



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE RONDÔNIA
Av. Presidente Dutra, 1889 - Bairro Baixa da União - CEP 76801-976 - Porto Velho - RO - www.tre-ro.jus.br

TERMO DE REFERÊNCIA (TR) – SERVIÇOS SEM DEMO Nº 2/2024 - PRES/DG/STIC/NATCTIC

TERMO DE REFERÊNCIA

1. DEFINIÇÃO DO OBJETO

1.1 Formação de registro de Preços para eventual Contratação de empresa especializada para prestação de serviços de Service Desk, implantação e execução continuada de Tarefas de Suporte, Rotina e Demanda de suporte técnico de 1º, 2º e 3º Níveis, sustentação de infraestrutura de TIC, com atendimento presencial, integra esse serviço o atendimento remoto aos usuários de TIC, garantindo os níveis de serviço acordados, disponibilizando solução ITSM (Information Technology Service Management) para gerenciamento dos serviços de TIC seguindo as melhores práticas preconizadas pela ITIL (Information Technology Infrastructure Library), HDI (Help Desk Institute) e os principais modelos das normas da ISO 20000 e 27001, conforme condições e exigências estabelecidas neste instrumento:

Grupo/Lote	item	ITEM DE SERVIÇOS
1	1	Serviços de Service Desk, implantação e execução continuada de Tarefas de Suporte, Rotina e Demanda de suporte técnico de 1º, 2º e 3º Níveis, sustentação de infraestrutura de TIC, com atendimento presencial, integra esse serviço o atendimento remoto aos usuários de TIC, garantindo os níveis de serviço acordados, disponibilizando solução ITSM (Information Technology Service Management) para gerenciamento dos serviços de TIC seguindo as melhores práticas preconizadas pela ITIL (Information Technology Infrastructure Library), HDI (Help Desk Institute) e os principais modelos das normas da ISO 20000 e 27001, conforme condições e exigências estabelecidas no edital e seus anexos pelo prazo de 36 (trinta e seis meses)
	2	<u>Serviços Temporários para atendimento das sedes dos cartórios Eleitorais do Interior do Estado (25 localidades) e da Capital (4 zonas eleitorais) em anos eleitorais, sempre nos anos pares,</u> de Service Desk, implantação e execução continuada de Tarefas de Suporte, Rotina e Demanda de suporte técnico de 1º, 2º e 3º Níveis, sustentação de infraestrutura de TIC, com atendimento presencial garantindo os níveis de serviço acordados, disponibilizando solução ITSM (Information Technology Service Management) para gerenciamento dos serviços de TIC seguindo as melhores práticas preconizadas pela ITIL (Information Technology Infrastructure Library), HDI (Help Desk Institute) e os principais modelos das normas da ISO 20000 e 27001, conforme condições e exigências estabelecidas no edital e seus anexos pelo prazo de 10 (dez meses), ou seja, dois períodos eleitorais.

1.2 Optou-se pela adoção do Sistema de Registro de Preços (art. 78, IV, Lei 14.133/2021) para a contratação pretendida. Isso porque os serviços poderão ser contratados de forma parcelada, em consonância também com o disposto no art. 3º II do Decreto nº 11.462, de 31 de março de 2023. 4.13 do Estudo Técnico Preliminar, anexo deste Termo de Referência.

1.3 O prazo de vigência da contratação é de 36 meses, contados da assinatura do contrato, prorrogável por até 10 anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei n. 14.133, de 2021.

1.4 Os serviços pretendidos se amoldam à definição de serviços contínuos previstos pelo art. 6º, XV, da Lei n. 14.133/2021, porque se prestam a garantir a manutenção da atividade administrativa, decorrentes de necessidades permanentes ou prolongadas, tendo em vista que sua interrupção ensejará descontinuidade na prestação de suporte técnico aos usuários de tecnologia e na operação de infraestrutura de tecnologia no âmbito do TRE-RO.

Sobre a vantajosidade em razão da contratação plurianual, a Equipe de Planejamento da Contratação (EPC), estabeleceu que o prazo da contratação seja pelo período de 3 (três) anos, podendo ser prorrogado nos termos da lei para até 10 (dez) anos.

Esta decisão foi subsidiada por tratar-se de situação excepcional, já que há uma diferença quantitativa e qualitativa (serviços exclusivos dos processos e sistemas eleitorais) dos serviços prestados em anos eleitorais com relação aos anos não eleitorais. Apesar das diferenças não serem suficientes para ensejar ajustes na força de trabalho, a possível alternância de prestadores de serviço em períodos de apenas 12 meses causada por possíveis novas licitações, poderia gerar alta rotatividade destes profissionais e frequente perda do conhecimento tácito da equipe, trazendo prejuízo para a prestação dos serviços e consequentemente para as eleições, sendo a vigência plurianual mais vantajosa para esta contratação.

2. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

2.1 A Fundamentação da Contratação e de seus quantitativos encontra-se pormenorizada em tópico específico dos Estudos Técnicos Preliminares (1016378), **apêndice deste Termo de Referência**.

2.2 O objeto da contratação está previsto em consonância com o [Plano de Contratações de TIC 2023](#), ID 2023-C03.

2.3 CABIMENTO DO SISTEMA DE REGISTRO DE PREÇOS:

I - Optou-se pela adoção do Sistema de Registro de Preços (art. 78, IV, Lei 14.133/2021) para a contratação pretendida. Isso porque os serviços poderão ser contratados de forma parcelada, em consonância também com o disposto no art. 3º, II do Decreto nº 11.462, de 31 de março de 2023.

II - Haverá uma quantidade máxima a ser contratada para cada item/grupo?

Não;

Sim, de acordo com o quadro adiante:

III - Haverá possibilidade de prever preços diferentes?

Não;

Sim, porque:

O objeto será executado em locais diferentes;

admitida cotação variável em razão do tamanho do lote;

outros motivos justificados no processo.

IV - O licitante poderá oferecer proposta em quantitativo de serviços inferior ao máximo previsto no termo de referência, obrigando-se nos limites dela?

Não, justificar. Os licitantes deverão oferecer o quantitativo para cada item, não sendo viável a execução fracionada dos serviços entre contratados distintos, conforme justificativa pelo agrupamento, **item 8.6** deste Termo de Referência.

Sim.

V - Será adotado o critério de julgamento de menor preço por:

item

Grupo.

O objeto alvo do presente Termo de Referência **deverá ser agrupado em lote único**, uma vez que os serviços técnicos especializados em TIC que compõem o objeto formam um conjunto indissociável, composto pela interligação dos serviços que funcionam harmonicamente. As melhores práticas de gestão em TIC se baseiam na integração desses serviços, além da inter-relação entre si, de forma que assegurem

o alinhamento e a coerência em termos de qualidade técnica, resultando assim, no perfeito atendimento dos princípios da celeridade, economicidade e eficiência.

Ademais, o fracionamento do objeto não enseja ganho de competitividade ou benefício financeiro ao TRE-RO, podendo, inclusive, trazer prejuízo à prestação dos serviços em caso de ocorrência de problema em algum dos possíveis itens durante a execução do contrato. Para o total sucesso da execução do contrato, todos os itens devem ser executados como pertencentes a uma única Solução de Tecnologia da Informação.

VI - Divulgação da "IRP"

() sim.

(X) Não: Em atenção ao disposto no § 2º do art. 9º do Decreto n. 11.462/2023, a Coordenadoria de Suporte e Urnas Eletrônicas (COSUPUE), manifesta-se **DESFAVORAVELMENTE** à divulgação da Intenção de Registro de Preços (IRP) tendo em vista que o TRE-RO será o único contratante devido às especificidades do objeto elaborado para a necessidade deste regional.

VII - Há possibilidade de adesão à Ata de Registro de Preços por outros órgãos ou entidades que não tenham participado do certame?

(X) Sim

a) Caso autorizada a adesão, o órgão ou a entidade deverá efetivar a contratação solicitada em até noventa dias, observado o prazo de vigência da ata;

b) O prazo previsto na alínea "a" poderá ser prorrogado excepcionalmente, mediante solicitação do órgão ou da entidade não participante e aceita pelo unidade competente do TRE-RO, desde que respeitado o limite temporal de vigência da ata de registro de preços.

VIII - Os preços registrados poderão ser alterados ou atualizados em decorrência de eventual redução dos preços praticados no mercado ou de fato que eleve o custo dos bens, das obras ou dos serviços registrados, nas seguintes situações (art. 25 do Decreto nº 11.462/2023):

a) em caso de força maior, caso fortuito ou fato do príncipe ou em decorrência de fatos imprevisíveis ou previsíveis de consequências incalculáveis, que inviabilizem a execução da ata tal como pactuada, nos termos do disposto na [alínea "d" do inciso II do caput do art. 124 da Lei nº 14.133, de 2021](#);

b) em caso de criação, alteração ou extinção de quaisquer tributos ou encargos legais ou superveniência de disposições legais, com comprovada repercussão sobre os preços registrados;

c) serão reajustados os preços registrados, respeitada a contagem da anualidade e o índice previsto para o reajuste dos preços contratados. Os critérios de reajuste serão pormenorizados no item 9.5 deste Termo de Referência.

IX - O prazo de vigência da ata de registro de preços será de 1 (um) ano contado a partir do 1º do útil subsequente à data de divulgação no PNCP, e poderá ser prorrogado, por igual período, desde que comprovado o preço vantajoso, na forma do art. 23 da Lei n. 14.133, 2021.

3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO CONSIDERADO O CICLO DE VIDA DO OBJETO E ESPECIFICAÇÃO DO PRODUTO

3.1 A descrição da solução como um todo encontra-se pormenorizada em tópico específico dos Estudos Técnicos Preliminares (1016378), resumidos na tabela abaixo:

Grupo/Lote	item	ITEM DE SERVIÇOS
1	1	Serviços de Service Desk, implantação e execução continuada de Tarefas de Suporte, Rotina e Demanda de suporte técnico de 1º, 2º e 3º Níveis, sustentação de infraestrutura de TIC, com atendimento presencial, integra esse serviço o atendimento remoto aos usuários de TIC, garantindo os níveis de serviço acordados, disponibilizando solução ITSM (Information

Grupo/Lote	item	ITEM DE SERVIÇOS
		Technology Service Management) para gerenciamento dos serviços de TIC seguindo as melhores práticas preconizadas pela ITIL (Information Technology Infrastructure Library), HDI (Help Desk Institute) e os principais modelos das normas da ISO 20000 e 27001, conforme condições e exigências estabelecidas no edital e seus anexos pelo prazo de 36 (trinta e seis meses)
	2	<u>Serviços Temporários para atendimento das sedes dos cartórios Eleitorais do Interior do Estado (25 localidades) e da Capital (4 zonas eleitorais) em anos eleitorais, sempre nos anos pares</u> , de Service Desk, implantação e execução continuada de Tarefas de Suporte, Rotina e Demanda de suporte técnico de 1º, 2º e 3º Níveis, sustentação de infraestrutura de TIC, com atendimento presencial garantindo os níveis de serviço acordados, disponibilizando solução ITSM (Information Technology Service Management) para gerenciamento dos serviços de TIC seguindo as melhores práticas preconizadas pela ITIL (Information Technology Infrastructure Library), HDI (Help Desk Institute) e os principais modelos das normas da ISO 20000 e 27001, conforme condições e exigências estabelecidas no edital e seus anexos pelo prazo de 10 (dez meses), ou seja, dois períodos eleitorais.

3.2. As especificações referentes a ferramenta de ITSM estão descritas no ANEXO I (1083203);

3.3. Os requisitos de formação, experiências e capacitação dos perfis profissionais estão descritos no ANEXO II (1083305);

3.4. Os requisitos de Níveis Mínimo de Serviços estão descritos no Anexo III (1085847);

3.5. O Catálogo de Serviços, está no Anexo IV (1083760);

3.5.1. Catálogo de Serviços Técnicos estão relacionadas as atividades mapeadas ao longo dos últimos anos e que deverão ser mantidos e evoluídos pela Contratada.

3.5.1.2. O Catálogo de Serviços não é restritivo e poderá ser reestruturado durante a execução contratual.

3.5.1.3. Alterações ou atualizações no Catálogo de Serviços serão realizadas a partir de Tarefas novas acrescentadas ou pela necessidade de evoluções em suas definições. A CONTRATANTE e a CONTRATADA validarão em conjunto as mudanças, sendo que sempre caberá a CONTRATANTE a aprovação final do Catálogo de Serviços adotado na prestação dos serviços.

3.6. HORÁRIOS DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

3.6.1. Os serviços deverão ser realizados presencialmente e/ou remotamente nas dependências do TRE-RO com base na disponibilidade diária dos serviços do presente objeto. Os horários de prestação foram categorizados da seguinte forma:

a) **ATENDIMENTO NORMAL ADMINISTRATIVO** : de segunda a sexta-feira, compreendido do início do expediente administrativo (7:30h) até o final do respectivo expediente (18h), este horário poderá sofrer alteração por decisão da Presidência do Tribunal principalmente em ano eleitoral;

b) **ATENDIMENTOS EVENTUAIS**: pertencem à essa categoria os atendimentos, de caráter excepcional, realizados em regime de plantão ou em períodos específicos, dos serviços previstos nos níveis de atendimento 1, 2 e 3 previamente combinados e informados à CONTRATADA, em horários excepcionais, fora do horário normal administrativo;

c) **ATENDIMENTOS PROGRAMADOS**: quando necessário, atualizações e manutenções em serviços e ativos de TIC deverão ser realizados em horários excepcionais como madrugadas, finais de semana e feriados, mediante prévio agendamento ou programação por parte dos responsáveis, a fim de não comprometer os serviços contratados;

d) **ATENDIMENTOS CONTÍNUOS (24x7x365)**: enquadram-se atendimentos que envolvem os ativos críticos e serviços essenciais aos usuários; monitoramento de todo o ambiente operacional de TIC e seus ativos de software e hardware; backup; administração de bancos de dados; segurança da informação; tratamento e restabelecimento de serviços, especialmente os de severidade alta e ambiente de produção,

entre outros, com eventual contato direto com o Gerente técnico responsável da CONTRATADA, conforme o caso.

