário Oficial da União.

15.4. No caso de não-recolhimento do valor da multa, dentro de cinco dias úteis a contar da data da intimação para o pagamento, a importância será descontada da garantia prestada ou dos pagamentos a que fizer jus a CONTRATADA ou ajuizada a dívida, consoante o § 3º do artigo 86 e § 1º do artigo 87 da Lei nº 8.666/93, acrescida de juros moratórios de 1% (um por cento) ao mês.

15.5. De acordo com o artigo 88 da Lei nº 8.666/93, serão aplicadas as sanções previstas nos incisos III e IV do artigo 87 da referida lei à CONTRATADA ou aos profissionais que, em razão dos contratos regidos pela citada lei:

a. Tenham sofrido condenação definitiva por praticarem, por meios dolosos, fraudes fiscais no recolhimento de quaisquer tributos;

b. Tenham praticado atos ilícitos visando a frustrar os objetivos da licitação;

c. Demonstrem não possuir idoneidade para contratar com a Administração em virtude de atos ilícitos praticados.

15.6. Da aplicação das penas definidas nesta Cláusula caberá recurso no prazo de 05 (cinco) dias úteis da data de intimação do ato.

15.7. Fica ciente a CONTRATADA que os atos lesivos à administração pública serão objeto de apreciação nos termos da Lei 12.846/2013, serão passíveis de responsabilização administrativa visando à aplicação das sanções previstas no art. 6º, da retrocitada lei. Também, fica ciente a CONTRATADA que a aplicação de sanções administrativas não afasta a possibilidade de sua responsabilização na esfera judicial.

15.8. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF.

16. DAS EXIGÊNCIAS MÍNIMAS PARA HABILITAÇÃO

16.1. Para a habilitação no Pregão Eletrônico será exigida, dentre outras, a ser definidas pela Comissão Permanente de Licitação do TRE-PI, a documentação relativa à:

16.1.1. Regularidade Fiscal:

- a. Prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço – FGTS (Certificado de Regularidade de Situação – CRS fornecido pela Caixa Econômica Federal). Será aceito certificado da matriz em substituição ao da filial, ou vice-versa, quando, comprovadamente, houver arrecadação centralizada;
- b. Prova de regularidade para com a Fazenda Federal (Certidão Conjunta de Quitação de Tributos e Contribuições Federais e de Quitação da Dívida Ativa da União), que também comprova a regularidade para com a Seguridade Social (Certidão Negativa de Débito – CND fornecido pelo INSS);
- c. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943, tendo em vista o disposto no art. 3º da Lei nº 12.440, de 7 de julho de 2011.

16.1.2. Habilitação Jurídica:

- a. No caso de empresa individual, o registro comercial;
- b. No caso de sociedades empresárias, o estatuto ou contrato social em vigor, devidamente registrado, sendo que, das sociedades por ações, exige-se também a documentação demonstrativa da eleição de seus administradores;
- c. No caso de sociedade não empresária, a inscrição do ato constitutivo, acompanhada de prova de diretoria em exercício;
- d. No caso de empresa ou sociedade estrangeira em funcionamento no País, o Decreto de autorização e o ato de registro ou autorização para funcionamento expedido pelo órgão competente, quando a atividade assim o exigir.

16.1.3. Qualificação Econômico-Financeira:

- a. Certidão negativa de falência, recuperação judicial ou extrajudicial expedida pelo distribuidor da sede do licitante. Para efeito de constatação da validade de tal certidão, será observada a seguinte ordem de preferência, a contar da expedição da certidão: o prazo de validade constante na própria certidão e o prazo de validade de 90 (noventa) dias.
- b. Balanço patrimonial e demonstrações contábeis do último exercício social, já exigíveis e apresentados sob a forma da lei, com prova do registro, do primeiro, na Junta Comercial pertinente ou em órgão equivalente, vedada a sua substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizados por índices oficiais quando encerrados há mais de três meses da data da abertura da sessão.

b.1. Esses documentos deverão comprovar:

1. Índices de Liquidez Geral (LG) = $[\text{Ativo Circulante} + \text{Realizável a Longo Prazo} / \text{Passivo Circulante} + \text{Exigível a Longo Prazo}]$; de Liquidez Corrente (LC) = $[\text{Ativo Circulante} / \text{Passivo Circulante}]$; e de Solvência Geral (SG) = $[\text{Ativo Total} / \text{Passivo Circulante} + \text{Exigível a Longo Prazo}]$ - superiores a 1,00, em conformidade com o **Acórdão n.º 1214/2013 – Plenário, do TCU**;
2. Capital Circulante Líquido (CCL) ou Capital de Giro = $[\text{Ativo Circulante} - \text{Passivo Circulante}]$ de no mínimo de 8,33% (oito inteiros e trinta e três centésimos por cento) do valor estimado da contratação da Equipe Residente (Anexo I), em conformidade com o **Acórdão n.º 1214/2013 – Plenário, do TCU**;
3. Capital Mínimo ou Patrimônio Líquido igual a 5% até 10% do valor estimado para a contratação da Equipe Residente (Anexo I), em conformidade com o **Acórdão n.º 1214/2013 - TCU - Plenário**.

