



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO ESPÍRITO SANTO

CONTRATO Nº 15/2019 / 2019**CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE SUPORTE AOS USUÁRIOS DE TECNOLOGIA, CELEBRADO ENTRE A UNIÃO, ATRAVÉS DO TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO ESPÍRITO SANTO, E A EMPRESA ILHA SERVICE TECNOLOGIA E SERVIÇOS LTDA**

Compareceram de um lado, a UNIÃO, por intermédio do **TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO ESPÍRITO SANTO**, situado na Av. João Batista Parra, 575, Praia do Suá, Vitória/ES, CEP 29052-123, com CNPJ sob o nº 03.910.634/0001-70, neste ato representado por seu Diretor Geral, Senhor **ALVIMAR DIAS NASCIMENTO**, brasileiro, divorciado, portador da Carteira de Identidade nº 485.125 – SSP/ES, inscrito no Cadastro de Pessoas Físicas do Ministério da Fazenda sob o nº 674.280.887-04, no uso de suas atribuições, a seguir designado simplesmente **CONTRATANTE** e, de outro lado, a empresa **ILHA SERVICE TECNOLOGIA E SERVIÇOS LTDA**, inscrita no Cadastro Nacional das Pessoas Jurídicas do Ministério da Fazenda sob o número 85.240.869/0001-66, estabelecida na Rua Sete de Setembro, 14/16, Bairro Kobrasol, São José/SC, CEP 88.102-030, telefone: (48) 3203-7100, endereço eletrônico: governo@ilhaservice.com.br, neste ato representada por seu Sócio Administrador, Senhor **ALCIDES DE BRIDA NETO**, brasileiro, casado, portador da Carteira de Identidade nº 1.754.012-7 SSP/SC, inscrito no Cadastro de Pessoas Físicas do Ministério da Fazenda sob o nº 636.392.709-91, daqui por diante designada simplesmente **CONTRATADA**, têm, entre si, justo e avençado e celebram, por força do presente instrumento e de conformidade com as disposições legais, mormente as normas: Lei nº 10.520 (Lei do Pregão), de 18/07/2002, Decreto nº 3.555, de 08/08/2000, Decreto nº 5450, de 31/05/2005, Lei nº 8.666/93 e demais alterações posteriores, o presente **CONTRATO**, sob o regime de execução indireta - **EMPREITADA POR PREÇO GLOBAL**, mediante as seguintes cláusulas e condições:

CLÁUSULA PRIMEIRA - DO OBJETO

O presente Contrato tem por objeto a prestação de serviço de suporte aos usuários de tecnologia e às equipes de gestão de infraestrutura tecnológica da Justiça Eleitoral, na sede do TRE/ES e nos Cartórios Eleitorais.

Parágrafo Primeiro – Da Documentação Complementar

A prestação dos serviços obedecerá ao estipulado neste Contrato e seu Adendo I, bem como às disposições constantes do Edital de Pregão Eletrônico nº 15/2019, além das obrigações assumidas na proposta firmada pela Contratada, e dirigida ao Contratante, contendo o valor unitário de UST que, independentemente de transcrição, fazem parte integrante e complementar deste Contrato, no que não o contrariem.

Parágrafo Segundo

Para o fiel cumprimento das obrigações decorrentes do presente contrato, a Contratada informou e obriga-se a manter durante toda a vigência contratual:

- a) Nome, telefone, endereços físico e eletrônico do **Preposto**;
- b) Nome, telefone, endereço eletrônico e qualificação do **Gerente Técnico**;
- c) Endereço eletrônico para o qual deverão ser enviadas as comunicações do TRE/ES a respeito do contrato, inclusive aquelas referentes a eventuais descumprimentos contratuais.

CLÁUSULA SEGUNDA – DA GARANTIA

A Contratada apresentará garantia no valor de **R\$ 60.886,00** (sessenta mil, oitocentos e oitenta e seis reais), correspondente a **5% (cinco por cento)** do valor deste Contrato, com validade de **27 (vinte e sete) meses**, podendo optar por qualquer das modalidades previstas na Lei nº 8.666/93, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contados a partir da data de recebimento da notificação formal.

Parágrafo Primeiro

A Contratada se obriga a apresentar nova garantia, ou sua complementação, conforme o caso, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, a partir da notificação formal, na ocorrência do seu vencimento, da assinatura do termo aditivo que implique na elevação do valor do Contrato ou da redução do seu valor em razão de aplicação de quaisquer penalidades, mantendo-se o percentual estabelecido no caput desta Cláusula.

Parágrafo Segundo

A garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, poderá ser resgatada pelo TRE/ES a qualquer tempo, na ocorrência de:

- I - Prejuízos advindos do não cumprimento do objeto do contrato;
- II – Prejuízos diretos causados à Administração decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;
- III - Multas moratórias e punitivas aplicadas pela Administração à contratada; e
- IV - Obrigações trabalhistas e previdenciárias de qualquer natureza, não adimplidas pela contratada, quando couber.

Parágrafo Terceiro

A fiança bancária somente será aceita se prestada por instituição financeira autorizada a operar pelo BACEN, devendo nela constar expressamente:

- I - renúncia dos benefícios estatuidos no Artigo 827, do Código Civil Brasileiro;
- II - prazo para comunicação de inadimplemento de 90 (dias) a contar do vencimento desta fiança;
- III - obrigação de pagamento de quaisquer despesas judiciais e/ou extrajudiciais, bem assim por honorários advocatícios, na hipótese do TRE-ES se ver compelido a ingressar em juízo para demandar o cumprimento da obrigação a que se refere a presente fiança.

Parágrafo Quarto

A garantia, ou a parte remanescente, somente será devolvida à Contratada após o cumprimento integral das obrigações decorrentes deste Contrato, inclusive a comprovação do pagamento de todas as verbas rescisórias decorrentes da rescisão da contratação. A contratada poderá ser dispensada da apresentação desses documentos, desde que comprove que os empregados foram realocados em outra atividade, sem a interrupção do contrato de trabalho.

Parágrafo Quinto

Caso esse pagamento não ocorra até o fim do segundo mês após o encerramento da vigência contratual, a garantia será resgatada para que o Contratante providencie o pagamento das verbas trabalhistas diretamente aos funcionários colocados à sua disposição.

Parágrafo Sexto

Decorrido o prazo estabelecido no *caput*, a Contratada estará sujeita à mora conforme disposto neste instrumento. A não apresentação da garantia após o término do prazo poderá ensejar a rescisão contratual, restando configurada a inexecução total da obrigação.

Parágrafo Sétimo

A garantia será executada pelo Contratante na forma prevista na legislação que rege a matéria.

CLÁUSULA TERCEIRA - DOS ENCARGOS DO CONTRATANTE

- a) Promover, por intermédio do fiscal contratual, o acompanhamento e a fiscalização dos serviços, nos aspectos quantitativos e qualitativos, incluindo:

- a.1) anotação em registro próprio das falhas detectadas e demais ocorrências;
- a.2) comunicação formal, sob recibo, de quaisquer fatos que, a seu critério, exijam medidas corretivas por parte da Contratada;
- b) Solicitar formalmente os serviços à Contratada através de **Ordens de Serviço de Atendimento Técnico (OSAT)**, conforme modelo;
- c) Proceder ao recebimento provisório do serviço, verificando se a Contratada apresentou toda a documentação exigida e, após a avaliação do serviço prestado e a medição dos indicadores, ao seu recebimento definitivo sob os aspectos qualitativo e quantitativo;
- c.1) Mensalmente deve ser emitido o **Aceite Definitivo do Serviço**, constando o valor total em UST e reais a ser pago, bem como os indicadores de produtividade e eventuais glosas;
- c.2) O Aceite Definitivo dos Serviços deve ser assinado pelos fiscais técnico e administrativo e encaminhado ao Gestor Contratual até o **3º dia útil** após apresentação, pela CONTRATADA, do **Relatório Consolidado Mensal** devidamente acompanhado de todos os documentos comprobatórios exigidos.
- d) Permitir aos prestadores de serviços, desde que identificados, o acesso às unidades do TRE/ES para a execução dos serviços contratados, respeitadas as normas de segurança vigentes nas suas dependências;
- e) Disponibilizar espaço físico em sua sede para alocação dos profissionais da Contratada, fornecendo mobiliário, computadores e demais insumos básicos estritamente relacionados ao ambiente de trabalho;
- f) Disponibilizar acesso ao sistema informatizado interno de abertura de chamados, bem como linhas telefônicas para possibilitar o registro dos chamados técnicos pela Contratada;
- g) Disponibilizar para consulta a política de segurança da Justiça Eleitoral e o código de ética do TRE/ES;
- h) Reembolsar à Contratada os valores relativos a passagens e diárias dos profissionais que efetuarem serviços do contrato no interior do Estado, mediante apresentação de documentação comprobatória;
- i) Efetuar o pagamento à Contratada, de acordo com as condições de preço e prazo estabelecidos neste instrumento, mediante:
 - i.1.) verificação qualitativa do serviço (**Aceite Definitivo do Serviço**);
 - i.2.) apresentação do respectivo documento fiscal;
 - i.3.) em caso de configuração de mão de obra exclusiva: a comprovação do recolhimento do FGTS dos empregados e das contribuições sociais e previdenciárias, bem como o pagamento de salário, vale-transporte e do auxílio-alimentação.