3.7. INSTALAÇÕES DO TRE-RO

3.7.1. O Tribunal dispõe:

I - Edifício sede composto por 3 pavimentos dotado de ambiente específico com 1(um) auditório com capacidade aproximada de 300 pessoas, 1 (Plenário) para as Sessões Eleitorais, e salas que compartilham a maior parte das unidades.

II - Anexo 1 com 3 (três) pavimentos que comportam o Fórum Eleitoral da Capital Porto Velho, e as 4 zonas eleitorais da capital.

III - Anexo 2 que comportam a STIC e depósitos de Urnas e equipamentos de TIC

IV - Anexo 3 que comporta o setor de transportes e estacionamento.

Abaixo seguem os endereços de todos os ambientes do TRE-RO:

LOCAL	ENDEREÇO
TRE-RO	AV. PRESIDENTE DUTRA BAIXA DA UNIÃO 76805859, Porto Velho - Rondônia
FÓRUM RUI BARBOSA	AV. ROGÉRIO WEBER S/N BAIXA DA UNIÃO 76805859, Porto Velho - Rondônia
2ª 6ª 20ª 21ª ZONA ELEITORAL	RUA JACY PARANÁ, S/N AREAL 76805866, Porto Velho - Rondônia
1ª ZONA ELEITORAL	AV. CANDIDO RONDON, N 784 SÃO JOSÉ 76850000, Guajará-mirim - Rondônia
3ª ZONA ELEITORAL	AV. MARECHAL RONDON, 1218 CENTRO 76900101, Ji-Paraná - Rondônia
4ª ZONA ELEITORAL	RUA 545, N. 495 CENTRO 76980728, Vilhena - Rondônia
5ª ZONA ELEITORAL	AV. CHIANCA, 659 CENTRO 76937000, Costa Marques - Rondônia
7ª ZONA ELEITORAL	TRAVESSA AQUARIQUARA,3631, SETOR INSTITUCIONAL JARDIM JORGE TEIXEIRA 76872856, Ariquemes - Rondônia
8ª ZONA ELEITORAL	AV. MARECHAL RONDON, 4637 CENTRO 76993000, Colorado do Oeste - Rondônia
9ª ZONA ELEITORAL	AV. CASTELO BRANCO, 970 PIONEIROS 76970000, Pimenta Bueno - Rondônia

LOCAL	ENDEREÇO
10ª ZONA ELEITORAL	RUA PRINCESA ISABEL 1028 SETOR 02 76890000, Jaru - Rondônia
11ª ZONA ELEITORAL	RUA ANÍSIO SERRÃO, 2004 CENTRO 76963804, Cacoal - Rondônia
12ª ZONA ELEITORAL	AV. SETE DE SETEMBRO, 3071 CENTRO 78983000, Espigão do Oeste - Rondônia
13ª ZONA ELEITORAL	RUA CAFÉ FILHO, 83 UNIÃO 76974000, Ouro Preto do Oeste - Rondônia
15ª ZONA ELEITORAL	AV. SÃO LUIZ N. 4557 CENTRO 76916000, Rolim de Moura - Rondônia
16ª ZONA ELEITORAL	AV. DAS NAÇÕES, 1847 CENTRO 76997000, Cerejeiras - Rondônia
17ª ZONA ELEITORAL	AVENIDA BRASIL, 3777 CENTRO 76954000, Alta Floresta - Rondônia
18ª ZONA ELEITORAL	RUA MONTEIRO LOBATO, 4283 CENTRO 76954000, Alvorada do Oeste - Rondônia
19ª ZONA ELEITORAL	RUA D. PEDRO I, 2349 CENTRO 76930000, Santa Luzia do Oeste - Rondônia
25ª ZONA ELEITORAL	TRAVESSA AQUARIQUARA, 3631 JARDIM JORGE TEIXEIRA 76872856, Ariquemes - Rondônia
26ª ZONA ELEITORAL	TRAVESSA AQUARIQUARA, 3631 JARDIM JORGE TEIXEIRA 78930000 76872856, Ariquemes - Rondônia
27ª ZONA ELEITORAL	RUA PRINCESA ISABEL, 1028 SETOR 02 76890000, Jaru - Rondônia
28ª ZONA ELEITORAL	RUA CAFÉ FILHO, 83 UNIÃO 76920000, Ourto Preto do Oeste - Rondônia
29ª ZONA ELEITORAL	AV. SÃO LUIZ, 4557 CENTRO 76940000, Rolim de Moura - Rondônia

LOCAL	ENDEREÇO
30ª ZONA ELEITORAL	AV. MARECHAL RONDON, 1218 CENTRO 76900101, Ji-Paraná - Rondônia
32ª ZONA ELEITORAL	AV. RIO DE JANEIRO, 3134 CENTRO 76868000, Machadinho do Oeste - Rondônia
35ª ZONA ELEITORAL	AV. CACOAL, N. 965 CRISTO REI 76932000, São Miguel do Guaporé - Rondônia
34ª ZONA ELEITORAL	AV. PORTO VELHO 1454 SETOR 3 76880000, Buritis - Rondônia
POSTO DE ATENDIMENTO AO ELEITOR - MÉDICI	AV. MACAPÁ, 1763 ERNANDES GONÇALVES 76916000, Presidente Médici - Rondônia
POSTO DE ATEDIMENTO AO ELEITOR NOVA BRASILÂNDIA	RUA MARECHAL DEODORO DA FONSECA, 3462 SETOR 3 78974000, Nova Brasilândia do Oeste - Rondônia

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

4.1. NECESSIDADES DO NEGÓCIO

4.1.1. As necessidades de negócio, também chamadas de requisitos do negócio, segundo o Corpo de Conhecimento de Análise de Negócios (Guia BABOK v. 2.0), são metas de mais alto nível, objetivos ou necessidades da organização. Descrevem as razões pelas quais um projeto foi iniciado, os objetivos que o projeto vai atingir e as métricas que serão utilizadas para medir o seu sucesso. Nesse sentido, a presente seção visa descrever as necessidades de negócios que conduzirão as análises de soluções e definição da solução mais adequadas a tais objetivos organizacionais, conforme relação a seguir:

- a) Atender à demanda registrada no [Plano Anual de Contratações de TIC 2023](#) identificador 2023-C03;
- b) Prover serviços de Service Desk, implantação e execução continuada de Tarefas de Suporte, Rotina e Demanda de suporte técnico de 1º, 2º e 3º Níveis, sustentação de infraestrutura de TIC, com atendimento remoto e presencial garantindo os níveis de serviço acordados.
- c) Prover solução de ITSM (Information Technology Service Management) para gerenciamento dos serviços de TIC seguindo as melhores práticas preconizadas pela ITIL (Information Technology Infrastructure Library), HDI (Help Desk Institute) e os principais modelos das normas da ISO 20000 e 27001.
- d) Prover indicadores de Gestão de acompanhamento e fiscalização diária, semanal e mensal, visando atender as diretrizes estratégicas do TRE-RO e de órgãos governantes superiores e de controle externo (TSE, CNJ, TCU).

4.2. REQUISITOS DO NEGÓCIO

4.2.1. Tarefas de Suporte de:

- 1º Nível para Central de Atendimento nas dependências da CONTRATANTE, instituindo um PONTO ÚNICO DE CONTATO para o atendimento aos usuários de TIC do TRE-RO, utilizando Sistema de Service Desk baseado nas boas práticas do ITIL fornecido pela CONTRATADA;
- 2º Nível implementado nas dependências da CONTRATANTE, com possibilidade de registro e acompanhamento das ocorrências de 2º Nível (atendimentos sem procedimentos documentados, rotinas específicas, monitoramento de eventos) utilizando Sistema de Gestão de Serviços de TIC baseado nas boas práticas do ITIL fornecido pela CONTRATADA;
- 3º Nível para suporte e sustentação da infraestrutura tecnológica, implementado nas dependências da CONTRATANTE, com possibilidade de registro e acompanhamento das ocorrências de 3º Nível (investigações de problemas, soluções complexas, etc) utilizando Sistema de Gestão de Serviços de TIC baseado nas boas práticas do ITIL fornecido pela CONTRATADA.
- Tarefas de Demanda – serviço especializado de 1º, 2º e 3º Nível, implementado para a prestação de serviços não rotineiros de baixa, média ou alta complexidade, compreendendo todas as atividades necessárias ao atendimento das demandas fora do expediente do Tribunal; tais como: paradas programadas, plantões de suporte à rede de comunicação de dados e infraestrutura de TIC, atividades de eleição, manutenção e suporte aos serviços essenciais de TIC, manutenção preventiva e corretiva dos ambientes de infraestrutura de TIC, eventos aleatórios como eleições extemporâneas e tratamento de incidentes de segurança da informação, bem como pelas diversas outras ações e projetos da Justiça Eleitoral que ensejem atuação de forma presencial ou remota pela CONTRATADA, extra jornada, desde que formalmente autorizado pela CONTRATANTE.
- Para todas as Tarefas: atendimento a indicadores de Níveis Mínimos de Serviço, como forma de garantia da qualidade.
- Serviços de coordenação: as equipes de serviço que prestarão os serviços de suporte e de demanda devem ser orientadas e controladas por responsáveis pelo resultado do trabalho, por parte da CONTRATADA, que reportarão ao TRE-RO as entregas e demais ocorrências, possibilitando uma gestão otimizada da CONTRATANTE.
- Adequar a força de trabalho terceirizada à demanda de serviços de suporte de TIC hoje existente.
- Requisitos funcionais, tais como descrição detalhada do que constitui 1º, 2º e 3º nível, fluxos de processos e lista de atividades, bem como os perfis e qualificações profissionais exigidos, serão especificados em anexos a serem incorporados ao Termo de Referência;
- Para operar e melhorar tanto os serviços como as tecnologias de apoio, bem como quaisquer outros recursos necessários para viabilizar os serviços, a CONTRATADA deverá instalar e hospedar as Soluções de ISTM, no ambiente do TRE-RO, ofertadas sem custo adicional para o CONTRATANTE, garantindo a segurança, a privacidade e a confidencialidade, de forma que a gestão e administração de tais sistemas fiquem integralmente sob a guarda, controle e responsabilidade do TRE-RO.
- Serviço de apoio à implantação da ferramenta de Service Desk - ITSM: treinamentos para gestores, usuários internos, técnicos da CONTRATADA e do TRE-RO, na ferramenta de apoio ITSM, incluindo como implementar, na ferramenta, os seguintes processos:
 1. Gerenciamento de Mudanças;
 2. Gerenciamento de Incidentes;
 3. Gerenciamento de Problemas;
 4. Cumprimento de Requisição;
 5. Gerenciamento da Configuração e de Ativo de Serviço;
 6. Gerenciamento de Catálogo de Serviço;
 7. Gerenciamento de Nível de Serviço;

8. Gerenciamento de Conhecimento;

9. Gerenciamento de Liberação e Implantação.

- Disponibilização de ferramenta de Service-Desk ITSM que possua, pelo menos, os 11 processos ITIL certificados pela *Pink Elephant* (através da certificação *PinkVerify toolset*).
O *PinkVerify* é um serviço de avaliação de ferramentas de gerenciamento de serviços de TI (ITSM) reconhecido internacionalmente, foi criado em 1998 para ajudar os profissionais de ITIL / ITSM a identificar ferramentas de software que suportassem suas iniciativas de melhoria de processos e proporcionar aos fornecedores de ferramentas de ITSM e aos provedores de serviços um processo para demonstrar e certificar a compatibilidade de seus produtos com as melhores práticas recomendadas pela ITIL.

Relacionamos a seguir, softwares existentes no mercado que atendem a este quesito, com a quantidade de processos certificados pela *Pink Elephant*:

Distribuição de numeros de processo ITIL por Software	
Software	Nº de Processos ITIL
ServiceNow UTAH	19
Alemba Service Manager V10	18
IFS assyst 11.5	17
CITSmart V9	16
Citsmart X v10	16
Proactivanet V10.16	16
4Biz Helium	16
helppeople Service Management V7.0	15
Serviceaide G6 2.2	15
Helix 21.3	14
vFire V9	13
Aranda Service Desk v8	13
InfraonDesk Suite V3.1 (Powered by EverestIMS)	13
iET ITSM v9.2	13
Ivanti Service Manager v2021.4	13
CA Service Management 17.3	12
IBM Control Desk v7.6.1.5	12
Summit 5.12.0	12
Aranda Service Management (ASMS) version 9	11
Helix 21.3	11
Ivanti Neurons for ITSM and ITAM v2022.3	11
Matrix42 Enterprise Service Management v11.0.2	11
OMNITRACKER v12.3.200	11

Fonte: <https://www.pinkelephant.com/en-US/pinkverify/pinkverify-certification> (acessado em 31/08/2023)

4.3. REQUISITOS DE CAPACITAÇÃO

- Os seguintes públicos-alvo devem ser atendidos pela CONTRATADA quanto às demandas de treinamento: técnicos de atendimento e equipes de serviço; administradores da ferramenta de Service

Desk – ITSM; usuários de serviços de TIC; gestores de TIC.

