TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO RIO DE JANEIRO

SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA

TERMO DE REFERÊNCIA

I - Objeto (Art. 6º, Inciso XXIII, Alínea "a" da Lei 14.133/2021)

I.1 Contratação de pessoa jurídica para prestação continuada de serviços especializados na área de tecnologia da informação em atividades de suporte técnico à infraestrutura de TIC e aos usuários de soluções de TIC do Tribunal Regional Eleitoral do Rio de Janeiro - TRE-RJ, mediante alocação de postos de trabalho, com dedicação exclusiva de mão de obra, consoante especificações, exigências e prazos definidos no presente Termo de Referência.

I.2 O contrato terá vigência inicial de 24 (vinte e quatro) meses.

I.2.1 Este prazo de vigência contratual visa amortizar os custos de mobilização e treinamento, mitigar riscos de descontinuidade e garantir estabilidade ao prestador, assegurando a melhoria contínua dos serviços por meio da curva de aprendizado dos colaboradores.

I.2.2 Por se tratar de serviço essencial e contínuo, será admitida a sua prorrogação por períodos sucessivos, mediante a comprovação da manutenção da vantajosidade econômica para a Administração, até o limite de 120 (cento e vinte) meses, nos termos do art. 107 da Lei Federal nº 14.133/2021.

Item	Descrição	CATSER	Unidade	Quantidade
01	Suporte Técnico Especializado – Técnico de Suporte ao Usuário de Informática	26980	Posto de trabalho	10
02	Suporte Técnico Especializado - Analista de Suporte Computacional	26980	Posto de trabalho	1
03	Suporte Técnico Especializado - Analista de Redes e de Comunicação de Dados	26980	Posto de trabalho	4
04	Tecnólogo em Gestão de TI - Supervisor de Equipe	26980	Posto de trabalho	1
05	Tecnólogo em Gestão de TI - Gerente de Suporte Técnico	26980	Posto de trabalho	1

II - FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO (Art. 6º, Inciso XXIII, Alínea "b" da Lei 14.133/2021)

II.1 Conforme descrito nos Estudos Técnicos Preliminares constantes do documento SEI id. 5132875, elaborados pela Coordenadoria de Infraestrutura - COINF, aprovados em 06/08/2026 pelo Secretário de Tecnologia da Informação, Michel Marchetti Kovacs (documento SEI n° 5139050).

II.2 Quanto à contratação de terceiros para execução dos serviços a serem licitados, cumpre informar que se trata da execução de serviços para os quais o TRE-RJ não dispõe de corpo próprio de servidores para execução direta, sendo usual a execução de forma indireta mediante contratação de empresa especializada. Não existe atualmente correlação das categorias funcionais abrangidas pelo plano de cargos deste Tribunal com as elencadas neste Termo de Referência.

III - DESCRIÇÃO PORMENORIZADA DA SOLUÇÃO (Art. 6º, Inciso XXIII, Alínea "c", da Lei 14.133/2021)

III.1 O objeto pretendido consiste na contratação de empresa especializada na prestação de serviços continuados de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) para a execução de atividades de atendimento, operação e suporte técnico à infraestrutura de TIC e redes do TRE-RJ, mediante o regime de execução indireta por alocação de Postos de Trabalho, com aplicação de critérios para medição dos resultados e aferição da qualidade dos serviços prestados.

III.2 A solução compreende o fornecimento de uma força de trabalho residente e dimensionada no total de 17 (dezessete) postos de trabalho especializados, distribuídos em níveis de complexidade progressiva (Suporte Remoto, Suporte Presencial, Analistas de Infraestrutura de Redes, Supervisão e Gerência), atuando de forma presencial na Sede do Tribunal, e, em caráter volante, nos 165 (cento e sessenta e cinco) Cartórios Eleitorais, unidades administrativas,

Centro Cultural da Justiça Eleitoral (CCJE/TSE) e eventos externos (como as ações da Justiça Itinerante).

III.3 O modelo de entrega está estritamente associado a um Catálogo de Serviços e condicionado ao cumprimento do Acordo de Níveis Mínimos de Serviço (NMS/SLA). Desse modo, a remuneração da CONTRATADA estará diretamente vinculada à qualidade e à tempestividade dos resultados entregues (disponibilidade do ambiente computacional e tempo de resolução de incidentes), mitigando os riscos de ineficiência operacional.

III.4 O valor mensal será calculado pela soma dos POSTOS DE TRABALHO disponibilizados para a execução do serviço. O valor mensal do serviço, a ser faturado para a CONTRATADA, estará condicionado ao cumprimento de metas de desempenho e qualidade associadas à execução dos serviços, com base nos resultados (indicadores de nível de serviço) alcançados pela CONTRATADA.

III.5 Estão integrados como insumos obrigatórios da solução, sob o ônus exclusivo da CONTRATADA, o fornecimento de uniformes adequados à identificação institucional e os Equipamentos de Proteção Individual (EPIs) necessários para as vistorias de campo, bem como a disponibilização de um lote mínimo de ferramentas e instrumentos técnicos profissionais, garantindo a autonomia e a segurança do trabalho da equipe alocada.

III.6 Estimativa geral da solução, para atendimento da totalidade do escopo contratual:

Item	Descrição	CBO	Experiência Profissional	Valor mínimo de salário de cada profissional	Quantidade
01	Suporte Técnico Especializado – Técnico de Suporte ao Usuário de Informática	3172-10	5 anos	R$ 3.562,15	10
02	Suporte Técnico Especializado - Analista de Suporte Computacional	2124-20	4 anos	R$ 5.241,99	1
03	Suporte Técnico Especializado - Analista de Redes e de Comunicação de Dados	2124-10	4 anos	R$ 5.899,70	4
04	Tecnólogo em Gestão de TI - Supervisor de Equipe	1425-30	5 anos	R$ 6.661,94	1
05	Tecnólogo em Gestão de TI - Gerente de Suporte Técnico	1425-35	4 anos	R$ 10.136,86	1
TOTAL					17

III.7 Os profissionais a serem alocados nos Postos de Trabalho terão como base salarial os valores mínimos informados no item III.6, pois estão adequados às exigências de habilitação/experiência para a prestação dos serviços, haja vista as peculiaridades das atividades desenvolvidas no TRE-RJ, o público a ser atendido e a legislação eleitoral específica em que as atividades estão inseridas, além da prática salarial adotada no mercado para a categoria e o perfil profissional exigidos.

III.7.1 O valor mínimo do salário de cada profissional foi obtido após pesquisa de mercado dos salários praticados pelas empresas, conforme demonstrado no ANEXO I.4 (VALORES SALARIAIS) que acompanha o presente Termo de Referência.

III.7.2 As pesquisas e justificativas presentes nos autos estão de acordo com o entendimento proferido no Acórdão 1.207/2024 – Plenário TCU, de que é lícito nas licitações de terceirização de serviços com dedicação exclusiva de mão de obra prever que somente serão aceitas propostas que adotarem, na planilha de custos e formação de preços, o valor igual ou superior ao orçado pela administração para a soma dos itens de salário e auxílio-alimentação.

III.7.3 Em função da qualificação profissional exigida dos colaboradores alocados na execução dos serviços, fez-se necessária a adoção de salário mínimo a ser praticado, visando assegurar padrões remuneratórios compatíveis com essa qualificação.

IV - REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO (Art. 6º, Inciso XXIII, Alínea "d", da Lei 14.133/2021)

IV.1 A contratação pretendida tem como objetivo a prestação de serviços de suporte à infraestrutura de Tecnologia da Informação e os serviços de suporte técnico especializado aos usuários das soluções de TI, executados a partir das dependências do Tribunal, atendendo as demandas de forma remota, local e de campo, visando os seguintes benefícios:

IV.1.1 Reduzir o tempo médio de atendimento e solução dos chamados;

IV.1.2 Garantir a retenção e resolução do maior volume possível de incidentes, com o auxílio da consulta e aplicação de artigos da Base de Conhecimento;

IV.1.3 Minimizar riscos de interrupção na prestação dos serviços finalísticos e administrativos do Tribunal;

IV.1.4 Manter o usuário constantemente informado sobre a evolução e o status de sua solicitação.

IV.2 A aferição da qualidade e da conformidade da prestação dos serviços será realizada mensalmente por meio do Instrumento de Medição de Resultado (IMR) e do cumprimento do Acordo de Níveis Mínimos de Serviço (NMS/SLA), condicionando o faturamento mensal aos resultados obtidos e homologados pela equipe de gestão e fiscalização do contrato.

IV.2.1 A contratação de postos de trabalho condicionada à aferição da qualidade dos serviços através da medição de resultado e cumprimento de SLA, está em conformidade com o Artigo 9° (inciso IX) da Resolução CNJ n° 468/2022.

IV.3 A CONTRATADA será responsável pelo provimento de equipe técnica com formação adequada para o desenvolvimento das atividades de acordo com o volume e complexidade das demandas de suporte técnico de TI e com o acordo de Níveis Mínimos de Serviço definidos.

IV.4 O serviço será prestado por equipe técnica com dedicação exclusiva de mão de obra, tendo em vista que a equipe ficará alocada para trabalhar continuamente nas dependências do TRE-RJ, com a execução dos serviços seguindo uma rotina específica, estabelecida e fiscalizada também pelo TRE-RJ.

IV.5 O TRE-RJ proverá a infraestrutura necessária e adequada à prestação dos serviços.

IV.6 A CONTRATADA deverá utilizar o ITSM SOLICITI (Sistema de Solicitações de TI) desenvolvido e mantido pelo TRE-RJ, para receber, acompanhar, encaminhar e registrar a conclusão dos atendimentos às demandas de suporte.

IV.7 O serviço deverá ser realizado com base nas boas práticas da biblioteca ITIL (*Information Technology Infrastructure Library)* para organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada de atividades de suporte técnico a usuários de soluções de TI, abrangendo a execução de rotinas periódicas, orientação e esclarecimento de dúvidas e recebimento, registro, análise, diagnóstico e atendimento de solicitações de usuários.

Subcontratação

IV.8 É vedada a subcontratação dos serviços que integram o objeto deste Termo de Referência.

Vistoria Prévia

IV.9 As empresas interessadas poderão agendar vistoria técnica para o devido conhecimento quanto ao local a ser disponibilizado pelo Tribunal para a prestação dos serviços.

IV.9.1 O agendamento poderá ser feito junto ao Gabinete da Coordenadoria de Infraestrutura - COINF, pelos telefones (21) 3436-8061 ou 3436-8063, ou pelo e-mail coinf@tre-rj.jus.br, de segunda a sexta-feira, das 11h00 às 18h00.

IV.9.2 A licitante que optar por não realizar a vistoria prévia não poderá alegar, futuramente, o desconhecimento das condições locais.

Requisitos de Arquitetura Tecnológica

IV.10 Os requisitos de arquitetura tecnológica têm como objetivo garantir a interoperabilidade, a padronização e a segurança das informações. A CONTRATADA deverá obedecer estritamente aos padrões de arquitetura, topologia de rede e diretrizes tecnológicas estabelecidos pelo TRE-RJ na execução de suas atividades de suporte.

Requisitos de Segurança da Informação

IV.11 Mesmo em se tratando de demanda por resultados focada em qualidade, em função das políticas de gestão de segurança implantadas que definem os conceitos de utilização, monitoramento, manutenção e segurança dos recursos de TI, é imprescindível que os recursos técnicos envolvidos na execução dos serviços estejam alocados em área interna exclusiva definida, sendo gerenciados exclusivamente pelo representante da CONTRATADA. Esses recursos humanos deverão conhecer o funcionamento dos negócios internos do Tribunal e executar os procedimentos de acordo com as regras de segurança, não sendo possível execução ou operacionalização fora das dependências do Tribunal. O mesmo ocorre com manutenções e monitoramentos que requeiram utilização de senhas privilegiadas ou que possam manipular ou ver informações de serviços críticos.

IV.12 A CONTRATADA deverá manter sigilo, sob pena de responsabilidades civis, penais e administrativas, sobre todo e qualquer assunto de interesse do TRE-RJ ou de terceiros de que tomar conhecimento, devendo orientar seus empregados nesse sentido.

IV.13 Os empregados da CONTRATADA deverão assinar termo de sigilo e responsabilidade antes de iniciar suas atividades junto ao TRE-RJ.

IV.14 A CONTRATADA deverá promover o afastamento, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, após o recebimento da notificação por e-mail, de qualquer dos seus recursos técnicos que não correspondam aos critérios de confiança ou que perturbem a ação da equipe de gestão e fiscalização do contrato.

IV.15 A CONTRATADA deverá responsabilizar-se pelos materiais, produtos, ferramentas, instrumentos e equipamentos disponibilizados para a execução dos serviços, não cabendo ao TRE-RJ qualquer responsabilidade por perdas decorrentes de roubo, furto ou outros fatos que possam vir a ocorrer.

IV.16 A CONTRATADA não deverá veicular publicidade acerca dos serviços contratados, sem prévia autorização, por escrito, do TRE-RJ.

IV.17 Para que a CONTRATADA atenda aos requisitos exigidos com relação às normas de Controle de Acesso, deverá:

IV.17.1 Responsabilizar-se pelo credenciamento e descredenciamento de acesso às dependências do TRE-RJ e suas unidades, assumindo quaisquer prejuízos porventura causados por dolo ou culpa de seus profissionais;

IV.17.2 Fornecer aos seus colaboradores, sem qualquer ônus para o TRE-RJ, crachás de identificação com foto, nome, cargo e logo da empresa;

IV.17.3 Solicitar, por escrito, o credenciamento e autorização de acesso para os recursos técnicos da CONTRATADA;

IV.17.4 Informar e solicitar ao Fiscal Técnico, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, o descredenciamento dos recursos vinculados à prestação dos serviços contratados;

IV.17.5 Devolver todos os recursos e equipamentos utilizados pela CONTRATADA, como crachás, cartões certificadores, “pendrives” e outros, de propriedade do TRE-RJ, juntamente com a solicitação de descredenciamento.

IV.18 A concessão de acesso às máquinas e ao domínio do TRE-RJ deverá ser solicitada pela CONTRATADA aos Fiscais Técnicos para os seus colaboradores.

IV.18.1 A concessão de acesso implica a responsabilidade legal da CONTRATADA e a presunção da capacidade técnica de seus colaboradores para realização das demandas e atividades inerentes ao contrato.

IV.18.2 O uso da senha de acesso pelos colaboradores da CONTRATADA é de sua exclusiva responsabilidade, incluindo qualquer transação efetuada diretamente ou por seu representante, não cabendo ao TRE-RJ qualquer responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha.

IV.18.3 A perda da senha ou a quebra do sigilo deverão ser comunicadas imediatamente aos Fiscais Técnicos que deverão providenciar o imediato bloqueio de acesso.

IV.19 A CONTRATADA deverá manter em caráter confidencial, mesmo após o término do prazo de vigência ou rescisão do contrato, as informações relativas à:

IV.19.1 Políticas de segurança adotadas pelo TRE-RJ e Órgãos de Controle, assim como as configurações de hardware e de softwares decorrentes;

IV.19.2 Processo de instalação, configuração e customização de produtos, ferramentas e equipamentos;

IV.19.3 Quaisquer dados sensíveis dos quais a CONTRATADA venha a ter conhecimento em decorrência da presente contratação.

Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais

IV.20 Em observância ao Guia de Inclusão de Critérios Sustentáveis para Contratações, publicado através do ATO GP n° 171/2020, que determina a inclusão de critérios sustentáveis nos processos de contratação de bens e serviços, serão consideradas as especificações e critérios de sustentabilidade ambiental constantes no GUIA DE SUSTENTABILIDADE DE CONTRATAÇÕES DO TRE-RJ, especificados no Capítulo IV - Dos Contratos de Serviços - itens 33 a 35.

IV.21 A CONTRATADA deverá adotar as seguintes práticas de sustentabilidade na execução dos serviços, quando couber:

IV.21.1 Fornecer aos seus funcionários os equipamentos de segurança que se fizerem necessários para a execução dos serviços e fiscalizar seu uso, em especial quanto ao que consta na Norma Regulamentadora nº 6 do MTE.

IV.21.2 Obedecer às normas técnicas, de saúde, de higiene e de segurança do trabalho, de acordo com a Secretaria do Trabalho do Ministério da Economia.

IV.21.3 Adotar medidas em conformidade com a política socioambiental do Tribunal para conscientizar e evitar o desperdício de:

IV.21.3.1 Água (consumo de água potável e uso racional de instalações sanitárias);

IV.21.3.2 Energia elétrica;

IV.21.3.3 Elevadores e escadas;

IV.21.3.4 Telefone;

IV.21.3.5 Veículos;

IV.21.3.6 Copos descartáveis;

IV.21.3.7 Papéis (impressão e rascunho);

IV.21.3.8 Envelopes, plásticos, madeiras e vidros (utilizados para embalagem);

IV.21.3.9 Luvas e máscaras descartáveis;

IV.21.3.10 Adaptadores, cabos e conectores.

IV.22 A CONTRATADA deverá observar quanto à identificação e o recolhimento, para o setor responsável do TRE-RJ:

IV.22.1 Suprimentos utilizados para impressão e digitalização (cartuchos, toner e lâmpadas), papéis, pilhas, baterias, metais, carcaças e demais resíduos de equipamentos de TI (fitas, cabos, mídias, dispositivos eletrônicos etc), para posterior destinação (empresas de logística reversa para reuso e reciclagem);

IV.22.2 Equipamentos de TI inservíveis, para posterior destinação (doação ou descarte);

IV.22.3 Utilizar o material de limpeza e conservação específico destinado à manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos de TI.

Requisitos de Capacitação

IV.23 Não há necessidade de capacitação específica para usuários ou fiscais para a implantação e execução do serviço.

IV.24 Atualização periódica dos profissionais alocados na execução dos serviços:

IV.24.1 A dinâmica do ambiente de tecnologia da informação do TRE-RJ, seja pela inserção de novas tecnologias de infraestrutura seja pela incorporação de novos equipamentos e ferramentas, exige do quadro técnico da CONTRATADA um plano de capacitação constante.