CLÁUSULA QUARTA - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

- a) Devolver ao Contratante duas vias assinadas do instrumento contratual ou de seus aditivos em até **03 (três)** dias úteis após o seu recebimento;
- b) Executar os serviços de manutenção em conformidade com as especificações previstas neste instrumento;
- c) Apresentar seus recursos técnicos com pontualidade, de acordo com os horários fixados pelo TRE/ES, para fins de execução dos serviços contratados, sendo terminantemente proibida a utilização de qualquer servidor da Justiça Eleitoral na execução dos serviços contratados;
- d) Fiscalizar regularmente os seus recursos técnicos designados para a prestação dos serviços, verificando as condições em que as atividades estão sendo realizadas;
- e) 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, bem como por todos os prejuízos advindos de perdas e danos, incluindo despesas judiciais e honorários advocatícios resultantes de ações judiciais que o TRE/ES for compelido a responder por força desta contratação, além de todos os encargos de eventual demanda trabalhista, civil ou penal, relacionada à execução contratual, originariamente ou vinculada por prevenção, conexão ou continência;
- e.1) Em caso de mão de obra exclusiva, responsabilizar-se pelas despesas com todos os encargos e obrigações sociais, trabalhistas, fiscais, comerciais e seguro de seus empregados alocados no contrato contra risco de acidentes de trabalho, devendo saldá-los nos prazos legais.
- e.2) A Contratada deverá assumir, sem que haja responsabilização do TRE/ES, quaisquer outros encargos, tributos e multas relativos à sua atuação na execução do contrato;
- f) Arcar com as despesas decorrentes de qualquer infração cometida por seus recursos humanos, inclusive com as glosas previstas, quando da execução dos serviços especificados nas **OSATs**;
- g) Responsabilizar-se por danos causados ao patrimônio do TRE/ES ou de terceiros, ocasionados por seus empregados, em virtude de dolo ou culpa, durante a execução do objeto contratado, bem como por quaisquer acidentes de que possam ser vítimas seus empregados e PREPOSTOS, quando nas dependências do TRE/ES, devendo adotar as providências que, a respeito, exigir a legislação em vigor, além de 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/ES;
- h) Comunicar ao tribunal qualquer alteração no quadro societário e/ou no quadro de empregados que contrarie as disposições da Resolução CNJ nº 07/2005 e alterações posteriores;
- i) Informar os dados do seu domicílio bancário (banco, agência e conta) para o correspondente pagamento;
- j) Manter durante a execução do Contrato todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na contratação.

Parágrafo Primeiro - Quanto ao conhecimento e à capacitação técnica

- a) Possuir conhecimento e capacitação técnica para prestar os serviços solicitados, que poderão ser demandados a qualquer tempo por meio das ordens de serviços, de acordo com o **Catálogo de Serviços** definido pelo TRE e que evoluir no decorrer do contrato, segundo metodologia UST.
- b) Executar monitoramento, operação e suporte da infraestrutura de TIC do Contratante, para as seguintes atividades:
 - b.1) Manutenção e suporte a todo o ambiente de software básico e de rede, requerendo a realização de testes e homologação de configurações;
 - b.2) Suporte a sistemas operacionais;
 - b.3) Operação, suporte e acompanhamento dos sistemas em produção;
 - b.4) Execução de procedimentos operacionais e de instalação em conformidade com as documentações existentes e as boas práticas de mercado;
 - b.5) Participação no processo de melhoria contínua dos procedimentos;
 - b.6) Suporte, configuração, customização, parametrização e implantação de sistemas operacionais e servidores de aplicação visando manter a disponibilidade e a performance dos sistemas;
 - b.7) 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;
 - b.8) Detecção, análise e resolução dos problemas de funcionalidade, configuração e parametrização;
 - b.9) Apoio à implantação e administração de infraestrutura de portais de intranet e internet;
 - b.10) Implantação, manutenção e disponibilização de documentação técnica dos processos e procedimentos de serviços técnicos realizados;
 - b.11) Configuração e testes de redes, de equipamentos de comunicação de dados e de equipamentos de armazenamento físico e lógico;
 - b.12) Geração e ajustes das documentações técnicas e processos de trabalho, com metodologias padronizadas, mantendo sempre atualizadas e nas últimas versões;
 - b.13) Configuração e administração de equipamentos, servidores de mensageria e editoração eletrônica, arquivos, aplicação, intranet, internet, extranet, impressão e outros de controles e de gestão;

b.14) Instalação e configuração de equipamentos.

Parágrafo Segundo - Quanto aos Recursos Humanos

a) Manter recursos humanos em quantitativo adequado à execução das ordens de serviço abertas;

a.1) Desde que haja Ordem de Serviço aberta, a utilização “in-loco” de um quadro mínimo de recursos profissionais para execução das demandas e tarefas de suporte a infraestrutura de redes e de comunicação será necessária e exigida, buscando assim, não só a prestação dos serviços com a qualidade definida, como também a sua continuidade em conformidade com as atividades fins da Organização;

a.2) A CONTRATADA **deverá disponibilizar para o contrato, nos três primeiros meses, no mínimo: 1 gerente técnico, 9 profissionais para atendimento de 1º nível e 1 profissional de 2º nível para atuar na área de infraestrutura em apoio ao desenvolvimento.** Após o 3º mês, o quantitativo poderá, de forma fundamentada, ser ajustado.

b) Designar ao menos um profissional para cumprir o papel de **Gerente Técnico**, que realizará a gestão de seu pessoal, utilizando-se de ambiente, equipamentos e materiais fornecidos pelo Tribunal. A figura do Gerente Técnico não se confunde com a do Preposto, que é representante da CONTRATADA para fins de Gestão Contratual. O Gerente Técnico deverá:

b.1) Atuar nas dependências do TRE/ES, nos dias e horários determinados, em quantidade de horas estabelecida em Ordem de Serviço Específica, para execução de qualquer uma das atividades descritas na Tarefa G-01 constante no **Catálogo de Serviços**;

b.2) Havendo OSAT de Gerência aberta (Tarefa G-01), estar acessível por contato telefônico;

b.3) Acompanhar a execução das Ordens de Serviços em vigor;

b.4) Assegurar que as determinações do TRE/ES sejam disseminadas junto à Contratada com vistas à alocação dos recursos humanos necessários para execução das Ordens de Serviços;

b.5) Informar ao TRE/ES, por escrito, problema de qualquer natureza que possa impedir o bom andamento dos serviços;

b.6) Executar os procedimentos operacionais e administrativos referentes aos recursos humanos envolvidos na execução dos serviços contratados;

b.7) Acompanhar e manter-se atualizado quanto aos chamados técnicos de suporte e solicitação de demandas;

b.8) Atender às instruções do TRE/ES quanto à execução e aos horários de realização dos serviços, permanência e circulação de pessoas nas dependências do Contratante;

b.9) Apresentar relatório mensal com as atividades desenvolvidas e o tempo de disponibilidade dedicado ao contrato;

c) Manter os recursos humanos envolvidos na execução das tarefas disponíveis no local de prestação do serviço, sendo gerenciados exclusivamente pelo Gerente Técnico;

c.1) Os recursos humanos terão sua base de atuação na Sede do TRE/ES, podendo ser deslocados pelo Gerente Técnico para qualquer uma das Unidades da Justiça Eleitoral do ES, a fim de executar qualquer um dos serviços previstos no **Catálogo de Serviços**;

c.2) Os recursos humanos deverão executar os procedimentos de acordo com a política de segurança da informação do contratante, não sendo possível execução ou operacionalização remota (de fora da rede de Justiça Eleitoral). O mesmo ocorre com manutenções e monitorações que requeiram utilização de senhas privilegiadas ou que possam manipular ou ver informações de serviços críticos;

d) Disponibilizar **1 (um)** aparelho de telefonia celular para o Gerente Técnico;

e) Providenciar a imediata substituição de profissional que não atenda as necessidades inerentes à execução dos serviços contratados ou que seja considerado inapto à execução dos serviços contratados;

f) Disponibilizar aparelho(s) de telefonia celular em condições de realizar e receber ligações em qualquer lugar do estado para os recursos humanos em deslocamento para o interior do Estado;