- A CONTRATADA deve prover treinamento amplo e aprofundado para todos os módulos da ferramenta de Service Desk - ITSM.
- A CONTRATADA deve prover treinamento web para usuários internos do TRE-RO na abertura de chamados ou disponibilizar material didático para auto-capacitação na ferramenta EAD do TRE-RO (Moodle).
- A CONTRATADA deve prover treinamento para gestores do TRE-RO sobre boas práticas implementadas nos processos atendidos pela solução de Service Desk – ITSM.
- A CONTRATADA deve prover palestras sobre boas práticas em disciplinas de gestão de serviços de TIC a serem utilizadas na solução de Service Desk – ITSM.
- A programação para realização dos treinamentos deve ser distribuída ao longo dos primeiros 24 meses de vigência contratual, conforme plano a ser estabelecido em comum acordo, e remunerado de acordo com cada OS – ordem de serviço – cumprida. Também haverá um indicador de nível mínimo de serviço para o Treinamento.
- A CONTRATADA deverá fornecer material didático sobre os cursos ministrados, em forma de apostilas ou livretos, impressos ou em meio digital (preferencialmente em formato digital editável), sendo que, para os cursos ministrados após a execução do serviço de instalação, o conteúdo deverá apresentar telas e textos em conformidade com a configuração e personalização empregada, para ilustrar casos reais de uso.
- O material utilizado nos cursos de treinamento, incluindo as apresentações e apostilas, deverá ser redigido em língua portuguesa, a despeito de termos técnicos, nomes de funcionalidades ou de partes da solução e sistemas envolvidos, que poderão ser apresentados em língua estrangeira.
- A CONTRATADA deverá prover certificados de participação aos expectadores com frequência superior a 75% (setenta e cinco por cento), individuais e nominativos, nos cursos homologados pelo CONTRATANTE.
- Os instrutores designados deverão ter qualificações suficientes para ministrar os cursos solicitados, de preferência certificações ITIL Foundations (ou superior) e na ferramenta de Service Desk – ITSM.
- Os cursos poderão ser ministrados nas instalações do CONTRATANTE, na sede do TRE-RO ou em um de seus anexos, localizados na cidade de Porto Velho - RO, ou de forma remota ao-vivo.

4.4. REQUISITOS LEGAIS

A presente contratação deve observar as seguintes leis e normas:

- Lei 14.133, de 2021, que institui normas para licitações e contratos da Administração Pública;
- Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, que estabelece modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, no âmbito dos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal.
- Decreto n. 7.845, de 14 de novembro de 2012, que regulamenta procedimentos para credenciamento de segurança e tratamento de informação classificada em qualquer grau de sigilo;
- Resolução CNJ nº 468, de julho de 2022, que dispõe sobre diretrizes para as contratações de Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação pelos órgãos submetidos ao controle administrativo e financeiro do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), além da resolução supramencionada, subsidiariamente, os serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC são considerados soluções de TIC e devem se orientar pelos dispositivos constantes da IN SGD/ME nº 94, de 2022, bem como demais diretrizes;
- Resolução Nº 480 de 16/11/2022, restabelece os efeitos da Resolução CNJ n. 182/2013, que dispõe sobre diretrizes para as contratações de Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação pelos órgãos submetidos ao controle administrativo e financeiro do Conselho Nacional de Justiça; altera e determina a republicação da Resolução CNJ n. 468/2022, que dispõe sobre diretrizes para as contratações de Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação pelos órgãos submetidos ao controle administrativo e financeiro do Conselho Nacional de Justiça, e dá outras providências;

- Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, que dispõe sobre a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).
- Instrução Normativa Nº 4/2023, que Instituiu, no âmbito do Tribunal Regional Eleitoral de Rondônia (TRE-RO), o regime jurídico da Lei n. 14.133/2021 (Nova Lei de Licitações e Contratos Administrativos) para estabelecer a aplicação de suas regras e procedimentos às contratações realizadas mediante procedimento licitatório, sem prejuízo da observância de todos os demais dispositivos previstos nessa norma em relação a tais procedimentos.
- A CONTRATADA deverá assumir a responsabilidade por todos os encargos e obrigações sociais previstas na legislação social e trabalhista em vigor, obrigando-se a saldá-las na época própria, vez que seus profissionais não manterão qualquer vínculo empregatício com a CONTRATANTE.

4.5. REQUISITOS DE MANUTENÇÃO

- Nos serviços de manutenção de equipamentos, em caso de necessidade de reposição de componentes, materiais ou peças, caberá ao TRE-RO providenciar o fornecimento do respectivo componente, material ou peça.
- Nos casos de manutenção em que haja a necessidade de substituição de componentes ou formatação de HD's que não seja possível realizar nos ambientes de produção, os equipamentos deverão ser direcionados ao setor de manutenção de equipamentos de TIC do TRE-RO para a efetiva prestação dos serviços.
- No caso do atendimento às unidades remotas (Cartórios Eleitorais e Centrais de Atendimento ao Eleitor do interior), os equipamentos defeituosos que necessitarem de manutenção deverão ser enviados à setor de manutenção de equipamentos do TRE-RO, não havendo necessidade de deslocamento do técnico da CONTRATADA para efetuar manutenção no local; exceto em situações específicas cabendo ao TRE-RO assumir os custos de deslocamento conforme termos contratuais.
- A CONTRATADA deverá prover garantia aos serviços prestados durante toda a vigência do CONTRATO.

4.6. REQUISITOS TEMPORAIS

- A assinatura do contrato deverá estar alinhada ao término do contrato atual para que o serviço não fique indisponível até os acertos formais estarem finalizados, ou seja, de preferência 30 dias antes do término do contrato atual.
- A reunião inicial de contrato (plano de inserção) deverá ser realizada em até 03 (três) dias úteis após a assinatura do contrato.
- As emissões das ordens de serviço para o início da prestação dos serviços relativos às TAREFAS DE SUPORTE e de SUSTENTAÇÃO serão feitas em 1 (um) dia útil após a realização da reunião inicial. Em cada ordem de serviço, estará indicada a data de início da prestação do serviço. O período compreendido entre a data de emissão da ordem de serviço e a data do início da prestação do serviço será, preferencialmente, 20 (vinte) dias.
- A entrega do plano de transição dos serviços deverá ocorrer em até 03 (três) dias úteis após a emissão da ordem de serviço.
- A validação, pela fiscalização do contrato, do plano de transição dos serviços deverá ocorrer em 02 (dois) dias úteis após a entrega do mesmo e deverá atender às etapas que serão estabelecidas no TERMO DE REFERÊNCIA.
- As emissões das ordens de serviço subsequentes e a respectiva prestação do serviço devem ocorrer de acordo com as rotinas de execução do contrato.
- O prazo de vigência da contratação será de 3 anos contados da assinatura do contrato, prorrogável por até 10 anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei n. 14.133, de 2021.
- Os serviços pretendidos se amoldam à definição de serviços contínuos previstos pelo art. 6º, XV, da Lei n. 14.133/2021, porque se prestam a garantir a manutenção da atividade administrativa, decorrentes de necessidades permanentes ou prolongadas, tendo em vista que sua interrupção ensejará descontinuidade na prestação de suporte técnico aos usuários de tecnologia e na operação de infraestrutura de tecnologia no âmbito do TRE-RO.

- Sobre a vantajosidade em razão da contratação plurianual, a Equipe de Planejamento da Contratação (EPC), estabeleceu que o prazo da contratação seja pelo período de 3 (três) anos, podendo ser prorrogado nos termos da lei para até 10 (dez) anos.
- Esta decisão foi subsidiada por tratar-se de situação excepcional, já que há uma diferença quantitativa e qualitativa (serviços exclusivos dos processos e sistemas eleitorais) dos serviços prestados em anos eleitorais com relação aos anos não eleitorais. Apesar das diferenças não serem suficientes para ensejar ajustes na força de trabalho, a possível alternância de prestadores de serviço em períodos de apenas 12 meses causada por possíveis novas licitações, poderia gerar alta rotatividade destes profissionais e frequente perda do conhecimento tácito da equipe, trazendo prejuízo para a prestação dos serviços e consequentemente para as eleições, sendo a vigência plurianual mais vantajosa para esta contratação.

4.7. REQUISITOS DE SEGURANÇA

- Os serviços deverão ser prestados em conformidade com leis, normas e diretrizes relacionadas à Segurança da Informação e Comunicações, em especial a ISO 27.001 e suas normas complementares, bem como a ISO 27.701 relacionada a proteção de dados pessoais, assim como a todos os normativos internos da CONTRATANTE que tratam do assunto, tais como a Política de Segurança da Informação do TRE-RO.
- A empresa contratada para prestar os serviços deverá credenciar junto à CONTRATANTE seus profissionais autorizados a operar presencialmente e remotamente nos sítios da CONTRATANTE, e também aqueles que terão acesso aos sistemas corporativos.
- A CONTRATADA deverá comprometer-se, por si e por seus funcionários, a aceitar e aplicar rigorosamente todas as normas e procedimentos de segurança definidos na Política de Segurança da Informação da CONTRATANTE inclusive com a assinatura de termo apropriado de responsabilidade e manutenção de sigilo.
- Tratar como “confidenciais” quaisquer informações a que a CONTRATADA tenha acesso para execução do objeto, não podendo revelá-los ou facilitar sua revelação a terceiros. A obrigação permanecerá válida durante o período de vigência contratual e nos doze meses subsequentes ao seu término, e o seu descumprimento implicará em sanções administrativas e judiciais contra a CONTRATADA. A CONTRATADA deverá assinar os Termos de Compromisso e de Ciência.
- Manter em caráter confidencial, mesmo após o término do prazo de vigência ou rescisão do contrato, as informações relativas à política de segurança adotada pela CONTRATANTE e as configurações de hardware e de softwares decorrentes.
- 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.
- Não efetuar, sob nenhum pretexto, a transferência de qualquer responsabilidade da CONTRATADA para outras entidades, sejam fabricantes, técnicos, subempreiteiros etc., sem a anuência expressa e por escrito da área administrativa da CONTRATANTE.
- Submeter seus recursos técnicos aos regulamentos de segurança e disciplina instituídos pela CONTRATANTE, durante o tempo de permanência nas suas dependências.
- A CONTRATADA deverá garantir a segurança e autenticação de seus empregados através da identificação individual de técnicos, supervisores e gerentes.
- Em caso de desligamento de qualquer empregado da CONTRATADA, este deverá ter imediatamente todos os seus acessos aos sistemas cancelados. Os empregados que estiverem de férias ou afastados, por qualquer motivo, deverão ter todos os seus acessos aos sistemas suspensos, até o retorno às atividades.

4.8. REQUISITOS DE EVOLUÇÃO TECNOLÓGICA

- Deve a CONTRATADA garantir a atualização tecnológica de sua equipe para a prestação dos serviços.
- A capacitação dos novos profissionais é parte integrante do processo seletivo de responsabilidade da CONTRATADA, sendo realizado após o recrutamento e seleção, e deverá ser aplicada de acordo com perfis definidos a todos os profissionais alocados nos serviços de suporte de 1º, 2º e 3º Nível de operação. A carga horária dos treinamentos é variável, devendo satisfazer os conteúdos relativos a cada

atividade, tendo como referência a carga horária mínima de 04 horas por profissional. Todos os custos relacionados aos treinamentos dos novos profissionais da CONTRATADA que vierem a prestar serviços à CONTRATANTE serão de responsabilidade da CONTRATADA, sem nenhum ônus adicional ao TRE-RO, devendo tais treinamentos ser realizados nas dependências da própria CONTRATADA ou onde for de sua conveniência.

- Os novos profissionais da CONTRATADA que vierem a prestar serviços à CONTRATANTE deverão apresentar, ao fiscal demandante, certificado comprovando esta capacitação, até dois dias úteis antes do início das atividades.
- Para todos os treinamentos, deverão, pelo menos, ser abordados os seguintes tópicos, além daqueles inerentes a cada atividade em particular:
 1. Estrutura organizacional do TRE-RO;
 2. Técnicas de atendimento;
 3. Regras de comportamento e disciplina;
 4. Normas operacionais e de segurança da informação no TRE-RO;
 5. Sigilo profissional;
 6. Topologia da rede de dados;
 7. Base de conhecimento, scripts e outros documentos inerentes ao processo de atendimento (primeiro e segundo nível);
 8. Fundamentos dos serviços, aplicativos, utilitários, arquivos, sistemas, sítios e periféricos em uso no TRE-RO;
 9. Solução ITSM e de Gerenciamento do Service Desk.
- Com vistas à manutenção da excelência e ao aperfeiçoamento da prestação dos serviços, a Contratada, sem custos adicionais para o Contratante, deverá promover o constante desenvolvimento e capacitação de todos os integrantes da equipe, com foco em aspectos técnicos, comportamentais, motivacionais e de relacionamento com usuários.
- Os treinamentos dos técnicos da CONTRATADA são de sua inteira responsabilidade e deverão ser realizados de modo a garantir os níveis mínimos de serviço acordados, bem como atualizar estes técnicos quando da inclusão e atualização de produtos (tanto hardware quanto software) no ambiente de TIC do TRE-RO que exijam novas capacitações.
- A CONTRATANTE deve monitorar o atendimento de alguns atendentes e, sempre que houver necessidade (indicador), poderá solicitar que a CONTRATADA treine algum atendente nos processos ou em determinada área.