16.1.4. Qualificação técnico-operacional:

16.1.4.1. (um) atestado ou declaração de capacidade técnica, em nome da licitante, expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove a prestação de serviços de service desk, nível I, no mínimo, para previsão de 500 (quinhentos) chamados por mês, ou alocação de, no mínimo, 2 (dois) perfis profissionais similares;

16.1.4.2. (um) atestado ou declaração de capacidade técnica, em nome da licitante, expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove a prestação de serviços de service desk, nível II, no mínimo, para 600 (seiscentos) usuários e 500 (quinhentas) estações de trabalho, ou alocação de, no mínimo, 5 (seis) perfis profissionais similares;

16.1.4.3. (um) atestado ou declaração de capacidade técnica, em nome da licitante, expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove a prestação de serviços de monitoração, administração e suporte a redes, no mínimo, para 30 serviços implantados, ou alocação de, no mínimo, 1 (um) perfil profissional similar;

16.1.4.4. (um) atestado ou declaração de capacidade técnica, em nome da licitante, expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove a prestação de serviços de Administração e Suporte Técnico a Banco de Dados Oracle, em ambiente tecnológico com volume igual ou superior a 2 instâncias de banco de dados Oracle, administradas e suportadas simultaneamente, ou alocação de, no mínimo, 1 (um) perfil profissional similar;

16.1.4.5. Será permitido o somatório de atestados ou declarações para fins de comprovação da qualificação técnica da licitante, desde que os contratos que lhes deram origem tenham sido executados de forma concomitante

16.1.5. Ainda, relativamente aos documentos mencionados ao subitem 16.1.4, a licitante deverá comprovar que tenha executado serviços semelhantes ao do objeto desta contratação por, no mínimo, 03 (três) anos, em conformidade com o **Acórdão n.º 1214/2013 – Plenário, do TCU**.

16.1.5.1. Relativamente ao período de 03 (três) anos mencionado no item anterior, esse poderá ser resultado da soma de tempo de contratações diversas, ininterruptos ou não. Contudo, sempre deverá restar comprovado que o total de postos de serviços instalados manteve-se com os quantitativos mínimos exigidos no item 16.1.4;

16.1.6. Todos os atestados podem ser diligenciados. Devido a tal, todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados solicitados poderão ser solicitadas para averiguação. Quais sejam: cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço e telefones atuais dos gestores do contrato e local em que foram prestados os serviços;

16.1.6.1. Somente serão aceitos atestados expedidos após a conclusão do contrato ou decorrido no mínimo um ano do início de sua execução, exceto se houver sido firmado para ser executado em prazo inferior, em conformidade com o Acórdão nº 1214/2013 – Plenário, do TCU.

16.1.7. Dentre a documentação a ser apresentada após assinatura do contrato, a licitante contratada deverá apresentar no prazo de até 10 (dez) dias contados da publicação do extrato do Contrato no Diário Oficial da União, a documentação listada a seguir.

16.1.7.1. Declaração de que a contratada possui escritório em Teresina-PI, ou que se compromete em instalá-los no prazo máximo de sessenta dias, contados da publicação do extrato do contrato no Diário Oficial da União. Será admitida a possibilidade de escritório virtual/sala compartilhada.

16.1.7.2. Comprovação de possuir, em seu quadro permanente de pessoal, profissionais com cursos e certificações relacionados no Anexo XII – Especificações por Perfil.

16.1.7.3. **Declaração de parceria ORACLE**, demonstrando autorização do fabricante no atendimento a Órgãos da Administração Pública, bem como experiência na prestação de suporte técnico com profissionais certificados, comprovada através de cópia autenticada de documento ou contrato de parceria emitido pela Oracle.

16.1.8. Não será aceito a participação de empresas reunidas em forma de consórcios, para esta contratação, qualquer que seja sua forma de constituição.

16.1.8.1. Esclarecemos que a regra, no procedimento licitatório, é a participação de empresas individualmente em disputa umas com as outras, permitindo-se a união de esforços quando questões de alta complexidade e de relevante vulto impeçam a participação isolada de empresas com condições de, sozinhas, atenderem todos os requisitos necessários para a plena execução dos serviços.

16.1.8.2. A contratação em questão trata de prestação de serviço de Suporte Técnico a Infraestrutura de ambiente gerido pelo TRE-PI. Este serviço não exige empresas de diferentes segmentos reunidas para atuarem na execução dos serviços. Todos os componentes para a prestação de serviços de Suporte Técnico a Infraestrutura são complementares, integrativos a um mesmo contexto, não ensejando buscar diferente contexto ou ramo de serviço para a realização dos serviços objeto dessa contratação.

16.1.9. Justificativas para os requisitos técnicos adotados

16.1.9.1. Os requisitos de qualificação técnica levam em consideração as especificidades do ambiente tecnológico do TRE-PI (sistemas operacionais, linguagens de programação, bancos de dados, ferramentas de apoio, etc.), as responsabilidades do TRE-PI e da empresa que vier a ser contratada, o nível de criticidade e complexidade dos serviços a serem executados, o desempenho esperado da empresa que vier a ser contratada e, também, a utilização dos modelos de melhores práticas de mercado, atualização tecnológica e suporte especializado.

16.1.9.2. Consideramos que, ao adotar estes requisitos de qualificação técnica para a contratação dos serviços, podemos afirmar que contrataremos uma empresa que tenha:

- a. Experiência na realização das atividades associadas ao objeto desta contratação.
- b. Preocupação com a constante atualização tecnológica na prestação de seus serviços.
- c. Prestação de serviços utilizando profissionais com os devidos conhecimentos e especialidades.
- d. Domínio das Melhores Práticas de Gerenciamento e Controle utilizadas no mercado.

16.1.9.3. Quanto aos requisitos sobre volume de aplicações suportadas e volume do ambiente Oracle são requisitos plenamente factíveis, necessários para aferição do desempenho das empresas licitantes, indispensáveis para medir o grau de compatibilidade das propostas técnicas ao interesse público e enquadradas dentro da mais estrita legalidade, pois representa metade do volume atualmente existente no TRE-PI.

16.1.9.4. Da mesma forma justifica-se o requisito técnico referente experiência nas principais tecnologias utilizadas pelo TRE-PI. É evidente que as empresas contratadas precisam demonstrar experiência nessas principais tecnologias, isso é indispensável para medir a compatibilidade, o desempenho e a qualidade para prestar os serviços dos quais vier a se obrigar.