Parágrafo Terceiro - Quanto à guarda de bens e equipamentos

a) Responsabilizar-se pelos bens e equipamentos da Contratante que estiverem em uso pelos profissionais envolvidos no contrato ou em sua guarda para atividades de instalação, desinstalação, manutenção ou suporte;

b) A responsabilidade pela guarda dos bens será estabelecida através de documento formal assinado pelo Gerente Técnico da CONTRATADA, conforme modelo;

c) Ao proceder a entrega do bem ou equipamento em qualquer uma das unidades da JE, o profissional da contratada deverá elaborar documento apondo os números patrimoniais dos bens objeto da entrega e solicitar ao servidor da Justiça eleitoral que assine o documento, atestando o recebimento, conforme modelo;

d) Cópia do documento de entrega deve, obrigatoriamente, ser apresentado ao Fiscal Técnico do contrato, para fins de controle patrimonial, no prazo máximo de **24 horas** após assinado pelo servidor ou imediatamente após o retorno do profissional à Sede do TRE/ES (em caso de serviço externo), o que ocorrer primeiro;

d.1) Todos os documentos de entrega devem conter a ciência do Gerente Técnico da Contratada, antes de serem entregues ao Fiscal Técnico;

d.2) O Fiscal Técnico deve apor assinatura de recebimento na via original do documento de entrega;

e) Os documentos originais de entrega devem ser mantidos pela Contratada até o encerramento do contrato;

f) Em caso de perda, extravio, roubo, furto ou danos aos bens e equipamentos do TRE/ES sob sua guarda, a Contratada deverá arcar com o valor do item, de acordo com o que encontrar-se registrado no sistema de material e patrimônio do TRE/ES.

Parágrafo Quarto - Quanto à prestação de suporte e atendimento de demandas

a) Operar Central de Serviços de TIC, atendendo chamados registrados pelos usuários mediante sistema proprietário do TRE/ES a ser apresentado à época da contratação, bem como registrando nesse mesmo sistema, solicitações de usuários recebidas por via telefônica e outros meios de comunicação;

b) Acompanhar o andamento das requisições durante todo o ciclo de vida, prestando informações ao usuário sempre que necessário;

c) Executar todos os serviços, tarefas e atividades demandadas pelo TRE/ES, dentro dos prazos estabelecidos nas OSAT;

c.1) Para incidentes/demandas registrados no sistema informatizado, prevalecem os prazos previstos no Anexo V - Catálogo de Serviços Interno x Tarefas Contratadas, anexo ao Edital de Licitação.

d) Realizar todos os trabalhos sem que haja a necessidade de parada do ambiente em produção, exceto as predeterminadas com a equipe do TRE/ES. Do mesmo modo, deverão ser observadas as rotinas internas da Organização, cujo andamento em hipótese nenhuma deverá ser prejudicado em razão de quaisquer das atividades acima mencionadas;

e) Testar todos os serviços depois de concluídos, obtendo a aprovação do demandante e/ou da fiscalização do TRE/ES, ficando a aceitação final do serviço dependente das características do desempenho apresentado;

f) Acompanhar diariamente a qualidade e os níveis de serviços alcançados, com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções de rumo.

Parágrafo Quinto - Quanto ao padrão de qualidade

a) Realizar as tarefas 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);

b) Alocar os recursos técnicos de acordo com os perfis profissionais exigidos em cada tarefa listada no **Catálogo de Serviços** e detalhados em **Perfis Profissionais**;

c) 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;

d) Cumprir os níveis de serviço acordados para cada uma das tarefas;

e) 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.

Parágrafo Sexto - Quanto ao sigilo, segurança e ética

a) Assinar o Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo emitido pela Contratante, responsabilizando-se pela manutenção de sigilo absoluto sobre quaisquer dados, informações, códigos-fonte e artefatos, contidos em quaisquer documentos e em quaisquer mídias, de que venha a ter conhecimento durante a execução dos trabalhos, não podendo, sob qualquer pretexto, divulgar, reproduzir ou utilizar, sob pena de lei, independentemente da classificação de sigilo conferida pela Contratante, tais documentos.

a.1) Cada profissional alocado para a prestação do serviço objeto dessa contratação deverá assinar **Termo de Ciência e Aceite das Condições de Manutenção de Sigilo e do Código de Ética**, declarando ter ciência do Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo e que, na execução de suas funções referentes ao contrato, cumprirá todas as disposições constantes naquele Termo;

b) Não divulgar quaisquer informações a que tenha acesso em virtude dos trabalhos a serem executados ou de que tenha tomado conhecimento em decorrência da execução do objeto sem autorização por escrito da Contratante, sob pena de aplicação das sanções cabíveis, além do pagamento de indenização legal;

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

d) Afastar de qualquer atividade relacionada ao contrato, no prazo máximo de **24 (vinte e quatro) horas** após o recebimento da notificação por e-mail, recurso humano que não corresponda aos critérios de confiança, que perturbe a ação da equipe de fiscalização ou que infrinja a Política de Segurança ou o Código de Ética do TRE/ES. O pedido de afastamento será motivado e justificado pelo TRE/ES;

e) Não veicular publicidade acerca dos serviços contratados, sem prévia autorização, por escrito, do TRE/ES;

f) 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 e as configurações de hardware e de softwares decorrentes;

g) 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;

h) Cumprir integralmente os princípios e as regras de conduta ético-profissionais estipulados no Código de Ética do TRE/ES (Resolução TRE/ES 140/2017).

h.1) Cada profissional alocado para a prestação do serviço objeto dessa contratação deverá assinar termo declarando que, na execução de suas funções referentes ao contrato, cumprirá as disposições constantes no Código;

i) Cumprir integralmente as diretrizes constantes na Política de Segurança do TRE/ES.

Parágrafo Sétimo - Quanto ao controle de acesso

a) Responsabilizar-se pelo credenciamento e descredenciamento de acesso às dependências do TRE/ES, assumindo quaisquer prejuízos porventura causados por dolo ou culpa de seus profissionais;

b) Solicitar, por escrito, credenciamento e autorização de acesso para os recursos técnicos da Contratada;

c) Informar e solicitar ao Fiscal Técnico do TRE, no prazo máximo de **24 (vinte e quatro) horas**, o descredenciamento dos recursos desvinculados da prestação de serviços com o TRE/ES;

d) Devolver todos os recursos e equipamentos utilizados, como crachás, cartões certificadores, “pen-drives” e outros, de propriedade do TRE/ES, juntamente com a solicitação de descredenciamento;

e) Disponibilizar para os profissionais que atuarem no contrato, vestimenta que identifique a empresa.

Parágrafo Oitavo - Quando à disponibilidade de profissionais para suporte

a) Disponibilizar profissionais para cumprimento das Ordens de Serviço no período compreendido entre 08h e 20h, dias úteis;

a.1) Por determinação dos Gestores de TIC esse período poderá ser ampliado ou reduzido, conforme necessidade do Órgão;

b) Considerando que infraestrutura de Tecnologia da Informação é sustentada de forma continuada, com a disponibilidade de sites e serviços informatizados ao cidadão 24 horas por dia e que há demandas específicas fora do horário de expediente normal durante o período eleitoral, a Contratada deverá estar disponível para executar as Ordens de Serviços em regime 24 x 7 (24 horas por dia durante os 7 dias da semana), mediante emissão de Ordem de Serviço específica.

Parágrafo Nono - Quanto à metodologia e padronização de procedimentos

a) 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/ES;

b) Comunicar às unidades da JUSTIÇA ELEITORAL responsáveis pela fiscalização do contrato, por escrito, qualquer anormalidade, bem como atender prontamente o que lhe for solicitado e exigido;

c) Responder, por escrito, no prazo máximo de **2 (dois) dias**, a quaisquer esclarecimentos de ordem técnica pertinentes à execução dos serviços, que venham porventura a ser solicitados pelo TRE/ES;

d) Selecionar e treinar adequadamente os recursos humanos alocados para prestação dos serviços;

e) Dar conhecimento da documentação técnica de processos de execução de serviços aos seus recursos humanos alocados, de acordo com a capacitação de cada um, e fazer com que as atividades sejam executadas conforme os procedimentos definidos pela área demandante;

f) Colocar seu corpo técnico à disposição do TRE/ES para orientação quanto à execução dos serviços, sempre que solicitado;

g) Formalizar o encerramento dos serviços, com documentação, procedimentos e termo de entrega;

h) Faturar somente as Ordens de Serviço efetivamente concluídas, atestadas e aceitas pela gestão do contrato;

i) Acatar as determinações feitas pelo fiscal do contrato no que tange ao cumprimento do objeto deste Contrato;

j) Prestar, no prazo máximo de **3 (três) dias úteis**, todos os esclarecimentos solicitados pela gestão do TRE/ES no que diz respeito ao cumprimento do objeto contratado.