4.9. REQUISITOS DA GARANTIA TÉCNICA DOS SERVIÇOS

- CONTRATADA garantirá os serviços realizados, pelo período de 6 (seis) meses, contados a partir da respectiva data da realização do serviço.
- Nesse período a CONTRATADA se obriga a corrigir quaisquer defeitos nos serviços entregues. Os defeitos compreendem, mas não se limitam a imperfeições percebidas no serviço, ausência de artefato de documentação obrigatória e qualquer outra ocorrência que impeça o seu funcionamento normal. Tais defeitos poderão ser apurados pelos fiscais do contrato ainda que tenham sido faturados e pagos sem nenhuma restrição, ou seja, a fatura aceita não é documento de garantia de qualidade.
- Caberá a CONTRATADA, no período de garantia, realizar toda a correção decorrente dos erros ou falhas cometidas na execução dos serviços contratados e/ou decorrentes de integração e adequação sistêmica, desde que, comprovadamente, não tenham se dado em razão das especificações feitas pelo TRE-RO.
- A garantia técnica deverá corrigir todos e quaisquer defeitos nos produtos entregues ou nos serviços prestados pela CONTRATADA que compreendem, dentre outros: os erros e falhas de configuração, instalação, operação, causados por ações ou omissões da CONTRATADA; as imperfeições percebidas; a ausência de artefatos ou de documentação obrigatória; e qualquer outra ocorrência que impeça o funcionamento normal dos serviços contratados ou que não se apresente dentro dos padrões e níveis de qualidade predefinidos por este estudo, mesmo após o aceite definitivo por parte do contratante. Tais

defeitos poderão ser apurados pelos fiscais do contrato ainda que tenham sido faturados e pagos sem nenhuma restrição, ou seja, a fatura aceita não é documento de garantia de qualidade;

- As atividades oriundas de garantia técnica poderão ser realizadas por profissionais alocados em ordens de serviços rotineiras abertas pelo CONTRATANTE, cabendo à CONTRATADA gerenciar os horários de realização das atividades de garantia para que não haja comprometimento das OS em curso e descumprimento de NMS.

4.10. REQUISITOS DE SUSTENTAÇÃO

A CONTRATADA deve respeitar a legislação trabalhista vigente e a norma coletiva da categoria, observando que não será estabelecido qualquer vínculo empregatício ou de responsabilidade entre os profissionais que empregar para a execução dos serviços contratados e a CONTRATANTE.

- A CONTRATADA deve respeitar o direito de livre associação e negociação coletiva de seus empregados.
- A CONTRATADA deve respeitar e promover a diversidade, abstendo-se de todas as formas de preconceito e discriminação, de modo que nenhum empregado ou potencial empregado receba tratamento discriminatório em função de sua raça, cor de pele, origem étnica, nacionalidade, posição social, idade, religião, gênero, orientação sexual, estética pessoal, condição física, mental ou psíquica, estado civil, opinião, convicção política, ou qualquer outro fator de diferenciação.
- A CONTRATADA deve coibir o assédio sexual e moral em sua força de trabalho.
- A CONTRATADA deve proteger e preservar o meio ambiente, bem como evitar quaisquer práticas que possam lhe causar danos, executando seus serviços em estrita observância às normas legais e regulamentares, federais, estaduais ou municipais, aplicáveis ao assunto, orientando seus empregados a observar atitudes sustentáveis, que sejam ambientalmente corretas, economicamente viáveis e socialmente justas. Todos os empregados devem ter conhecimento das práticas e programas de sustentabilidade da CONTRATANTE, observando e propagando princípios de TI Verde, dentre outros.
- A CONTRATADA deve observar, nos termos do art. 93 da Lei 9.133/91, caso possua mais de 100 empregados, a obrigatoriedade de preenchimento de 2% (dois por cento) a 5% (cinco por cento) dos seus cargos com beneficiários reabilitados ou pessoas portadoras de deficiência, habilitadas.
- O plano de sustentação da solução ora contratada também prevê requisitos de transferência de conhecimento, de propriedade intelectual e de continuidade, durante e após o término do contrato.

4.11 SUSTENTABILIDADE

4.11.1 PLS TRE-RO 2020-2025:

O art. 5º da Lei n. 14.133/2021 reproduz o Princípio do Desenvolvimento Sustentável, que recentemente fora albergado no art. 3º da Lei n. 8.666/93.

Por sua vez, a Resolução CNJ n. 347/2020 estabelece que os órgãos do Poder Judiciário devem prever critérios de sustentabilidade em suas contratações, tais como: métodos utilizados para avaliação e especificação de bens, materiais, serviços e obras em função do seu impacto ambiental, social, cultural e econômico, no mínimo, com base nos planos de gestão de logística sustentável – PLS de cada órgão, cuja gestão está prevista no art. 4º dessa norma.

Neste Tribunal, o PLS 2020-2025 foi instituído através da Portaria TRE-RO n. 131/2020.

Após consulta ao referido Plano, verificou-se que

() **há ações** e estratégias voltadas ao desenvolvimento sustentável diretamente associadas ao objeto pretendido nesta contratação.

(**X**) **não há ações** e estratégias voltadas ao desenvolvimento sustentável diretamente associadas associadas ao objeto pretendido nesta contratação.

Todavia, o art. 21 da Resolução CNJ n. 400/2021 estatui que as aquisições e contratações realizadas pelos órgãos do Poder Judiciário devem observar os critérios de sustentabilidade quanto aos bens, serviços e obras, inclusive na execução de reformas, na locação, aquisição e manutenção predial de bens imóveis, citando, entre eles, alguns que constam da Instrução Normativa SLTI/MPOG n. 01/2010 que, de igual forma, também dispõe sobre critérios de sustentabilidade ambiental na aquisição de bens, contratação de serviços ou obras pela Administração Pública Federal.

Em razão do objeto deste Termo de Referência, não há de se falar em possíveis impactos ambientais da respectiva solução, contudo, será exigido da contratada que todas as licenças, os manuais e outros materiais a serem utilizados nos treinamentos deverão ser fornecidos em meio digital para download, vedado o fornecimento de mídias físicas.

4.12. SUBCONTRATAÇÃO:

4.12.1. Não é admitida a subcontratação do objeto contratual.

4.13. GARANTIA DA CONTRATAÇÃO:

4.13.1. Será exigida a garantia da contratação de que tratam os [arts. 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021](#), no **percentual de 5 % do valor contratual**, conforme regras previstas no contrato.

4.13.2. A garantia nas modalidades caução e fiança bancária deverá ser prestada em até 10 (dez) dias após a assinatura do contrato.

4.13.3. No caso de seguro-garantia sua apresentação deverá ocorrer, no máximo, até a data de assinatura do contrato.

4.13.4. O contrato oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à garantia da contratação.

4.13.5. O Contratado deverá realizar a transição contratual em até 15 (quinze) dias corridos a contar da data de notificação por escrito do CONTRATANTE, com transferência de conhecimento, tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, podendo exigir, inclusive, a capacitação dos técnicos do contratante ou da nova empresa que continuará a execução dos serviços.

4.14 DA VISTORIA

I - É facultado aos licitantes realizar visita técnica prévia nas instalações do CONTRATANTE para tomar conhecimento da complexidade e capacidade da infraestrutura e recursos tecnológicos utilizados nas atividades de suporte à infraestrutura, essencial à elaboração de proposta pela licitante em razão das particularidades dos recursos.

a) É de inteira responsabilidade da licitante o dimensionamento dos dados necessários à apresentação de sua Proposta. A renúncia ao direito de visita técnica não poderá ser avocada no desenrolar da execução dos serviços como justificativa para pedidos de alteração dos termos contratuais estabelecidos.

b) Os custos de visita aos locais dos serviços correrão por exclusiva conta da licitante.

II - A visita técnica deverá ocorrer com horário previamente marcado por agendamento com a Secretaria de Tecnologia da Informação do CONTRATANTE, por meio do telefone (69) 3211-2078 ou pelos e-mails cosupue@tre-ro.jus.br;

a) Nas datas e horários marcados para a visita, o representante da licitante deverá comparecer ao local munido de documento que o identifique e credencie como representante da licitante.

III - A visita poderá ocorrer até a data de abertura do procedimento licitatório.

IV - Durante a visita serão apresentados às licitantes:

a) Os locais onde deverão ser realizados os serviços, como a Seção de Atendimento aos Usuários, Seção de Suporte Especializado, Seção de Suporte as Aplicações, Seção de Infraestrutura e Comunicação;

b) O Centro de Dados que hospeda os sistemas críticos da CONTRATANTE;

c) Os modelos de equipamentos utilizados pelo CONTRATANTE;

d) A topologia de rede WAN e LAN do CONTRATANTE;

e) Os softwares de monitoramento e controle de ciclo de vida de chamados;

f) O representante da licitante, para iniciar a Visita, deverá assinar o ANEXO VII - TERMO DE CONFIDENCIALIDADE (1086502), fornecido pelo CONTRATANTE. O documento não fará parte da documentação habilitatória.

V - Ao final da vistoria o CONTRATANTE emitirá a DECLARAÇÃO DE VISITA TÉCNICA, conforme modelo disponível no ANEXO XII (1088389).

5. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

5.1. Rotinas de execução (da sistemática e da dinâmica da execução dos serviços contratados)

5.1.1. O contrato decorrente deste Termo de Referência será executado conforme descrito neste Tópico.

5.1.2. A Ordem de Serviço (OS) é o instrumento administrativo legal que autoriza a alocação de profissionais com vistas à prestação de serviços e a qual servirá de consulta base para fins de recebimento provisório, definitivo e faturamentos.

5.1.3. A execução dos serviços ocorrerá sob demanda, mediante a abertura de OS por parte da fiscalização técnica contratual, em conformidade com as necessidades do TRE-RO ao longo da contratação.

5.1.4. Uma OS só é considerada válida após a aprovação e autorização da fiscalização técnica e a ciência do Gerente da Contratada.

5.1.5. Para toda OS aberta e recebida, a CONTRATADA designará um profissional, que deverá ser o gerente, para atuar como responsável pelo acompanhamento da OS, com as responsabilidades previstas no item **5.7. Deveres e Responsabilidades da CONTRATADA** e seus subitens deste Termo de Referência.

5.1.6. A execução dos serviços será realizada da seguinte forma:

5.1.6.1. As atividades de gestão e fiscalização da execução contratual devem ser realizadas de forma preventiva, rotineira e sistemática, podendo ser exercidas por servidores, equipe de fiscalização ou único servidor, desde que, no exercício dessas atribuições, fique assegurada a distinção dessas atividades e, em razão do volume de trabalho, não comprometa o desempenho de todas as ações relacionadas à Gestão do Contrato.

5.1.6.2. A gestão do Contrato será de responsabilidade da Coordenadoria de Suporte e Urnas Eletrônicas - COSUPUE.

5.1.6.3. Cabe ao gestor e aos agentes fiscalizadores anotar no Relatório de Acompanhamento da Execução Contratual, disponível no Sistema Eletrônico de Informações (SEI), todas as ocorrências verificadas durante a execução do contrato e determinar o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos observados.

5.1.6.4. O(s) Relatório(s) de Acompanhamento da Execução Contratual deverá(ão) ser incluído(s) nos autos de "Gestão do Contrato: Acompanhamento da Execução", visando dar suporte ao Gestor quanto à execução do contrato, especialmente no momento do atesto da despesas, aplicação de glosas e nas eventuais prorrogações contratuais.

5.1.6.5. Referido(s) relatório(s) será(ão) elaborado(s) obrigatoriamente por ocasião do(s) pagamento(s), e sempre que a área gestora julgar necessário, devendo ser assinado(s) pelo(s) fiscal(is) do contrato e pelo gerente da empresa.

5.1.6.6. A fiscalização técnica do contrato avaliará constantemente a execução do objeto e utilizará a Nota Mensal de Avaliação (NMA) para aferição da qualidade da prestação dos serviços, devendo haver o redimensionamento no pagamento com base nos indicadores estabelecidos, sempre que a CONTRATADA:

- a) não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida dos serviços contratadas; ou
- b) deixar de utilizar materiais e recursos humanos exigidos para a execução do serviço, ou utilizá-los com qualidade ou quantidade inferior à demandada.

5.1.6.7. Durante a execução do objeto, o fiscal técnico deverá monitorar constantemente o nível de qualidade dos serviços para evitar a sua degeneração, devendo intervir para requerer à CONTRATADA a correção das faltas, falhas e irregularidades constatadas, dentro dos termos contratuais e das especificações do serviço.

5.1.6.8. Os fiscais técnicos deverão apresentar ao gerente da CONTRATADA a avaliação da execução do objeto ou, se for o caso, a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizada.

5.1.6.9. Em hipótese alguma, será admitido que a própria CONTRATADA materialize a avaliação de desempenho e qualidade da prestação dos serviços realizados.

5.1.6.10. A CONTRATADA poderá apresentar justificativa para a prestação do serviço com menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pelo fiscal técnico, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao controle do prestador.

5.1.6.11. Na hipótese de comportamento contínuo de desconformidade da prestação do serviço em relação à qualidade exigida, bem como quando esta ultrapassar os níveis mínimos toleráveis, além dos fatores redutores, devem ser aplicadas as sanções à CONTRATADA de acordo com as condições previstas em Contrato e neste Termo de Referência.

5.1.6.12. Os fiscais técnicos poderão realizar avaliação diária, semanal ou mensal, desde que o período escolhido seja suficiente para avaliar ou, se for o caso, aferir o desempenho e qualidade da prestação dos serviços.

5.1.7. O prazo para realização dos servilís após a abertura da OS observará as regras contidas no anexo III deste Termo de Referência.

5.1.8. Uma OS é encerrada quando todos os serviços a ela associados estiverem finalizados.

5.1.8.1. Serviços não finalizados no prazo não impedirão o fechamento da OS devendo, neste caso, haver a indicação das inconsistências verificadas no campo de informações complementares da etapa 2 da OS.

5.1.9. Para o acompanhamento e avaliação dos serviços da CONTRATADA serão estabelecidos e utilizados os Níveis Mínimos de Serviços (NMS) entre as partes, baseando-se em indicadores e metas definidos no Anexo III e seus subitens deste Termo de Referência.