IV.24.2 Caberá à CONTRATADA garantir que sua equipe técnica esteja sempre atualizada com as tecnologias adotadas pelo TRE-RJ, de acordo com

o seu escopo de atuação, e para isso deverá elaborar e executar Plano de Capacitação, não incidindo em custos adicionais para o TRE-RJ.

IV.24.3 O preposto deverá apresentar um Plano de Capacitação com vista a atualização técnica de toda a sua equipe a cada 6 (seis) meses.

IV.24.4 O Plano de Capacitação deverá ter uma carga horária de, no mínimo, 12 (doze) horas semestrais.

IV.24.5 O plano apresentado será submetido à aprovação do TRE-RJ, que avaliará se o mesmo atende às necessidades do Tribunal.

IV.24.6 Caberá ao TRE-RJ informar à CONTRATADA sobre a necessidade de atualização dos seus colaboradores, indicando quais tecnologias deverão ser abrangidas, assim como solicitar a devida comprovação através dos certificados de treinamento.

IV.24.7 O Plano de Capacitação deverá ser apresentado até o 10º dia útil do início de cada semestre.

Requisitos Legais - Normativos que disciplinam a prestação dos serviços

IV.25 Os colaboradores da CONTRATADA, enquanto estiverem prestando serviço nas dependências do TRE-RJ, deverão estar em conformidade com as seguintes normas:

IV.25.1 Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021 - Lei de Licitações e Contratos Administrativos;

IV.25.2 Decreto-Lei nº 5.452/1943 - Consolidação das Leis do Trabalho - CLT;

IV.25.3 Resolução CNJ nº 169/2013 - Dispõe sobre a retenção de provisões de encargos trabalhistas e previdenciários;

IV.25.4 Resolução CNJ n° 324/2020 - Dispõe sobre o Programa Nacional de Gestão Documental e Memória do Poder Judiciário (PRONAME);

IV.25.5 Resolução CNJ nº 370/2021 - Estabelece a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD);

IV.25.6 Resolução TSE nº 20.882/2001 - Normas para uso dos ambientes de redes internet e intranet e correio eletrônico, no âmbito da Justiça Eleitoral (Alterada pela Resolução TSE nº 23.266/10);

IV.25.7 Resolução TSE nº 23.266/2010 - Altera os artigos 50 e 60 da Resolução n° 20.882/2001, do Tribunal Superior Eleitoral. Dispõe sobre o acesso à internet aos usuários das redes dos cartórios eleitorais e demais escritórios remotos de cada Tribunal Regional Eleitoral;

IV.25.8 Resolução TSE n° 23.650/2021 - Institui a Política Geral de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais no âmbito da Justiça Eleitoral;

IV.25.9 Resolução TSE nº 23.763/2026 - Dispõe sobre a Política de Segurança da Informação (PSI) no âmbito da Justiça Eleitoral;

IV.25.10 Resolução TRE-RJ nº 948/2016 - Institui o Código de Ética do Tribunal Regional Eleitoral do Rio de Janeiro;

IV.25.11 Resolução TRE-RJ nº 1107/2019 - Regulamento Interno da Secretaria do Tribunal Regional Eleitoral do Rio de Janeiro;

IV.25.12 Resolução TRE-RJ nº 1.222/2022 - Dispõe sobre a adoção da Política de Segurança da Informação da Justiça Eleitoral;

IV.25.13 Resolução TRE nº 1.266/2023 - Regulamento Administrativo do Tribunal Regional Eleitoral do Rio de Janeiro;

IV.25.14 Ato GP nº 680/10, da Presidência do TRE-RJ, que aprova a nova estrutura de correio eletrônico, por meio de webmail no ambiente da Justiça Eleitoral, para acesso dos servidores e colaboradores deste Regional;

IV.25.15 Ato GP nº 171/2020, da Presidência do TRE-RJ, que instituiu o Novo Guia de Inclusão de Critérios Sustentáveis para Contratações;

IV.25.16 Instrução Normativa DG nº 01/2015, da Diretoria-Geral do TRE-RJ, que institui a Central de Serviços de TI como ponto único para solicitação de serviços de suporte;

IV.25.17 Instrução Normativa DG nº 02/2016, da Diretoria-Geral do TRE-RJ, que dispõe critérios e procedimentos para contratações de serviços com dedicação exclusiva de mão de obra;

IV.25.18 Instrução Normativa GP nº 03/2021, da Presidência do TRE-RJ, que instituiu o Manual de Gestão e Fiscalização de Contratos.

V - MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO (Art. 6º, Inciso XXIII, Alínea “e”, da Lei 14.133/2021)

V.1 Início de Prestação de Serviços

V.1.1 A execução contratual terá início jurídico em **07/01/2027**, data planejada para garantir a continuidade ininterrupta dos serviços de suporte de tecnologia da informação do TRE-RJ e a substituição dos instrumentos contratuais precedentes.

V.1.2 De forma a evitar a sobreposição de custos e o vácuo assistencial entre os contratos anteriores - cujas vigências findam em 06/01/2027 para o contrato vigente n° 067/2021 e 14/01/2027 para o contrato vigente n° 062/2022 - a ativação operacional da força de trabalho obedecerá ao seguinte **Cronograma de Mobilização Gradativa:**

V.1.2.1 **Em 07/01/2027:** Ativação e entrada em operação dos seguintes postos de trabalho:

a) 4 (quatro) postos de trabalho dedicados aos **Técnicos de Suporte aos Usuários de Informática**;

b) 1 (um) posto de trabalho dedicado ao **Analista de Suporte Computacional**;

c) 4 (quatro) postos de trabalho dedicados aos **Analistas de Redes e Comunicação de Dados**;

d) 1 (um) posto de trabalho dedicado ao **Gerente de Suporte Técnico**.

V.1.2.2 **Em 15/01/2027:** Ativação e entrada em operação dos seguintes postos de trabalho:

a) 6 (seis) postos de trabalho dedicados aos **Técnicos de Suporte aos Usuários de Informática**;

b) 1 (um) posto de trabalho dedicado ao **Supervisor de Equipe**.

V.1.3 O faturamento referente aos postos de trabalho do item V.1.2.2 iniciar-se-á estritamente a partir da data de sua efetiva entrada em operação (**15/01/2027**), não cabendo cobrança retroativa referente ao período de 07/01/2027 a 14/01/2027 para esses perfis específicos.

V.1.4 Caso a data de assinatura do contrato ultrapasse o planejamento inicial, o cronograma de mobilização gradativa será readequado proporcionalmente pela CONTRATANTE, mantendo-se o intervalo de transição entre as datas do cronograma original.

V.1.5 A prestação dos serviços em cada uma das fases de mobilização estará condicionada à emissão do respectivo **Termo de Liberação de Início dos Serviços** pelo Gestor do Contrato, conforme ANEXO I.5 deste Termo de Referência, atestando o cumprimento dos requisitos operacionais prévios.

V.2 Locais de Prestação de Serviços

V.2.1 Os serviços serão realizados no âmbito da Justiça Eleitoral do Rio de Janeiro, cuja área de atuação envolve todos os usuários de TIC, distribuídos entre os prédios do Palácio da Democracia, o Edifício Desembargador Antônio Jayme Boente, a Sede antiga do TRE-RJ e as outras unidades existentes, assim como outros locais específicos, conforme necessidade da CONTRATANTE.

V.2.2 Entendem-se como Palácio da Democracia, Edifício Antônio Jayme Boente e Sede antiga, os prédios da Administração do Tribunal, localizados na Capital do Estado do Rio de Janeiro.

V.2.3 Entendem-se como outras unidades os demais prédios do TRE-RJ, localizados em endereço diferente da Sede, na Capital ou no Interior do Estado do Rio de Janeiro, tais como Zonas Eleitorais, Centrais de Atendimento e Unidades Administrativas.

V.2.4 Por outros locais específicos entende-se locais de realização de eventos da Justiça Eleitoral Fluminense, tais como Revisão do Eleitorado (recadastramento biométrico), Encontro de Avaliação das Eleições, Justiça Eleitoral Itinerante, participação em Ação Global etc, assim também os Locais de Votação, onde se estruturam as Seções Eleitorais, em função da necessidade de implantação do sistema JE-Connect. Observe-se que a lista aqui apresentada não é exaustiva.

V.2.5 A equipe de suporte técnico da CONTRATADA ficará instalada nas dependências do Palácio da Democracia e do Edifício Antônio Jayme Boente.

V.3 Dias e horários de prestação de serviços

V.3.1 Os serviços de Suporte Técnico Especializado serão executados em dias úteis, de segunda a sexta-feira, das 09:00h às 20:00h, excluídos os feriados nacionais, estaduais e regimentais do TRE-RJ.

V.3.2 Os serviços de Gerência e de Supervisão serão executados em dias úteis, de segunda a sexta-feira, das 10:00h às 19:00h, excluídos os feriados nacionais, estaduais e regimentais do TRE-RJ.

V.3.3 Nos períodos de recesso forense (entre 20 de dezembro e 6 de janeiro), em períodos eleitorais e em eventos especiais, o horário de funcionamento e a escala diária de atendimento poderão sofrer alterações e adequações, a critério exclusivo do TRE-RJ, mediante comunicação prévia à CONTRATADA, em tempo hábil de promover alteração temporária nas escalas de trabalho de um ou mais membros da equipe.

V.4 Implantação dos Serviços

V.4.1 O TRE-RJ disponibilizará o local para a prestação dos serviços nas dependências da Sede do Tribunal, com infraestrutura física e operacional composta de:

V.4.1.1 Espaço físico específico e segregado de outras unidades do Tribunal;

V.4.1.2 Infraestrutura de mobiliário (mesas, cadeiras e armários);

V.4.1.3 Infraestrutura elétrica e de rede lógica (switches, pontos de rede, cabos de rede UTP/fibra e links de comunicação);

V.4.1.4 Estações de trabalho (computadores/notebooks/telefones) equipadas com sistema operacional e softwares básicos necessários para o desempenho das atividades diárias dos técnicos.

V.4.2 Equipe Técnica Exclusiva e Dimensionamento dos Postos:

V.4.2.1 A CONTRATADA deverá dispor de equipe técnica com dedicação exclusiva para a prestação dos serviços, composta por 1 (um) Gerente, 1 (um) Supervisor e 15 (quinze) profissionais de suporte técnico (sendo 10 postos dedicados ao Suporte aos Usuários de TI e 5 postos dedicados ao Suporte de Redes e Infraestrutura Computacional).

V.4.2.2 Essa composição poderá ser alterada caso seja de interesse da Administração e mediante justificativa razoável.

V.4.3 A CONTRATADA deverá prover e manter ambiente próprio com capacidade operacional para tratar de questões administrativas e de recursos humanos (seleção, treinamento, admissão, substituição e demissão de funcionários), sendo vedada a utilização das instalações do TRE-RJ para esses fins.

V.4.4 O TRE-RJ disponibilizará solução Tecnológica de ITSM e de Telefonia (Sistemas e Licenciamento) através do ITSM SOLICITI (Sistema de Solicitações de TI) e do Sistema de Gestão de Telefonia em seu ambiente computacional no Prédio Sede do TRE-RJ.

V.4.5 O TRE-RJ deverá realizar treinamento para a equipe da CONTRATADA quanto ao uso do SOLICITI (Sistema de Solicitações de TI).

V.4.5.1 A CONTRATADA deverá replicar a transferência de conhecimento e capacitação nos sistemas para novos colaboradores contratados.

V.4.6 A CONTRATADA deverá assumir integralmente todas as atividades de suporte técnico previstas no Catálogo de Serviços do TRE-RJ, no escopo dos serviços contratados.

V.4.7 Ações para implantação e início de execução dos serviços, a partir da assinatura do Contrato:

Item	Ação	Responsável	Data Inicial	Data Final
1	Assinatura do Contrato.	TRE-RJ e CONTRATADA	-x-	-x-
2	Reunião de alinhamento de expectativas contratuais, com o objetivo de definir o cronograma de atividades necessárias à implantação dos serviços, com marcos de controle que permitam a verificação de execução do cronograma, e validar as responsabilidades das partes.	Equipe de Gestão do Contrato e CONTRATADA	Da assinatura do Contrato	Até 5 dias úteis após a assinatura do Contrato
3	Entregar o termo de nomeação de preposto, assim como o Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo e Confidencialidade (ANEXO I.7).	CONTRATADA	Da assinatura do Contrato	Até 5 dias úteis após a assinatura do Contrato
4	Definição dos relatórios gerenciais que deverão ser disponibilizados mensalmente pela CONTRATADA	Equipe de Gestão do Contrato	Da assinatura do Contrato	Até 15 dias corridos da assinatura do Contrato
5	Entregar a relação dos empregados alocados para a execução dos serviços, com a documentação relacionada no item V.15.26.	CONTRATADA	Da assinatura do Contrato	Até 20 dias corridos da assinatura do Contrato
6	Entregar os atestados que comprovem a adequação dos perfis técnicos dos colaboradores com as exigências do Edital de licitação, assim como o Termo de Ciência e Compromisso (ANEXO I.8), assinado por cada colaborador.	CONTRATADA	Após a entrega da relação de empregados	Até 5 dias corridos da entrega da relação de empregados
7	Providenciar a concessão dos acessos dos colaboradores da CONTRATADA ao ambiente do TRE-RJ, e a criação de conta individual de correio eletrônico.	Equipe de Gestão e Fiscalização do Contrato	Após a entrega dos Termos de Ciência e Compromisso	Até 5 dias corridos da entrega dos Termos de Ciência e Compromisso
8	Apresentação a ser realizada pelo TRE-RJ para os profissionais da CONTRATADA sobre o funcionamento e utilização do sistema de Gerenciamento de Serviços de TI a ser fornecido pelo TRE-RJ.	Equipe de Gestão e Fiscalização do Contrato	Após a entrega dos Termos de Ciência e Compromisso	Até 5 dias corridos da entrega dos Termos de Ciência e Compromisso
9	Emissão pelo TRE-RJ do TERMO DE LIBERAÇÃO DE INÍCIO DOS SERVIÇOS, atestando que os requisitos para a execução dos serviços foram cumpridos. A prestação dos serviços não poderá começar sem a emissão deste Termo.	Gestor do Contrato	Da assinatura do Contrato	Até 30 dias corridos da assinatura do Contrato
10	Início oficial da execução dos serviços.	CONTRATADA	Após a emissão do Termo de Liberação de Início dos Serviços.	Até 35 dias corridos da assinatura do Contrato

V.4.8 Os prazos descritos nas ações de implantação não deverão ser superiores aos estipulados.

V.4.8.1 Caso a CONTRATADA ultrapasse quaisquer dos prazos, estará sujeita à penalidade de multa, para cada dia útil de atraso, contados a partir do dia seguinte ao término do prazo.

V.4.8.2 Na hipótese do início oficial da prestação dos serviços exceder o prazo estipulado, o TRE-RJ poderá optar pela rescisão contratual, sem prejuízo da aplicação das penalidades cabíveis.

V.4.8.3 Qualquer prazo que se encerrar em dia não útil, automaticamente será prorrogado para o próximo dia útil.

V.4.9 Neste período de implantação dos serviços não haverá pagamento, que somente será realizado mensalmente após a emissão do Termo de Liberação de Início dos Serviços.

V.5 Metodologia de Trabalho

V.5.1 Para a execução do Contrato, será implementado método de trabalho baseado no conceito de delegação de responsabilidade. Este conceito define a CONTRATANTE como responsável pela gestão do Contrato e pela atestação da aderência aos padrões de qualidade exigidos dos produtos e serviços entregues, e a CONTRATADA como responsável pela execução dos serviços e gestão dos recursos humanos e físicos necessários. Nesse contexto, o valor mensal a ser pago estará associado ao alcance de metas estabelecidas para a prestação do serviço, aferidas por Instrumento de Medição de Resultado (IMR).

V.5.2 Entretanto, a natureza dos serviços requer o atendimento tempestivo a demandas dos usuários, as quais não podem ser previamente planejadas por

decorrerem de falhas ou de dúvidas imprevisíveis quanto ao funcionamento das soluções de TI do TRE-RJ. Por esse motivo, será exigida da CONTRATADA a disponibilidade permanente de equipe qualificada e dimensionada de forma compatível com a demanda esperada. Com isso, configura-se um modelo híbrido de contratação, no qual a remuneração máxima é estabelecida com base na disponibilidade esperada do serviço, porém os valores efetivamente pagos serão calculados em função do cumprimento de metas de desempenho e de qualidade associadas aos serviços.

V.5.3 Para estruturar a realização das atividades e permitir uma gestão efetiva, é imprescindível que sejam adotadas as boas práticas de gestão de serviços de tecnologia da informação disciplinadas pela biblioteca ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*).

V.5.4 A CONTRATADA deverá executar todos os serviços, tarefas e atividades demandadas pela CONTRATANTE dentro dos prazos acordados e em estrito cumprimento do Acordo de Níveis Mínimos de Serviço (NMS) e critérios de qualidade estipulados no Catálogo de Serviços.

V.5.5 A CONTRATADA deverá utilizar o SOLICITI (Sistema de Solicitações de TI) mantido pela CONTRATANTE para receber, acompanhar, encaminhar e registrar a conclusão dos atendimentos aos serviços de suporte solicitados.

V.5.5.1 As solicitações de suporte serão, preferencialmente, registradas diretamente pelo usuário via web, no SOLICITI (Sistema de Solicitações de TI), ou feitas por telefone.

V.5.5.2 Os serviços de suporte solicitados deverão constar do Catálogo de Serviços de TI, mantido pela CONTRATANTE.

V.5.5.3 O serviço de suporte técnico remoto, ao receber a solicitação de suporte, deverá realizar o registro do chamado no sistema, classificando-o pelo tipo de ocorrência. Após análise preliminar do chamado, fará consulta à base de conhecimento para aplicação da solução mais adequada.

V.5.5.4 Nos casos em que o chamado não puder ser resolvido pelo suporte técnico remoto, deverão ser levantadas e registradas todas as informações disponíveis, e o chamado encaminhado à respectiva equipe de suporte técnico presencial para que o chamado possa ser atendido no menor tempo possível.