17. DA GARANTIA

17.1. No fornecimento da garantia para esta contratação a CONTRATADA deverá:

17.1.1. Prestar garantia de 5% (cinco por cento) do valor da contratação desses serviços no tocante à Equipe Residente, inclusive com os valores dos serviços suplementares, em uma das modalidades previstas no § 1º, do art. 56, da Lei 7.666/93 no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis a contar da publicação do contrato.

a. No caso de apresentação de garantias nas modalidades seguro-garantia ou fiança bancária, o prazo de validade desta garantia deverá ser superior ao da vigência do contrato, em pelo menos três meses, de sorte a contemplar tempo hábil para as resilições dos contratos de trabalho.

b. A CONTRATADA se obriga a apresentar nova garantia, no prazo máximo de dois dias antes do seu vencimento ou no caso de prorrogação do contrato, sendo que no caso de redução do seu valor em razão de aplicação de quaisquer penalidades, ou ainda, após a assinatura de termo aditivo que implique na elevação do valor do contrato, o prazo máximo de apresentação de nova garantia ou de garantia complementar será de até dez dias, contado da publicação do referido aditamento, mantendo-se o percentual estabelecido no subitem 17.1.1.

c. A garantia, ou parte remanescente, será devolvida a CONTRATADA após o cumprimento integral das obrigações decorrentes do contrato, inclusive a comprovação dos acertos resolatórios dos contratos de trabalho de seus empregados.

d. A não apresentação da garantia, ou da sua complementação, quando for o caso, fora do prazo estabelecido, sem justificativa, ensejará a aplicação das sanções previstas neste contrato e em lei.

e. A garantia prestada para assegurar a execução dos serviços com mão de obra residente, somente será liberada, pela SAOF, ante a comprovação de que a CONTRATADA pagou todas as verbas rescisórias decorrentes da rescisão do contrato de trabalho, e caso esse pagamento não ocorra após o encerramento da vigência contratual, a garantia será resgatada para pagamento das verbas trabalhistas diretamente pelo Tribunal.

f. A liberação da garantia prestada para assegurar a execução dos serviços eventuais somente poderá ser pleiteada pela CONTRATADA após emissão do aceite e efetivação do pagamento referente aos serviços eventuais correspondentes pelo CONTRATANTE.

17.1.2. A garantia apresentada tem por finalidade assegurar o pagamento de:

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

18. DOS CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS ESTIMADOS

18.1. Deve ser observada a Planilha de Custos e Formação de Preços contida no **Anexo I**.

18.2. A Planilha de Custos e Formação de Preços **representa os valores máximos** que o TRE-PI aceita a pagar pelos serviços contratados. Na sua formação foram considerados os valores: salários, conforme pesquisa providenciada pela Unidade solicitante, conforme Anexo XI; encargos sociais tendo por base o regime de tributação com base no lucro real ou presumido, ou seja, de maiores índices; seguro de vida; diária de deslocamento, valor definido com base no contrato vigente; crachás de identificação foram orçados no mercado local; no cálculo do LDI estão dispostos valores máximos admitidos pelo TRE-PI para taxa de administração e lucro, os tributos (PIS e COFINS) foram definidos, também, utilizando-se o regime de tributação de lucro presumido; já o ISS foi definido com base na Lei Municipal Complementar nº 3.606/2006 e Decreto Municipal vigente; a assistência médica, o auxílio odontológico, a quantidade de horas extras e os custos com passagens intermunicipais são meras estimativas, por ser impossível determinar a necessidade de execução de serviços nas zonas interioranas.

18.3. Sugere-se que o custo estimado da contratação esteja previsto no edital, uma vez que tal medida é comumente adotada pelo TRE-PI. Também propomos que seja adotado o **modo de disputa aberto** (consoante o disposto no inciso I, art. 31, Decreto nº 10.024/2019);

18.4. A classificação das propostas será pelo **critério menor preço**;

18.5. O intervalo mínimo de diferença de valores entre os lances, que incidirá tanto em relação aos lances intermediários quanto a relação ao lance que cobrir a melhor oferta, **será de R\$ 500,00 (quinhentos reais)**.

19. DAS REPACTUAÇÕES

19.1. Os reajustes serão concedidos à CONTRATADA utilizando-se:

- a. De valores ou índices constantes em nova Convenção Coletiva de Trabalho dos Trabalhadores em Processamento de Dados, ou lei, para reajuste no valor do salário, diária de deslocamento, alimentação e seguro de vida;
- b. De lei que atualize os percentuais dos tributos: PIS, COFINS e ISS;
- c. Do INPC-IBGE, para um período de 12 meses a contar do mês em que foi apresentada a proposta, em relação aos crachás de identificação, assistência médico-hospitalar, auxílio odontológico e passagens;
- d. De decreto municipal relativamente ao valor do auxílio-transporte, para os terceirizados.

19.2. A CONTRATADA poderá exercer, perante o CONTRATANTE, seu direito à repactuação, datada da homologação da convenção ou acordo coletivo que fixar o novo salário normativo da categoria profissional até a data da prorrogação contratual subsequente, sendo que, se não o fizer de forma tempestiva, e, por via de consequência, prorrogar o Contrato sem pleitear a respectiva repactuação, ocorrerá a preclusão de seu direito de repactuar (**Acórdão nº 1.828/2008 – TCU/Plenário**)

19.3. As repactuações serão precedidas de solicitação da CONTRATADA, acompanhada de demonstração analítica da alteração dos custos, por meio de apresentação da planilha de custos e formação de preços observando-se o subitem 18.1.

19.3.1. É vedada a inclusão, por ocasião da repactuação, de benefícios não previstos na proposta inicial, exceto quando se tornarem obrigatórios por força de instrumento legal, sentença normativa, acordo coletivo ou convenção coletiva.

19.4. A CONTRATANTE poderá realizar diligências para conferir a variação de custos alegada pela CONTRATADA.

19.5. O preço ajustado também poderá sofrer correção desde que reste comprovada a ocorrência de quaisquer das hipóteses previstas na alínea “d”, do inciso II, do art. 65, da Lei nº 8.666/93.