5.1.10. Os indicadores serão calculados e detalhados na seção “Avaliação de níveis mínimos de serviços (NMS)” de cada OS, após o fechamento da mesma.

5.1.11. Os índices mensais serão obtidos por média aritmética e utilizarão como base de cálculo os indicadores de todas as ordens de serviço fechadas no mês de cálculo.

5.1.12. Após o início da execução de uma OS e antes de seu fechamento, caso haja necessidade do Contratante de alterar os termos nela estabelecidos, essa poderá ser ajustada por meio do processo de revisão da OS.

5.1.12.1. A revisão da OS prevista deverá ser aprovada pelo CONTRATANTE e pela CONTRATADA.

5.1.13. Caberá à CONTRATADA avaliar se a revisão da OS emitida afetará o seu prazo de realização e, se for o caso, solicitar a ampliação do prazo inicial demonstrando tecnicamente a impossibilidade de se concluir o serviço no prazo determinado. A fiscalização técnica deverá se manifestar quanto à concordância ou não com a justificativa para ampliação do prazo inicial.

5.1.14. Será concedida uma única prorrogação por OS.

5.2. DO LOCAL DE EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS E DOS DESLOCAMENTOS EVENTUAIS

5.2.1. DO LOCAL DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS:

I - Os serviços serão prestados predominantemente nas dependências do CONTRATANTE, no seguinte endereço: Edifício-sede do Tribunal Regional Eleitoral de Rondônia, situado Av. Presidente Dutra, n. 1.889, Bairro Baixa da União, na cidade de Porto Velho, Estado de Rondônia, CEP 76.805-859.

a) Mediante necessidade expressa do CONTRATANTE, os serviços poderão ser realizados em outras localidades, tais como Cartórios Eleitorais, Centrais e Postos de Atendimento ao Eleitor e demais locais de interesse do CONTRATANTE.

5.2.2. DOS DESLOCAMENTOS EVENTUAIS - CONCESSÃO DE DIÁRIAS E PASSAGENS:

I - 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 despesa com passagens e diárias, conforme previsto neste Termo de Referência.

II - Havendo a necessidade de deslocamento, dentro do Estado em que os serviços estão sendo executados, ficam definidas as seguintes diretrizes:

a) A CONTRATANTE emitirá uma SOLICITAÇÃO DE DESLOCAMENTO, conforme ANEXO X (1088368), informando o local, a quantidade de dias, a quantidade de profissionais e as tarefas que a CONTRATADA deverá realizar, com antecedência mínima de 3 dias úteis.

b) A CONTRATADA deverá arcar com as despesas de diárias, no valor estipulado de R\$ 322,35 (Trezentos e vinte e dois reais e trinta e cinco centavos), iniciado à partir da data do deslocamento para que o profissional alocado possa custear suas despesas com hospedagem, alimentação e locomoção urbana.

b1) O valor da diária foi fixado tomando-se por parâmetro a CLÁUSULA QUINTA - ALTERAÇÃO CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA (DAS DIÁRIAS) da CONVENÇÃO COLETIVA DE TRABALHO 2023 firmada entre o SINDICATO DAS EMPRESAS DE ASSEIO, CONSERVACAO, LIMPEZA PUBLICA E LOCACAO DE MAO-DE-OBRA DO ESTADO DE RONDONIA e o SINDICATO DOS TRABALHADORES NAS EMPRESAS DE TERCEIRIZACAO EM GERAL E PRESTACAO DE SERVICOS DO ESTADO DE RONDONIA, juntada a este processo no Evento (1088039).

b2) Na data de retorno do profissional a contratada deverá arcar com o valor de meia diária de R\$ 161,17 (cento e sessenta e um reais e dezessete reais).

b3) A atualização do valor da diária se dará pela eventual alteração desse valor na convenção coletivas de trabalho utilizada como parâmetro.

c) Os deslocamentos dos recursos deverão ser realizados por meio de transporte coletivo rodoviário (ônibus) intermunicipal, salvo se a CONTRATADA, por sua conta e risco, disponibilizar meio de locomoção alternativo a seus empregados.

c1) o valor para ressarcimento será aquele constante do bilhete de passagem.

d) As despesa da CONTRATADA com diárias e passagens pagas aos seus profissionais serão ressarcidas pela CONTRATANTE em até 30 dias após a realização do deslocamento, mediante comprovação, conforme alínea "f" deste subitem.

e) Os deslocamentos dos profissionais para atender demandas nas unidades do interior do Estado não poderão ter duração superior a 15 dias corridos.

f) Havendo demandas nas unidades do interior do estado com duração superior a 15 dias, a CONTRATADA deverá alocar profissional qualificado para realização das tarefas sem custos de diárias ou passagens para o CONTRATANTE, neste caso será aberta Ordem de Serviço, com antecedência mínima de 15 dias corridos, para que a CONTRATADA possa alocar os recursos necessários para a prestação dos serviços.

g) A CONTRATADA deverá comprovar os deslocamentos, apresentando para cada viagem realizada os seguintes documentos:

g1) Formulário de SOLICITAÇÃO DESLOCAMENTO, emitido pela CONTRATANTE;

g2) Passagem de transporte rodoviário emitida para deslocamento de seus profissionais, quando não for disponibilizado transporte pela CONTRATANTE;

g3) Relatório de viagem, conforme ANEXO XI (1088372), a ser validado pela CONTRATANTE.

h) **IMPORTANTE:** A contratada poderá pleitear a indenização das despesas dos deslocamentos de seus colaboradores por simples requerimento, dispensada a emissão de nota fiscal/fatura, de acordo com Manifestação nº 002/2106, de 24/10/2016, emitida pela Seção de Contabilidade Gerencial – SECG da Coordenadoria de Orçamento, Finanças e Contabilidade – COFC deste Tribunal, disponível no evento 0154934 do PSEI 0000563-73.2016.6.22.8000. Havendo emissão de nota fiscal/fatura desses valores a COFC fará as retenções legais aplicáveis.

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

Especificação da garantia do serviço ([art. 40, §1º, inciso III, da Lei nº 14.133, de 2021](#)):

5.3. A CONTRATADA garantirá os serviços realizados, pelo período de 6 (seis) meses, contados a partir da respectiva data da realização do serviço.

5.4. Nesse período a CONTRATADA se obriga a corrigir quaisquer defeitos nos produtos ou serviços entregues. Os defeitos compreendem, mas não se limitam a imperfeições percebidas no produto ou serviço, ausência de artefato de documentação obrigatória e qualquer outra ocorrência que impeça o seu funcionamento normal. Tais defeitos poderão ser apurados pelos fiscais do contrato ainda que tenham sido faturados e pagos sem nenhuma restrição, ou seja, a fatura aceita não é documento de garantia de qualidade.

5.5. Caberá a CONTRATADA, no período de garantia, realizar toda a correção decorrente dos erros ou falhas cometidas na execução dos serviços contratados e/ou decorrentes de integração e adequação sistêmica, desde que, comprovadamente, não tenham se dado em razão das especificações feitas pelo TRE-RO.

5.6. Deveres e Responsabilidades do contratante:

5.6.1. Proporcionar as facilidades indispensáveis à boa execução do objeto.

5.6.2. Relatar, por escrito, com a devida comprovação, as eventuais irregularidades na execução dos serviços;

5.6.3. Exigir e conferir todos os documentos listados nas obrigações prévias da contratada, manifestando-se por sua regularidade ou notificar a contratada para que os apresente em prazo razoável, sob pena de não celebrar o contato, sem prejuízo da aplicação das penalidades legais e editalícias;

5.6.4. Cumprir e fazer cumprir todos os prazos e condições estabelecidas neste TR e no contrato;

5.6.5. Reunir-se com a contratada, sempre que solicitado ou quando julgar necessário para definir detalhes ou esclarecer aspectos relacionados à execução dos serviços;

5.6.6. Assegurar, quando exigível, o acesso dos empregados da CONTRATADA, quando devidamente identificados, aos locais em que devam executar suas tarefas;

5.6.7. Promover o acompanhamento e a fiscalização da execução do contrato, sob os aspectos quantitativo e qualitativo, anotar em registro próprio as falhas detectadas e comunicar à contratada as ocorrências de quaisquer fatos que, a seu critério, exijam medidas corretivas de parte desta;

5.6.8. Notificar a CONTRATADA para, no prazo máximo concedido, contados do recebimento da notificação, cumprir obrigações relacionadas aos aspectos em desacordo com as regras do contrato, alertando sobre as sanções que poderão ser aplicadas nas hipóteses de descumprimentos injustificados;

5.6.9. Rejeitar, através do fiscal contrato, a execução dos serviços em desacordo com as obrigações estabelecidas no contrato e fixar prazo para a correta execução do objeto;

5.6.10. Exercer quaisquer outras atribuições derivadas da lei, regulamentos, das demais normas aplicadas ou sempre que o exigir o interesse da Administração Pública;

5.6.11. Efetuar o pagamento à CONTRATADA dos serviços executados e devidamente atestados, desde que cumpridas todas as formalidades e exigências do contrato;

5.6.12. Avaliar e homologar relatório mensal dos serviços executados pela CONTRATADA, observando as metas de nível de serviço alcançadas;

5.6.13. Solicitar o reparo, a correção, a remoção, a reconstrução ou a reexecução do objeto do contrato em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções.

5.7. Deveres e Responsabilidades da Contratada:

5.7.1. Cumprir e fazer cumprir todos os prazos e condições para a execução do objeto nos termos estabelecidos na sua proposta comercial, neste TR, no edital e no instrumento de contrato;

5.7.2. Aceitar, atendendo à conveniência e necessidades do contratante, acréscimos ou supressões do objeto da contratação em até 25 % (vinte e cinco por cento) do valor total ou estimado do contrato, na

forma do artigo 125 da Lei n. 14.133/2021;

5.7.3. Indicar, quando exigível, um representante para o contrato, sendo este o interlocutor da contratada para os assuntos relativos ao cumprimento das cláusulas contratuais e para participar de reuniões de acompanhamento, sempre que solicitado pelo contratante;

5.7.4. Responder solicitações para elucidação de eventuais questões relacionadas à execução do contrato;

5.7.5. Responsabilizar-se técnica e administrativamente pelo objeto contratado, não sendo aceito, sob qualquer pretexto, a transferência de responsabilidade a outras entidades, sejam fabricantes, técnicos ou quaisquer outros;

5.7.6. Comunicar ao gestor do contrato, por escrito, toda e qualquer anormalidade de caráter urgente que possa impossibilitar a execução do objeto do contrato e prestar os esclarecimentos julgados necessários;

5.7.7. Arcar com a todos os custos diretos e indiretos que incidam sobre a execução do objeto do contrato, tais como: impostos, taxas, encargos, mão de obra, materiais, equipamentos e todos os demais incidentes;

5.7.8. Responder integralmente por perdas e danos que vier a causar ao Tribunal ou a terceiros em razão de ação ou omissão, dolosa ou culposa, sua ou dos seus representantes, independentemente de outras combinações contratuais ou legais a que estiver sujeita;

5.7.9. Manter, durante toda a vigência do contrato, as condições de habilitação exigidas na contratação.

5.7.10. Cumprir as demais disposições contratuais, legais, principalmente da legislação específica aplicável à execução do objeto do contrato.

5.7.11. A CONTRATANTE pode, a qualquer tempo, atualizar suas normas, padrões, processos e procedimentos comprometendo-se a CONTRATADA a se adaptar em um prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos, a partir da data de notificação por parte da CONTRATANTE;

5.7.12. Abster-se, qualquer que seja a hipótese, de veicular publicidade ou qualquer outra informação acerca das atividades objeto do Contrato, sem prévia autorização da CONTRATANTE;

5.7.13. Manter sigilo absoluto sobre informações, dados e documentos provenientes da execução do Contrato e também às demais informações internas da CONTRATANTE, das quais a CONTRATADA tiver conhecimento;

5.7.14. A CONTRATADA poderá, excepcionalmente, apresentar documentação de qualificação técnica de até 30% de seus profissionais em até 120 dias a partir do início da vigência do contrato;

5.7.15. Manter as atualizações na documentação comprobatória da qualificação técnica dos profissionais alocados na execução dos serviços e disponibilizar essa documentação à CONTRATANTE, sempre que solicitada;

5.7.16. Implementar rigorosa gerência de contrato com observância a todas as disposições constantes deste Termo de Referência;

5.7.17. Participar, no período compreendido entre o início da vigência do contrato e o termo final do prazo para o início da prestação dos serviços, de reunião inicial para alinhamento de expectativas contratuais com equipe de técnicos da CONTRATANTE, o qual fará a convocação dos representantes da empresa e fornecerá previamente a pauta da reunião;

5.7.18. Formalizar a indicação de representante da empresa e substituto eventual para a coordenação dos serviços e gestão administrativa do contrato. O representante deverá ter disponibilidade para, pelo menos, uma reunião mensal nas instalações da CONTRATANTE, na cidade de Porto Velho, Rondônia, para acompanhamento dos serviços. Excepcionalmente, a critério da CONTRATANTE, esta reunião poderá ocorrer por videoconferência/web conferência;

5.7.19. Encaminhar ao CONTRATANTE, antes da data de início da realização dos serviços e sempre que houver substituição de profissionais, relação nominal dos que atuarão junto à CONTRATANTE, indicando o CPF, área de atuação e apresentando documentação comprobatória da qualificação dos profissionais alocados na execução dos serviços, observando os termos do item 3.6, bem como da comprovação de seu vínculo empregatício com a CONTRATADA;

5.7.20. Elaborar e apresentar à CONTRATANTE, mensalmente, relatório gerencial dos serviços executados, contendo detalhamento dos níveis de serviços executados comparados com os acordados e

demais informações necessárias ao acompanhamento e avaliação da execução dos serviços;

5.7.21. Apresentar sempre que solicitado, comprovante de regularidade trabalhista, bem como o depósito regular do FGTS dos profissionais;

5.7.22. Ceder os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos produzidos em decorrência da relação contratual, incluindo a documentação, os modelos de dados e as bases de dados à Administração.