V.5.5.5 O serviço de suporte técnico também contemplará o gerenciamento e o acompanhamento de todo o ciclo de vida do chamado, mantendo os usuários informados sobre o progresso do atendimento até o encerramento do mesmo.

V.5.5.6 A equipe de suporte técnico deverá ter 1 (um) Supervisor de Equipe, o qual realizará a gestão do serviço de suporte técnico, mas podendo também atuar como suporte técnico caso seja necessário.

V.5.5.7 Os serviços a serem prestados pela equipe de suporte técnico devem ser baseados nas práticas da biblioteca ITIL e seguir a base de conhecimento e procedimentos definidos ou aprovados pelo TRE-RJ.

V.5.5.8 Os chamados atendidos deverão ser resolvidos com o registro detalhado da solução adotada, a indicação do artigo da base de conhecimento utilizado, a indicação do item de configuração afetado e demais informações necessárias à geração das estatísticas de atendimento, a auditoria dos fiscais, a transferência de conhecimento e atualização da base de conhecimento.

V.5.5.9 Caso ocorra conflito entre o procedimento prescrito na base de conhecimento e a expectativa do solicitante, o chamado deverá ser encaminhado para análise do Supervisor de Equipe.

V.5.5.10 Após a conclusão do atendimento em cada chamado, o SOLICITI (Sistema de Solicitações de TI) deverá oferecer automaticamente ao solicitante um questionário para pesquisa de satisfação, a fim de avaliar diretamente no sistema se o atendimento foi realizado a contento e se o problema foi solucionado.

V.5.5.11 Um chamado não poderá ser concluído sem a descrição da solução ou da justificativa para o seu fechamento.

V.5.5.12 O chamado concluído poderá ser reaberto pelo solicitante em um prazo determinado, se considerar que a demanda não foi plenamente atendida. O chamado que for reaberto terá os prazos de atendimento contados a partir da abertura original do chamado.

V.5.6 A CONTRATADA deverá manter uma Base de Conhecimento atualizada com informações sobre as resoluções dos serviços de suporte sob sua responsabilidade, prestados durante a vigência do Contrato e que constem do Catálogo de Serviços de TI, mantido pela CONTRATANTE.

V.5.6.1 Os artigos da Base de Conhecimento deverão estar sempre disponíveis para a CONTRATANTE.

V.5.6.2 Os artigos da Base de Conhecimento poderão ser elaborados pelo serviço de supervisão ou pelas equipes de suporte técnico. Porém, os testes e a homologação destes artigos são de responsabilidade do serviço de Supervisão de Equipe.

V.5.6.3 Os artigos da Base de Conhecimento devem descrever os procedimentos a serem aplicados para tratamento de solicitações e incidentes conhecidos, detalhando suas causas, consequências, solução e responsáveis pelo suporte.

V.5.6.4 As equipes de suporte técnico deverão pesquisar e utilizar os artigos da Base de Conhecimento para orientar o seu atendimento.

V.5.6.5 Caso seja identificada alguma falha ou inconsistência durante a utilização de algum artigo, o seu autor deverá ser informado para que seja providenciada a atualização do respectivo artigo. O mesmo deverá ser retirado da Base de Conhecimento até a sua atualização.

V.5.7 Todas as informações relativas aos atendimentos de suporte técnico deverão ser obrigatoriamente registradas no corpo da própria solicitação/chamado pela CONTRATADA, especialmente o detalhamento dos diagnósticos, testes realizados e soluções aplicadas. Essa prática visa garantir:

V.5.7.1 A auditoria permanente por parte da equipe de gestão e fiscalização do contrato;

V.5.7.2 A transferência contínua de conhecimento entre as equipes;

V.5.7.3 A constante criação e atualização da Base de Conhecimento do TRE-RJ.

V.5.8 Durante toda a vigência do contrato e principalmente no seu encerramento, a CONTRATADA deverá repassar à CONTRATANTE toda a documentação produzida, procedimentos e demais conhecimentos necessários para continuidade dos serviços de suporte técnico aos usuários de soluções de TI.

V.5.8.1 Essa documentação será repassada em formato digital, ficando a critério da equipe de gestão e fiscalização do contrato a definição do formato e tipo de documentos, de acordo com os padrões utilizados pela CONTRATANTE à época.

V.5.9 A CONTRATADA e os seus profissionais alocados na execução dos serviços transferem ao TRE-RJ, de forma incondicional, todos os direitos

referentes à propriedade intelectual sobre procedimentos, roteiros de atendimento e demais documentos produzidos no âmbito do Contrato.

V.6 Atribuições dos Postos de Trabalho

V.6.1 As atribuições dos postos de trabalho são de natureza tática e operacional em suas respectivas áreas de atuação, distinguindo-se das atribuições estratégicas, decisórias e de gestão institucional reservadas aos servidores efetivos, em observância à Resolução TSE nº 23.702/2022.

V.6.2 Técnico de Suporte ao Usuário de Informática - CBO 3172-10

V.6.2.1 Atuar como Ponto Único de Contato (SPOC) para o recebimento, registro, classificação, análise preliminar e tratamento de solicitações, dúvidas e incidentes encaminhados pelos usuários do TRE-RJ via telefone, web ou por meio do ITSM SOLICITI (Sistema de Solicitações de TI) fornecido pelo TRE-RJ;

V.6.2.2 Solucionar os incidentes recebidos, de forma remota ou presencial, realizando diagnósticos, soluções de contorno e resolução de chamados que não dependam da intervenção de outros grupos solucionadores;

V.6.2.3 Atender as requisições de serviço, de forma remota ou presencial, em conformidade com os procedimentos previamente registrados na base de conhecimento, que não dependam da intervenção de outros grupos solucionadores;

V.6.2.4 Executar intervenção remota em estação de trabalho de usuários do TRE-RJ, mediante autorização, para realização de configurações, instalações e remoções de aplicativos comerciais e corporativos, atualizações de softwares e reparos diversos;

V.6.2.5 Executar serviços de campo, como instalação, troca ou remanejamento de equipamentos de TI, componentes, peças e seus dispositivos conectados, autorizados pelo TRE-RJ;

V.6.2.6 Atuar presencialmente para o auxílio técnico durante eventos institucionais e videoconferências, sejam internos ou externos;

V.6.2.7 Prestar orientações sobre o uso e funcionalidades de softwares corporativos, sistemas de informação, correio eletrônico, ferramentas de escritório, navegação na internet, telefonia VOIP e equipamentos de TIC, bem como de configuração, instalação e funcionamento de equipamentos e componentes de informática para acessos locais e remotos;

V.6.2.8 Instalar, desinstalar, configurar e manter sistemas operacionais Windows, softwares de automação de escritório (Microsoft Office e LibreOffice), navegadores de internet (Microsoft Edge, Mozilla Firefox e Google Chrome) e clientes de antivírus, observando as normas de segurança e padronização do TRE-RJ;

V.6.2.9 Efetuar a geração e aplicação de imagens padronizadas de softwares em microcomputadores, observando-se os procedimentos estabelecidos pelo TRE-RJ;

V.6.2.10 Diagnosticar e resolver incidentes e problemas em geral ocorridos em estações de trabalho, monitores, impressoras, notebooks, scanners, projetores, máquinas virtuais, drivers, certificados digitais e equipamentos de telefonia VoIP;

V.6.2.11 Monitorar a disponibilidade dos serviços de rede e telefonia VoIP e abrir chamado nas operadoras em caso de interrupção;

V.6.2.12 Instalar, configurar e prestar suporte aos usuários na utilização dos softwares, drivers e hardwares que compõem o kit biométrico;

V.6.2.13 Prestar suporte técnico às operações eleitorais, incluindo visitas técnicas, instalação física, configuração lógica de ambientes, sistemas de plenário, testes de recepção/transmissão de dados e apoio no treinamento de operadores;

V.6.2.14 Executar atividades operacionais de suporte de TI relacionadas à administração da infraestrutura local, conforme os procedimentos e padrões definidos pelo TRE-RJ;

V.6.2.15 Orientar e executar, quando necessário, à realização de backup dos arquivos relacionados ao trabalho na troca de equipamentos dos usuários;

V.6.2.16 Executar o direcionamento e escalonamento de chamados para outras equipes especializadas, quando necessário, monitorando o andamento e mantendo o usuário informado;

V.6.2.17 Registrar no SOLICITI (Sistema de Solicitações de TI) todos os procedimentos realizados ao longo de cada chamado atendido pela equipe de suporte técnico, bem como contatos realizados com os usuários;

V.6.2.18 Reportar-se diretamente ao Supervisor de Equipe para o alinhamento de demandas, escala de trabalho e cumprimento das metas do Acordo de Níveis Mínimos de Serviço (NMS/SLA);

V.6.2.19 Consultar e aplicar scripts de atendimento, além de sugerir e contribuir para a criação e atualização contínua de artigos na Base de Conhecimento e roteiros de atendimento;

V.6.2.20 Fornecer sugestões e auxiliar o Supervisor de Equipe na manutenção e construção de scripts de suporte e da base de conhecimento, para as atividades que possam ser melhoradas ou que não possuam rotinas ou processos normatizados;

V.6.2.21 Elaborar relatórios técnicos, planilhas e documentações conexas com a prestação do serviço;

V.6.2.22 Zelar pela guarda, conservação e organização dos equipamentos de informática nos diversos ambientes do TRE-RJ.

V.6.3 Analista de Suporte Computacional - CBO 2124-20

V.6.3.1 Prestar serviços especializados de atendimento e suporte técnico aos usuários e equipes internas, com foco na estabilidade, performance, integridade e segurança lógica dos sistemas operacionais (clientes e servidores), hardware corporativo e aplicações de software de TI;

V.6.3.2 Executar atividades de recebimento (de chamados escalonados por outras equipes de suporte técnico), registro, análise diagnóstica aprofundada, suporte técnico especializado (remoto ou presencial) e encerramento de solicitações complexas (incidentes e requisições) por meio do ITSM SOLICITI (Sistema de Solicitações de TI);

V.6.3.3 Realizar atividades de suporte e consultoria interna de sistemas, prestando apoio consultivo e mentoria técnica às equipes de suporte técnico no diagnóstico e na resolução rápida de problemas complexos de software, falhas de sistema operacional ou incompatibilidades de aplicações;

V.6.3.4 Reportar-se diretamente ao Gerente de Suporte Técnico e interagir com o Fiscal Técnico para o planejamento de homologação de softwares, pacotes de atualização (*Patch Management*), gerenciamento de mudanças (*Change Management*) e manutenção dos indicadores macro de desempenho definidos no Acordo de Níveis Mínimos de Serviço (NMS/SLA);

V.6.3.5 Planejar, auditar e validar as políticas de grupo (GPOs), perfis de usuários, permissões de acesso a arquivos e a distribuição automatizada de softwares em toda a malha de estações de trabalho e servidores do TRE-RJ;

V.6.3.6 Prestar suporte tático às operações eleitorais, englobando a homologação de imagens de sistemas para os computadores de apoio e configuração de servidores de arquivos locais para as juntas eleitorais;

V.6.3.7 Executar atividades táticas específicas da Justiça Eleitoral ligadas à administração, gerenciamento de capacidade (*Capacity Planning*), virtualização e manutenção da infraestrutura de servidores e armazenamento local de dados;

V.6.3.8 Administrar, configurar, customizar e otimizar ambientes computacionais complexos, incluindo servidores de arquivos, servidores de impressão, servidores de deployment (SCCM, MDT ou WSUS) alocados no escopo do suporte;

V.6.3.9 Definir, homologar e implementar procedimentos de backup e restauração de dados (*Backup & Recovery*) de escopo local, assegurando a integridade e a recuperabilidade das informações corporativas diante de desastres;

V.6.3.10 Monitorar continuamente a integridade e a performance de hardware de servidores e storages locais, acionando proativamente o suporte de garantia de fabricantes e fornecedores em caso de falhas físicas de componentes;

V.6.3.11 Emitir pareceres técnicos, relatórios analíticos de incidentes repetitivos, inventários automatizados de hardware/software, matrizes de riscos de sistemas e documentações de arquitetura computacional local;

V.6.3.12 Validar e gerenciar a atualização dos playbooks de incidentes de sistemas, artigos avançados da base de conhecimento e procedimentos padronizados de recuperação de desastres (*Disaster Recovery*).

V.6.4 Analista de Redes e de Comunicação de Dados - CBO 2124-10

V.6.4.1 Prestar serviços especializados de atendimento e suporte técnico aos usuários e equipes internas, com foco na alta disponibilidade, performance e segurança lógica da infraestrutura de redes e conectividade de TI;

V.6.4.2 Executar atividades de recebimento (de chamados escalonados por outras equipes de suporte técnico), registro, análise diagnóstica aprofundada, suporte técnico especializado (remoto ou presencial) e encerramento de solicitações complexas (incidentes e requisições) por meio do ITSM SOLICITI (Sistema de Solicitações de TI);

V.6.4.3 Prestar suporte técnico a equipamentos de videoconferência e telefonia VoIP, no que se refere à instalação, conexão, testes de conectividade, configuração de softwares e acessórios necessários;

V.6.4.4 Realizar a instalação e configuração de softwares voltados para conectividade e sincronização de dispositivos móveis (netbooks, notebooks, tablets, telefones celulares, agendas eletrônicas e equipamentos semelhantes) disponibilizados pelo TRE-RJ;

V.6.4.5 Conectorizar e desconectorizar equipamentos e componentes nos setores;

V.6.4.6 Conectorização de cabos e patch panel;

V.6.4.7 Identificar presencialmente problemas de conexão de rede (cabeamento) dos dispositivos de TIC;

V.6.4.8 Efetuar a instalação, ativação, manutenção, testes e desativação de pontos de rede lógica (cabo UTP, coaxial e fibra óptica) para equipamentos de TIC;

V.6.4.9 Efetuar a instalação e reorganização de armários de cabeamento (*wiring closets*), quando solicitado e de acordo com as orientações fornecidas pelo TRE-RJ;

V.6.4.10 Realizar atividades de consultoria interna de redes, prestando apoio consultivo e mentoria técnica às equipes de suporte técnico no diagnóstico e na resolução rápida de problemas crônicos ou de alta complexidade;

V.6.4.11 Reportar-se diretamente ao Gerente de Suporte Técnico e interagir com o Fiscal Técnico para o planejamento de mudanças lógicas (*Change Management*), cumprimento de cronogramas e manutenção dos indicadores macro de desempenho definidos no Acordo de Níveis Mínimos de Serviço (NMS/SLA);

V.6.4.12 Planejar, auditar e validar a organização lógica, a distribuição de carga, as políticas de acesso e a segurança cibernética dos ativos de redes nos diversos ambientes, nós de comunicação e salas técnicas/Data Centers do TRE-RJ;

V.6.4.13 Prestar suporte tático de alta complexidade às operações eleitorais, englobando o desenho de contingência de links, estabelecimento de redes privadas virtuais (VPNs) seguras nas Zonas Eleitorais, testes de carga de transmissão e suporte à infraestrutura crítica de totalização dos votos;

V.6.4.14 Executar atividades táticas específicas da Justiça Eleitoral ligadas ao projeto, expansão, otimização e auditoria da infraestrutura de comunicação de dados;

V.6.4.15 Administrar, configurar, customizar e otimizar elementos ativos complexos de rede, incluindo switches de core/distribuição, roteadores de borda, balanceadores de carga e a solução corporativa de firewall de próxima geração (NGFW) adotada pelo TRE-RJ;

V.6.4.16 Projetar, parametrizar e gerenciar a infraestrutura de telefonia IP (VoIP), gateways de voz, centrais telefônicas virtuais e os respectivos softwares e protocolos de comunicação unificada;

V.6.4.17 Definir, homologar e implementar logicamente os padrões arquiteturais de rede e políticas de segurança de tráfego, seguindo estritamente as diretrizes de governança ditadas pelo TRE-RJ;

V.6.4.18 Monitorar e analisar proativamente a telemetria, o consumo de banda e o comportamento do tráfego dos links de comunicação (WAN/SD-WAN), acionando engenheiros das operadoras de telecomunicações para a resolução de degradações complexas;

V.6.4.19 Emitir pareceres técnicos, projetos executivos de redes, relatórios analíticos de capacidade, matrizes de riscos de conectividade e mapas de topologia lógica detalhados;

V.6.4.20 Validar e gerenciar a atualização dos diagramas de redes globais, artigos avançados da base de conhecimento, playbooks de incidentes graves e a acurácia do inventário de ativos lógicos e licenças de rede;

V.6.4.21 Zelar pela guarda, conservação e organização dos equipamentos de informática nos diversos ambientes do TRE-RJ.

V.6.5 Supervisor de Equipe - CBO 1425-30

V.6.5.1 Liderar e coordenar a equipe de suporte técnico nas suas rotinas diárias operacionais;

V.6.5.2 Acompanhar e controlar a fila de chamados recebidos via telefone, web ou ITSM, garantindo o correto registro, classificação, tempo de resposta e resoluções dos chamados;

V.6.5.3 Supervisionar e monitorar a operabilidade diária do SOLICITI (Sistema de Solicitações de TI) e do Sistema de Gestão de Telefonia;

V.6.5.4 Garantir a qualidade do atendimento prestado pelos técnicos aos usuários, assegurando cortesia, clareza, presteza e alinhamento às diretrizes do TRE-RJ;

V.6.5.5 Revisar, validar e incentivar a elaboração de novos scripts de atendimento e artigos por parte das equipes de suporte técnico, mantendo atualizada a Base de Conhecimento do TRE-RJ;

V.6.5.6 Atuar como ponto de escalonamento técnico e reportar relatórios diários/semanais de desempenho dos serviços ao Gerente de Suporte Técnico.