20. DA APRESENTAÇÃO DAS PROPOSTAS

20.1. As proponentes devem, quando da apresentação de suas propostas, preencherem primeiramente os campos em cinza referentes à “REGIME DE TRIBUTAÇÃO” e “Contribuição Previdenciária s/ Receita Bruta” constantes da planilha do Anexo I; depois os campos em cinza das planilhas constantes dos Anexos II e III;

20.1.1. Ao serem lançados, os valores das células em cinza, devem ser iguais ou inferiores aos constantes do Edital de Licitação, exceto se houver, para célula específica, outra orientação dada no anexo em que se encontrar.

20.2. As proponentes poderão solicitar o arquivo em Excel editável na extensão “xlsx” que contém as planilhas de composição de custos pelo e-mail: cpl@tre-pi.jus.br;

20.3. A precisão adotada em todas as células das planilhas constantes do arquivo “**90 – Suporte de TI 2021**” é de duas casas decimais e, as proponentes que apresentarem valores com precisão diferente, tal proposta será recusada pela Comissão Permanente de Licitação deste Regional.

20.4. Ao calcular os valores da pasta de trabalho as proponentes deverão definir a precisão dos cálculos conforme exibido, ou seja, a precisão adotada (ver subitem 20.3) tem por base o valor exibido em cada célula;

20.5. Quando da licitação informar a sua Taxa de Administração e a sua Taxa de Lucro com que se propõe realizar o objeto desta contratação, não podendo o licitante apresentar taxas distintas para cada Perfil Profissional.

20.6. O valor global da proposta não poderá ser superior a **R\$ 4.374.727,10 (quatro milhões, trezentos e setenta e quatro mil setecentos e vinte e sete reais e dez centavos)**, para **30 (trinta)** meses de contratação.

20.7. Ficam cientes, as proponentes, que as demais células das planilhas contidas nos Anexos I, II e III possuem vínculos com as de plano de fundo em cinza. Portanto, recomenda-se que as proponentes solicitem os arquivos na forma prevista no subitem 20.2.

21. DOS NÍVEIS DE SERVIÇO

21.1. Será observado o **Acordo de Nível de Serviço – ANS**, nos termos dos Itens 21.9 a 21.13 deste Termo de Referência. Os níveis de serviços são critérios objetivos definidos pelo Contratante e aceitos pela Contratada, compostos por indicadores e metas para avaliação de serviços relativos aos ambientes tecnológicos, mantendo os níveis de disponibilidade e qualidade de serviços necessários às atividades da Justiça Eleitoral.

21.2. Contratos administrativos com nível mínimo de serviço possuem mecanismos que possibilitam à Administração Pública Federal (APF) remunerar o fornecedor na medida do cumprimento do nível de serviço pactuado no ajuste, adequando-se, portanto, ao paradigma da efetivação de pagamentos por resultados. Além disso, constituem uma forma recomendável de alcançar eficiência, eficácia e qualidade na prestação do serviço, bem como se mostra aderente ao princípio da legalidade aplicado à APF. (**Nota Técnica 6/2010 – Sefti/TCU**).

21.3. Nesse contexto, o valor mensal a ser efetivamente pago estará associado ao alcance de metas estabelecidas para a prestação do serviço.

21.4. A CONTRATADA deverá atender os chamados de suporte ao atendimento, realizados mediante sistema específico de solicitação, a ser apresentado à época da vistoria e/ou contratação, conforme critérios de certificação, devendo atender às seguintes regras mínimas:

21.4.1. Recepcionar, no mínimo, 90% (noventa por cento) dos chamados, nos primeiros 15 (quinze) minutos de solicitação, definindo responsabilidades e metodologia aplicável na recepção ou na conclusão, utilizando a documentação necessária para conclusão do serviço.

21.4.2. Resolver, no mínimo, 95% (noventa e cinco por cento) dos chamados, com prioridades altas, nas primeiras 2 (duas) horas, da solicitação.

21.4.3. Resolver, no mínimo, 95% (noventa e cinco por cento) dos chamados, com prioridades médias, nas primeiras 6 (seis) horas, da solicitação (Para tanto não será contabilizado tempo entre o período de 16:30h às 7:30h do dia útil subsequente).

21.4.4. Resolver, no mínimo, 95% (noventa e cinco por cento) dos chamados, com prioridades baixas, em até 12 (doze) horas, da solicitação (Para tanto não será contabilizado tempo entre o período de 16:30h às 7:30h do dia útil subsequente).

21.4.5. Resolver 100% (cem por cento) dos chamados em até 24 (vinte e quatro) horas, independentemente da prioridade, ou até a data renegociada e aprovada pela fiscalização do contrato.

21.4.5.1. Excluem-se dessa exigência os chamados que tenham sido escalados para servidores do TRE-PI e que não tenham sido retornados.

21.4.6. Resolver, no mínimo, 98% (noventa e oito por cento) dos chamados reabertos por erros ou execução incompleta, em, no máximo, 2 (duas) horas, da reabertura (Para tanto não será contabilizado tempo entre o período de 16:30h às 7:30h do dia útil subsequente).

21.4.7. Resolver 100% (cem por cento) dos chamados com prazos renegociados com área de atendimento ou usuário dentro da data e horário acordado (Para tanto não será contabilizado tempo entre o período de 16:30h às 7:30h do dia útil subsequente).

21.4.8. Efetuar andamento diariamente, nos chamados ainda não atendidos, relatando os motivos do não atendimento até aquele momento.

21.4.9. Quando os serviços solicitados nos chamados dependerem de outras equipes que não a da Contratada, a contagem do prazo será suspensa a partir do repasse à outra equipe. A contagem de prazo será retomada quando o chamado for devolvido à contratada.

21.5. As reduções oriundas do descumprimento de níveis de serviço serão aplicadas a partir do terceiro mês de efetiva prestação de serviços pela contratada. No primeiro e segundo mês, considerando-se a necessidade de adaptação da contratada, a glosa será convertida em advertência.