5.8. Materiais a serem disponibilizados:

A STI já dispõe de infraestrutura (mobiliário, máquinas, ferramentas, insumos, software e sistemas) adequadas à prestação do serviço de suporte nas dependências do TRE-RO.

5.9. Procedimentos de transição e finalização do contrato:

5.9.1. Os procedimentos de transição e finalização do contrato constituem-se das seguintes etapas;

5.9.2. A transição inicial do contrato é o momento em que a CONTRATADA assume a responsabilidade, de forma gradual, pelos serviços prestados pelo fornecedor anterior, preparando-se para o início efetivo da operação.

5.9.3. A transição inicial é um período de estabilização, no qual haverá a etapa de repasse dos serviços, compreende o processo de absorção pela CONTRATADA do negócio da CONTRATANTE e dos conhecimentos e competências necessárias para prover a continuidade dos serviços licitados.

5.9.4. A execução dessa etapa de repasse dos serviços deverá ser finalizada em no máximo 90 (noventa) dias corridos, a partir da data de assinatura do Contrato.

5.9.5. Será realizada uma reunião inicial de alinhamento, entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, no prazo de até 5 (cinco) dias úteis após a assinatura do Contrato conforme agendamento efetuado pelo Gestor do Contrato, com o objetivo de identificar as expectativas, nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas no Contrato, Edital e seus anexos, e esclarecer possíveis dúvidas acerca da execução dos serviços. Nessa reunião a CONTRATADA deverá apresentar oficialmente seu Gerente, bem como as comprovações das qualificações técnicas desses.

ETAPA	ATIVIDADE	MARCO	PERÍODO
Iniciação	Reunião inicial conforme previsto no art. 31, I da IN SGD/ME nº 01/2019	Conforme ATA assinada por todos os presentes	Agendada para ocorrer em até 5 (cinco) dias úteis a contar da respectiva data de assinatura do contrato. O Gerente deverá ser formalmente indicado em até 3 (três) dias úteis após a assinatura do contrato.
Preparação para início da prestação dos serviços	Repasse de conhecimento e preparação/revisão das ferramentas de: Gestão de chamados e monitoramento de serviços e aplicações	De acordo pela equipe de fiscalização do Contrato	Desde a reunião inicial até a data de início da prestação dos serviços
Início da prestação dos serviços	Início efetivo da prestação do objeto	Expedição da primeira OS	Data de início que será definida na reunião de apresentação inicial.

ETAPA	ATIVIDADE	MARCO	PERÍODO
Período de ambientação/flexibilização	Execução dos serviços mediante condições de ajuste e adaptação	Data de encerramento da última OS de ambientação	Durantes os três primeiros meses de prestação dos serviços
Execução e acompanhamento do contrato	Execução e monitoramento dos serviços	Expedição e fechamento das demais OSs	Desde o fim do período de ambientação até o final do respectivo contrato
Encerramento do Contrato	Atividades de transição e encerramento do contrato	Termo de encerramento do Contrato	Até 45 (quarenta e cinco) dias antes do encerramento contratual

5.9.6. Todo conhecimento adquirido ou desenvolvido, bem como todo material ou informação produzida, atualizada e/ou utilizada para a execução dos serviços contratados, deverão ser disponibilizados à CONTRATANTE ou empresa por ela designada, 30 (trinta) dias antes da finalização do contrato.

5.9.7. O material que deverá ser disponibilizado inclui a versão atualizada do Catálogo de Serviços, Relatórios de Acompanhamento e Relatórios dos Serviços Prestados. Para isto, um Plano de Transição, endereçando todas as atividades necessárias para a completa transição, deverá ser entregue à CONTRATANTE pela CONTRATADA, 03 (três) meses antes da expiração ou da finalização do CONTRATO.

5.9.8. No Plano de Transição deverão estar identificados todos os compromissos, papéis e responsabilidades, artefatos e atividades, a data de início da transição, o tempo necessário e a identificação de todos os envolvidos com a transição.

5.9.9. Será de inteira responsabilidade da CONTRATADA a execução do Plano de Transição, bem como a garantia do repasse bem-sucedido de todas as informações necessárias para a continuidade dos serviços pelo CONTRATANTE ou empresa por ele designada.

5.9.10. É de responsabilidade da CONTRATANTE, ou da empresa por ela designada, a disponibilidade dos recursos qualificados identificados no Plano de Transição como receptores dos serviços.

5.9.11. O fato de a CONTRATADA ou seus representantes não cooperarem ou reterem qualquer informação ou dado solicitado pela CONTRATANTE, que venha a prejudicar, de alguma forma, o andamento da transição dos serviços para um novo prestador, constituirá quebra de CONTRATO, sujeitando-a as obrigações em relação a todos os danos causados à CONTRATANTE, conforme sanções administrativas aplicáveis.

5.9.12. Durante o tempo requerido para desenvolver e executar o Plano de Transição, a CONTRATADA deve responsabilizar-se pelo esforço que necessite dedicar à completa transição, sem ônus para a CONTRATANTE.

5.9.13. Por esforço adicional entende-se as atividades necessárias à transição, tais como: reuniões de instrução das ferramentas, processos e métodos de trabalho adotados, atualização do Catálogo de Serviços, pesquisas de satisfação, transferência de conhecimento entre CONTRATADA e CONTRATANTE e/ou empresa designada, documentação ou qualquer outro esforço vinculado à transição.

5.9.14. Ao final do contrato ou em caso de rescisão, a CONTRATADA deverá:

I - Devolver equipamentos e bens de propriedade da CONTRATANTE, incluindo, mas não limitado aos listados nas cláusulas do contrato e os bens intangíveis, como software, descrição de processos e rotinas de diagnóstico;

II - Entregar todos os processos de monitoramento mapeados, bem como, quaisquer documentos gerados, e a propriedade intelectual destes documentos, repassada através de meio formal, à equipe de Gestão do Contrato;

III - Devolver documentação de processos, procedimentos, scripts desenvolvidos com ou para a CONTRATANTE durante a prestação dos serviços;

IV - Participar, em conjunto com a CONTRATANTE, sob sua solicitação, da consolidação do Plano de Transferência do Conhecimento.

V - Deverá ainda entregar documentação contendo, no mínimo:

- a) Mapa atualizado com topologia da rede;
- b) Bases de dados de todos os softwares de gestão utilizados, em formatos abertos;
- c) Base de dados de conhecimento atualizada;
- d) Descritivo do estado geral (health-check) da rede, dos ativos, softwares e serviços, contemplando, no mínimo, configuração, versão, desempenho e status do ciclo de vida;
- e) Entregar a Ferramenta de Gestão de Chamados com a Base de Dados atualizada;
- f) Plano de Transferência de Conhecimento consolidado;

6. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

6.1 O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei nº 14.133, de 2021, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.

6.1.1 Na forma do art. 95 da Lei n. 14.133/2021, será firmado

contrato;

o contrato será substituído por nota de empenho (art. 95, II, Lei 14.133/2021).

6.2 Em caso de impedimento, ordem de paralisação ou suspensão do contrato, o cronograma de execução será prorrogado automaticamente pelo tempo correspondente, anotadas tais circunstâncias mediante simples apostila.

6.3 As comunicações entre o órgão ou entidade e a contratada devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim.

6.4 O órgão ou entidade poderá convocar representante da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.

6.5 Após a assinatura do contrato, o órgão ou entidade poderá convocar o representante da empresa contratada para reunião inicial para apresentação do plano de fiscalização, que conterà informações acerca das obrigações contratuais, dos mecanismos de fiscalização, das estratégias para execução do objeto, do plano complementar de execução da contratada, quando houver, do método de aferição dos resultados e das sanções aplicáveis, dentre outros.

6.6 A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada pelo(s) fiscal(is) do contrato, ou pelos respectivos substitutos.

6.7 O fiscal técnico do contrato, quando houver, acompanhará a execução do contrato, para que sejam cumpridas todas as condições estabelecidas no contrato, de modo a assegurar os melhores resultados para a Administração.

6.8 O fiscal administrativo do contrato verificará a manutenção das condições de habilitação da contratada, acompanhará o empenho, o pagamento, as garantias, as glosas e a formalização de apostilamento e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário.

6.9 O gestor do contrato - ou a equipe de gestão - coordenará a atualização do processo de acompanhamento e fiscalização do contrato contendo todos os registros formais da execução no histórico de gerenciamento do contrato, a exemplo da ordem de serviço, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, elaborando relatório com vistas à verificação da necessidade de adequações do contrato para fins de atendimento da finalidade da administração.

6.10 O gestor do contrato tomará providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções, a ser conduzido pela comissão de que trata o art. 158 da Lei n. 14.133, de 2021, ou pelo agente ou pelo setor com competência para tal, conforme o caso (Decreto n. 11.246, de 2022, art. 21, X).

6.11 O contratado deverá manter representante aceito pela Administração no local do serviço para representá-lo na execução do contrato.

6.11.1 A indicação ou a manutenção do preposto da empresa poderá ser recusada pelo órgão ou entidade, desde que devidamente justificada, devendo a empresa designar outro para o exercício da atividade.

6.12. Equipe de gestão e fiscalização

6.12.1. A **gestão** do contrato será exercida pelo titular, ou em sua ausência pelo substituto, da Coordenadoria de Suporte e Urnas Eletrônicas (COSUPUE).

6.12.2. A **fiscalização técnica** do contrato será exercida pelos titulares, ou na ausência deste, pelos respectivos substitutos, das seguintes unidades:

- a) Seção de Atendimento ao Usuário - SEAU;
- b) Seção de Suporte Especializado - SESUE;
- c) Seção de Suporte a Aplicações - SESAP;
- d) Seção de Infraestrutura e Comunicação - SEINC.

6.12.3. De acordo com o Art. 22, §3ª, da Resolução Nº 468/2022 do CNJ, o fiscal administrativo deverá ser designado pela autoridade competente da área Administrativa. No âmbito deste tribunal a SAOFC.

7. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

7.1. A avaliação da execução do objeto utilizará o disposto no Anexo III (1085847), deste Termo de Referência.

Do recebimento:

7.2. A frequência de aferição e avaliação dos níveis de serviços será mensal, devendo a CONTRATADA elaborar relatório gerencial de serviços apresentando-o à CONTRATANTE, até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao da prestação dos serviços.

7.3. Devem constar desse relatório, dentre outras informações, a situação quanto ao cumprimento de metas de níveis de serviços definidos e alcançados, itens concluídos do backlog do projeto, recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para o próximo período e demais informações relevantes para a gestão contratual.

7.4. O conteúdo detalhado e a forma do relatório gerencial serão definidos pelas partes, na etapa de transição para implantação do objeto deste contrato.

7.5. Para aceite do recebimento e posterior encaminhamento ao pagamento, deverão ser apresentados os seguintes documentos em conjunto com o Relatório Mensal de Acompanhamento de Projeto:

7.6. Ordem de Serviços emitida e assinada e demais Documentos Técnicos pertinentes e comprobatórios de execução do serviço;

7.7. Os serviços estarão passíveis de recusa quando:

7.7.1. Apresentarem especificações técnicas diferentes das estabelecidas neste Termo e nos seus anexos;

7.7.2. Quando os serviços de suporte gerarem indisponibilidade do próprio ou de outros serviços mantidos pelo Tribunal, os ajustes necessários no procedimento de execução dos serviços deverão ocorrer no prazo não superior a 48 (quarenta e oito) horas corridas contadas do momento da comunicação do ocorrido através de documento emitido pelos setores responsáveis pela contratação.

7.7.3. Os ajustes referentes aos serviços ora autorizados pela CONTRATANTE e executados pela CONTRATADA deverão ocorrer por conta da mesma sem gerar qualquer ônus à CONTRATANTE, sem isentar a CONTRATADA de qualquer sanção prevista neste documento.

Liquidação:

7.4. Recebida a Nota Fiscal ou documento de cobrança equivalente, correrá o prazo de dez dias úteis para fins de liquidação, na forma desta seção, prorrogáveis por igual período, nos termos do [art. 7º, §2º da Instrução Normativa SEGES/ME nº 77/2022](#).

7.5. O prazo de que trata o item anterior será reduzido à metade, mantendo-se a possibilidade de prorrogação, no caso de contratações decorrentes de despesas cujos valores não ultrapassem o limite de que trata o [inciso II do art. 75 da Lei nº 14.133, de 2021](#).

7.6. Para fins de liquidação, o setor competente deve verificar se a Nota Fiscal ou Fatura apresentada expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como:

- I - o prazo de validade;
- II - a data da emissão;
- III - os dados do contrato e do órgão contratante;
- IV - o período respectivo de execução do contrato;
- V - o valor a pagar; e
- VI - eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

7.7. Havendo erro na apresentação da nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente, ou circunstância que impeça a liquidação da despesa, esta ficará sobrestada até que o contratado providencie as medidas saneadoras, reiniciando-se o prazo após a comprovação da regularização da situação, sem ônus ao contratante;

7.8. A nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente deverá ser obrigatoriamente acompanhado da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta *on-line* ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no [art. 68 da Lei nº 14.133, de 2021](#).

7.9. A Administração deverá realizar consulta ao SICAF para: a) verificar a manutenção das condições de habilitação exigidas no edital; b) identificar possível razão que impeça a participação em licitação, no âmbito do órgão ou entidade, que implique proibição de contratar com o Poder Público, bem como ocorrências impeditivas indiretas.