V.6.6 Gerente de Suporte Técnico - CBO 1425-35

V.6.6.1 Gerenciar de forma integral a equipe técnica da CONTRATADA, bem como coordenar a distribuição e otimização dos recursos materiais, ferramental técnico e insumos sob sua responsabilidade direta;

V.6.6.2 Atuar como ponto máximo de escalonamento técnico e operacional interno da operação, prestando apoio tático e liderança em cenários de elevada carga de chamados, crises de infraestrutura ou incidentes graves que exijam coordenação centralizada;

V.6.6.3 Monitorar, avaliar e orientar as rotinas diárias da equipe técnica, aplicando técnicas de gestão de desempenho e adotando as ações corretivas ou substituições necessárias para garantir a produtividade, a qualidade do atendimento e a urbanidade do suporte;

V.6.6.4 Planejar, implantar e gerenciar a escala de trabalho, as coberturas de postos e o regime de plantões ordinários e extraordinários (especialmente no período crítico das operações eleitorais), controlando rigorosamente a assiduidade, a pontualidade e a imediata reposição de faltas ou licenças;

V.6.6.5 Assegurar que todas as diretrizes institucionais, notas técnicas, normativas de segurança da informação e determinações emitidas pelo Tribunal sejam fielmente internalizadas, compreendidas e cumpridas por toda a equipe técnica;

V.6.6.6 Participar, quando solicitado, de comitês de governança, alinhamentos estratégicos e reuniões relativas ao processo de Gerenciamento de Mudanças de TIC (C*hange Management*), avaliando impactos na operação de suporte decorrentes da implantação de novos serviços no Tribunal;

V.6.6.7 Monitorar e auditar continuamente as filas de atendimento no SOLICITI (Sistema de Solicitações de TI), utilizando ferramentas de telemetria e dashboards para balancear a carga de trabalho e garantir o estrito cumprimento das metas definidas no Acordo de Níveis Mínimos de Serviços (NMS/SLA);

V.6.6.8 Analisar criticamente os indicadores operacionais e o histórico de incidentes, propondo proativamente ao Fiscal Técnico a adoção de melhores práticas, otimização de fluxos de trabalho e soluções de contorno definitivas para os problemas crônicos identificados no parque computacional;

V.6.6.9 Elaborar, consolidar e apresentar periodicamente ao Fiscal Técnico os relatórios gerenciais, matrizes de indicadores de desempenho, dados estatísticos consolidados e as evidências necessárias para a glosa ou homologação do faturamento mensal do contrato;

V.6.6.10 Coordenar o planejamento logístico, o cronograma de deslocamentos, a escala de suporte volante e a atuação da equipe técnica durante as Operações Eleitorais e eventos externos da Justiça Itinerante, assegurando o pleno suporte de infraestrutura nas datas e locais programados;

V.6.6.11 Acompanhar e controlar a fila de chamados recebidos via telefone, web ou ITSM, garantindo o correto registro, classificação, tempo de resposta e resoluções pelas equipes de suporte técnico;

V.6.6.12 Supervisionar e monitorar a operabilidade diária do SOLICITI (Sistema de Solicitações de TI);

V.6.6.13 Garantir a qualidade do atendimento prestado pelos técnicos aos usuários, assegurando cortesia, clareza, presteza e alinhamento às diretrizes do Tribunal;

V.6.6.14 Controlar a assiduidade, pontualidade, escalas diárias e de plantão das equipes de suporte técnico, promovendo a substituição ágil de profissionais em caso de ausências para evitar impacto no atendimento;

V.6.6.15 Revisar, validar e incentivar a elaboração de novos scripts de atendimento e artigos por parte dos técnicos/analistas, mantendo atualizada a Base de Conhecimento do TRE-RJ.

V.7 Qualificação mínima exigida de cada Posto de Trabalho

V.7.1 Os profissionais alocados nos postos de trabalho para execução dos serviços deverão possuir as qualificações relacionadas no ANEXO I.3 -

PERFIS PROFISSIONAIS deste Termo de Referência.

V.8 Atualização periódica dos profissionais

V.8.1 Diante da constante e célere evolução tecnológica e da necessidade de garantir a alta performance nas resoluções de incidentes, a CONTRATADA deverá manter, ao longo de toda a vigência contratual, um programa ativo de capacitação, reciclagem e atualização técnica para 100% dos profissionais alocados na execução dos serviços.

V.8.2 Como insumo obrigatório para a viabilização deste programa, a CONTRATADA deverá disponibilizar, sem qualquer ônus para o TRE-RJ ou para os colaboradores, acesso individual, ilimitado e ininterrupto (24x7) a uma plataforma corporativa de Ensino a Distância (EAD) especializada em Tecnologia da Informação e Comunicação.

V.8.3 A plataforma de capacitação fornecida deverá possuir reputação consolidada no mercado nacional ou internacional (com padrão de catálogo e trilhas de aprendizagem equivalentes a soluções como *Udemy Business, Alura Corporativo, Coursera Enterprise* ou similares), cobrindo minimamente as seguintes áreas temáticas de:

V.8.3.1 Governança de TI, Gestão de Serviços (ITIL 4) e Central de Atendimento (*Service Desk*);

V.8.3.2 Sistemas Operacionais corporativos (Windows, Windows Server e Linux);

V.8.3.3 Infraestrutura de Redes, Telecomunicações, Protocolos TCP/IP, VoIP (*Voice over Internet Protocol*) e Redes Sem Fio (Wi-Fi);

V.8.3.4 Segurança da Informação, Cibersegurança de Perímetro (*Firewalls*) e Criptografia;

V.8.3.5 Computação em Nuvem (*Cloud Computing*), Virtualização e Ferramentas de Automação de Infraestrutura;

V.8.3.6 Habilidades Comportamentais (*Soft Skills*), Atendimento ao Cliente e Resolução de Conflitos.

V.8.4 A CONTRATADA deverá comprovar a liberação das licenças e dos acessos nominais de toda a equipe técnica no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos a contar do início efetivo da prestação dos serviços.

V.8.5 Como mecanismo de aferição, a CONTRATADA deverá apresentar ao Fiscal Técnico, com periodicidade semestral, um Relatório Consolidado de Capacitação contendo as métricas de utilização da plataforma, os certificados dos cursos concluídos no período e as horas de estudo acumuladas por colaborador.

V.8.6 Fica estabelecida a obrigatoriedade de cumprimento de uma carga horária mínima de estudo de 12 (doze) horas semestrais para cada profissional (técnico, analista, supervisor e gerente) alocado no contrato, devidamente comprovada por meio dos relatórios de consumo da própria plataforma EAD.

V.8.7 A organização das janelas de estudo deverá ser planejada e coordenada pelo Gerente de Suporte Técnico e pelo Supervisor de Equipe, observando o rodízio dos funcionários. O tempo dedicado à capacitação ocorrerá durante a jornada de trabalho, preferencialmente nos períodos de menor volumetria de chamados (baixa demanda), sendo terminantemente vedado que a liberação dos profissionais para estudo resulte no descumprimento das metas definidas no Acordo de Níveis Mínimos de Serviço (NMS/SLA) ou deixe filas de atendimento descobertas.

V.8.8 O descumprimento reiterado da meta de horas semestrais de capacitação sem justificativa técnica acatada pelo Fiscal Técnico, ou a não disponibilização da plataforma EAD nos moldes exigidos, será considerado infração contratual, sujeitando a CONTRATADA às sanções e glosas previstas no Termo de Referência.

V.9 Fornecimento de Uniformes

V.9.1 É obrigatório o uso do uniforme completo e do crachá por parte dos funcionários titulares e substitutos alocados no contrato.

V.9.2 O fornecimento dos uniformes e EPIs (Equipamentos de Proteção Individual) correrá por conta exclusiva da CONTRATADA, de forma gratuita aos funcionários, devendo obedecer às especificações técnicas e periodicidades mínimas descritas no item V.9.10.

V.9.3 A CONTRATADA terá o prazo de até 30 (trinta) dias, contados do início da execução dos serviços, para promover a prestação com o uso integral do uniforme especificado, previamente aprovado pelo Fiscal de Execução.

V.9.4 Os uniformes das funcionárias gestantes que prestam os serviços deverão ser substituídos sempre que estiverem apertados.

V.9.5 Em caso de eventuais acidentes e/ou danos ao uniforme, a CONTRATADA deverá substitui-lo imediatamente, mesmo fora do prazo estipulado.

V.9.6 Os uniformes e crachás deverão ser entregues a todos os funcionários, diretamente pela CONTRATADA e na presença de seu preposto, mediante recibos individualizados contendo a identificação do funcionário, a especificação de cada peça recebida, respectivos quantitativos e, impreterivelmente, assinado e datado por cada funcionário na efetiva data de entrega de todas as peças.

V.9.7 Não serão admitidas entregas diretas por transportadoras ou via correio, nem sem a presença do preposto da empresa para efetuar o recebimento.

V.9.8 Após a entrega do uniforme, deverão ser enviadas ao Fiscal de Execução, no prazo máximo de 15 (quinze) dias, para fins de controle, cópia dos recibos comprovando a entrega e o recebimento do uniforme.

V.9.9 Os crachás de identificação conterão, na parte frontal, com design de fácil visualização, o nome da CONTRATADA, a fotografia recente do funcionário e, em fonte de tamanho grande, seu nome, a função/cargo exercido e o número da matrícula, sendo vedado o repasse dos custos aos seus empregados.

V.9.10 Cronograma e Especificação dos Itens:

Item	Uniforme	Especificação	Postos que receberão os itens	No início dos serviços	A cada 3 meses	A cada 6 meses	Anualmente
01	Camisa Polo	Manga curta, na cor azul marinho, em malha “piquet” com composição mínima de 50% de algodão. Deverá possuir na parte da frente, gravados no lado direito, a inscrição TRE-RJ, em tipo de letra pequeno na cor branca, contrastando com a cor do tecido, nas dimensões de 1cm de altura por 5cm de comprimento. Logo abaixo (espaçamento de 1cm), a empresa poderá inscrever sua logomarca ou nome, na mesma cor branca, nas dimensões de 1cm de altura por 4cm de comprimento.	Todos	3 unidades	1 unidade	-x-	-x-
02	Calça Jeans	Tipo profissional, em tecido resistente, na cor azul-marinho.	Todos	2 unidades	-x-	1 unidade	-x-
03	Bota de segurança	Na cor preta, com fechamento em cadarço livre de componentes metálicos (essencial para trânsito em áreas de segurança). Solado em borracha ou Poliuretano bidensidade. O modelo deve atender obrigatoriamente ao disposto nas normas do Ministério do Trabalho e Emprego, possuindo **Certificado de Aprovação (CA nº 45.932)** válido, bem como conformidade com a norma **OB-ABNT 20347/2012**.	Todos os Analistas de Rede e de Comunicação de Dados	1 par	-x-	-x-	1 par

V.10 Fornecimento de Equipamentos / Ferramentas

V.10.1 Para a perfeita execução dos serviços de suporte de infraestrutura, redes e atendimento de campo, a CONTRATADA deverá disponibilizar e manter, por sua conta exclusiva, um lote mínimo de equipamentos e ferramentas profissionais para uso da equipe técnica.

V.10.2 Os itens deverão atender às especificações técnicas descritas na tabela a seguir, garantindo a celeridade e a segurança na manutenção dos ativos do Tribunal.

Item	Equipamento/Ferramenta	Quantidade	Observação
01	Alicate crimpador multifunção	2	Capacidade para cortar, desencapar e crimpar cabos de rede e telefonia. Compatível com conectores: 8p8c/RJ45, 6p6c/RJ12, 6p4c/RJ11, 4p4c e 4p2c.
02	Alicate decapador para cabos coaxiais e UTP	2	Regulagem para 4 diferentes bitolas (4mm, 6mm, 8mm e 12mm) com ajustes independentes nas lâminas. Indicado para cabos RG6, RG58, RG59, RG62 e UTP Cat5e/Cat6. Acompanha chave Allen para ajuste.
03	Decapador giratório e cortador de cabos	2	Próprio para cabos UTP, STP, FTP, coaxial, áudio e flat cable (Referência de mercado: Modelo HT-501A ou similar). Deve possuir parafuso para ajuste de altura da lâmina.
04	Alicate Inserção Punch Down Rj45	2	Uso profissional, indicado para conectar e cortar os fios simultaneamente nos módulos/blocos RJ45.
05	Alicate de corte diagonal 6"	2	Isolado, ferramenta de uso contínuo para o acabamento físico de instalações, corte de abraçadeiras e organização de cabeamento (*cable management*).
06	Ferramenta Punch Down para Patch Panel/ Keystone	2	Alicate de inserção rápida para a correta conexão de conectores fêmea RJ45 e RJ11 nas tomadas de rede e blocos de telefonia.
07	Localizador de cabos com caneta indutiva	2	Equipado com gerador de tom (zumbidor) e conectores tipo "Garra Jacaré", RJ45 e RJ11. Indicado para testes de continuidade, identificação de pares e testes de fiação *cross-over*.
08	Parafusadeira e Furadeira à Bateria, 12V	2	Equipamento portátil com bateria de, no mínimo, 1,5Ah (lítio) e carregador bivolt automático. Indicada para aperto de parafusos de até 6mm e perfuração leve em madeira ou metal (montagem de racks e calhas).
09	Testador de cabos rj45 e rj11	2	Certificador básico de continuidade e mapeamento de pinagem para verificação de cabos montados padrão RJ11, RJ12 e RJ45.
10	Jogo de chaves de fenda profissionais	2	Hastes em aço cromo-vanádio com ponta imantada, tamanhos variando de 1/8" a 5/16".
11	Caneta detectora de tensão sem contato	2	Equipamento de Proteção Coletiva (EPC) indispensável para a verificação rápida e segura de presença de tensão em tomadas, disjuntores, racks e painéis elétricos antes da intervenção técnica.

12	Jogo de chaves Phillips profissionais	2	Hastes em aço cromo-vanádio com ponta imantada, tamanhos variando de 1/8" a 5/16".
13	Luvas de segurança mecânica	2 pares	Alta resistência a corte e proteção térmica ao calor de contato, dotada de revestimento antiderrapante (borracha/nitrílica) que concilie proteção e sensibilidade tátil.
14	Lanterna de LED recarregável	2	Modelo portátil, com corpo resistente a impactos e alimentação/carregador bivolt.
15	Estilete profissional 18mm	2	Corpo reforçado com trava de segurança, indicado para o corte de fitas de autofusão, tubos termoencolhíveis e ajuste de canaletas plásticas de PVC.
16	Rotuladora eletrônica portátil	2	Dispositivo portátil térmico para a impressão de etiquetas duráveis e industriais, com fitas apropriadas e em quantidade suficiente para a identificação de fios, cabos, patch panels e racks. As fitas deverão ser repostas periodicamente pela CONTRATADA, toda vez que o Fiscal Técnico solicitar.
17	Bolsa reforçada para ferramentas	2	Confeccionada em lona de alta resistência e poliéster, impermeável, com fecho em zíper reforçado, alça de ombro e capacidade de carga para até 25 kg.
18	Headset Profissional Monoauricular	12	Tiara em aço inox revestido com acolchoado e ajuste de altura, controle de volume e mute no cabo, microfone com cancelamento de ruído e frequência de 100 a 10.000 Hz, driver de áudio com frequência de 20 a 20.000 Hz, sistema passivo de isolamento acústico, conexão USB 2.0 ou superior.

V.10.3 Diretrizes de Gestão e Manutenção do Instrumental

V.10.3.1 Os equipamentos e ferramentas listados ficarão sob a guarda e responsabilidade direta do Supervisor de Equipe da CONTRATADA, devendo ser revisados semestralmente pelo Fiscal Técnico.

V.10.3.2 Em caso de desgaste excessivo que comprometa a segurança ou a eficiência, os itens deverão ser substituídos preventivamente. Ocorrendo avarias ou quebras, a CONTRATADA deverá providenciar a substituição imediata do ferramental para evitar qualquer impacto na volumetria de atendimento dos chamados.

V.10.3.3 Todos os materiais estarão sujeitos à inspeção quantitativa e qualitativa pelo Fiscal Técnico. Uma vez notificada a necessidade de reposição ou correção de inconformidade em algum item, a CONTRATADA terá o prazo máximo de 15 (quinze) dias corridos para o pleno atendimento.

V.10.3.4 A CONTRATADA compromete-se a fornecer ferramental novo, de primeiro uso, de marcas consolidadas no mercado e com qualidade profissional, visando o alto desempenho operacional e a segurança do trabalho.

V.10.3.5 Ao término da vigência contratual, as ferramentas e equipamentos permanecerão sob a propriedade da CONTRATADA, ficando esta responsável pela sua total retirada das dependências da CONTRATANTE, sem qualquer ônus para a Administração.

V.11 Deslocamento com Estadia de Prestadores de Serviço

V.11.1 Havendo a necessidade de deslocamento de funcionário para prestação de serviço em municípios no interior do estado, sem possibilidade de retorno na mesma data, a empresa deverá custear sua estadia, antecipando a cada funcionário designado o valor previsto no subitem seguinte, até a véspera da data marcada para o deslocamento, sem prejuízo dos demais benefícios.

V.11.2 Para efeito de reembolso de despesas de estadia relativas ao deslocamento, a CONTRATADA deverá fornecer ao funcionário designado, por pernoite, no mínimo, o valor de R$ 264,36 (duzentos e sessenta e quatro reais e trinta e seis centavos).

V.11.3 Os fiscais do contrato informarão, com o prazo mínimo de 72 (setenta e duas) horas de antecedência, o período de estadia e a discriminação dos postos de trabalho.

V.11.4 A CONTRATADA deverá depositar os valores referentes às estadias na conta de cada funcionário designado para deslocamento, de forma a garantir que tais valores estejam efetivamente disponíveis ao funcionário com antecedência mínima de 24 (vinte e quatro) horas da data do deslocamento.

V.11.5 Somente serão admitidos reembolsos de despesas de estadias nos deslocamentos previamente autorizados pela Administração do TRE-RJ através de formulário próprio (ANEXO I.6 - AUTORIZAÇÃO DE DIÁRIA).

V.11.6 Os quantitativos de deslocamentos com estadia somente serão remunerados quando da efetiva utilização.

V.11.7 Considerando a dotação orçamentária disponível, foram definidos os quantitativos anuais de deslocamentos com estadia abaixo discriminados, para o período integral da contratação:

Postos de Trabalho	**Deslocamentos TOTAIS (COM ESTADIA)**	
	Ano	**Ano Não**

	Eleitoral	Eleitoral
Técnico de Apoio ao Usuário de Informática Analista de Suporte Computacional Analista de Redes e de Comunicação de Dados	220	190

V.11.8 Os valores referentes aos deslocamentos com estadia deverão compor o valor global da contratação.