21.6. Para mensurar esses fatores serão utilizados indicadores relacionados com a natureza e característica dos serviços ou grupos de serviços. Cada indicador será quantificado com valores expressos numa determinada unidade de medida, como por exemplo: percentuais, tempo medido em horas, minutos ou segundos, números que expressam quantidades físicas, dias úteis e dias corridos.

21.7. A qualquer tempo, no decorrer da vigência do contrato, os indicadores e respectivos quantitativos de níveis de serviços poderão ser revistos, acrescidos e/ou eliminados mediante acordo entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA.

21.8. Ficam estabelecidos os seguintes itens como níveis de serviço a serem cumpridos pela CONTRATADA, com mensuração consolidada mensal e emissão de relatórios para sua aferição:

21.9. INDICADOR 1: DISPONIBILIDADE

Indicador	Disponibilidade dos Serviços Críticos (Mensal)
Descrição	Os serviços considerados críticos e quaisquer outros que deem suporte a eles deverão permanecer disponíveis para uso, em regime

	8x5 , desconsiderando as manutenções programadas.
Serviços Críticos	Serviços relacionados a acesso à internet na sede do Tribunal, sites de internet do TRE-PI, servidores de arquivos corporativos, servidores de banco de dados Oracle, armazenagem corporativa (storages), servidores de aplicação em produção, ambiente de virtualização e serviço de correio eletrônico.
Medição	O acompanhamento será feito através das ferramentas disponíveis, utilizadas pelo CONTRATANTE ou por outras ferramentas que venham a ser implementadas em comum acordo com a CONTRATADA. A ferramenta de controle predominantemente utilizada pelo TRE-PI é o Zabbix. Cálculo: $100 * (HTP - HMP - HIT - HIP) / (HTP - HMP - HIT)$. HTP – Horas Totais no Período = Dias do Mês x Horas Dias; HMP – Horas de Manutenção Preventiva; HIP – Horas Indisponíveis no Mês; HIT – Horas Indisponíveis causadas por Terceiros.
Meta	95% de disponibilidade.
Ocorrência	Não cumprimento da disponibilidade estabelecida.
Redutor sobre o valor mensal	0,5% (meio por cento) para cada percentual ou fração menor que a meta definida até o limite de 90%; 1% (um por cento) para cada décimo percentual ou fração menor que a meta definida entre o limite de 85% até de 89,99%, cumulativo com o primeiro percentual; 1,5% (um e meio por cento) para cada décimo percentual ou fração menor que a meta definida abaixo do limite de 84,99%, cumulativo com os dois critérios acima, até o limite de 80%.

21.10. INDICADOR 2: INCIDENTES

Indicador	Incidentes que paralise serviços críticos (Mensal)
Descrição	Medir a quantidade de ocorrências de incidentes causados pela CONTRATADA em equipamentos e serviços que tenham impacto nos serviços críticos. Serão computados para o indicador de incidentes todas as ocorrências e falhas ligadas com os serviços críticos, inclusive os não ligados diretamente, como cabeamento, controle de acesso, guarda de softwares e mídias, mas que, durante a análise, refletir como fatores causadores da incidência por culpa da CONTRATADA. Não deverão ser computadas as falhas que tiveram seus fatores causadores por intervenções ou atos provocados por outros prestadores ou equipe do CONTRATANTE com ação imediata e que não permitiram análises e ações proativas por parte da CONTRATADA.
Medição	O acompanhamento será feito pela área responsável pelo serviço ou pelo Fiscal do CONTRATANTE que registrará a ocorrência. O registro deverá conter as causas do incidente, informando o fato causador, sendo considerados fator de medição os de erro operacional da CONTRATADA ou os causados por falta de ação proativa comprovadas pelos relatórios modelados.
Meta	Número de incidentes ≤ 2
Ocorrência	Número superior à quantidade permitida (2 incidentes)
Redutor sobre o valor mensal	1% (um por cento) para cada incidente superior a meta até o limite de 4 incidentes; 2% (dois por cento) para cada incidente superior a 4 até o limite de 8 incidentes, cumulativo com o primeiro percentual; 4% (quatro por cento) para cada incidente superior a 8 até o limite de 11 incidentes, cumulativo com os dois critérios acima.

21.11. INDICADOR 3: COMUNICAÇÃO DE INCIDENTES

Indicador	Número de falhas na notificação de incidências, erros funcionais, quedas de serviços e instabilidade dos recursos (Mensal)
Descrição	Medir a quantidade de falhas quando da notificação de incidentes, erros funcionais, quedas de serviços e instabilidade dos recursos em produção para as equipes do CONTRATANTE.
Medição	O acompanhamento será feito pelo Representante do CONTRATANTE o qual será notificado via SMS, e/ou para aparelhos celulares, conforme definido na Matriz de Comunicação em contraposição com as Ferramentas de Controle. Falhas graves, como paralisação total dos sistemas considerados críticos, deverão ser notificadas em no máximo 10 (dez) minutos, dentro dos 8x5. O registro deverá ser feito pela área responsável ou Fiscal do CONTRATANTE no Livro de Ocorrências, sob o título de “Plano de Comunicação” e encaminhado aos gestores para acompanhamento e controle.
Meta	Número de incidentes não notificados no mês ≤ 4 .
Ocorrência	Número superior à quantidade permitida (4 notificações)
Redutor sobre o valor mensal	0,5% (meio por cento) para cada falha de notificação superior a meta até o limite de 10 ocorrências; 1% (um por cento) para cada falha de notificação superior a 10 até o limite de 20 ocorrências, cumulativo com o primeiro percentual; 2% (dois por cento) para cada falha de notificação superior a 20 até o limite de 28 ocorrências, cumulativo com os dois critérios acima.