7.10. Constatando-se, junto ao SICAF, a situação de irregularidade do contratado, será providenciada sua notificação, por escrito, para que, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, regularize sua situação ou, no mesmo prazo, apresente sua defesa. O prazo poderá ser prorrogado uma vez, por igual período, a critério do contratante.

7.11. Não havendo regularização ou sendo a defesa considerada improcedente, o contratante deverá comunicar aos órgãos responsáveis pela fiscalização da regularidade fiscal quanto à inadimplência do contratado, bem como quanto à existência de pagamento a ser efetuado, para que sejam acionados os meios pertinentes e necessários para garantir o recebimento de seus créditos.

7.12. Persistindo a irregularidade, o contratante deverá adotar as medidas necessárias à rescisão contratual nos autos do processo administrativo correspondente, assegurada ao contratado a ampla defesa.

7.13. Havendo a efetiva execução do objeto, os pagamentos serão realizados normalmente, até que se decida pela rescisão do contrato, caso o contratado não regularize sua situação junto ao SICAF.

Prazo de pagamento:

7.14. O pagamento será efetuado no prazo de até 10 (dez) dias úteis contados da finalização da liquidação da despesa, conforme seção anterior, nos termos da [Instrução Normativa SEGES/ME nº 77, de 2022](#).

7.15. Pelos eventuais atrasos dos pagamentos, desde que a contratada não tenha concorrido de alguma forma para tanto, fica convencionado que a taxa de compensação financeira devida, entre a data que o pagamento deveria ter ocorrido e a correspondente ao efetivo adimplemento da obrigação, será calculada mediante a aplicação da seguinte fórmula:

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

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 a ser paga.

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

$$I = \frac{(TX)}{365} \quad I = \frac{(6/100)}{365} \quad I = 0,00016438$$

TX = Percentual da taxa anual = 6%.

7.16. a compensação financeira será incluída em fatura/nota fiscal emitida posteriormente à ocorrência.

Forma de pagamento:

7.17. O pagamento será realizado mediante ordem bancária ou por OBPIX, por meio do Banco do Brasil S/A, em moeda corrente, até 05 (cinco) dias úteis, contados a partir do recebimento da nota fiscal/fatura, após o recebimento definitivo dos bens ou dos serviços atestados pelo fiscal e autorizado pelo gestor do contrato, aplicadas as retenções legais, inclusive quanto à legislação municipal do imposto sobre serviços.

7.18. Para o pagamento por meio de OBPIX serão aceitas chaves PIX nos formatos CPF/CNPJ, email, número de celular ou chave aleatória.

7.19. Poderá ainda o pagamento via OBPIX utilizar apenas o domicílio bancário (banco, agência e nº de conta), desde que haja chave PIX cadastrada para o domicílio bancário, exigindo-se, contudo, que a contratada informe tratar-se de conta corrente ou conta poupança.

7.20. O pagamento via OBPIX não será realizado caso apresentado apenas imagem de QR-Code.

7.21. Será considerada data do pagamento o dia em que constar como emitida a ordem bancária para pagamento.

7.22. Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.

7.23. Independentemente do percentual de tributo inserido na planilha, quando houver, serão retidos na fonte, quando da realização do pagamento, os percentuais estabelecidos na legislação vigente.

8. FORMA E CRITÉRIO DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

Forma de seleção e critério de julgamento da proposta:

8.1 O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de LICITAÇÃO, na modalidade PREGÃO, sob a forma ELETRÔNICA, com adoção do critério de julgamento pelo (X) (MENOR PREÇO OU () MAIOR DESCONTO.

() por item

(X) por grupo (lote).

8.2 Há anexos da proposta?

() Não;

(X) sim, eventos:

Anexo VI -Planilha de composição de custos - evento (1083516);

Anexo IX - Formulário de Proposta - evento (1108286);

Outros anexos: a licitante deverá apresentar, **sob pena de desclassificação da proposta**, as fontes dos salários por meio de acordo, convenção ou dissídio coletivo de trabalho.

8.3 Deverá ser adotada modo de disputa por lances:

(X) aberto;

() aberto e fechado;

() fechado e aberto,

com intervalo mínimo de 0,5 % entre os lances (art. 22, § 1º da IN SEGES/ME n. 73/2022).

8.4 Divulgação do preço estimado:

(X) Sim.

() Não. **Justificativa (art. 24, L. 14.133/2021):** _____

8.5 Exclusividade na participação de microempresas e empresas de pequeno porte no certame (art. 4º, L. 14.133/2021):

() SIM;

(**x**) NÃO. Valor dos itens isolados e agrupados excede o teto de R\$ 80.000,00 previsto no art. 48, I, da LC 123/2006.

8.6. JUSTIFICATIVA PARA AGRUPAMENTO DOS ITENS QUE COMPÕEM O OBJETO:

8.6.1. O objeto do Termo de Referência **deverá ser agrupado em lote único**, uma vez que os serviços técnicos especializados em TIC que compõem o objeto formam um conjunto indissociável, composto pela interligação dos serviços que funcionam harmonicamente. As melhores práticas de gestão em TIC se baseiam na integração desses serviços, além da inter-relação entre si, de forma que assegurem o alinhamento e a coerência em termos de qualidade técnica, resultando assim, no perfeito atendimento dos princípios da celeridade, economicidade e eficiência.

Ademais, a divisão do objeto e itens não enseja ganho de competitividade ou benefício financeiro ao TRE-RO, podendo, inclusive, trazer prejuízo à prestação dos serviços em caso de ocorrência de problema em algum dos possíveis itens durante a execução do contrato. Para o total sucesso da execução do contrato, todos os itens devem ser executados como pertencentes a uma única Solução de Tecnologia da Informação.

8.7. EXIGÊNCIAS DE HABILITAÇÃO: Para fins de habilitação, deverá o licitante comprovar os seguintes requisitos:

8.7. Habilitação jurídica: Os requisitos de habilitação jurídica serão definidas no edital do certame.

8.8. Habilitação fiscal, social e trabalhista: Os requisitos de habilitação fiscal, social e trabalhista serão definidas no edital do certame.

8.9. Qualificação Econômico-Financeira: Os requisitos de Qualificação Econômico-Financeira serão definidas no edital do certame.

8.10. Qualificação Técnica:

8.10.1. Comprovação de aptidão da empresa licitante para execução de serviços de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior aos **serviços descritos no item 1 do objeto** deste termo de referência, por meio da apresentação de certidões ou atestados, emitidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado.

8.10.1.1 Em conformidade com o art. 67, § 1º da Lei 14.133/21, será considerado como "serviços de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior aos **serviços descritos no item 1 do objeto**," a prestação, atual ou anterior, de serviços de provimento de central de serviços (*Help Desk* ou *Service Desk*) com regime de atendimento remoto e presencial, para um único ambiente de TIC, contemplando no mínimo as seguintes quantidades:

a) atendimento remoto e presencial a no mínimo a 400 (quatrocentos) usuários ativos e cadastrados na rede corporativa;

b) serviços de atendimento, utilizando ferramentas de gestão e operação de Service Desk (ferramenta ITSM) com fundamentos ITIL v3 ou 4 com pelo menos os seguintes processos: Gerenciamento e Cumprimento de Requisição; Gerenciamento de Incidentes; Gerenciamento de Mudanças;

c) atendimento mínimo de 5.000 (cinco mil) chamados (requisições de serviços, incidentes) por ano.

8.10.1.1.1 Para fins da comprovação dos quantitativo mínimos do serviço, admite-se a apresentação de diferentes atestados de serviços executados de forma concomitante, pois essa situação se equivale, para fins de comprovação de capacidade técnico-operacional, a uma única contratação.

8.10.1.1.2 Somente serão aceitos atestados expedidos após a conclusão do contrato ou se decorrido, pelo menos, um ano do início de sua execução, exceto se firmado para ser executado em prazo inferior.

8.10.2 Os atestados deverão referir-se a serviços prestados no âmbito da atividade econômica especificadas no contrato social vigente.

8.10.3. Os atestados de capacidade técnica poderão ser apresentados em nome da matriz ou da filial do fornecedor.

8.10.4. O fornecedor disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados, apresentando, quando solicitado pela Administração, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foi executado o objeto contratado, dentre outros documentos.

9. ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

9.1. O valor total estimado para a contratação é de **R\$ 8.311,501,22 (Oito milhões trezentos e onze mil quinhentos e um reais e vinte e dois centavos)**.

9.2. O detalhamento da pesquisa de preços realizada para a estimativa do preço integra a **INFORMAÇÃO CONCLUSIVA DO VALOR ESTIMADO DA CONTRATAÇÃO**, evento (1106686).

10. REPACTUAÇÃO E REAJUSTE

10.1. Os preços contratados serão repactuados para manutenção do equilíbrio econômico-financeiro, após o interregno de um ano, **mediante solicitação do contratado**.

I - O interregno mínimo de 1 (um) ano para a primeira repactuação será contado:

a) para os **custos relativos à mão de obra**, vinculados à data-base da categoria profissional: a partir da data de início dos efeitos financeiros do acordo, convenção ou dissídio coletivo de trabalho, relativo a cada categoria profissional abrangida pelo contrato;

b) para os custos decorrentes do mercado: a partir da apresentação da proposta.

II - Nas repactuações subsequentes à primeira, o interregno mínimo de 1 (um) ano será contado a partir da data da última repactuação correspondente à mesma parcela objeto da nova solicitação;

a) entende-se como última repactuação a data em que iniciados seus efeitos financeiros, independentemente daquela apostilada.

III - A repactuação poderá ser dividida em tantas parcelas quantas forem necessárias, observado o princípio da anualidade do reajuste de preços da contratação, podendo ser realizada em momentos distintos para discutir a variação de custos que tenham sua anualidade resultante em datas diferenciadas, como os decorrentes de mão de obra e os decorrentes dos insumos necessários à execução dos serviços. (art. 135, § 4º, da Lei n.º 14.133/2021);

IV - Quando a contratação envolver mais de uma categoria profissional, a repactuação dos custos contratuais decorrentes da mão de obra poderá ser dividida em tantos quantos forem os acordos, convenções ou dissídios coletivos de trabalho das respectivas categorias. (art. 135, 5, da L. 14.133/21);

V - É vedada a inclusão, por ocasião da repactuação, de benefícios não previstos na proposta inicial, exceto quando se tornarem obrigatórios por força de lei, acordo, convenção ou dissídio coletivo de trabalho;

VI - Na repactuação, o contratante não se vinculará às disposições contidas em acordos, convenções ou dissídios coletivos de trabalho que tratem de obrigações e direitos que somente se aplicam aos contratos com a Administração Pública, de matéria não trabalhista, de pagamento de participação dos trabalhadores nos lucros ou resultados do contratado, ou que estabeleçam direitos não previstos em lei, como valores ou índices obrigatórios de encargos sociais ou previdenciários, bem como de preços para os insumos relacionados ao exercício da atividade (art. 135, §§1º e 2º da L. 14.133/21);

VII - Quando a repactuação solicitada se referir aos **custos da mão de obra**, o contratado efetuará a comprovação da variação dos custos por meio de Planilha de Custos e Formação de Preços,

acompanhada da apresentação do novo acordo, convenção ou sentença normativa da categoria profissional abrangida pelo contrato;

VIII - A repactuação para reajustamento do contrato em razão de novo Acordo, Convenção ou Dissídio Coletivo de Trabalho deve repassar integralmente o aumento de custos da mão de obra decorrente desses instrumentos.

IX - Quando a repactuação solicitada pelo contratado se referir aos **custos decorrentes do mercado**, o respectivo aumento será apurado mediante a aplicação do índice de reajustamento pelo Índice de Custo da Tecnologia da Informação - ICTI do Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada – IPEA, **com base na seguinte fórmula:**

$$R = V (I - I^{\circ}) / I^{\circ},$$

onde:

R = Valor do reajustamento procurado;

V = Valor contratual correspondente à parcela dos custos decorrentes do mercado a ser reajustada;

I^o = índice inicial - refere-se ao índice de custos ou de preços correspondente à data de apresentação da proposta;

I = Índice relativo ao mês do reajustamento.

a) no caso de atraso ou não divulgação do índice de reajustamento, o contratante pagará ao contratado a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja divulgado o índice definitivo; fica o contratado obrigado a apresentar memória de cálculo referente ao reajustamento de preços do valor remanescente, sempre que este ocorrer.

b) nas aferições finais, o índice utilizado para a repactuação dos custos decorrentes do mercado será, obrigatoriamente, o definitivo.

c) caso o índice estabelecido venha a ser extinto ou de qualquer forma não possa mais ser utilizado, será adotado, em substituição, o que vier a ser determinado pela legislação então em vigor.

d) na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente dos custos decorrentes do mercado, por meio de termo aditivo.

e) **independentemente do requerimento de repactuação dos custos decorrentes do mercado**, o contratante verificará, a cada anualidade, se houve deflação do índice adotado que justifique o recálculo dos custos em valor menor, promovendo, em caso positivo, a redução dos valores correspondentes da planilha contratual.