V.11.9 A cobrança da despesa pela CONTRATADA deverá ser apresentada ao Fiscal de Execução na mesma data em que for apresentada a fatura referente ao mês de deslocamento.

V.11.10 Para o pagamento da despesa deverá ser comprovado pela CONTRATADA o depósito ou entrega do valor ao funcionário designado para o deslocamento.

V.11.11 A fatura de cobrança do deslocamento com estadia será feita em separado do valor principal do faturamento mensal.

V.11.12 Os valores referentes aos deslocamentos que devem ser apresentados conforme planilha de custos presente no **ANEXO V** do Edital, deverão compor o valor global anual da contratação.

V.11.13 Quaisquer outros elementos de despesa não identificados no **ANEXO V** do Edital, deverão integrar o item despesas administrativas.

V.12 Horas Suplementares

V.12.1 O serviço extraordinário dos funcionários titulares e substitutos alocados no contrato poderá ser realizado, obedecendo as seguintes definições:

V.12.1.1 Horas Suplementares em Ano Eleitoral: janeiro a dezembro dos anos em que houver eleições.

V.12.1.2 Horas Suplementares em Ano Não Eleitoral: janeiro a dezembro dos anos em que não houver eleições.

V.12.2 A execução dos serviços em hora suplementar somente será admitida com a autorização do Fiscal de Execução, a critério da Administração do TRE-RJ.

V.12.3 As Horas Suplementares eventualmente solicitadas pela Administração do TRE-RJ serão remuneradas pela CONTRATADA aos colaboradores conforme legislação vigente.

V.12.4 As Horas Suplementares somente serão remuneradas quando da sua efetiva realização.

V.12.5 A fatura de cobrança das Horas Suplementares será feita em separado do valor principal do faturamento mensal.

V.12.6 No cálculo do valor da hora suplementar deverá ser aplicado o percentual de acréscimo fixado no acordo, no dissídio ou na convenção coletiva de trabalho em vigor da categoria profissional correspondente.

V.12.6.1 A CONTRATADA poderá ser instada a comprovar a aplicabilidade dos elementos de custos considerados para o cálculo do valor da hora suplementar, sob pena de restar obrigatória a correção do valor apresentado.

V.12.6.2 A CONTRATADA não poderá alegar erro na composição dos custos da hora suplementar contidos em sua proposta para justificar pedido de majoração dos valores propostos.

V.12.7 Na hipótese de eventual repactuação contratual, será observada a mesma metodologia de cálculo da planilha de custos e formação de preços da hora suplementar, previamente aprovada pelo TRE-RJ, para o cálculo do novo valor da hora suplementar.

V.12.8 O cálculo dos efeitos da repactuação contratual sobre as Horas Suplementares previamente executadas será de iniciativa da CONTRATADA, devendo ser incluído no pedido de repactuação.

V.12.9 Os valores referentes a todas as Horas Suplementares deverão compor o valor global da contratação.

V.12.10 Estimativa de consumo de Horas Suplementares, conforme a tabela abaixo:

Posto de Trabalho	Dia da Semana	Horas Suplementares	
		Ano Eleitoral	Ano Não Eleitoral
Técnico de Suporte ao Usuário de Informática	Sábado (50%)	516	192
	Domingo e Feriado (100%)	612	192
Analista de Suporte Computacional	Sábado (50%)	53	10
	Domingo e Feriado (100%)	53	10

Analista de Redes e de Comunicação de Dados	Sábado (50%)	619	504
	Domingo e Feriado (100%)	475	360
Supervisor de Equipe	Sábado, Domingo e Feriado	0	0
Gerente de Suporte Técnico	Sábado, Domingo e Feriado	0	0

V.13 Do auxílio-alimentação e do vale-transporte

V.13.1 A CONTRATADA deverá fornecer vale-refeição ou auxílio-alimentação aos funcionários titulares e substitutos alocados no contrato, respeitando o valor mínimo definido na Convenção Coletiva de Trabalho da categoria por período de trabalho, conforme legislação vigente.

V.13.2 No planejamento desta contratação foi utilizada como referência a Convenção Coletiva de Trabalho celebrada entre o SINDPD-RJ (Sindicato dos Trabalhadores em Empresas e Serviços Públicos e Privados de Informática e Internet, e similares, do Estado do Rio de Janeiro) e o SEPRORJ / TI RIO (Sindicato das Empresas de Informática do Estado do Rio de Janeiro).

V.13.3 A CONTRATADA deverá fornecer vale-transporte aos funcionários titulares e substitutos alocados no contrato no valor necessário ao seu deslocamento, desde sua residência, conforme legislação vigente.

V.14 Normas gerais de conduta e de execução dos serviços

V.14.1 Os serviços técnicos de suporte da Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) serão desenvolvidos em estrita observância aos processos, rotinas e padrões de atendimento estabelecidos e adotados pelo TRE-RJ.

V.14.2 A CONTRATADA deverá realizar os serviços com observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas, legislações vigentes e às melhores práticas nacionais e internacionais de governança e gestão de TIC, preconizadas por modelos como ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*), ISO 20.000, COBIT e PMBOK.

V.14.3 A CONTRATADA deverá prestar os serviços mantendo conduta profissional e zelosa no uso e manuseio de materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios disponibilizados pelo TRE-RJ ou pela própria CONTRATADA.

V.14.4 A CONTRATADA deverá realizar o acompanhamento e a fiscalização diária dos seus colaboradores e recursos técnicos designados para a prestação dos serviços, verificando as condições operacionais em que as atividades estão sendo executadas.

V.14.5 As necessidades de alocação de equipes, atendimento a demandas e disponibilização de serviços serão formalizadas junto à CONTRATADA respeitando a ordem de prioridade definida pela Administração do TRE-RJ.

V.14.6 Os profissionais indicados pela CONTRATADA deverão cumprir todas as normas gerais a seguir relacionadas, e ainda as específicas que constam deste Termo de Referência:

V.14.6.1 Trajar o uniforme completo durante a jornada de trabalho;

V.14.6.2 Apresentar-se utilizando o crachá de identificação em local visível, uniformizado(a) e asseado(a);

V.14.6.3 Comparecer ao seu posto de trabalho em boas condições de higiene pessoal e vestimenta adequada para o acesso aos imóveis eleitorais;

V.14.6.4 Ser pontual e permanecer no posto de trabalho determinado, ausentando-se apenas quando substituído(a) por outro(a) funcionário ou autorizado pelo Fiscal de Execução ou pelo Gestor do Contrato;

V.14.6.5 Entrar em áreas reservadas somente em caso de emergência ou quando devidamente autorizado;

V.14.6.6 Não fumar nas dependências da CONTRATANTE;

V.14.6.7 Tratar as pessoas com urbanidade, cordialidade e respeito;

V.14.6.8 Zelar pelo uso adequado da linguagem, evitando gírias, palavrões ou expressões não apropriadas;

V.14.6.9 Cumprir a jornada de trabalho, respeitando rigorosamente os horários de descanso obrigatórios;

V.14.6.10 Manter sigilo quanto às informações que porventura tenham obtido no desempenho das suas funções;

V.14.6.11 Demonstrar atenção no desempenho do trabalho e às orientações recebidas;

V.14.6.12 Receber orientações e desempenhar o serviço acatando boas práticas ambientais, tais como a utilização racional da água e da energia elétrica;

V.14.6.13 Zelar pela preservação do patrimônio da CONTRATANTE sob sua responsabilidade, mantendo a higiene, a organização e a aparência do local de trabalho.

V.14.7 A execução dos serviços será gerenciada pela CONTRATADA, que fará o acompanhamento diário da qualidade e dos níveis de serviço alcançados pelas equipes de suporte técnico, com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções. Quaisquer problemas que venham a comprometer o bom andamento dos serviços ou o alcance dos níveis de serviço estabelecidos devem ser imediatamente comunicados ao TRE-RJ.

V.14.8 A CONTRATADA deverá refazer ou corrigir, sem qualquer ônus adicional para o TRE-RJ, todos os serviços apontados como insatisfatórios pela equipe de gestão e fiscalização do contrato, independentemente das sanções ou glosas aplicáveis por descumprimento das metas definidas no Acordo de Níveis Mínimos de Serviço (NMS/SLA).

V.15 Obrigações da CONTRATADA

Obrigações Gerais

V.15.1 Apresentar-se disponível, nos canais de comunicação fornecidos, para tratar de assuntos relacionados ao contrato e sua execução;

V.15.2 Responder às solicitações de informação e orientações da equipe de gestão e fiscalização do contrato, enviadas por correio eletrônico (e-mail) ou qualquer outro meio formal, no prazo máximo de 72 (setenta e duas) horas;

V.15.3 Atender prontamente às convocações da equipe de gestão e fiscalização do contrato para reuniões ou esclarecimentos;

V.15.4 Planejar os serviços em conjunto com a equipe de gestão e fiscalização do contrato, de forma a não interferir no andamento normal das atividades desenvolvidas e em seu entorno;

V.15.5 Manter durante a execução do contrato as condições de habilitação e qualificação que ensejaram sua contratação, devendo comunicar à CONTRATANTE a superveniência de fato impeditivo da manutenção dessas condições;

V.15.6 Fiscalizar regularmente e de forma permanente seus funcionários e a execução dos serviços contratados, garantindo a operação correta e eficaz;

V.15.7 Manter seus funcionários uniformizados e identificados nos termos do item V.9;

V.15.8 Comunicar imediatamente ao Fiscal de Execução qualquer alteração na relação de funcionários alocados na prestação dos serviços, apresentando a documentação do novo integrante nos moldes do item V.15.26.

V.15.9 Comunicar em tempo hábil à equipe de gestão e fiscalização do contrato as falhas, erros ou omissões nos serviços realizados e proceder às correções necessárias sempre que ocorrer, assumindo integral responsabilidade pela correta execução dos mesmos;

V.15.10 Facilitar a ação da equipe de gestão e fiscalização do contrato na inspeção da execução dos serviços em qualquer dia ou hora, prestando todas as informações e esclarecimentos solicitados, sejam de ordem técnica ou administrativa;

V.15.11 Cumprir as normas relativas à saúde do funcionário, em especial quanto à realização e à frequência dos exames médicos admissionais, periódicos, demissionais e de retorno ao trabalho e apresentar ao Fiscal de Execução os respectivos Atestados de Saúde Ocupacional (ASO);

V.15.12 Assumir total responsabilidade pelas providências emergenciais e obrigações legais em caso de acidente de trabalho ou mal súbito de seus funcionários nas dependências da CONTRATANTE, devendo o preposto designado coordenar o imediato atendimento, socorro e as comunicações obrigatórias aos órgãos competentes;

V.15.13 Respeitar as normas e procedimentos de controle interno da CONTRATANTE, inclusive de acesso às suas dependências;

V.15.14 Responsabilizar-se pelo cumprimento, por parte de seus funcionários, das normas disciplinares determinadas pela CONTRATANTE;

V.15.15 Responder pelos danos causados diretamente à Administração ou aos bens da CONTRATANTE, ou ainda a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo, durante a execução do contrato;

V.15.16 Advertir e, em caso de reincidência, afastar, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, a contar da ciência do fato pela CONTRATADA, qualquer funcionário que apresentar comportamento inadequado ou insatisfatório ao bom andamento dos serviços, contrário ao interesse do serviço público, que não seja de natureza grave;

V.15.17 Afastar imediatamente o funcionário em situações que envolvam atos ilícitos, tais como agressão, roubo e furto, por motivo de segurança ou nos casos reincidentes e/ou mais graves;

V.15.17.1 Não permitir, em nenhuma hipótese, o retorno destes funcionários afastados às dependências da CONTRATANTE, seja para cobertura de licenças, dispensas, suspensão ou férias de outros profissionais, mesmo que relativamente à eventual contratação diversa;

V.15.18 Promover o pagamento mensal dos salários e demais verbas trabalhistas aos funcionários até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao da efetiva prestação dos serviços, em agência bancária localizada na mesma cidade ou região metropolitana em que o funcionário presta serviços;

V.15.19 Efetuar o pagamento dos benefícios sociais aos seus funcionários até o dia anterior ao início do período a que se referir o valor a ser pago, ficando sujeita à penalidade, conforme legislação vigente;

V.15.20 Responsabilizar-se pelas obrigações sociais, trabalhistas, encargos previdenciários, inclusive com relação a eventuais acidentes de trabalho;

V.15.21 Responsabilizar-se por todos os tributos, impostos, taxas, licenças e registros em órgãos públicos municipais, estaduais ou federais que se fizerem necessários, devendo apresentar ao TRE-RJ as certidões de regularidade com INSS e FGTS e demais certidões solicitadas;

V.15.22 Abster-se de veicular publicidade acerca da contratação, salvo se houver prévia autorização da CONTRATANTE.

V.15.23 Na hipótese de descumprimento das obrigações descritas nos itens V.15.18 a V.15.21, até ulterior regularização, e sem prejuízo das sanções cabíveis, a CONTRATADA deverá:

V.15.23.1 Autorizar a CONTRATANTE para que realize o desconto da fatura ou nota fiscal dos valores relativos aos salários e demais verbas trabalhistas e pagamento direto aos funcionários titulares e substitutos alocados no contrato. O procedimento observará o art. 121 da Lei nº 14.133/2021 e demais normas aplicáveis;

V.15.23.2 Apresentar, imediatamente, a folha analítica de pagamento, e informar os valores individuais de auxílio alimentação e auxílio transporte;

V.15.23.3 Executar, mediante solicitação prévia do CONTRATANTE, os serviços em dias e horários distintos dos originalmente fixados,

procedendo à devida compensação da carga horária, desde que amparada na Convenção ou Acordo Coletivo de Trabalho vigente.

Obrigações Prévias ao Início dos Serviços

V.15.24 Designar representante para participar da reunião preparatória a ser agendada pelos agentes da CONTRATANTE logo após a assinatura do contrato.

V.15.24.1 A reunião será devidamente registrada em Ata, e terá como objetivo principal o planejamento do início da execução contratual e esclarecimento de eventuais dúvidas relativas a obrigações contratuais, sem prejuízo da realização de reuniões periódicas, visando garantir a qualidade da execução do contrato e os respectivos resultados.

V.15.24.2 Na reunião inicial de alinhamento, os agentes da CONTRATANTE deverão esclarecer todos os detalhes, a metodologia e os objetivos da contratação, tais como: forma de execução e controle; modo de recebimento e pagamento do objeto; situações que implicam atraso no pagamento; critérios para a alteração dos preços; dentre outros.

V.15.24.3 Caso haja alguma lacuna, ambiguidade, contradição ou dificuldade de compreensão das obrigações contratuais, inserir disposições complementares de forma clara na ata da reunião, que passará também a vincular as partes. Não é permitida a redução ou a ampliação de obrigações das partes.

V.15.25 Indicar preposto no prazo de até 5 (cinco) dias úteis após a assinatura do contrato.

V.15.25.1 A indicação deverá conter: nome completo, número da carteira de identidade (RG), inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF), qualificação profissional, telefone(s) de contato, e-mail e endereço funcional;

V.15.26 Entregar a Relação de Empregados antes do início da prestação dos serviços, com as seguintes informações:

V.15.26.1 Dados Pessoais: Nome completo, número da carteira de identidade (RG), inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF), Título Eleitoral e endereço completo;

V.15.26.2 Dados dos Dependentes: Nome completo, grau de parentesco e data de nascimento, devendo ser atualizados sempre que houver inclusão ou exclusão de dependentes;

V.15.26.3 Dados Trabalhistas: Cargo/função, termo de opção de vale-transporte (com valor diário) e Atestado de Saúde Ocupacional (ASO) firmado por médico, no qual conste o número de registro do profissional no Conselho Regional de Medicina - CRM;

V.15.26.4 Comprovação de Requisitos: Ficha de registro, Cópia da Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS), e documentos que comprovem a qualificação mínima exigida no item V.7.

Obrigações Periódicas Durante a Execução dos Serviços

V.15.27 Encaminhar ao Fiscal de Execução, em até 2 (dois) dias úteis após o encerramento de cada mês e ao final do contrato, as folhas de frequência ou relatórios eletrônicos de ponto dos funcionários.

V.15.28 Encaminhar ao Fiscal de Execução, em até 5 (cinco) dias úteis após o encerramento de cada mês e ao final do contrato, a folha de pagamento, os comprovantes de pagamento de salário, de auxílio-transporte e de auxílio-alimentação do mês da medição, na forma de arquivos digitalizados.

V15.29 Encaminhar ao Fiscal Técnico, em até 5 (cinco) dias úteis após o encerramento de cada mês e ao final do contrato, o relatório gerencial mensal de serviços.

V.15.30 Encaminhar à Fiscalização Administrativa, pelo e-mail seprex@tre-rj.jus.br, até o 23º (vigésimo terceiro) dia do mês subsequente ao da prestação dos serviços, os seguintes documentos:

V.15.30.1 FGTS mensal;

V.15.30.2 Guia do FGTS Digital — GFD e respectivo comprovante de pagamento;

V.15.30.3 Relatórios em PDF relativo à guia GFD emitida:

a) Relação de Trabalhadores dos funcionários titulares e substitutos alocados no contrato;

b) Relação de Categorias;

c) Relação de Estabelecimentos;

d) Relação de Tipos de Valor;

e) Relação de Tomadores de Serviço.

V.15.30.4 Documentos rescisórios ou informações referentes à realocação de funcionário vinculado ao contrato com o TRE-RJ, no caso de haver desligamentos no mês de medição;

V.15.30.5 Declaração de Débitos e Créditos Tributários Federais - DCTFWEB - modelo original e eventuais retificadoras, acompanhada dos seguintes anexos:

a) Documento de Arrecadação da Receita Federal - DARF;

b) Comprovante de pagamento do DARF;

c) Recibo de Entrega da Declaração de Débitos e Créditos Tributários Federais Previdenciários;

d) Relatório de débitos;

e) Relatório Resumo de Débitos;

f) Relatório de Créditos;

g) Relatório Resumo de Créditos;

h) Relatório da Declaração Completa;

i) Relatório de Créditos por documento (exclusão, suspensão, parcelamento e compensação);

j) Evento de retorno S5001 do e-Social relativo aos funcionários titulares e substitutos alocados no contrato.