21.12. INDICADOR 4: PONTUALIDADE

Indicador	Atraso no Prazo de Entrega de Serviços (Mensal)
Descrição	Medir o número de atrasos na execução das demandas de serviços, a falta de fechamento de chamados e solicitações emergenciais definidas pelo CONTRATANTE, bem como dos serviços executados e entregues fora do prazo pela CONTRATADA. Os prazos para execução das demandas serão definidos em acordo com a CONTRATADA. Em casos emergenciais e de interesse do CONTRATANTE poderá ser necessário a utilização de recursos extras da CONTRATADA para atendimento. A definição de tempo para execução será feita de forma a atender os padrões de qualidade Certificados, a janela disponível para manutenções e as condições contratuais da prestação dos serviços. Para execução de novas demandas que promovam readaptação dos recursos técnicos da CONTRATADA, deverão ser previstos prazos mínimos para o reequilíbrio da mesma.

Medição	O acompanhamento será feito pelo Representante do CONTRATANTE através das Solicitações de Serviços e/ou Sistemas de Controle de Chamados.
Meta	<p>1 – MODERAÇÃO DE TODOS OS CHAMADOS ABERTOS JUNTO A CSTI Meta 1.1 - Moderação dos chamados (recepção, classificação, solução, direcionamento) – 90% em até 15 minutos após a solicitação (e-mail, telefone, SysAid).</p> <p>2 - CHAMADOS DA ALTA GESTÃO E DE SERVIÇOS CRÍTICOS DE ALTA PRIORIDADE Meta 2.1 – Início do atendimento de 100% de usuários da alta Gestão e demais chamados de prioridade ALTA em 15 Min. Meta 2.2 – Conclusão de 95% em 2h após solicitação. Meta 2.3 – Conclusão de 100% em 24h após solicitação.</p> <p>3 - CHAMADOS DE MÉDIA PRIORIDADE Meta 3.1 – Início do atendimento em 100% dos chamados de prioridade MÉDIA em 30 Minutos. Meta 3.2 – Conclusão de 95% em 6h após solicitação. Meta 3.3 – Conclusão de 100% em 24h após solicitação.</p> <p>4 - CHAMADOS DE BAIXA PRIORIDADE Meta 4.1 – Início do atendimento em 100% dos chamados de prioridade MÉDIA em 1 h. Meta 4.2 – Conclusão de 95% em 12h após solicitação. Meta 4.3 – Conclusão de 100% em 24h após solicitação.</p>
Ocorrência	Número superior à quantidade permitida
Redutor sobre o valor mensal	<p>Regra de Glosa para as Metas 1.1, 2.1, 2.2, 3.1, 3.2, 4.1 e 4.2:</p> <ul style="list-style-type: none"> 0,2% (dois décimos por cento) para até 2 (duas) ocorrências 0,4% (quatro décimos por cento) para entre 3 (três) e 4 (quatro) ocorrências 0,6% (seis décimos) para acima de 4 (quatro) ocorrências <p>Regra de Glosa para as Metas 2.3, 3.3 e 4.3:</p> <ul style="list-style-type: none"> 0,5% (meio por cento) para cada dia de atraso na conclusão do chamado além da quantidade permitida, que de até 24 h após solicitação, até o limite de 2 dias; 1% (um por cento) para cada dia de atraso na conclusão do chamado além da quantidade permitida, que de até 24 h após solicitação, a partir de 3 dias até o limite de 5 dias, cumulativo com o primeiro percentual; 2% (dois por cento) para cada dia de atraso na conclusão do chamado além da quantidade permitida, que de até 24 h após solicitação, a partir de 6 dias até o limite de 10 dias, cumulativo com os dois critérios acima.

21.13. INDICADOR 5: AGILIDADE

Indicador	Número de atrasos para o restabelecimento de serviços (Mensal)
Descrição	<p>Mede o número de vezes que um determinado serviço foi restabelecido em tempo maior que o máximo estabelecido (MTTR – “<i>mean time to recovery</i>”).</p> <p>No caso de sistemas e hardwares que possuam contrato de manutenção com terceiro, deverá ser aberto chamado junto à empresa responsável pela solução e o prazo para resolução do problema só voltará a ser contabilizado após o terceiro encerrar o chamado. Nestes casos a CONTRATADA deverá abrir o chamado, em no máximo, 30 (trinta) minutos, quando em horário normal de produção. São considerados para o indicador as interrupções do funcionamento de serviços críticos, não programadas, que necessitem de intervenção da CONTRATADA para restabelecimento do serviço.</p> <p>Os prazos definidos para execução serão definidos com a CONTRATADA e/ou considerados pelos históricos de serviços semelhantes.</p>
Medição	<p>O acompanhamento será feito pelo Representante do CONTRATANTE que receberá mensagem (conforme plano de comunicação) de notificação de falha e de retorno dos serviços, e mediante registro da ocorrência em livro para esse fim, além de outras ferramentas de monitoração disponíveis.</p> <p>$MTTR = (TF - TI) - (TT + TR)$</p> <p>TF – Hora Final de Disponibilização do Serviço; TI – Hora Inicial da Manutenção; TT – Tempo Destinado ao Suporte de Terceiros; TR – Tempo de Previsto para Realização do Serviço</p>
Meta	MTTR mensal de no máximo 4 horas em relação aos serviços de responsabilidade da CONTRATADA
Ocorrência	Ocorrência máxima de dois eventos cujos valores de MTTR sejam superiores há 4 horas
Redutor sobre o valor mensal	<p>0,5% (meio por cento) para cada atraso superior à meta até o limite de 10 ocorrências;</p> <p>1% (um por cento) para cada atraso superior a 10 até o limite de 20 ocorrências, cumulativo com o primeiro percentual;</p> <p>2% (dois por cento) para cada atraso superior a 20 até o limite de 28 ocorrências, cumulativo com os dois critérios acima.</p>

21.14. CONSIDERAÇÕES GERAIS

21.14.1. Período de Validação dos Indicadores. Os indicadores serão medidos, avaliados e calculados a cada mês de vigência do Contrato, considerando 24 horas diárias e o total de dias em cada mês avaliado. Nos dois primeiros meses do contrato, as Glosas serão convertidas em advertências, visando adaptação à sistemática.