X - Os efeitos financeiros da **repactuação decorrente da variação dos custos contratuais de mão de obra** vinculados aos acordos, às convenções ou aos dissídios coletivos de trabalho retroagirão, quando for o caso, à data do início dos efeitos financeiros do novo acordo, convenção ou sentença normativa que fundamenta a repactuação;

XI - Os novos valores contratuais decorrentes das repactuações poderão se iniciar em data futura, desde que assim acordado entre as partes, sem prejuízo da contagem da anualidade para concessão das repactuações futuras;

XII - Os efeitos financeiros da repactuação ficarão restritos exclusivamente aos itens que a motivaram, e apenas em relação à diferença porventura existente;

XIII - O pedido de repactuação deverá ser formulado durante a vigência do contrato e antes de eventual prorrogação ou encerramento contratual, **sob pena de preclusão;**

XIV - Caso, na data da prorrogação contratual, ainda não tenha sido celebrado o novo acordo, convenção ou dissídio coletivo da categoria, ou ainda não tenha sido possível ao contratante ou ao contratado proceder aos cálculos devidos, **deverá ser inserida cláusula no termo aditivo de prorrogação para resguardar o direito futuro à repactuação, a ser exercido tão logo se disponha dos valores reajustados, sob pena de preclusão;**

XV - A extinção do contrato não configurará óbice para o deferimento da repactuação solicitada tempestivamente, hipótese em que será concedida por meio de termo indenizatório;

XVI - O contratante decidirá sobre o pedido de repactuação de preços em **até 30 (trinta) dias**, contado da data do fornecimento, pelo contratado, da documentação comprobatória da variação dos custos a serem repactuados (art. 92, § 6º, c/c o art. 135, § 6º, L. 14.133/21);

XVII - O prazo referido no subitem anterior ficará suspenso enquanto o contratado não cumprir os atos ou apresentar a documentação solicitada pelo contratante para a comprovação da variação dos custos;

XVIII - A repactuação de preços será formalizada por apostilamento;

XIX - As repactuações não interferem no direito das partes de solicitar, a qualquer momento, a manutenção do equilíbrio econômico dos contratos com base no disposto no art. 124, inciso II, alínea “d”, da Lei n 14.133, de 2021;

XX - O contratado deverá complementar a garantia contratual anteriormente prestada, de modo que se mantenha a proporção inicial em relação ao valor contratado;

XXI - A majoração da tarifa de transporte público gera a possibilidade de revisão do item relativo aos valores pagos a título de vale-transporte, constante da Planilha de Custos e Formação de Preços do presente Contrato, desde que comprovada pelo contratado a sua efetiva repercussão sobre os preços contratados;

a) a revisão dos custos relativos ao vale-transporte será formalizada por apostilamento.

11. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

Considerando que a efetiva contratação do objeto se dará em 2024, e que a proposta do Orçamento Anual ainda está em fase de coleta de informações, no entanto, a unidade responsável já preveu a inscrição da demanda no referido orçamento, como se verifica no evento (0999404).

Ainda não há disponibilidade orçamentária para a efetivação da contratação, logo, a equipe de planejamento da contratação (EPC), deve considerar o formato de contratação baseado na formação de Sistema de Registro de Preços, tendo em vista que essa modalidade implicará compromisso de fornecimento nas condições estabelecidas, mas não obrigará a Administração a contratar, facultada a realização de licitação específica para a aquisição pretendida, desde que devidamente motivada, (Art. 83, da Lei 14.133/2021). Isso implica em dizer que a Administração não precisa esperar a liberação do orçamento da União para deflagrar o certame. A formação de registro de preços, de imediato, permite que as aquisições ocorram com celeridade, tão logo haja a indicação da fonte orçamentária, resultando em eficiência nas atividades administrativas.

12. DAS INFRAÇÕES E SANÇÕES APLICÁVEIS

12.1. Multa: de 0,5% (meio cinco por cento) até o máximo de 30% (trinta por cento) do valor do contrato, aplicada ao responsável por qualquer das infrações administrativas previstas no art. 156 da L. 14.133/21, observados as situações descritas no seu § 1º:

12.1.2. MULTA: até o máximo de 30% (trinta por cento) do valor do contrato, **observados as circunstâncias e os limites previstos nos §§ 1º a 3º do art. 156 da L. 14.133/21**, aplicada ao responsável por qualquer das seguintes infrações administrativas:

I - dar causa à inexecução parcial do contrato que cause grave dano à Administração, ao funcionamento dos serviços públicos ou ao interesse coletivo;

II - dar causa à inexecução total do contrato;

III - não manter a proposta, salvo em decorrência de fato superveniente devidamente justificado;

IV - não celebrar o contrato ou não entregar a documentação exigida para a contratação, quando convocado dentro do prazo de validade de sua proposta;

V - apresentar declaração ou documentação falsa exigida para a seleção da proposta ou prestar declaração falsa durante a execução do contrato;

VI - comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude de qualquer natureza;

VII - praticar ato lesivo previsto no art. 5º da Lei n. 12.846, de 1º de agosto de 2013.

a) Moratória de 0,5 % (meio por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor da parcela inadimplida, até o limite de dias 15 (quinze) dias;

b) Moratória de 0,05 (meio décimo por cento) por dia de atraso injustificado sobre o valor total do contrato, até o máximo de 1,5% (um e meio por cento), pela inobservância do prazo fixado para apresentação, suplementação ou reposição da garantia.

i. O atraso superior autoriza a Administração a promover a extinção do contrato por descumprimento ou cumprimento irregular de suas cláusulas, conforme dispõe o [inciso I do art. 137 da Lei n. 14.133, de 2021](#).

c) Compensatória, para as infrações descritas nos incisos IV a VII do item 11.1.2: de 5,00% (cinco por cento) a 30,0% (trinta por cento) do valor do Contrato .

d) Compensatória, para a inexecução total do contrato prevista no inciso II do item 11.1.2: de 5,00% (cinco por cento) a 30,0% (trinta por cento) do valor do Contrato.

12.2. O descumprimento injustificado das obrigações firmadas em contrato, garantido o direito ao contraditório e ampla defesa, independentemente de glosas por serviços não executados e ajustes de pagamento por descumprimento das metas de qualidade definidos no Acordo de Nível de Serviço, sujeita a contratada a multa moratória, consoante **§§ 1º a 3º do art. 156 da L. 14.133/21**, na forma seguinte:

I - Descumprir o prazo máximo de 10 (dez) dias uteis após a assinatura do contrato para apresentar a garantia contratual:

a) Até 5 (cinco) dias de atraso: multa de 1% (um por cento) sobre o valor do contrato;

b) De 5 (cinco) a 10 (dez) dias de atraso: multa de 3% (três por cento) sobre o valor do contrato;

c) Atraso superior a 10 (dez) dias: multa de 5% (cinco por cento) sobre o valor do contrato, podendo caracterizar a inexecução parcial ou total do contrato.

II - Não disponibilizar o pessoal adequado tecnicamente para execução das tarefas, conforme exigido no Anexo II:

a) Até 15 (quinze) dias de atraso: multa de 1% (um por cento) sobre o valor do contrato;

b) De 15 (quinze) a 30 (trinta) dias de atraso: multa de 3% (três por cento) sobre o valor do contrato;

c) Atraso superior a 30 (trinta) dias: multa de 5% (três por cento) sobre o valor do contrato, podendo caracterizar a inexecução parcial ou total do contrato.

III - Descumprir os prazos de execução dos serviços definidos nas ordens de serviços expedidas pela fiscalização ou pela gestão do contrato:

a) Até 2 (dois) atrasos: multa de 1% (um por cento) apurada sobre o valor total da fatura do mês do descumprimento;

b) De 3 (três) a 5 (cinco) atrasos: multa de 2% (dois por cento) apurada sobre o valor total da fatura do mês do descumprimento;

c) De 6 (seis) a 10 (dez) atrasos: multa de 3% (três por cento) apurada sobre o valor total da fatura do mês do descumprimento;

d) Mais de 10 (dez) atrasos: multa de 5% (três por cento) apurada sobre o valor total da fatura do mês do descumprimento, podendo caracterizar a inexecução parcial ou total do contrato.

IV - Descumprir as regras de garantia 5.3 deste termo de referência:

a) 1º (primeiro) descumprimento: multa de 1% (um por cento) sobre o valor do contrato;

b) Do 2º (segundo) ao 4º (quarto) descumprimento: multa de 3% (três por cento) sobre o valor do contrato;

c) A partir do 5º (quinto) descumprimento: multa de 5% (três por cento) sobre o valor do contrato, podendo caracterizar a inexecução parcial ou total do contrato.

V - Descumprir a obrigação de elaborar plano de transição contratual em até 15 (quinze) dias corridos a contar da data de notificação por escrito do CONTRATANTE:

a) Até 5 (cinco) dias de atraso: multa de 1% (um por cento) sobre o valor do contrato;

b) De 6 (seis) a 10 (dez) dias de atraso, multa de 2% (dois por cento) sobre o valor do contrato;

d) Mais de 10 (dez) dias de atraso: multa de 5% (três por cento) sobre o valor do contrato, podendo caracterizar a inexecução parcial ou total do contrato.

VI - Descumprir a obrigação de cooperar, transferir adequadamente o conhecimento contido no plano de transição contratual ou reter qualquer dado solicitado pelo CONTRATANTE para fins de transição do contrato:

a) Multa de 5% (três por cento) sobre o valor do contrato, podendo caracterizar a inexecução parcial ou total do contrato.

VII - Descumprir a obrigação de preencher corretamente os relatórios de serviços, nos termos exigidos pelo contrato:

a) Até 2 (duas) ocorrências: multa de 1% (um por cento) apurada sobre o valor do contrato;

b) De 2 (dois) a 5 (cinco) ocorrências: multa de 2% (dois por cento) apurada sobre o valor do contrato;

c) De 6 (seis) a 8 (oito) descumprimentos, multa de 3% (três por cento) apurada sobre o valor do contrato;

d) A ocorrência de descumprimentos superiores a 8 (oito): multa de 5% (cinco por cento) apurada sobre o valor do contrato, podendo caracterizar a inexecução parcial ou total do contrato;

VIII - Descumprir a obrigação de entregar mensalmente, até o 10º (décimo) dia útil subsequente ao mês da prestação dos serviços, as notas fiscais/faturas acompanhadas dos relatórios exigidas no contrato:

a) Até 2 (duas) ocorrências: multa de 1% (um por cento) apurada sobre o valor do contrato;

b) De 2 (dois) a 5 (cinco) ocorrências: multa de 2% (dois por cento) apurada sobre o valor do contrato;

c) De 6 (seis) a 8 (oito) ocorrências: multa de 3% (três por cento) apurada sobre o valor do contrato;

d) Mais de 8 (oito) ocorrências: multa de 5% (cinco por cento) apurada sobre o valor do contrato, podendo caracterizar a inexecução parcial ou total do contrato.

IX - Descumprir a obrigação de manter, durante a vigência do contrato, Gerente Técnico pelos serviços ou apresentar no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis após o seu desligamento novo profissional responsável por essa atividade:

I - Até 2 (dois) dias de atraso: multa de 1% (um por cento) apurada sobre o valor do contrato;

II - De 2 (dois) a 5 (cinco) dias de atraso: multa de 2% (dois por cento) apurada sobre o valor do contrato;

III - De 6 (seis) a 10 (dez) dias de atraso: multa de 3% (três por cento) apurada sobre o valor do contrato;

IV - Mais de 10 (dez) dias de atraso: multa de 5% (cinco por cento) apurada sobre o valor do contrato, podendo caracterizar a inexecução parcial ou total do contrato.

X - Descumprir as demais obrigações contratuais, após notificação regular expedida pelo fiscal ou gestor do contrato:

a) Até 2 (dois) descumprimentos: multa de 1% (um por cento) apurada sobre o valor do contrato;

b) De 2 (dois) a 5 (cinco) descumprimentos: multa de 2% (dois por cento) apurada sobre o valor do contrato;

c) De 6 (seis) a 8 (oito) descumprimentos: multa de 3% (três por cento) apurada sobre o valor do contrato;

d) Mais de 8 (oito) descumprimentos: multa de 5% (cinco por cento) apurada sobre o valor do contrato, podendo caracterizar a inexecução parcial ou total do contrato.

13. ANEXOS

13.1. São anexos deste Termo de referência os seguintes documentos:

Anexo I- Especificações Técnicas do Software - ITSM (1083203);

Anexo II - Requisitos Formação experiência e Capacitação (1109004);

Anexo III - Níveis Mínimos de Serviço -NMS (1085847);

- Anexo IV - Catálogo de Serviços (1083760);
Anexo V - Modelo de Ordem de Serviço (1086381);
Anexo VI - Planilha de Composição de Custos (1083516);
Anexo VII - Termo de Confidencialidade (1086502);
Anexo VIII - Termo de Compromisso e Sigilo (1086505);
Anexo IX - Formulário de Proposta (1108286);
Anexo X - Solicitação de Deslocamento (1088368);
Anexo XI - Modelo Relatório de Viagem (1088372);
Anexo XII - Modelo Declaração de Vistoria (1088389).

Deusjusmar Camurça Lima Neto Responsável	
OU	
Equipe de Planejamento da Contratação	
Ruzevan Saraiva da Silva Integrante	Plínio Martins de Oliveira Integrante
Pedro Henrique Barreto Marrocos Integrante	Valdemir Pereira da Silva Integrante
Roberto Azevedo Andrade Júnior Integrante	



Documento assinado eletronicamente por **VALDEMIR PEREIRA DA SILVA, Chefe de Núcleo**, em 15/01/2024, às 16:19, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **RUZEVAN SARAIVA DA SILVA, Coordenador(a) Substituto**, em 15/01/2024, às 16:47, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **DEUSJUSMAR CAMURÇA LIMA NETO, Coordenador(a)**, em 15/01/2024, às 16:51, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **PEDRO HENRIQUE BARRETO MARROCOS, Chefe de Seção**, em 15/01/2024, às 16:59, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <http://www.tre-ro.jus.br/servicos-judiciais/verificacao> informando o código verificador **1110600** e o código CRC **86FADF0F**.

0000135-47.2023.6.22.8000

1110600v2