V.15.31 Encaminhar, apenas após autorização do Gestor do Contrato, a nota fiscal relativa ao período de medição.

V.15.32 Controlar a qualidade dos serviços prestados, mantendo os profissionais da CONTRATADA em conformidade com a qualificação exigida, proporcionando sempre que necessário a requalificação dos mesmos.

V.16 Obrigações da CONTRATANTE

V.16.1 Disponibilizar no local destinado à prestação dos serviços, espaço para instalação dos profissionais da CONTRATADA, específico e segregado de outras unidades do TRE-RJ, com a infraestrutura física, elétrica, lógica e sanitária.

V.16.2 Permitir o acesso dos funcionários da CONTRATADA às dependências, equipamentos e sistemas de informação do TRE-RJ, quando necessário, para a prestação dos serviços, observadas as normas internas de identificação e controle de acesso.

V.16.3 Disponibilizar cópia da norma de segurança da informação e das demais normas pertinentes à prestação dos serviços.

V.16.4 Realizar apresentação para os profissionais da CONTRATADA, nas dependências da Sede do TRE-RJ, conforme disponibilidade de horários e datas, com informações relevantes aos serviços contratados, de acordo com os conteúdos que seguem:

V.16.4.1 Estrutura organizacional do TRE-RJ;

V.16.4.2 Normas operacionais e de segurança da informação no TRE-RJ;

V.16.4.3 Instrumentos para pesquisa de informações no TRE-RJ (Intranet, Internet e base de conhecimento);

V.16.4.4 Sistemas e serviços.

V17. Obrigações Comuns às Partes

V.17.1 As partes declaram que têm ciência da existência da Lei nº 13.709/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) e Resolução TSE no 23.650/2021 e se comprometem a adequar todos os procedimentos internos ao disposto na referida lei, com intuito de proteção dos dados pessoais repassados em virtude da execução contratual, sendo vedada a utilização de todo e qualquer dado pessoal repassado para finalidade distinta daquela contida no objeto da contratação, sob pena de responsabilização administrativa, civil e criminal.

V.17.2 As partes se comprometem a manter a integridade, o sigilo e a confidencialidade de todas as informações - em especial os dados pessoais e dados sensíveis - repassados em decorrência da execução contratual, em consonância com o disposto na Lei no 13.709/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e Resolução TSE no 23.650/2021, sendo vedado o repasse das informações a outras empresas ou pessoas, salvo aquelas decorrentes de obrigações legais ou para viabilizar o cumprimento do Edital / instrumento contratual.

V.17.3 As partes responderão administrativa e judicialmente, em relação aos danos patrimoniais, morais, individual ou coletivo, causados aos titulares de dados pessoais, em decorrência da execução contratual por inobservância da LGPD e Resolução TSE no 23.650/2021.

VI - MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO (Art. 6º, Inciso XXIII, Alínea "f", da Lei 14.133/2021)

Agentes que Participarão da Gestão do Contrato

VI.1 Gestores e Fiscais do Contrato:

VI.1.1 Gestor Titular: Alberto Carmo de Araujo (COINF);

VI.1.2 Gestor Substituto: José Amaro dos Santos Filho (SEREDE);

VI.1.3 Fiscal de Execução Titular: Maurício Carlos Amolinário de Azevedo (STI);

VI.1.4 Fiscal de Execução Substituto: Marcus Vinícius Soares Monteiro (SESOPE);

VI.1.5 Fiscal Técnico Titular: Theógenes Terra Junior (SEREDE);

VI.1.6 Fiscal Técnico Substituto: Marco Franci (SEREDE);

VI.1.7 Fiscal Administrativo: Seção de Análise de Contratos de Terceirização (SEACTE).

Preposto - Designação e Requisitos

VI.2 A CONTRATADA deverá manter preposto aceito pela Administração do TRE-RJ, sediado no município do Rio de Janeiro, para representá-la na

execução do contrato.

VI.2.1 O preposto será indicado mediante declaração, em que deverá constar o seu nome completo, número da carteira de identidade (RG), inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF), além dos dados relacionados à sua qualificação profissional, seus contatos telefônicos e de correspondência eletrônica.

VI.2.2 O preposto deve possuir capacidade técnica, administrativa e operacional para a gestão do contrato, além de domínio básico de informática para viabilizar a comunicação eletrônica.

VI.2.3 É vedado ao preposto o acúmulo de funções com qualquer posto de trabalho previsto nesta contratação.

VI.2.4 A manutenção do preposto não implicará qualquer ônus adicional ou custos diretos ao TRE-RJ.

VI.2.5 Não é obrigatória a permanência contínua nas dependências da CONTRATANTE, mas o preposto deverá comparecer sempre que solicitado ou periodicamente para reuniões de alinhamento.

VI.2.6 O TRE-RJ fixará o prazo para o comparecimento do preposto, quando solicitada a sua presença, o qual não será inferior a 24 (vinte e quatro) horas.

VI.2.7 Em caso de dificuldades na comunicação ou falhas de gestão, a CONTRATADA deverá nomear, imediata e formalmente, novo preposto apto a tomar decisões.

VI.2.8 Qualquer alteração na indicação do preposto deverá ser comunicada previamente ao Gestor do Contrato, salvo em casos fortuitos, quando a comunicação deverá ser feita imediatamente após a ocorrência.

VI.2.9 Compete ao preposto realizar todos os procedimentos pertinentes à gestão dos funcionários alocados na execução do contrato, especialmente:

VI.2.9.1 Gestão de documentos: entrega de contracheques, vales-transporte e alimentação; controle de frequência e recolhimento de folhas de ponto; escala de férias; emissão de relatórios solicitados e providência de documentações comprobatórias das obrigações contratuais;

VI.2.9.2 Movimentação de Pessoal: coordenação de processos de seleção, treinamento, admissão, aviso de férias, escalas de substituição, aplicação de advertências, substituição de funcionário para cobertura de posto de trabalho ausente e procedimentos de desligamento;

VI.2.9.3 Insumos: garantir a entrega e a fiscalização do uso correto de uniformes, EPIs e crachás;

VI.2.9.4 Disciplina e Supervisão: o preposto exercerá a supervisão direta sobre os funcionários, cabendo-lhe manter a ordem, a disciplina e o respeito no ambiente de trabalho, cumprimento das normas internas da CONTRATANTE, harmonia do ambiente laboral e cumprimento integral da jornada de trabalho e das atribuições de cada posto de trabalho.

Comunicação Entre os Agentes

VI.3 Os mecanismos de comunicação deverão ser direcionados, preferencialmente, ao preposto, ou seu substituto, quando do TRE-RJ para a CONTRATADA; e ao Gestor do Contrato quando da CONTRATADA para o TRE-RJ.

VI.4 Os meios de comunicação adotados entre os agentes da CONTRATANTE e os representantes da CONTRATADA (e vice-versa) serão telefone, e-mail, aplicativo de mensagens e contato direto com o preposto.

VI.5 O preposto deverá ser facilmente acessível via telefone (fixo e celular) e correio eletrônico, atuando como interlocutor direto com a equipe de gestão e fiscalização do contrato.

VI.6 As comunicações formais entre as partes serão por meio de ofício, de atas, de registro de chamados, de relatórios e de mensagens eletrônicas, com confirmação de recebimento. De comum acordo, as partes poderão eleger outros mecanismos formais de comunicação.

VI.7 Não serão considerados mecanismos formais de comunicação, a utilização de fóruns de debate e discussão ou outros ambientes de colaboração, envio e troca de mensagens por meio de telefones móveis (SMS), contatos telefônicos e/ou verbais, entre outros que são caracterizados pela informalidade. No entanto, podem ser utilizados para comunicação entre o TRE-RJ e a CONTRATADA, com objetivo de abreviar a troca de informações, mediante posterior formalização, se for o caso.

VI.8 As comunicações relevantes serão registradas pela equipe de gestão e fiscalização do contrato nos processos administrativos correspondentes, através do Sistema SEI da CONTRATANTE.

VI.9 Os documentos necessários para instruir os pagamentos mensais deverão ser enviados preferencialmente por e-mail, em arquivos no formato PDF.

Critérios e Metodologia de Fiscalização

VI.10 Não obstante a CONTRATADA ser a única e exclusiva responsável pela execução de todos os serviços, a CONTRATANTE reserva-se o direito de, sem que restrinja de qualquer forma a plenitude dessa responsabilidade, exercer a mais ampla e completa fiscalização sobre os serviços, podendo valer-se de uma empresa contratada para apoiá-lo nos processos pertinentes à fiscalização.

VI.11 A presente contratação prevê a realização de reuniões periódicas de acompanhamento, até o 5° (quinto) dia útil do mês seguinte à prestação dos serviços, momento em que será feita avaliação dos níveis de serviço aferidos no período de prestação dos serviços.

VI.11.1 Incumbe à CONTRATADA apresentar sugestões de medidas corretivas, sempre que necessário ao estabelecimento ou restabelecimento dos níveis de serviço previstos no contrato. As propostas apresentadas serão discutidas e avaliadas pela CONTRATANTE.

VI.11.2 As reuniões ordinárias serão realizadas mensalmente entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA para acompanhamento dos serviços e planejamento de ações, contudo essa periodicidade poderá ser redefinida pelo Gestor do Contrato.

VI.11.3 A pauta de cada reunião será definida pelo Gestor do Contrato e comunicada com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas.

VI.11.4 A necessidade de manutenção preventiva, corretiva, evolutiva ou adaptativa dos serviços prestados, assim como a revisão de scripts de atendimento, atualização da base de conhecimento e melhoria contínua dos fluxos de triagem deverá ser identificada nas reuniões mensais de avaliação de resultados.

VI.11.5 Os prazos para execução dos ajustes identificados deverão ser definidos nessas reuniões, obedecendo aos critérios definidos no Instrumento de Medição de Resultado (IMR).

VI.12 A CONTRATADA deverá elaborar e apresentar à equipe de gestão e fiscalização do contrato mensalmente o Relatório de Serviços Executados (RSE) / Relatório Gerencial, contendo o consolidado e o detalhamento dos atendimentos prestados, contemplando no mínimo:

VI.12.1 O tempo consumido em cada atendimento;

VI.12.2 A atividade correspondente segundo o Catálogo de Serviços;

VI.12.3 O(s) técnico(s) responsável(eis) em cada atendimento;

VI.12.4 A unidade/setor do TRE-RJ solicitante do atendimento;

VI.12.5 O comparativo detalhado das metas estabelecidas no Acordo de Níveis Mínimos de Serviço (NMS/SLA) e os indicadores de desempenho alcançados;

VI.12.6 O saldo de horas suplementares executadas, quando aplicável.

VI.13 A estrutura e o formato do relatório gerencial mensal poderão ser ajustados conforme as necessidades e determinações da equipe de gestão e fiscalização do contrato, podendo contemplar estatísticas de atendimento, indicadores de desempenho alcançados, erros operacionais, histórico de manutenções, além de recomendações técnicas e operacionais para o aprimoramento contínuo dos serviços.

VI.14 A entrega do relatório gerencial mensal ocorrerá por ocasião da reunião mensal de Avaliação dos Resultados, cabendo à CONTRATANTE verificar e homologar os dados para fins de liberação do pagamento mensal dos serviços.

VI.15 Durante a vigência do contrato, e a seu critério, a CONTRATANTE poderá solicitar à CONTRATADA a apresentação de outros tipos de relatórios nas reuniões mensais de avaliação de resultados, considerando sempre a necessidade do bom andamento na prestação dos serviços.

VI.16 Reuniões extraordinárias de acompanhamento poderão ser realizadas a qualquer tempo, sem periodicidade definida, para tratar de assuntos não previstos em reuniões ordinárias, desde que convocadas pelo Gestor do Contrato com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas.

VI.16.1 Diferenciam-se as reuniões extraordinárias das ordinárias por não haver cronograma pré-estabelecido para as primeiras.

Competências dos Agentes da Administração

VI.17 O contrato será gerido e fiscalizado nos moldes do art. 117 da Lei nº 14.133/2021.

VI.18 Durante a vigência do contrato, a execução dos serviços será acompanhada, controlada, avaliada e fiscalizada por representantes da CONTRATANTE.

VI.19 As decisões e providências que ultrapassarem a competência dos representantes da CONTRATANTE serão solicitadas, por escrito, a seus superiores, em tempo hábil para a adoção das medidas convenientes.

VI.20 Compete ao Fiscal de Execução:

VI.20.1 Avaliar a conformidade dos uniformes e crachás fornecidos pela CONTRATADA aos seus funcionários, de acordo com a especificação contida no item V.9 deste Termo de Referência;

VI.20.2 Aferir se o quantitativo de postos de trabalho está em conformidade com o estabelecido no contrato;

VI.20.3 Notificar a CONTRATADA sobre eventuais falhas na execução, fixando prazo para as respectivas correções;

VI.20.4 Realizar a medição quantitativa dos serviços, e encaminhar a planilha de medição à CONTRATADA;

VI.20.5 Avaliar a qualidade dos serviços prestados, conforme Instrumento de Medição de Resultado (IMR), aplicando as glosas correspondentes no caso de falhas e encaminhar o resultado da apuração à CONTRATADA, juntamente com a planilha de medição dos serviços;

VI.20.6 Decidir sobre pedido de reconsideração na medição quantitativa dos serviços;

VI.20.7 Emitir o documento de recebimento provisório dos serviços - fiscalização de execução;

VI.20.8 Emitir os certificados de regularidade fiscal e trabalhista no sítio eletrônico do sistema ComprasNET.

VI.21 Compete ao Fiscal Técnico:

VI.21.1 Providenciar o credenciamento e descredenciamento dos funcionários da CONTRATADA para acesso aos recursos técnicos do TRE-RJ vinculados à execução dos serviços contratados;

VI.21.2 Interagir com o Gerente de Suporte Técnico da CONTRATADA para o planejamento de homologação de softwares, pacotes de atualização (*Patch Management*), gerenciamento de mudanças (*Change Management*), cumprimento de cronogramas e manutenção dos indicadores macro de desempenho definidos no Acordo de Níveis Mínimos de Serviço (NMS/SLA);

VI.21.3 Analisar criticamente os indicadores operacionais e o histórico de incidentes, propondo proativamente à CONTRATADA a adoção de melhores práticas, otimização de fluxos de trabalho e soluções de contorno definitivas para os problemas crônicos identificados no parque computacional do TRE-RJ;

VI.21.4 Aferir o cumprimento da meta de horas semestrais de capacitação dos profissionais da CONTRATADA, através dos certificados dos cursos concluídos no período e as horas de estudo acumuladas por cada colaborador nas plataforma EAD nos moldes exigidos;

VI.21.5 Realizar inspeção quantitativa e qualitativa, em periodicidade semestral ou sempre que necessário, dos equipamentos e ferramentas relacionados no item V.10 deste Termo de Referência, avaliando e indicando a necessidade de reposição ou correção de inconformidade dos itens;

VI.21.6 Receber e analisar os aspectos técnicos do relatório gerencial mensal de serviços, emitido mensalmente pela CONTRATADA;

VI.21.7 Emitir o documento de recebimento provisório dos serviços - fiscalização técnica.

VI.22 Compete à Fiscalização Administrativa:

VI.22.1 Receber e conferir a documentação enumerada no item V.15.29;

VI.22.2 Notificar a CONTRATADA sobre eventuais pendências em relação às comprovações de cumprimento das obrigações trabalhistas e previdenciárias, fixando prazo para a regularização;

VI.22.3 Emitir o documento de recebimento provisório dos serviços - fiscalização administrativa;

VI.22.4 Notificar o INSS e a Caixa Econômica Federal sobre descumprimentos das obrigações previdenciárias e fundiárias por parte da CONTRATADA.

VI.23 Compete ao Gestor do Contrato:

VI.23.1 Emitir o documento de recebimento definitivo dos serviços, com base na conferência da documentação referente ao mês anterior ao de medição;

VI.23.2 Determinar à CONTRATADA a emissão das notas fiscais;

VI.23.3 Atestar a nota fiscal encaminhada pela CONTRATADA;

VI.23.4 Emitir os certificados de regularidade fiscal e trabalhista no sítio eletrônico do sistema ComprasNET.

Instrumento de Medição de Resultados (IMR) e Aferição da Qualidade

VI.24 Entende-se como Instrumento de Medição de Resultado (IMR) o mecanismo que define, em bases compreensíveis, tangíveis, objetivamente mensuráveis e comprováveis, a qualidade dos serviços prestados e as respectivas adequações de pagamento, com o objetivo de garantir a prestação do serviço em níveis mínimos de qualidade. Trata-se, portanto, de instrumento destinado a alinhar o valor do contrato à qualidade do serviço prestado, não se confundindo com aplicação de penalidade.

VI.25 Sua implementação será realizada mediante a definição de situações que caracterizem os níveis de qualidade exigidos para os serviços, e atribuição de respectivos descontos sobre a fatura mensal (glosas) na hipótese dos serviços não serem prestados na qualidade exigida, conforme discriminado na seção VII (CRITÉRIOS PARA MEDIÇÃO DOS RESULTADOS E AFERIÇÃO DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS), de forma a promover a remuneração proporcional à qualidade do serviço prestado.

VI.26 Os serviços prestados sofrerão mensalmente a aferição e avaliação de qualidade, cabendo ao Gerente de Suporte Técnico a elaboração do relatório gerencial mensal de serviços.

VI.26.1 As medições serão realizadas ao final de cada mês, compreendendo o período entre o primeiro e o último dia, e confrontadas com os indicadores e metas dos Níveis Mínimos de Serviços (NMS/SLA) definidos no Instrumento de Medição de Resultado (IMR).

VI.26.2 O relatório deverá ser apresentado ao Fiscal Técnico pela CONTRATADA até o 5° (quinto) dia útil do mês subsequente ao da prestação do serviço.