CLÁUSULA QUINTA - DO PREÇO E DO PAGAMENTO

O Contratante pagará à Contratada, mensalmente, o valor correspondente aos serviços efetivamente executados, sendo **R\$ 22,36** (vinte e dois reais e trinta e seis centavos), o **valor da Unidade de Serviço Técnico – UST**, mediante ordem bancária em conta corrente ou por meio de ordem bancária para pagamento de faturas com código de barras, até o 5º (quinto) dia útil após o atesto do documento fiscal pelo servidor responsável, não havendo nenhum fator impeditivo provocado pela Contratada, obedecida a ordem cronológica de exigibilidade, nos termos do art. 5º da Lei nº 8.666/93.

Parágrafo Primeiro

O valor total estimado do presente Contrato é de **R\$ 1.217.720,00** (um milhão, duzentos e dezessete mil, setecentos e vinte reais), sendo R\$ 304.430,00 (trezentos e quatro mil, quatrocentos e trinta reais) estimados para 2019, R\$ 608.860,00 (seiscentos e oito mil, oitocentos e sessenta reais) estimados para 2020 e R\$ 304.430,00 (trezentos e quatro mil, quatrocentos e trinta reais) estimados para o exercício de 2021.

Parágrafo Segundo

O pagamento, mediante a emissão de qualquer modalidade de ordem bancária, será realizado desde que a Contratada efetue a cobrança de forma a permitir o cumprimento das exigências legais, principalmente, no que se refere a retenções tributárias.

Parágrafo Terceiro

O documento fiscal apresentado por ocasião do pagamento deverá ser, obrigatoriamente, emitido pelo mesmo estabelecimento habilitado no procedimento licitatório.

Parágrafo Quarto

Havendo erro no documento fiscal ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, aquele será devolvido à Contratada pelo gestor do contrato e o pagamento ficará pendente até que o mesmo providencie as medidas saneadoras.

Parágrafo Quinto

A Contratante confirmará se a Contratada consta/permanece inscrita no Simples Nacional através de consulta ao portal Simples Nacional para fins de cumprimento do disposto na Instrução Normativa RFB nº 1.234, de 11 de janeiro de 2012 (alterada pela Instrução Normativa RFB nº 1540, de 05 de janeiro de 2015), sem prejuízo de a Contratada informar imediatamente à Contratante qualquer alteração de sua permanência no Simples Nacional. Caso não se confirme a permanência da contratada no Simples Nacional, esta ficará sujeita à retenção de impostos e contribuições, de acordo com a referida Instrução Normativa.

Parágrafo Sexto

Nos casos de eventuais atrasos de pagamento, desde que a Contratada não tenha concorrido de alguma forma para tanto, fica convencionado que os encargos moratórios devidos pelo Contratante, entre a data acima referida e a correspondente ao efetivo pagamento do documento fiscal, a serem incluídos em documento próprio, são calculados por meio da aplicação da seguinte fórmula:

EM = I x N x VP, na qual:

EM = Encargos moratórios;

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

VP = Valor da parcela em atraso.

I = Índice de compensação financeira = 0,00016438, assim apurado:

$$I = \frac{i}{365} \quad I = \frac{6/100}{365} \quad I = 0,0001643$$

Em que *i* = taxa percentual anual no valor de 6%.

Parágrafo Sétimo - Níveis de Serviço e Glosas

- a) Cada tarefa disposta no **Catálogo de Serviços** está associada a um ou mais Indicadores. Esses indicadores deverão ser constantemente monitorados.
- b) Os **Indicadores** encontram-se detalhadamente apresentados no **Indicadores de Nível de Serviço**, com informações sobre sua descrição, forma de cálculo, pontuação e limites de redução sobre o valor da **OSAT** em caso de descumprimento da meta.
- c) Os níveis de serviço, materializados através dos indicadores, são um compromisso de qualidade que a Contratada assume junto ao TRE/ES.
- d) O não cumprimento dos níveis de serviço pela Contratada resultará em glosa (redução na fatura), podendo acarretar ainda advertências, penalizações e inexecução contratual.
- e) Os primeiros **90 (noventa) dias após o início da execução dos serviços** serão considerados como período de estabilização, durante o qual a Contratada deverá analisar todos os ajustes que se mostrarem necessários no dimensionamento e qualificação das equipes, bem como nos procedimentos adotados e demais aspectos da prestação dos serviços, de modo a assegurar o alcance das metas estabelecidas. Caso haja prorrogação da vigência contratual, não haverá novo período de estabilização.
- f) As metas de nível de serviço serão implementadas gradualmente durante o período de estabilização, de modo a permitir à Contratada realizar a adequação progressiva de seus serviços e alcançar, ao término desse período, o desempenho pleno requerido pelo TRE-ES. Para tanto, serão consideradas as seguintes etapas e metas:
- f.1) **Etapla 1 (E1)** – no primeiro mês de execução a Contratada estará livre de glosa, advertências e penalidades caso não atinja os níveis de serviço estabelecidos pelo Contratante;
- f.2) **Etapla 2 (E2)** – no segundo mês de execução a Contratada deverá atingir 50% das metas estabelecidas no **Indicadores de Nível de Serviço**, estando sujeita exclusivamente à glosa;
- f.3) **Etapla 3 (E3)** – no terceiro mês de execução a Contratada deverá atingir 80% das metas estabelecidas no **Indicadores de Nível de Serviço**, estando sujeita exclusivamente à glosa;
- f.4) **Etapla 4 (E4)** – a partir do quarto mês de execução a Contratada deverá cumprir integralmente as metas estabelecidas no **Indicadores de Nível de Serviço**, estando sujeita a glosa e aplicação de eventuais penalidades previstas em contrato;
- f.5) A contagem das etapas se inicia a partir da abertura da primeira **OSAT** do contrato.
- f.6) Para efeito da contagem de reincidências consecutivas ou intervaladas, considerar-se-á o não cumprimento das metas previstas nas etapas E2 e E3.

CLÁUSULA SEXTA - DO REAJUSTAMENTO

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

CLÁUSULA SÉTIMA - DO PRAZO DE VIGÊNCIA

O presente Contrato terá vigência de 24 (vinte e quatro) meses, **com início em 01/07/2019 e término em 30/06/2021** podendo, de comum acordo entre as partes, ser prorrogado através de Termos Aditivos, por iguais e sucessivos períodos, com vistas à obtenção de preços e condições mais vantajosas para a Administração, limitada a 60 (sessenta) meses.

CLÁUSULA OITAVA - DA ALTERAÇÃO

Este instrumento poderá ser alterado na ocorrência de quaisquer dos fatos e na forma estipulada pelo art. 65, da Lei nº 8666/93.

CLÁUSULA NONA - DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

A despesa decorrente deste contrato tem adequação orçamentária e financeira com a Lei Orçamentária Anual – LOA, encontra-se em compatibilidade com o Plano Plurianual – PPA 2016/2019 e a Lei de Diretrizes Orçamentária – LDO, conforme disposto no artigo 16 da Lei Complementar nº. 101/2000, e correrá à conta de recursos específicos, consignados no Orçamento Anual deste TRE/ES:

AÇÃO 02.122.0570.20GP.0032 – Julgamento de Causas e Gestão Administrativa na Justiça Eleitoral

339040 – Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação - Pessoa Jurídica

Empenho nº: 2019NE000333 e 2019NE000334, de 20/05/2019.