21.14.2. Percentual máximo de glosas. A soma total das glosas aplicadas no acordo de qualidade não deverá ser superior a 50% (cinquenta por cento) do valor da fatura sobre a qual é aplicada.

21.14.3. Demais Penalidades e multas estão descritas no Anexo V deste Termo de Referência.

22. DA CONTA VINCULADA PARA RETENÇÃO DE ENCARGOS TRABALHISTAS E PREVIDENCIÁRIOS

22.1. Os valores referentes às rubricas de encargos trabalhistas relativas a férias, 1/3 constitucional de férias, 13º salário e multa do FGTS por dispensa sem justa causa, bem como os valores referentes à incidência dos encargos previdenciários e FGTS (INSS, Sesi/SESC/SENAC/SENAI/INCRA/SALÁRIO EDUCAÇÃO/FGTS/RAT+FAT/SEBRAE) sobre férias, 1/3 constitucional e 13º salário serão retidos mensalmente do pagamento devido à contratada, independentemente da unidade de medida contratada nos termos da Resolução 169/2014 do CNJ – Conselho Nacional de Justiça, e depositados exclusivamente na Caixa Econômica Federal – CEF, em conformidade com o Acordo de Cooperação nº 01/2019.

22.2. Os depósitos de que trata o subitem anterior serão efetivados em conta-depósito vinculada - bloqueada para movimentação – aberta no nome da empresa contratada, unicamente para essa finalidade e com movimentação somente por ordem do Tribunal;

22.3. Esses depósitos serão efetuados sem prejuízo da retenção, na fonte, da tributação sujeita a alíquotas específicas previstas na legislação própria;

22.4. O montante mensal do depósito vinculado será igual ao somatório dos valores das seguintes rubricas:

- a) Férias;
- b) 1/3 Constitucional das férias;
- c) 13º salário;
- d) Multa do FGTS por dispensa sem justa causa;
- e) Incidência dos encargos previdenciários e FGTS sobre férias, 1/3 constitucional e 13º salário

22.4.1. Os percentuais das rubricas indicadas nos incisos desse subitem, para fins de retenção, são aqueles constantes na Planilha de Formação de Preços, conforme proposta ajustada pela empresa vencedora da licitação;

22.5. Após a assinatura do contrato de prestação de serviços entre o Tribunal e a empresa vencedora do certame, a abertura da Conta Vinculada será efetivada com a adoção dos seguintes procedimentos:

- a) O Ordenador de Despesas do Tribunal oficiará à Empresa, para abertura de conta-depósito vinculada na Agência da CEF ali indicada;
- b) A empresa contratada, no prazo de 20 (vinte) dias, a contar da Notificação do Tribunal, deverá efetuar junto à CEF a abertura da conta e assinar termo específico do banco oficial que permita acesso aos saldos e extratos e vincule a movimentação dos valores à autorização do Tribunal.

22.6. Durante a execução do contrato poderá ocorrer a liberação de valores da conta depósito mediante autorização do Tribunal;

22.7. Os saldos da conta depósito vinculada serão remunerados mensalmente (conforme Acordo de Cooperação Técnica nº 01/2019 firmado com a Caixa Econômica Federal) pelo índice da poupança ou outro definido no acordo de cooperação, sempre obedecido o de maior rentabilidade;

22.8. A empresa contratada poderá solicitar autorização do Tribunal para:

- I - Resgatar da conta-depósito vinculada os valores despendidos com o pagamento de verbas trabalhistas e previdenciárias que estejam contempladas nas mesmas rubricas indicadas para esse fim, desde que comprovado tratar-se dos empregados alocados pela empresa para prestação dos serviços contratados;
- II - Movimentar os recursos da conta-depósito vinculada diretamente para a conta corrente dos empregados alocados na execução do contrato, desde que para o pagamento de verbas trabalhistas que estejam contempladas nas mesmas rubricas indicadas no subitem 22.4.

22.9. Para resgatar os recursos da conta depósito vinculada a empresa contratada, após o pagamento das verbas trabalhistas e previdenciárias, deverá apresentar ao Tribunal os documentos comprobatórios de que efetivamente pagou a cada empregado;

22.10. O Tribunal expedirá, após a confirmação do pagamento das verbas trabalhistas retidas, a autorização de que trata o inciso I do subitem 22.8, encaminhando a referida autorização a CEF no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, a contar da data da apresentação dos documentos comprobatórios pela empresa;

22.11. Quando os valores a serem liberados da conta depósito vinculada – bloqueada para movimentação – se referirem à rescisão do contrato de trabalho entre a empresa contratada e o empregado alocado na execução do contrato, com mais de um ano de serviço, o Tribunal deverá requerer, por meio da contratada, a assistência do sindicato da categoria a que pertencer o empregado ou da autoridade do Ministério do Trabalho para verificar se os termos da rescisão do contrato de trabalho estão corretos;

22.11.1. No caso do sindicato exigir o pagamento antes da assistência, a empresa contratada poderá adotar um dos procedimentos indicados nos incisos do subitem 22.8 deste Termo, devendo apresentar ao Tribunal, na situação consignada no inciso II do referido subitem, no prazo de dez dias úteis, a contar do dia da transferência dos valores liberados para a conta corrente do empregado, a documentação visada pelo sindicato e o comprovante de depósito feito na conta dos beneficiários;

22.11.2. A contratada poderá solicitar o resgate ou a movimentação da conta depósito vinculada para quitação das verbas trabalhistas contingenciadas em relação aos empregados que comprovadamente atuaram na execução do ajuste e que serão desligados do quadro de pessoal da empresa contratada, em decorrência do encerramento da vigência do contrato;