VI.26.3 O relatório deverá conter as justificativas da CONTRATADA no caso de desempenho inferior aos Níveis Mínimos de Serviços (NMS/SLA), os quais serão observados quando da análise do relatório, integrando a defesa prévia da equipe.

VI.26.4 As justificativas da CONTRATADA serão analisadas pela equipe de gestão e fiscalização do contrato, e, em sendo deferido, será realizado, juntamente com o pagamento da fatura subsequente, o pagamento complementar referente ao valor glosado.

VI.26.5 O ressarcimento da referida glosa contestada ocorrerá conforme a decisão final da Administração do TRE-RJ sobre a validade ou não da mesma.

VI.26.6 O relatório gerencial mensal deverá conter, quando pertinente, as recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para as próximas demandas e demais informações relevantes, quando for o caso.

VI.26.7 As informações apresentadas no relatório gerencial mensal de serviços serão passíveis de auditoria pela CONTRATANTE.

VI.27 Será aplicada glosa sobre o valor da fatura no mês de aferição do Instrumento de Medição de Resultado (IMR), em percentual correspondente ao indicador que não atingir os Níveis Mínimos de Serviços (NMS/SLA).

VI.28 A aplicação das glosas não impede o desconto dos valores relativos às parcelas não executadas dos serviços, nem impede a aplicação das penalidades previstas contratualmente.

VI.29 Qualquer indicador que tenha sido, comprovadamente, influenciado negativamente por problemas causados pela CONTRATANTE não ensejará ajustes no pagamento.

VI.30 A qualquer tempo o Instrumento de Medição de Resultado (IMR) poderá ser revisto, mediante acordo entre as partes, buscando atendimento ao interesse público ou para atendimento a situação não prevista.

Situações Passíveis de Aplicação de Multa

VI.31 As situações que ensejam aplicação de multa estão descritas nos itens VI.32 e VI.33, aos quais corresponderão valores nos percentuais relacionados na tabela abaixo, sobre o valor do faturamento mensal do mês da ocorrência, respeitado o teto percentual acumulado previsto neste instrumento.

GRAU	CORRESPONDÊNCIA (% sobre o valor do faturamento mensal)
1	1% a 2%
2	3% a 5%
3	6% a 10%
4	11 a 20%
5	21 a 30%

VI.32 São situações passíveis de aplicação de multas por inexecução total ou parcial do objeto do contrato ou pelo descumprimento de obrigações contratuais:

ITEM	DESCRIÇÃO (Exemplos)	GRAU	INCIDÊNCIA
1	Permitir a presença de empregado não uniformizado, ou com uniforme em desacordo com as especificações do Termo de Referência, ou sem crachá.	1	Por empregado e por ocorrência
2	Deixar de registrar e controlar, diariamente, a assiduidade e a pontualidade de seu pessoal.	1	Por empregado e por dia
3	Deixar de substituir empregado que tenha conduta inconveniente ou incompatível com suas atribuições.	1	Por empregado e por dia
4	Deixar de manter sede, filial ou escritório de atendimento na cidade local de prestação dos serviços.	1	Por ocorrência e por dia
5	Não entregar o uniforme aos empregados nas especificações e na periodicidade definida no Edital de licitação.	1	Por empregado e por dia de atraso
6	Fornecer/utilizar na prestação dos serviços, materiais de qualidade inferior às especificadas no Edital de licitação.	1	Por ocorrência
7	Deixar de cumprir quaisquer dos itens do contrato e seus anexos não previstos nesta tabela de multas, por item e por ocorrência.	2	Por item e por ocorrência
8	Manter empregado sem qualificação para a execução dos serviços.	2	Por empregado e por ocorrência
9	Deixar de manter a documentação de habilitação atualizada.	2	Por item e por ocorrência
10	Deixar de apresentar, quando solicitado, documentação fiscal, trabalhista, previdenciária e outros documentos necessários à comprovação do cumprimento dos demais encargos trabalhistas.	2	Por ocorrência
11	Deixar de cumprir determinação formal ou instrução complementar da fiscalização.	2	Por ocorrência
12	Deixar de fornecer EPIs (Equipamentos de Proteção Individual) aos seus empregados.	2	Por empregado e por dia de indisponibilidade do EPI
13	Deixar de substituir os equipamentos que apresentarem defeitos e/ou apresentarem rendimento insatisfatório em até 48 (quarenta e oito) horas, contadas da comunicação da CONTRATANTE.	2	Por equipamento e por dia de indisponibilidade do equipamento

14	Deixar de cumprir pontos da política de sustentabilidade do TRE-RJ.	2	Por ocorrência apontada
15	Não manter equipamento disponível, discriminado em contrato, para uso diário.	2	Por equipamento e por dia de indisponibilidade
16	Deixar de indicar e manter os prepostos previstos durante a execução do contrato.	2	Por dia
17	Recusar-se a executar serviço previsto no Edital de licitação e determinado pela fiscalização, sem motivo justificado.	3	Por ocorrência
18	Deixar de entregar os esclarecimentos formais solicitados para sanar as inconsistências ou dúvidas suscitadas durante a análise da documentação exigida por força do contrato.	3	Por ocorrência
19	Deixar de cumprir as regras de sustentabilidade exigidas no Edital de licitação.	3	Por ocorrência
20	Retirar das dependências da CONTRATANTE quaisquer equipamentos ou materiais, previstos em contrato, sem autorização prévia do responsável.	3	Por ocorrência
21	Deixar posto de trabalho desocupado, sem motivo justificado.	3	Por posto e por dia
22	Suspender ou interromper, salvo por motivo de força maior ou caso fortuito, os serviços contratuais.	3	Por ocorrência e por dia
23	Retirar empregados ou encarregados do serviço durante o expediente, sem a anuência prévia da CONTRATANTE.	3	Por ocorrência e por empregado
24	Ter a qualidade do serviço avaliada como "Ruim", conforme termos previstos no Instrumento de Medição de Resultado (IMR), por dois meses consecutivos.	3	Por ocorrência
25	Na apuração mensal do Instrumento de Medição de Resultado (IMR), o mesmo indicador ficar abaixo da meta por três meses consecutivos.	4	Por ocorrência
26	Utilizar as dependências da CONTRATANTE para fins diversos do objeto do contrato.	4	Por ocorrência
27	Destruir ou danificar propriedade do TRE-RJ por culpa ou dolo de seus agentes.	4	Por ocorrência
28	Deixar de efetuar o pagamento de salários, vales transporte, vales refeição.	4	Por mês de ocorrência, em relação a qualquer dos itens
29	Deixar de efetuar os recolhimentos das contribuições sociais da Previdência Social ou do FGTS, ou arcar com quaisquer despesas diretas e/ou indiretas relacionadas à execução do contrato nas datas avençadas.	4	Por mês de ocorrência, em relação a qualquer dos itens
30	Permitir situação que crie a possibilidade de causar ou que cause dano físico, lesão corporal ou consequências letais.	5	Por ocorrência
31	Inexecução total do contrato.	5	Única

VI.33 São situações passíveis de aplicação de multas moratórias por atraso na execução do objeto ou no cumprimento de obrigação contratual:

ITEM	DESCRIÇÃO (exemplos)	GRAU	INCIDÊNCIA
1	Atraso no fornecimento de itens do uniforme.	1	Por empregado e por dia de atraso

2	Atraso no pagamento dos salários, inclusive férias e 13º salário, vales transporte e vale refeição.	1	Por ocorrência, por empregado e por dia de atraso
3	Entregar com atraso os esclarecimentos formais solicitados para sanar as inconsistências ou dúvidas suscitadas durante a análise da documentação exigida por força do contrato.	1	Por ocorrência e por dia
4	Deixar de atender aos prazos estabelecidos pela Administração para apresentação de documentos, assinatura ou devolução de instrumentos contratuais e seus aditivos, se for o caso.	2	Por ocorrência e por dia
5	Atrasar na correção dos serviços considerados insatisfatórios, no prazo fixado pela fiscalização do contrato.	2	Por ocorrência e por dia de atraso
6	Não atender à solicitação de serviços no prazo fixado nas Ordens de Serviços.	2	Por ocorrência e por dia de atraso
7	Atrasar o início da prestação de serviços sem autorização expressa da CONTRATANTE, salvo por motivo de força maior.	3	Por dia
8	Atraso na entrega dos materiais.	3	Por dia de atraso
9	Atraso na entrega de amostras.	3	Por dia de atraso
10	Atraso na entrega de laudos técnicos.	3	Por dia de atraso

VI.34 As situações passíveis da aplicação de multa por inexecução parcial ou total e multas moratórias comporão o relatório emitido pelo Fiscal de Execução, e serão entregues à CONTRATADA junto com a medição dos serviços.

VI.35 A soma das multas aplicadas não poderá exceder 30% (trinta por cento) do valor total atualizado do contrato.

VI.36 O descumprimento das obrigações legais ou contratuais sujeitará a CONTRATADA às sanções administrativas previstas no Edital, assegurados o contraditório e a ampla defesa.

VII - CRITÉRIOS PARA MEDIÇÃO DOS RESULTADOS E AFERIÇÃO DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS (Art. 6º, Inciso XXIII, Alínea "g", da Lei 14.133/2021)

VII.1 O Instrumento de Medição de Resultado (IMR) será utilizado para a medição dos indicadores de resultados e a aferição da qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA, nos termos definidos na seção VI (MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO), itens 24 a 30.

VII.2 A medição de resultados será feita com base em indicadores específicos, para os quais serão estabelecidos os Níveis Mínimos de Serviços (NMS/SLA) exigidos pela CONTRATANTE. A medição será feita a partir de consultas diretas à base de dados do SOLICITI (Sistema de Solicitações de TI) , do Sistema de Gestão de Telefonia ou através da documentação obrigatória apresentada mensalmente pela CONTRATADA.

VII.3 A medição dos indicadores relativos ao tempo para solução de demandas será calculada, para todos os serviços, sempre com base na data e hora de registro inicial da demanda e no horário de funcionamento de cada serviço. Na medição desses indicadores, serão desconsiderados os períodos em que as demandas estiveram suspensas ou não estiveram sob a responsabilidade da CONTRATADA. Para tanto, a suspensão e a transferência de demandas deverão observar estritamente as condições e os procedimentos estabelecidos pelas equipes de suporte técnico da CONTRATANTE ou pela equipe de gestão e fiscalização do contrato.

VII.4 Na medição dos indicadores será considerado o afastamento dos valores apurados em relação aos Níveis Mínimos de Serviços (NMS/SLA) exigidos pela CONTRATANTE. Nos casos em que o valor apurado estiver abaixo dos Níveis Mínimos de Serviços (NMS/SLA) exigidos, o valor do afastamento será utilizado para abater valores financeiros dos preços fixados pela CONTRATADA nas planilhas de composição de custos e formação de preços.

VII.5 Portanto, os valores apresentados nas planilhas de composição de custos e formação de preços, quando da apresentação de propostas, correspondem aos valores máximos a serem faturados na hipótese de a CONTRATADA atingir os Níveis Mínimos de Serviços (NMS/SLA) exigidos em todos os indicadores.

VII.6 Não há previsão de bônus ou pagamentos adicionais para os casos em que a CONTRATADA atingir os Níveis Mínimos de Serviços (NMS/SLA).

VII.7 Os valores apurados em um indicador não poderão ser utilizados para compensar o não atendimento dos Níveis Mínimos de Serviços (NMS/SLA) em outro indicador no mesmo período, assim como o não atendimento do mesmo indicador em outro período.

VII.8 O valor total de glosas será, para cada período, o maior valor de glosa apurado dentre os indicadores, isto é, os indicadores não são cumulativos no que se refere a valores de glosas apuradas dentre os indicadores do Instrumento de Medição de Resultado (IMR).

VII.9 O valor mensal a ser pago para os serviços, em cada período de medição, será a diferença entre o valor total máximo mensal menos o valor total de

glosas apuradas no período.

Indicadores de Níveis de Serviços

VII.10 Indicador de Nível de Serviço 01: Mínimo de 90% (noventa por cento) dos chamados abertos através do SOLICITI (Sistema de Solicitações de TI), pelo usuário ou por evento automático, devem ter o atendimento iniciado em até 10 (dez) minutos por integrante da equipe de suporte técnico da CONTRATADA.

VII.10.1 O tempo para início de atendimento será calculado com base na data e hora de registro automático dos chamados pelo sistema e na data e hora de início de atendimento do chamado pela equipe de suporte técnico.

VII.10.2 Em situações excepcionais de falha generalizada de acesso aos sistemas, os chamados abertos durante a falha serão desconsiderados para cálculo deste indicador.

INDICADOR 01		
DESCRIÇÃO: Início de atendimento dos chamados abertos através do Sistema de Gerenciamento de Chamados, pelo usuário ou por evento automático, em até 10 (dez) minutos.		META: >= 90,0%
FÓRMULA: (Total de chamados abertos através do Sistema com atendimento iniciado em até 10 minutos) / (Total de chamados abertos através do Sistema) x 100%.		
RESULTADO	**GLOSA SOBRE O VALOR MENSAL**	**FATOR MÁXIMO DE GLOSA**
Abaixo de 90,0% até 80,0%	0,05% (cinco centésimos percentuais) para cada 0,1% (um décimo percentual) abaixo da meta. Valor da Glosa (%) = (90,0 – RESULTADO) * 10 * 0,05	5,0%
Abaixo de 80% até 75,0%	0,1% (um décimo percentual) para cada 0,1% (um décimo percentual) abaixo da meta, adicionado a 5% (cinco por cento) referente ao intervalo anterior. Valor da Glosa (%) = 5 + (80,0 – RESULTADO) * 10 * 0,1	10,0%
Abaixo de 75,0%	Valor da Glosa (%) = 10,0	10,0%

VII.11 Indicador de Nível de Serviço 02: Mínimo de 95% (noventa e cinco por cento) dos chamados atendidos pelas equipes de suporte técnico da CONTRATADA devem ser concluídos dentro do prazo definido no Nível Mínimo de Serviço (NMS/SLA).

VII.11.1 O tempo para conclusão de chamados será calculado com base na data e hora de registro inicial de atendimento do chamado e no horário de funcionamento de cada serviço.

VII.11.2 Em situações excepcionais de falha generalizada de acesso aos sistemas, os chamados abertos durante a falha serão desconsiderados para cálculo deste indicador.

VII.11.3 Chamados categorizados sem Nível Mínimo de Serviço (NMS/SLA) definido serão desconsiderados na medição do indicador.

INDICADOR 02		
DESCRIÇÃO: Chamados com Nível Mínimo de Serviço (NMS/SLA) definido devem ser concluídos dentro do prazo.		META: >= 95%
FÓRMULA: (Total de chamados concluídos dentro do prazo) / (Total de chamados concluídos) x 100%.		
RESULTADO	**GLOSA SOBRE O VALOR MENSAL**	**FATOR MÁXIMO DE GLOSA**
Abaixo de 95,0% até 85,0%	0,1% (um décimo percentual) para cada 0,1% (um décimo percentual) abaixo da meta. Valor da Glosa (%) = (95,0 – RESULTADO)	10,0%

Abaixo de 85,0%	Valor da Glosa (%) = 20,0	20,0%

VII.12 Indicador de Nível de Serviço 03: Máximo de 1% (um por cento) dos chamados reabertos após a sua conclusão pelas equipes de suporte técnico da CONTRATADA, considerado como índice de eficácia de resolução.

INDICADOR 03		
DESCRIÇÃO: Chamados reabertos após a sua conclusão pelas equipes de suporte técnico.		META:
FÓRMULA: (Total de chamados reabertos após a sua conclusão pelas equipes de suporte técnico) / (Total de chamados concluídos pelas equipes de suporte técnico) x 100%.		<= 1,0%
RESULTADO	**GLOSA SOBRE O VALOR MENSAL**	**FATOR MÁXIMO DE GLOSA**
Acima de 1,0% até 3,0%	0,5% (cinco décimos percentuais) para cada 0,1% (um décimo percentual) acima da meta. Valor da Glosa (%) = (RESULTADO - 1,0) * 5	10,0%
Acima de 3,0%	Valor da Glosa (%) = 10,0	10,0%

VII.13 Indicador de Nível de Serviço 04: Mínimo de 90% (noventa por cento) das respostas na pesquisa de satisfação dos usuários com conceito "ótimo" ou "bom", para os chamados concluídos pelas equipes de suporte técnico da CONTRATADA, considerado como índice de satisfação dos usuários com o atendimento.

VII.13.1 A pesquisa de satisfação dos usuários deve oferecer questionário com as opções “Ótimo, Bom, Regular e Insatisfatório” para as seguintes perguntas:

a) RECEPTIVIDADE: Qual sua avaliação quanto a postura e cordialidade do operador?

b) EFICIÊNCIA: Seu chamado foi resolvido de forma satisfatória?

c) PRAZO: Obteve retorno dentro do prazo necessário?

d) ACESSO: Avalie a facilidade encontrada para abertura e acompanhamento do seu chamado.

VII.13.2 A qualquer tempo as perguntas da pesquisa de satisfação poderão ser revistas, modificadas, acrescidas e/ou eliminadas mediante acordo entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA, buscando atendimento ao interesse público ou para atendimento à necessidade não prevista.

VII.13.3 Este Indicador de Nível de Serviço será desconsiderado no Instrumento de Medição de Resultado (IMR) se a quantidade de questionários efetivamente respondidos pelos usuários for inferior a 10% (dez por cento) do total de questionários gerados pelo SOLICITI (Sistema de Solicitações de TI). Considera-se, portanto, que a adesão dos usuários à pesquisa de satisfação é fator determinante da sua representatividade.

VII.13.4 Um questionário não será considerado na medição do indicador caso o responsável que concluiu o chamado seja o próprio solicitante, ou seja, se a pesquisa de satisfação for respondida pelo próprio profissional da CONTRATADA que realizou o atendimento.