CLÁUSULA DÉCIMA - DAS PENALIDADES

Em conformidade com as disposições previstas no Edital de Pregão Eletrônico nº 15/2019, pelo descumprimento das obrigações decorrentes do presente Contrato, a Contratada ficará sujeita a sanções conforme as seguintes especificações:

Severidade Leve									
L1 – Notificação de Descumprimento Contratual – Quando for o caso, a CONTRATADA será notificada e deve adequar-se à exigência contratual formalizada pela Equipe de Gestão Contratual em até 10 (dez) dias úteis , contados a partir da data de recebimento da notificação. Findo o prazo e mantendo-se os motivos que levaram a notificação, a CONTRATADA estará sujeita a multa diária de 2 (duas) vezes o valor unitário da UST contratada , limitados ao total de até 30 (trinta) dias corridos , quando restará configurada uma inexecução contratual									
Severidade Moderado									
M1 – Multa fixa de 10 (dez) vezes o valor unitário da UST contratada OU multa diária de 5 (cinco) vezes o valor unitário da UST contratada OU multa diária de 1% (um por cento) sobre o valor da Ordem de Serviço , conforme o caso, sempre por ocorrência e contada a partir da data da notificação. Nos casos de multas diárias, a CONTRATADA deve adequar-se em no máximo até 30 (trinta) dias corridos , quando restará configurada uma inexecução contratual. M2 – Multa fixa de 20 (vinte) vezes o valor unitário da UST contratada OU multa diária de 10 (dez) vezes o valor unitário da UST contratada OU multa diária de 2% (dois por cento) sobre o valor da Ordem de Serviço , conforme o caso, sempre por ocorrência e contada a partir da data da notificação. Nos casos de multas diárias, a CONTRATADA deve adequar-se em no máximo até 30 (trinta) dias corridos , quando restará configurada uma inexecução contratual. M3 – Multa fixa de 40 (trinta) vezes o valor unitário da UST contratada OU multa diária de 20 (vinte) vezes o valor unitário da UST contratada OU multa diária de 2,5% (dois virgula cinco por cento) sobre o valor da Ordem de Serviço , conforme o caso, sempre por ocorrência e contada a partir da data da notificação. Nos casos de multas diárias, a CONTRATADA deve adequar-se em no máximo até 30 (trinta) dias corridos , quando restará configurada uma inexecução contratual.									
Severidade Grave									
Multa de até 30% (trinta por cento) sobre o objeto inexecutado ; G1 – Rescisão contratual; G2 – Suspensão por até 5 (cinco) anos de participação em licitação; G3 – Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública.									
RELAÇÃO DE EVENTOS A Relação de Eventos apresenta um conjunto não exaustivo dos eventos causadores de sanções contratuais. Para cada um dos eventos descritos, uma ou mais sanções poderão ser aplicadas. A tabela a seguir apresenta uma amostra do relacionamento de eventos e sanções. O número dentro da tabela descreve o número de vezes (primeira ocorrência e demais reincidências) que o evento ocorreu durante a vigência do contrato (nota-se que, de acordo com os critérios, a reincidência aumentará o grau de severidade).									
Nº	Evento	Grau de Severidade							
		Leve			Moderado			Grave	
		L1	M1	M2	M3			Multa G1 G2 G3	
1	Não manter as condições de habilitação.							1ª	
2	Apresentar documentação falsa.							1ª 1ª 1ª	
3	Não mantiver a Proposta.							1ª 1ª 1ª	
4	Fraudar a execução do contrato.							1ª 1ª 1ª	
5	Comportar-se de modo inidôneo.							1ª 1ª 1ª	
6	Fizer declaração falsa ou cometer fraude fiscal.							1ª 1ª 1ª	
7	Não honrar o prazo estabelecido de início da contratação.							1ª 1ª 1ª	
8	Não comprovar o recolhimento, no prazo devido, do FGTS dos empregados e das contribuições sociais e previdenciárias, bem como o pagamento de salário, vale-transporte e do auxílio-alimentação em caso de configuração de mão de obra exclusiva.	1ª	2ª	3ª	4ª	5ª			
9	Não designar Preposto e/ou seu substituto, bem como Gerente Técnico. (D-UST)	1ª							
10	Deixar de substituir Preposto e/ou substituto e/ou Gerente Técnico, após solicitação formal do TRE/ES. (D-UST)	1ª	2ª	3ª	4ª	5ª			
11	Deixar de apresentar certificado de empregado que atuará no contrato. (D-UST)	1ª	2ª	3ª	4ª a 10ª	11ª			
12	Realizar serviço com empregado cuja certificação não foi apresentada (F)	1ª	2ª	3ª	4ª	5ª			
13	Deixar de executar serviços externos nos dias e horários previamente acordados com os demandantes.(F)		1ª	2ª	3ª a 10ª	11ª			
14	Não apresentar o Relatório Consolidado Mensal dentro do prazo estabelecido no contrato. (D-UST)	1ª	2ª	3ª	4ª em diante				
15	Deixar de atingir um ou mais níveis mínimos de serviço em qualquer mês do contrato (F)				2ª em diante				
16	Deixar de atingir um ou mais níveis mínimos de serviço por 3 (três) vezes consecutivas ou por 4 (quatro) vezes intervaladas, no período de 12 (doze) meses.						1ª 1ª 1ª		
17	Deixar de entregar ao TRE/ES os termos de responsabilidade e sigilo assinados pelos empregados que atuarem no contrato.						1ª 1ª 1ª		
18	Não responder dentro do prazo estabelecido os esclarecimentos solicitados pela fiscalização do contrato no que diz respeito ao cumprimento do objeto contratado, mesmo os de ordem técnica, operacional ou administrativa. (D-UST)	1ª	2ª	3ª	4ª a 10ª	11ª			
19	Descumprir qualquer dispositivo do termo de sigilo, da política de segurança ou do código de ética do TRE/ES (F)	1ª	2ª	3ª	4ª em diante				
20	Não guardar sigilo dos dados processados no TRE/ES e/ou divulgar sem autorização formal do Gestor ou Fiscal Técnico do Contrato, informações tratadas nas dependências do TRE/ES.						1ª 1ª 1ª		
21	Quando o Preposto ou Gerente Técnico não apresentar-se em reunião pré-agendada e/ou quando empregado designado deixar de participar de reunião. (F)		1ª	2ª	3ª a 6ª	7ª			
22	Deixar de comunicar formalmente a Equipe de Gestão Contratual as eventuais irregularidades, inclusive a ocorrência de acidentes dos seus empregados nas dependências do TRE/ES. (F)		1ª	2ª	3ª	4ª			
23	Interrupção ou o subdimensionamento da prestação dos serviços em decorrência da falta de pessoal. (D-UST)		1ª	2ª	3ª	4ª			
24	Descumprimento total ou parcial das obrigações assumidas por mais de 30 (trinta) dias corridos, cuja justificativa não for acatada pelo TRE/ES						1ª 1ª 1ª		
25	Qualquer outra obrigação prevista não cumprida pela CONTRATADA, incluindo as exigidas do gerente técnico e dos demais profissionais alocados. (F ou D-UST ou D-OS, conforme o caso)	1ª	2ª	3ª	4ª em diante				

F: Multa Fixa, parcela única. **D-UST:** Multa diária calculada em função de percentual da UST contratada. **D-OS:** Multa diária calculada em função de percentual da OSAT ob:

Parágrafo Primeiro

Caracterizará a inexecução contratual, suscetível à punição por Severidade Grave:

- a) inexecução total do contrato: a não assinatura de termo aditivo de prorrogação de vigência, após anuência formal da contratada;
- b) inexecução parcial do contrato: o remanescente do contrato em caso de rescisão unilateral.

Parágrafo Segundo

As penalidades acima não excluem as previstas no art. 28 do Decreto nº 5450, de 31/05/2005.

Parágrafo Terceiro

Os prazos de execução dos serviços admitem prorrogação nos casos em que o motivo do atraso ocorrer por comprovado impedimento ou reconhecida força maior, devidamente justificado e aceito pela Administração do TRE-ES.

Parágrafo Quarto

A solicitação de adiamento dos prazos de execução dos serviços deverá ser sempre por escrito, devendo ser recebida contemporaneamente ao fato que ensejá-la.

Parágrafo Quinto

A aplicação das multas previstas não exime a Contratada de reparar eventuais danos, perdas ou prejuízos que o seu ato punível venha a acarretar à Administração.

Parágrafo Sexto

Os valores das multas porventura aplicadas serão descontados dos pagamentos eventualmente devidos pelo Contratante à Contratada ou cobrados judicialmente.

Parágrafo Sétimo

As sanções porventura aplicadas pela Administração serão registradas no SICAF, em conformidade com as disposições do parágrafo único do art. 28 do Decreto nº 5.450, de 31/05/2005.

Parágrafo Oitavo

A aplicação das penalidades será precedida da concessão da oportunidade de ampla defesa por parte da Contratada, na forma da Lei nº 9.784/99 (Lei do Processo Administrativo).

Parágrafo Nono

Para efeito de aplicação de penalidades, a contagem dos prazos inicia-se a partir da data do recebimento, pela Contratada, da comunicação expedida pelo setor competente deste TRE/ES.

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DOS RECURSOS E DO PEDIDO DE RECONSIDERAÇÃO

Da aplicação das penalidades de advertência, multa e suspensão temporária para contratar com a Administração, caberá recurso no prazo de 05 (cinco) dias úteis contados da intimação.

Parágrafo Primeiro – Do Pedido de Reconsideração

No caso de declaração de inidoneidade, caberá pedido de reconsideração no prazo de 10 (dez) dias úteis a contar da data da intimação, correndo igual prazo para a apreciação do pedido.