22.11.3. Se após o(s) resgate(s) ou a(s) movimentação(ões) indicado(s) no parágrafo anterior houver saldo na conta depósito vinculada, o valor deverá ser utilizado pela contratada para pagamento aos empregados que permaneceram no quadro de pessoal da contratada à medida que ocorrerem os fatos geradores das verbas trabalhistas contingenciadas, observada a proporcionalidade do tempo em que o empregado esteve alocado na prestação dos serviços por força contratual;

22.11.4. O saldo remanescente dos recursos depositados na Conta Depósito Vinculada – bloqueada para movimentação – será liberado à empresa no momento do encerramento do contrato, na presença do sindicato da categoria correspondente aos serviços contratados, após a comprovação da quitação de todos os encargos trabalhistas e previdenciários relativos ao serviço contratado;

22.12. Eventuais despesas para abertura e manutenção da conta corrente vinculada deverão ser suportadas na taxa de administração constante da proposta comercial da contratada e serão retidos do pagamento mensal devido à contratada e creditado na conta corrente vinculada, caso a CEF promova o desconto diretamente na conta.

23. DA VISTORIA

23.1. As licitantes poderão realizar vistoria técnica no TRE-PI, visando o reconhecimento da infraestrutura e recursos tecnológicos utilizados nas atividades de suporte à infraestrutura.

23.1.1. A visita técnica deverá ocorrer por horário marcado, e deverá ser agendada pela licitante junto à Coordenadoria de Suporte Técnico, através do telefone 86 2107-9779.

23.1.2. A vistoria poderá ocorrer até a data de abertura do procedimento licitatório.

23.2. Por meio da vistoria serão apresentados às licitantes:

23.2.1. Os locais do TRE-PI onde deverão ser realizados os serviços contratados, como a Central de Serviços de TI, a Seção de Apoio ao Usuário e a Seção de Infraestrutura.

23.2.2. Os modelos de equipamentos utilizados pelo TRE-PI;

23.2.3. A topologia de rede WAN da Justiça Eleitoral e de rede local do TRE-PI.

23.2.4. Os softwares de monitoramento e controle de ciclo de vida de chamados;

23.2.5. O processo de suporte no âmbito da Secretaria de Tecnologia da Informação.

23.3. O representante da licitante, para iniciar a Vistoria, deverá assinar o Termo de Confidencialidade, conforme modelo apresentado no Anexo XIII.

23.4. Ao final da vistoria o TRE-PI emitirá o Termo de Vistoria, conforme modelo disponível no Anexo XIV.

23.5. A licitante deverá apresentar o Termo de Vistoria, emitido pelo TRE-PI, ou apresentar declaração de dispensa informando que tem pleno conhecimento da natureza e do escopo dos serviços, conforme disciplinado no item 5.

24. DOS ANEXOS

24.1. Fazem parte deste Termo de Referência os seguintes Anexos:

- a. ANEXO I - Planilha de Custos e Formação de Preço;
- b. ANEXO II – Encargos Sociais;
- c. ANEXO III – Planilha de custos com crachás de identificação e máscaras;
- d. ANEXO IV – Planilha de cálculo Conta-Depósito Vinculada/Bloqueada Para Movimentação;
- e. ANEXO V – Quadro de Infrações x Multas na Execução do Contrato Formulário de Registro de Ocorrência;
- f. ANEXO VI – Relação Colaboradores Terceirizados;
- g. ANEXO VII – Dados Bancários dos Terceirizados da Equipe Residente;
- h. ANEXO VIII – Autorização para Desconto na Fatura e o Pagamento Direto dos Salários e demais verbas Trabalhistas;
- i. ANEXO IX - Minuta de Portaria de designação da Equipe de Gestão;
- j. ANEXO X - Pesquisa de preços de crachás de identificação e máscaras;
- k. ANEXO XI – Pesquisa salarial;
- l. ANEXO XII - Especificações por Perfil;
- m. ANEXO XIII – Termo de Confidencialidade;
- n. ANEXO XIV – Termo de Vistoria;
- o. ANEXO XV – Resumo da Tabela de Tarefas;
- p. ANEXO XVI – Portaria Presidência TRE-PI nº 322/2021.

25. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

25.1. A CONTRATADA declara aceitar integralmente todos os métodos e processos de inspeção, verificação e controle a serem adotados pelo CONTRATANTE.

25.2. A CONTRATADA compromete-se a prestar apoio à fiscalização do TRE-PI, prestando todos os esclarecimentos que forem solicitados, cujas orientações se obrigam a atender prontamente;

25.3. A existência de fiscalização da CONTRATANTE em nada restringe as responsabilidades únicas, integrais e exclusivas da CONTRATADA, no que concerne à execução do objeto deste Termo de Referência e suas consequências e implicações próximas ou remotas.

25.4. Na contraprestação dos serviços a CONTRATADA deverá apresentar Nota Fiscal de serviço.

25.5. Os valores do Anexo I relativos às estimativas de gastos com assistência médica, auxílio odontológico, horas extraordinárias, passagens e diárias são passíveis de reversibilidade entre si.

25.6. A Seção de Licitações e Contratações (selic@tre-pi.jus.br), bem como a Seção de Apoio ao Usuário (seau@tre-pi.jus.br), prestarão todos os esclarecimentos que lhes sejam solicitados pelos interessados, estando disponível de segunda a sexta-feira, das 07h00 às 13h00, na Praça Des. Edgard Nogueira, S/N – Centro Cívico, Bairro: Cabral, em Teresina-PI, CEP: 64000-920, ou pelos telefones (86) 2107-9765 ou 2107-9859.



Documento assinado eletronicamente por **Maria do Socorro Guilherme de Carvalho, Técnico Judiciário**, em 01/12/2021, às 10:44, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Abelard Dias Ribeiro dos Santos, Chefe de Seção**, em 01/12/2021, às 11:02, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Nadja Marcela Melo Silva Santiago, Coordenador(a) de Suporte Técnico**, em 01/12/2021, às 11:33, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.tre-pi.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **1393298** e o código CRC **6667A3A3**.