INDICADOR 04		
DESCRIÇÃO: Respostas na pesquisa de satisfação dos usuários com conceito "ótimo" ou "bom", para os chamados concluídos pelas equipes de suporte técnico.		META:
FÓRMULA: (Total de respostas na pesquisa de satisfação com conceito Ótimo ou Bom) / (Total de respostas na pesquisa de satisfação) x 100%		>= 90,0%
RESULTADO	**GLOSA SOBRE O VALOR MENSAL**	**FATOR MÁXIMO DE GLOSA**
Abaixo de 90,0% até 80,0%	0,1% (um décimo percentual) para cada 0,1% (um décimo percentual) abaixo da meta. Valor da Glosa (%) = (90,0 – RESULTADO)	10,0%

Abaixo de 80,0%	Valor da Glosa (%) = 10,0	10,0%

VII.14 Indicador de Nível de Serviço 05: A rotatividade de profissionais titulares alocados nos postos de trabalho deve ser, no máximo, de 20% (vinte por cento) do total de postos de trabalho, durante os 3 (três) meses anteriores à medição do indicador.

VII.14.1 Este Indicador de Nível de Serviço não será avaliado durante o Período de Estabilização descrito nos itens VII.15 a VII.20.

INDICADOR 05		
DESCRIÇÃO: Rotatividade de profissionais titulares alocados nos postos de trabalho nos últimos 3 meses.		META:
FÓRMULA: (Quantidade de profissionais titulares desligados sem justa causa nos últimos 3 meses) / (Quantidade total de postos de trabalho) x 100%		<= 20,0%
RESULTADO	**GLOSA SOBRE O VALOR MENSAL**	**FATOR MÁXIMO DE GLOSA**
Acima de 20,0% até 30,0%	Valor da Glosa (%) = 5,0	5,0%
Acima de 30,0%	Valor da Glosa (%) = 10,0	10,0%

Período Inicial de Estabilização

VII.15 Os primeiros 90 (noventa) dias após o início da execução dos serviços serão considerados como Período de Estabilização, durante o qual os resultados esperados e os níveis de qualidade exigidos poderão ser implementados gradualmente, de modo a permitir à CONTRATADA realizar a adequação progressiva de seus serviços e alcançar, ao término desse período, o desempenho requerido.

VII.16 Caso haja prorrogação da vigência contratual, não haverá novo Período de Estabilização.

VII.17 Durante o Período de Estabilização, a CONTRATADA deverá promover a adequação das instruções de trabalho e scripts necessários à execução dos serviços. Os artefatos gerados deverão ser submetidos à aprovação da CONTRATANTE.

VII.18 O prazo máximo para o término do Período de Estabilização é de 90 (noventa) dias corridos, a contar da emissão do TERMO DE LIBERAÇÃO DE INÍCIO DOS SERVIÇOS, podendo ser prorrogado por mais 15 (quinze) dias corridos. Esta prorrogação se dará a pedido do responsável pela execução do serviço, com as devidas justificativas em face de eventual necessidade operacional a serem analisadas e aprovadas pela CONTRATANTE.

VII.19 O Período de Execução Plena compreende a operação de suporte técnico, nos moldes previstos, durante toda a vigência do contrato após o Período de Estabilização. Durante este período, a CONTRATADA deverá atender a todas as condições definidas neste Termo de Referência, com a aplicação integral dos indicadores e metas de qualidade, estando sujeita às penalidades pelo não cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço (NMS/SLA) estabelecidos.

VII.20 A CONTRATADA deverá observar o seguinte cronograma para estabilização dos serviços e para execução plena dos serviços contratados:

PERÍODO DE ESTABILIZAÇÃO		
DESCRIÇÃO	**INÍCIO**	**TÉRMINO**
Para o 1º (primeiro) mês de execução: • Atingir, no mínimo, 80% (oitenta por cento) dos resultados esperados/níveis de qualidade exigidos. • Os prazos estabelecidos poderão ser dilatados em até 30% (trinta por cento).	Na assinatura do Termo de Liberação de Início dos Serviços.	90 (noventa) dias corridos a partir do início. Caso haja dilatação dos prazos estabelecidos em cada mês, o total não poderá ultrapassar de 105 (cento e cinco) dias corridos.
Para o 2º (segundo) mês de execução: • Atingir no mínimo, 90% (noventa por cento) dos resultados esperados/níveis de qualidade exigidos. • Os prazos estabelecidos poderão ser dilatados em até 20% (vinte por cento).		

Para o 3º (terceiro) mês de execução: • Atingir, no mínimo, 95% (noventa e cinco por cento) dos resultados esperados/níveis de qualidade exigidos. • Os prazos estabelecidos poderão ser dilatados em até 10% (dez por cento).		
PERÍODO DE EXECUÇÃO PLENA		
Execução dos serviços contratados, atingindo plenamente os resultados esperados/ níveis de qualidade exigidos.	A partir da assinatura do Termo de Aceite Definitivo da Fase de Transição.	Término da vigência contratual.

Medição e Recebimento Provisório dos Serviços

VII.21 A medição dos serviços prestados será realizada com periodicidade mensal, iniciando-se um novo ciclo a cada novo mês.

VII.22 Até o 2° (segundo) dia útil de cada ciclo mensal, o Preposto deverá apresentar as folhas de frequência ou relatórios eletrônicos de ponto dos funcionários ao Fiscal de Execução, em conformidade com o item V.15.27 deste Termo de Referência.

VII.23 Até o 5° (quinto) dia útil de cada ciclo mensal, o Gerente de Suporte Técnico deverá apresentar o relatório gerencial mensal de serviços ao Fiscal Técnico, em conformidade com o item VI.26 deste Termo de Referência.

VII.23.1 Na análise do relatório gerencial mensal de serviços serão observadas as disposições referentes ao Instrumento de Medição de Resultado (IMR) e aferição da qualidade dos serviços.

VII.24 No prazo de até 2 (dois) dias úteis após o recebimento das folhas de frequência e do relatório gerencial mensal de serviços, e, se nelas não houver nenhuma irregularidade, o Fiscal de Execução enviará as planilhas de medição dos serviços para análise e manifestação da CONTRATADA.

VII.24.1 A CONTRATANTE reserva-se o direito de rejeitar, no todo ou em parte, os serviços executados em desacordo com as especificações deste Termo de Referência e do Instrumento de Medição de Resultados (IMR).

VII.25 A CONTRATADA deverá se manifestar, no prazo de até 2 (dois) dias úteis após o recebimento das planilhas de medição de serviços, se está de acordo com o resultado da medição ou apresentar contestação ao Fiscal de Execução.

VII.25.1 O Fiscal de Execução deverá se manifestar sobre eventual contestação, em até 2 (dois) dias úteis.

VII.25.2 Se o Fiscal de Execução não reconsiderar o resultado da medição, a CONTRATADA poderá recorrer da decisão ao Gestor do Contrato, em até 2 (dois) dias úteis.

VII.25.3 No prazo de até 2 (dois) dias úteis após a manifestação da CONTRATADA pela concordância ou apresentação de recurso ao Gestor do Contrato, o Fiscal de Execução receberá provisoriamente os serviços e encaminhará o processo à Fiscalização Administrativa.

VII.26 No prazo de até 4 (quatro) dias úteis após a emissão do documento de recebimento provisório dos serviços pelo Fiscal da Execução, a Fiscalização Administrativa, por sua vez, emitirá o documento de recebimento provisório dos serviços, quanto ao cumprimento das obrigações previdenciárias, relativas à competência do mês anterior, conforme obrigações descritas no item V.15.29 deste Termo de Referência.

VII.27 Imediatamente após encerrada a fase de recebimento provisório, os autos do processo respectivo serão encaminhados ao Gestor do Contrato para que se proceda ao recebimento definitivo dos serviços.

Recebimento Definitivo dos Serviços

VII.28 No prazo de até 3 (três) dias úteis, a partir da entrega do processo com o documento de recebimento provisório dos serviços pela Fiscalização Administrativa, o Gestor do Contrato procederá à análise dos relatórios de recebimento provisório e emitirá o documento de recebimento definitivo do serviço prestado.

VII.29 Após a emissão do recebimento definitivo, o Gestor do Contrato deverá determinar a emissão da nota fiscal pela CONTRATADA.

VII.30 A nota fiscal deverá ser emitida de acordo com o valor indicado pelo Gestor do Contrato, após o recebimento definitivo do serviço, e deverá conter obrigatoriamente:

VII.30.1 Razão social e CNPJ do TRE-RJ;

VII.30.2 Data de emissão;

VII.30.3 O período de referência e a descrição do serviço prestado;

VII.30.4 O número do contrato;

VII.30.5 O valor bruto e os tributos aplicáveis.

VII.31 No prazo de até 1 (um) dia útil após o recebimento da nota fiscal, o Gestor do Contrato deverá atestá-la e encaminhar o processo para pagamento.

VII.32 O atesto da nota fiscal encerra a fase de liquidação da despesa.

VII.33 O Gestor do Contrato deverá encaminhar a nota fiscal para pagamento juntamente com informações sobre eventuais glosas aplicadas por

descumprimento dos Níveis Mínimos de Serviços (NMS/SLA).

Prazo para Pagamento

VII.34 O pagamento será realizado no prazo de 5 (cinco) dias úteis após o atesto da nota fiscal, mediante ordem bancária creditada em conta corrente, conforme a IN GP TRE-RJ nº 04/2023.

VII.35 Quando do pagamento, será efetuada a retenção tributária prevista na legislação aplicável.

VII.36 Quando a CONTRATADA for optante pelo Regime Unificado de Arrecadação de Tributos e Contribuições devidos pelas Microempresas e Empresas de Pequeno Porte (Simples Nacional), para que não sofra a retenção de tributos, a nota fiscal deverá vir acompanhada da declaração de Optante pelo Simples, assinada pelo representante legal da CONTRATADA, na forma do Anexo IV da IN RFB 1.234/2012, com a redação dada pela IN RFB 1.244/12.

VII.37 Na ocasião, será verificada a manutenção das condições de habilitação exigidas no Edital de licitação.

Interrupção e Prorrogação dos Prazos

VII.38 Os prazos serão interrompidos sempre que se faça necessário para a solução de pendências na execução do objeto, identificadas em qualquer etapa da liquidação da despesa ou do saneamento na inconsistência do documento fiscal apresentado pela CONTRATADA.

VII.39 O prazo de qualquer etapa da liquidação de despesa poderá ser prorrogado justificadamente, sempre que se faça necessária a realização de diligências para a comprovação do cumprimento de obrigações contratuais.

VIII - FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR (Art. 6º, Inciso XXIII, Alínea "h", da Lei 14.133/2021)

VIII.1 Modalidade da licitação

VIII.1.1 O fornecedor será selecionado através de procedimento de LICITAÇÃO, na modalidade PREGÃO, sob a forma ELETRÔNICA.

VIII.1.2 A adjudicação do objeto será global, em item único.

VIII.2 Critérios de seleção do fornecedor

VIII.2.1 O critério de seleção do fornecedor será pelo MENOR PREÇO GLOBAL.

VIII.2.2 Não será admitido consórcio, nos termos do artigo 6º da Portaria GP TRE-RJ nº 18/2023.

VIII.2.3 Para fins de elaboração da planilha de custos e formação de preço, será considerado o mês comercial de 30 (trinta) dias.

VIII.3 Habilitação Técnica

VIII.3.1 Comprovação de Capacidade Técnico-Operacional - Para fins de habilitação técnica, a licitante deverá apresentar atestado(s) de capacidade técnica, fornecido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, que comprove(m) ter prestado serviços terceirizados de Tecnologia da Informação compatíveis em características, quantitativos e complexidade com o objeto desta contratação.

VIII.3.2 Parâmetros Qualitativos do Objeto Compatível - O objeto do atestado apresentado deverá contemplar a prestação continuada de serviços de suporte técnico de TI (Central de Serviços / Service Desk / Helpdesk) abrangendo de forma integrada ou concomitante:

VIII.3.2.1 Atendimento e suporte técnico de 1º Nível (remoto);

VIII.3.2.2 Atendimento e suporte técnico de 2º Nível (presencial/infraestrutura de TI, microinformática e redes locais).

VIII.3.3 Parâmetros Quantitativos Mínimos e Temporalidade - O(s) atestado(s) de capacidade técnica deverá(ão) comprovar, cumulativamente:

VIII.3.3.1 Dimensionamento da Equipe: Gestão contínua de, no mínimo, 8 (oito) postos de trabalho especializados na área de suporte de TIC (somatório que atende ao critério de representatividade em relação ao total de postos de suporte técnico especializado desta contratação);

VIII.3.3.2 Prazo de Execução: Prestação dos serviços por período de, no mínimo, 24 (vinte e quatro) meses, em conformidade com o item VIII.3.4 deste Termo de Referência;

VIII.3.3.3 Abrangência do Ambiente Atendido: Atendimento a um parque tecnológico composto por, no mínimo, 1.500 (mil e quinhentos) usuários de TI e 1.300 (mil e trezentas) estações de trabalho (microcomputadores e/ou notebooks).

VIII.3.4 Não será admitida a somatória de períodos concomitantes para fins de comprovação do tempo mínimo de execução, devendo a experiência ser comprovada em período linear não inferior a 24 (vinte e quatro) meses.

VIII.3.5 Alinhamento com Processos ITIL - A licitante deverá comprovar no(s) atestado(s) ou certidão(ões) que executou a gestão do contrato com base nas boas práticas da biblioteca ITIL (V3 ou superior), abrangendo ao menos 5 (cinco) dos seguintes processos de gerenciamento:

VIII.3.5.1 Gerenciamento de Incidentes;

VIII.3.5.2 Cumprimento de Requisições de Serviço;

VIII.3.5.3 Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviço;

VIII.3.5.4 Gerenciamento do Catálogo de Serviços;

VIII.3.5.5 Gerenciamento de Nível de Serviço (SLA/NMS);

VIII.3.5.6 Gerenciamento do Conhecimento;

VIII.3.5.7 Gerenciamento de Eventos.

VIII.3.6 - Somente serão válidos atestados de capacidade técnica expedidos após a conclusão do respectivo contrato ou após decorrido, no mínimo, um ano do início de sua execução, salvo se o contrato houver sido firmado por prazo inferior. Prorrogações contratuais formalizadas por aditivo serão plenamente aceitas.

VIII.3.7 - A licitante deverá disponibilizar todas as informações necessárias à verificação da autenticidade dos atestados. Quando solicitada, apresentará cópia do contrato respectivo, endereço atual da CONTRATANTE e local de execução do objeto, entre outros documentos comprobatórios.

VIII.3.8 Considera-se que "Central de Serviços de Suporte", "Central de Serviços de TI", "Help Desk", "Service Desk", "Suporte de 1° Nível", "Suporte de 2° Nível", "Suporte N1", "Suporte N2", "Suporte de Infraestrutura de TI", "Suporte Computacional", "Suporte de Redes" e "Suporte de Comunicação de Dados" são termos equivalentes, no contexto desta contratação.

VIII.3.9 Serão considerados apenas os atestados que comprovem a experiência da empresa no ramo específico a ser contratado, qual seja, referente a execução de suporte técnico na área de Tecnologia da Informação.

VIII.4 Habilitação Econômico-Financeira

VIII.4.1 Certidão Negativa de Falência e/ou Recuperação Judicial, expedida pelo distribuidor da sede da pessoa jurídica.

VIII.4.2 Balanço Patrimonial, Demonstração de Resultado do Exercício (DRE) e demais demonstrações contábeis dos dois últimos exercícios sociais, comprovando:

VIII.4.2.1 Índices de Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC) e Solvência Geral (SG) superiores a 1 (um);

VIII.4.2.2 Capital Circulante Líquido ou Capital de Giro (Ativo Circulante - Passivo Circulante) de, no mínimo, 16,66% (dezesseis inteiros e sessenta e seis centésimos por cento) do valor anual estimado da contratação;

VIII.4.2.3 Patrimônio Líquido de, no mínimo, 10% (dez por cento) do valor anual estimado da contratação.

VIII.4.3 Empresas constituídas há menos de 2 (dois) anos poderão substituir os demonstrativos pelo balanço de abertura ou do último exercício, desde que atendam a todas as exigências de habilitação.

VIII.4.4 Declaração da licitante, acompanhada da relação de compromissos assumidos, demonstrando que 1/12 (um doze avos) do valor total dos contratos vigentes (com a Administração Pública ou iniciativa privada) não excede o seu Patrimônio Líquido. Diferenças superiores a 10% (para mais ou para menos) em relação à receita bruta da DRE deverão ser expressamente justificadas.

VIII.4.5 Os requisitos elencados visam resguardar o cumprimento das obrigações futuras, em conformidade com os arts. 67 e 69 da Lei nº 14.133/2021 e com as recomendações do Acórdão TCU nº 1214/2013 – Plenário.

IX - ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA (Art. 6º, Inciso XXIII, Alínea “i” e “j”, da Lei 14.133/2021)

IX.1 Unidade Gestora Responsável: Coordenadoria de Infraestrutura - COINF.

IX.2 Ação Orçamentária: Julgamento de Causas e Gestão Administrativa da Justiça Eleitoral.

IX.2.1 Despesa Agregada: Apoio Técnico e Operacional de TIC.

IX.2.2 Natureza da Despesa: Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação.

IX.2.3 Elemento da Despesa: 3390.4011 - Suporte de Infraestrutura de TIC.

IX.3 Código do Item Orçamentário: COI001 e COI002.

IX.4 Código CATSER: 26980.

IX.5 Valor estimado da despesa: O valor estimado da despesa constará em anexo ao Edital.

X - DECLARAÇÃO SOBRE SIGILO DO ORÇAMENTO DA CONTRATAÇÃO:

X.1 Não há restrição de acesso ao orçamento da contratação.

Rio de Janeiro, 23 de novembro de 2026.

MARCOS SOUZA COSTA NEVES KOUDELA
ASSISTENTE III DA COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA

Documento assinado eletronicamente em 23/11/2026, às 13:29, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

JOSE AMARO DOS SANTOS FILHO
COORDENADOR(A) DE INFRAESTRUTURA EM SUBSTITUIÇÃO

Documento assinado eletronicamente em 23/11/2026, às 13:31, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.tre-rj.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **5407902** e o código CRC **7987C4AD**. No momento só é possível efetuar a verificação de autenticidade através da rede interna do TRE-RJ.