Parágrafo Segundo – Da Autoridade Competente

Os recursos e pedidos de reconsideração serão dirigidos ao Excelentíssimo Senhor Desembargador Presidente deste Tribunal, que os decidirá no prazo de 05 (cinco) dias úteis.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DA RESCISÃO

O inadimplemento das Cláusulas e condições estabelecidas neste Contrato assegurará aos Contraentes, nos termos dos artigos 77 e 78 da Lei n.º 8.666/93 e suas alterações, o direito de dá-lo por rescindido, mediante notificação através de ofício entregue diretamente ou por via postal, com prova de recebimento, sem prejuízo da aplicação das sanções cabíveis.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DAS DESPESAS DE PUBLICAÇÃO

Correrão por conta do Contratante as despesas de publicação que incidirem ou venham a incidir sobre o Contrato, inclusive a de publicação de seu extrato no Diário Oficial da União, que será providenciada pela Administração até o 5º dia útil do mês subsequente ao da assinatura para ocorrer no prazo de 20 dias daquela data.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - DO FORO

Para dirimir questões derivadas deste contrato fica nomeado o foro da Seção Judiciária da Justiça Federal desta Capital.

E por estarem justas e acordadas, depois de lido e achado conforme, foi o presente Contrato lavrado e assinado pelas partes e testemunhas abaixo.

ADENDO I – CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO

1. Comunicação

1.1. A comunicação da Contratada com o setor técnico do TRE/ES dar-se-á preferencialmente através do endereço eletrônico sso@tre-es.jus.br e adicionalmente pelo telefone (27)2121-8579.

1.2. A comunicação entre as partes para fins de abertura, execução e aceite do serviço dar-se-á entre o fiscal técnico do contrato e o gerente técnico da Contratada, que deve ter total autonomia para tomada de decisões sobre questões relacionadas aos **OSATs**.

1.3. A comunicação dos eventos em desacordo com o contrato será feita pelo gestor contratual através do endereço eletrônico indicado na Cláusula Primeira, sendo ela suficiente para caracterizar o início da contagem de prazos de adequação.

2. Detalhamento do Objeto

2.1. Suporte técnico aos usuários de TIC e às equipes de gestão de tecnologia, compreendendo:

2.1.1. Registro, análise, diagnóstico, atendimento e solução de incidentes de TIC, associados ao catálogo de serviços interno da contratante;

2.1.2. Acompanhamento das requisições durante todo o ciclo de vida, informando ao usuário sobre o andamento.

2.1.3. Orientação e esclarecimento de dúvidas de usuários;

2.1.4. Execução continuada de tarefas de suporte e demanda;

2.1.5. Suporte técnico remoto e/ou presencial de 1º e 2º níveis;

2.1.6. Operação e configuração de rede de computadores e seus ativos,

2.1.7. Atividades de infraestrutura em apoio ao desenvolvimento de software, incluindo gerência de servidor de aplicação e de serviços.

2.1.8. Instalação de softwares e equipamentos, configuração de aplicações, dentre outras ações pertinentes à infraestrutura de tecnologia da informação e comunicação.

2.2. Os serviços serão prestados regularmente nas dependências da Sede e Anexo do Tribunal Regional Eleitoral do ES e, eventualmente, em qualquer Unidade da Justiça Eleitoral, permanente ou provisória, dentro de qualquer um dos 78 municípios do Estado do ES, mediante a abertura de Ordens de Serviço faturadas mensalmente.

2.3. O serviço será prestado com base em um **Catálogo de Serviços** onde está descrito detalhadamente o conjunto de ações que fazem parte do objeto do contrato.

2.4. O Catálogo de Serviços está subdividido em **Tarefas Técnicas** necessárias a sustentação da infraestrutura da Justiça Eleitoral no ES;

2.5. As **Tarefas Técnicas** são compostas por uma sequência de **Atividades** com duração e complexidade estimadas.

2.6. Cada **Atividade** tem a indicação do seu custo unitário em UST.

2.7. As **Tarefas Técnicas** são classificadas em três tipos:

2.7.1. **Suporte** – tarefas para tratamento de incidentes, que podem ocorrer a qualquer tempo, que requeiram atendimento imediato e/ou pessoal de plantão que, mesmo tendo características rotineiras não possuem periodicidade de execução estabelecida, sendo executáveis mediante as solicitações de usuários, ou por demandas de correções e atualizações tecnológicas;

2.7.2. **Demanda** – tarefas com previsibilidade a serem realizadas mediante planejamento, com emissão de Ordem de Serviço Específica.

2.7.3. **Gerencial** – tarefa exclusiva de gestão, com atividades de execução de procedimentos operacionais e administrativos referentes aos recursos humanos alocados para os serviços contratados.

2.8. Cada **Tarefa Técnica** possui informação sobre os produtos a serem gerados (evidências/entregas), a qualificação necessária para execução das atividades e os **Indicadores** associados, visando mensurar aspectos qualitativos do serviço prestado.

2.9. Os analistas e técnicos do Tribunal, baseados em sua experiência, no seu conhecimento sobre o ambiente de Infraestrutura de TIC e nos conceitos acadêmicos associados, classificaram as **Atividades** de cada uma das **Tarefas Técnicas** em quatro níveis de complexidade: Baixa, Média, Alta e Especializada, indicando para cada um dos níveis um custo associado em UST, conforme demonstrado a seguir:

Complexidade da Atividade	Código	Valor Unitário (UST)
Baixa complexidade	B	1 UST
Média Complexidade	M	2 USTs
Alta Complexidade	A	3 USTs
Especializada	E	5 USTs

2.10. Os analistas e técnicos do Tribunal, baseados em sua experiência, no seu conhecimento sobre o ambiente de infraestrutura de TIC e nos conceitos acadêmicos associados, com único e exclusivo objetivo de nortear o cálculo do esforço, apresentaram no **Catálogo de Serviços** os tempos estimados para conclusão de cada uma das Tarefas Técnicas. A quantidade real de tempo empregado pela contratada dependerá de uma série de fatores, tais como: número de recursos humanos empregado nas atividades, experiência do(s) profissional(is), conhecimento do assunto, etc.

2.11. O **“Resumo da Infraestrutura de TIC”** apresenta de forma geral os recursos de Tecnologia da Informação e de Comunicações utilizados pelo TRE/ES que estão sujeitos a ações de suporte da CONTRATADA. A lista compreende a situação atual. Em virtude da TI ser área sujeita a muitas evoluções tecnológicas, durante a vigência do contrato alguns itens podem se tornar obsoletos e outros podem passar a fazer parte da infraestrutura, sem alterar, no entanto, a complexidade do objeto.

3. Reunião Inicial

No prazo de até **5 (cinco) dias após a assinatura do contrato** deverá acontecer uma reunião entre o TRE/ES e a **CONTRATADA** onde eventualmente poderão ser acordados e registrados em ata procedimentos adicionais necessários à execução contratual. Nesta reunião a **CONTRATADA** deverá apresentar:

a) os documentos que comprovem que possui em seu quadro de empregados, profissionais com os perfis previstos no **Perfis Profissionais**.

a.1) Para efeito dessa comprovação, um mesmo profissional poderá ser apresentado como detentor de mais de um perfil;

a.2) o certificado ou declaração de conclusão do curso deverá conter, no mínimo, nome completo do aluno, carga horária e período de realização.

a.3) os certificados emitidos eletronicamente devem conter uma chave ou uma forma de comprovar a sua autenticidade.

b) os **Termos de Ciência e Aceite das Condições de Manutenção de Sigilo e do Código de Ética**, devidamente assinados pelos profissionais indicados para a prestação dos serviços. Caso sejam alocados outros profissionais posteriormente para execução de tarefas, o **Termo** deve ser anexado ao **Relatório de Alocação de Profissionais (RAP)**.

c) Para fins de checagem de cumprimento de obrigações trabalhistas (em caso de configurar-se mão de obra exclusiva), apresentar cópia da convenção trabalhista que adota para seus empregados.

4. Ambientação

4.1. Os recursos humanos utilizados pela CONTRATADA na execução dos serviços devem apresentar-se para uma ambientação no TRE/ES no prazo máximo de **3 (três) dias úteis após a comunicação formal do Gestor**.

4.2. A ambientação acontecerá na Sede do TRE/ES durante **2 (dois) dias úteis, no período de 12h às 19h**.

4.3. Após a ambientação, havendo **Ordem de Serviço de Atendimento Técnico (OSAT)** aberta, a prestação do serviço deve começar IMEDIATAMENTE.

5. Horários da prestação dos serviços e alocação dos técnicos

5.1. Os profissionais devem respeitar o expediente de funcionamento do Tribunal e as determinações dos Gestores de TIC quanto aos horários de execução das tarefas de suporte e demanda.

5.2. Tendo em vista a manutenção da segurança dos ativos de informação do TRE/ES, para execução dos serviços não será permitido acesso externo da CONTRATADA ou de seus profissionais à infraestrutura tecnológica da Justiça Eleitoral.

5.2.1. Os técnicos de nível 1 e o Gerente Técnico terão sua base de atuação em sala disponibilizada pelo CONTRATANTE nas dependências de sua Sede. Todas as ferramentas, recursos computacionais, incluindo acesso a Internet, serão fornecidos pelo CONTRATANTE.

5.2.2. Os técnicos de nível 2 terão sua base de atuação nos setores técnicos específicos da Secretaria de Tecnologia da Informação do TRE/ES, de onde devem executar as Ordens de Serviço abertas.

6. Ordens de Serviço e relatórios

6.1. Será cabível a abertura de 03 (três) TIPOS de Ordens de Serviço de Atendimento Técnico – OSAT:

6.1.1. Ordem de Serviço de Suporte (Tarefas com código S-XX)

6.1.2. Ordem de Serviço de Demanda (Tarefas com código DY-XX)

6.1.3. Ordem de Serviço Gerencial (Tarefa G-01)

6.2. As **OSAT** devem ser emitidas pelo CONTRATANTE com antecedência mínima de **03 (três) dias** da data prevista para a prestação do serviço, com a previsão dos valores a serem gastos em UST.

6.2.1. No caso exclusivo de Serviços de Demanda, é possível abrir uma **OSAT Emergencial**, com antecedência mínima de **24 (vinte e quatro) horas** da execução do serviço.

6.3. Devem ser emitidas **OSAT** distintas para cada um dos TIPOS de serviço, não sendo possível ter serviços de suporte, demanda e gerência em uma mesma **OSAT**.

6.4. As **OSAT** devem ser assinadas pelo Demandante, Fiscal Técnico e pelo Gerente Técnico.

6.5. As **OSAT** deverão conter obrigatoriamente o período previsto para execução dos serviços, que não poderá ser inferior a **24 (vinte e quatro) horas**, nem superior a **30 (trinta) dias**.

6.6. Caso a CONTRATADA não concorde com os prazos estabelecidos na **OSAT**, deverá apresentar pedido de alteração do prazo devidamente justificado.

6.7. Mensalmente devem ser abertas **OSAT** com o provisionamento de USTs para tarefas regulares de demanda e/ou suporte que poderão ser utilizadas pelos usuários de TIC do Tribunal durante o mês. O cumprimento dessas OSAT obedecerá às seguintes diretrizes:

6.7.1. Os usuários registrarão suas solicitações regularmente através do Sistema Informatizado de Gestão de Chamados de propriedade do TRE/ES.

6.7.1.1. Excepcionalmente, os usuários poderão solicitar serviços através de contato telefônico, email e outros canais de comunicação. Neste caso, caberá à contratada registrar no sistema informatizado, com indicação do demandante, para posterior aceite.

6.7.2. No momento do registro dos incidentes/demandas no sistema informatizado, as tarefas constantes nessas **OSAT** serão associadas a serviços internos prestados pela STI/TRE. Neste caso, para efeito de cumprimento do nível de serviço, os prazos de execução relacionados à criticidade do serviço dispostos no **ADENDO V (anexo ao edital de licitação)** prevalecem sobre os prazos previstos nas **OSAT**, passando a ser obrigação da CONTRATADA sua observância.

6.7.3. Como se trata de um provisionamento, não é obrigatório o consumo total das USTs previstas nestas **OSAT**.

6.8. Caso a CONTRATADA não consiga executar a **OSAT** conforme as condições demandadas, deverá comunicar ao fiscal por escrito e com antecedência, justificando os fatos e motivos que impedirão sua execução, cabendo ao Fiscal Demandante acatar ou não a justificativa.

6.9. Após a emissão de cada **OSAT**, o Gerente Técnico deve apresentar ao Fiscal Técnico o **Relatório de Alocação de Profissionais –RAP** constando nomes, CPFs e perfis profissionais a serem alocados em cada tarefa constante das **OSAT**. O **RAP** deve ser verificado e, em caso de aceite dos termos, aprovado pelo Fiscal Técnico.

6.9.1. Caso seja alocado para prestação do serviço algum profissional cujos documentos comprobatórios do perfil profissional ainda não tenham sido apresentados, estes documentos devem ser anexados ao **RAP**.

6.9.2. Caso seja alocado para prestação do serviço algum profissional que ainda não tenha assinado a declaração de conhecimento e cumprimento das condições de manutenção do sigilo e do código de ética, esse documento deve ser anexado ao **RAP**.

6.10. Para cada **OSAT** aberta, deve ser produzido pelo Gerente Técnico um **Relatório de Execução** com o detalhamento das tarefas, data de entrega, descrição das evidências, valor em UST e avaliação de qualidade do serviço. Ao término de cada mês, os **Relatórios de Execução das OSATs** devem ser apresentados ao Fiscal Técnico.

6.10.1. Toda documentação referente às evidências/entregas das tarefas finalizadas deve ser parte integrante do Relatório de Atividades e deve estar aprovada pelo demandante.

6.10.2. As avaliações do demandante quanto à adequação da solução e quanto ao cumprimento do tempo de solução (ANS) devem constar no relatório.

6.10.3. O Fiscal demandante deve fazer constar quaisquer observações que julgar relevantes e assinar o relatório. A aposição de sua assinatura configurará o fechamento da OSAT associada ao relatório.

6.10.4. A critério exclusivo do fiscal demandante, as tarefas do tipo D2 (2º nível), por serem extensas e complexas, podem ser entregues em partes. Caso isso ocorra, deve constar no relatório de execução o quantitativo correspondente somente à parte da tarefa que foi executada.

6.11. Deve ser apresentado mensalmente pelo Gerente Técnico, o **Relatório Consolidado Mensal**, produzido a partir dos **Relatórios de Execução**, com o valor total em UST e em reais de cada OSAT aberta, o quantitativo individualizado de demandas de usuário atendidas por tarefa, os indicadores de produtividade e demais informações necessárias ao acompanhamento e avaliação da execução dos serviços.

6.11.1. O Relatório Consolidado Mensal deve ser apresentado até o **3º dia útil** do mês subsequente à prestação do serviço.

6.11.2. O recebimento do **Relatório Consolidado Mensal** pelo Fiscal Técnico caracterizará o aceite provisório do serviço.

6.11.3. A ferramenta informatizada do TRE/ES disponibilizará o cálculo dos indicadores relativos a todos os incidentes/demandas registradas através dela. A contratada terá acesso a esses dados e poderá utilizá-los, sem prejuízo a efetuar controle próprio através de outras ferramentas.

6.11.4. No caso de apresentar o cálculo de indicadores produzido através de ferramenta diversa, a CONTRATADA deverá apresentar, de forma individualizada para cada chamado técnico, em planilha excel ou outra forma que possibilite a checagem dos cálculos, a data/hora de abertura e solução, o nível de serviço exigido, os quantitativos mensais executados e demais dados necessários a uma conferência por parte do TRE/ES.

7. Operação da Central de Atendimento ao Usuário (CESTIC)

7.1. A CESTIC (Central de Serviços de TIC) será operada pelos profissionais da CONTRATADA.

7.1.1. A contratada deve obrigatoriamente operar o sistema de abertura e gestão de chamados do TRE/ES, sem prejuízo de efetuar controle paralelo dos incidentes/demandas através de mecanismos próprios.

7.2. Todos os incidentes/demandas regulares de usuários deverão ser registrados em sistema de abertura e gestão de chamados do TRE/ES, com concessão de acesso à CONTRATADA para efeito de registro de andamentos, acompanhamento das providências e do tempo decorrido desde sua abertura.

7.2.1. Os incidentes/demandas serão registrados pelos próprios usuários por meio da ferramenta informatizada ou pelos técnicos da CONTRATADA alocados na CESTIC quando abertos por telefone ou outros canais de comunicação.

7.2.2. Não é permitido o registro de incidentes/demandas pela CONTRATADA na ferramenta informatizada em nome dos próprios profissionais da empresa.

7.2.3. Não é permitido o registro de incidentes/demandas pela CONTRATADA na ferramenta informatizada sem que haja solicitação por parte de algum usuário do TRE/ES.

7.2.4. Os incidentes/demandas registrados constituir-se-ão **chamados técnicos**, cuja execução já deve estar prevista em OSAT.

7.3. O profissional da CONTRATADA alocado na CESTIC que receber o chamado se torna **Dono do Chamado** e deve acompanhar o andamento durante todo o ciclo de vida, zelando para o cumprimento do nível de serviço acordado.

7.4. Os chamados devem ser categorizados e priorizados pelo **Dono do Chamado**, dentro do prazo previsto no sistema. A categorização consiste em associá-los a um dos serviços constantes no **Catálogo de Serviços Interno**.

7.4.1. O **Dono do Chamado** deve entrar em contato com o usuário demandante visando obter todas as informações necessárias para uma correta categorização. Erros de categorização e falta de informações podem implicar em não cumprimento do tempo de solução da demanda.

7.5. Toda nova informação relevante durante o ciclo de vida do chamado, tais como: tentativa de contato com usuário, ligações recebidas e atividades realizadas, deve ser registrada no histórico do chamado pelos profissionais da CONTRATADA.

7.6. Quando as tarefas de demanda ou suporte não puderem ser executadas por solicitação ou ausência do usuário, poderão ser suspensas (interrompendo-se nesse período a contagem do prazo de solução), sendo obrigatório o registro da suspensão no histórico de andamento do chamado no caso de incidentes ou acordo com a área fiscalizadora no caso de tarefas de demanda.

7.7. Os chamados devem ser prioritariamente solucionados pelos profissionais da contratada alocados no nível 1 de atendimento ao usuário. Somente devem ser encaminhados ao 2º nível de atendimento aqueles chamados cujos recursos técnicos para a solução não estejam disponíveis à CONTRATADA.

7.8. Caso seja necessário o envio do chamado para o 2º nível de atendimento, é importante que o operador da CESTIC certifique-se de que o chamado possui informações suficientes para o atendimento. Caso o chamado não possua essas informações, o operador da CESTIC deverá solicitá-las ao usuário que demandou o serviço.

7.8.1. Chamados encaminhados ao nível 2 sem informações suficientes serão devolvidos, comprometendo os indicadores de qualidade do serviço da CONTRATADA.

7.9. Os procedimentos técnicos adotados na solução dos chamados devem ser detalhadamente registrados na ferramenta informatizada pelos profissionais da CONTRATADA.

7.10. Todos os serviços devem ser testados depois de concluídos, ficando sua aceitação final dependente das características do desempenho apresentado.

7.11. Após solucionados pelos profissionais da CONTRATADA, os chamados serão avaliados pelo demandante no **prazo máximo de 48 horas**. Caso o prazo se esgote sem manifestação, o sistema registrará automaticamente o aceite da solução.

7.12. Para as tarefas descritas no **Catálogo de Serviços**, mesmo quando não especificado nas atividades, deverão ser contemplados todos os processos e procedimentos necessários ao pleno cumprimento da tarefa e dos indicadores relacionados.

7.13. Na solução de incidentes, os profissionais da CONTRATADA devem cumprir todas as demais obrigações previstas para os papéis de Operador de 1º Nível, Operador de 2º Nível e Dono do Serviço, constantes no **Processo de Gerenciamento de Incidentes**.

8. Alterações e ajustes no Catálogo de Serviços

8.1. As tarefas definidas no **Catálogo de Serviços** serão consideradas como aceitas pela CONTRATADA no ato da assinatura do contrato.

8.2. Quando houver necessidade de realização de processos que ainda não estejam definidos, deverá ser realizada a inclusão de nova tarefa no Catálogo de Serviços, integrando-a na tabela, devendo atender aos seguintes quesitos:

8.2.1. Tipo e Numeração Sequencial da Tarefa. Deverão ser classificadas como Demanda ou Suporte.

8.2.2. Nome Identificador da Tarefa.

8.2.3. Atividades a serem desenvolvidas, complexidades de execução, expectativa de tempo para realização e custo final de cada atividade em UST.

8.2.4. Pressupostos e Restrições, caso hajam.

8.2.5. As evidências/entregas que atestarão o cumprimento.

8.2.6. Perfis Profissionais exigidos para execução da tarefa.

8.2.7. Indicadores de Qualidade da Tarefa.

8.2.8. Assinatura do Demandante.

8.2.9. Assinatura de anuência do GERENTE TÉCNICO quanto à tarefa e o custo pré-definido.

8.2.10. Assinatura de aprovação do Fiscal Técnico.

8.2.11. Assinatura de autorização do Gestor do Contrato.

8.3. Caso a CONTRATADA discorde quanto à classificação e custo da nova tarefa, deverá apresentar ao fiscal técnico do contrato pedido de ajuste da tarefa, acompanhado de documentação que demonstre que o prazo de realização de atividades é maior que o estabelecido ou que a complexidade exigida é superior àquela determinada pelo TRE.

8.4. Caso seja detectado que o processo de trabalho de execução de uma tarefa evoluiu de forma a exigir que a prática seja distinta da rotina de execução detalhada na documentação da tarefa, deverá ser elaborada uma nova versão da tarefa, mantendo-se a sua versão anterior para fins de controle da execução do contrato.

8.5. As novas tarefas e as alterações de tarefas existentes farão parte do contrato por meio de apostilamento.

8.6. A expectativa de ocorrência dos apostilamentos para inserção ou alteração de tarefas é **trimestral**.

8.7. As tarefas, depois de inseridas na tabela, não poderão ser excluídas em nenhuma hipótese, até a extinção do contrato.

8.8. No caso de novos serviços inseridos no **Catálogo de Serviços Interno**, que possam ser associados a uma das tarefas existentes no **Catálogo de Serviço**, não haverá necessidade de apostilamento. O controle das associações entre os catálogos deve ser mantido pelo Fiscal Técnico do Contrato.

9. Autorização de Viagem

9.1. Sempre que for necessário o deslocamento dos profissionais da CONTRATADA para prestação de serviços no interior do Estado, deve ser emitida pelo TRE/ES uma **Autorização de Viagem**, assinada pelo Fiscal Técnico conforme modelo.

9.2. Sempre que possível, a autorização de viagem deve ser emitida e enviada ao **PREPOSTO** da contratada com, pelo menos, **5 (cinco) dias** de antecedência da data da viagem.

9.3. Após a realização do serviço no município do interior e apresentação dos comprovantes pela CONTRATADA, a documentação deve ser analisada e encaminhada ao Gestor Contratual para providências quanto ao ressarcimento.

10. Deslocamentos para Unidades da JE no Interior do ES.

Considerando-se a necessidade de deslocamento de técnicos de suporte à infraestrutura para Unidades da Justiça Eleitoral no interior do Estado, devem ser cumpridas no âmbito da execução contratual as seguintes diretrizes:

10.1. O TRE/ES deverá emitir uma **Autorização de Viagem**, informando quando a contratada deverá adotar as providências para o deslocamento dos seus profissionais.

10.2. A CONTRATADA deverá arcar com as despesas de hospedagem, de alimentação e de deslocamento de seus funcionários.

10.2.1. O deslocamento intermunicipal deverá ocorrer sempre por veículo de transporte público/coletivo.

10.2.2. No interesse do TRE/ES, será viabilizado o transporte dos profissionais entre as Unidades da Justiça Eleitoral no Estado.

10.2.3. A CONTRATADA deverá efetuar pagamento antecipado de diária a seus funcionários a fim de cobrir custos de hospedagem, alimentação e deslocamento local nos municípios do interior do estado, considerando os seguintes valores:

TIPO	DESCRIÇÃO	VALOR DA DIÁRIA ⁽¹⁾
1	Municípios do interior com mais de 200 mil habitantes	R\$ 210,00
2	Municípios com menos de 200 mil habitantes.	R\$ 180,00

(1) Valores de diária usados no atual contrato TSE 16/2015 arredondados.

10.2.4. Para tarefas realizadas dentro dos municípios pertencentes à Grande Vitória/ES não será devido o pagamento de diárias.

10.2.5. Nos deslocamentos para o interior do estado em que não houver necessidade de pernoite será devido o valor de $\frac{1}{2}$ (**meia**) diária.

10.3. Os valores pagos pela contratada aos seus funcionários a título de diárias e transporte intermunicipal, devidamente comprovados, serão ressarcidos até o final do mês subsequente à realização do deslocamento.

10.4. A CONTRATADA deverá comprovar os deslocamentos, apresentando para cada viagem realizada os seguintes documentos:

- Formulário de Autorização de Viagem aprovado;
- Passagem intermunicipal emitida (se for o caso);
- Relatório de viagem com as atividades realizadas no período de deslocamento, aprovado pela fiscalização técnica.
- Comprovante de Pagamento dos valores de diárias ao(s) técnico(s).

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

11. Estratégia de Independência

A transferência de conhecimento dar-se-á através das evidências/entregas previstas no **Catálogo de Serviços** e também pelas informações constantes no **Relatório Consolidado Mensal**.



Documento assinado eletronicamente por **ALVIMAR DIAS NASCIMENTO, Diretor Geral**, em 27/05/2019, às 20:35, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Alcides De Brida Neto, Usuário Externo**, em 28/05/2019, às 12:14, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site http://sei.tre-es.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **0307222** e o código CRC **50AAB8D8**.