



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE MATO GROSSO  
Av. Historiador Rubens de Mendonça, 4750 - Bairro Centro Político e Administrativo  
CEP 78049-941 - Cuiabá - MT - <http://www.tre-mt.jus.br/>

**TERMO DE REFERÊNCIA Nº 0862420/2024**

TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE MATO GROSSO  
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

**TERMO DE REFERÊNCIA**

**1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO**

1.1. Prestação de serviços especializados na área de tecnologia da informação para atividades de suporte técnico à infraestrutura de TI e sustentação de software, mediante alocação de postos de trabalho nas dependências do Tribunal Regional Eleitoral de Mato Grosso, pelo período de 60 (sessenta) meses, admitida prorrogação nos termos da lei, consoante especificações, exigências e prazos constantes deste Termo de Referência.

1.2. Conceituação

- a) GESTOR DO CONTRATO – servidor especialmente designado para exercer a Gestão da Execução do Contrato, representando o Tribunal nos tratos com a empresa contratada.
  - b) FISCAL DO CONTRATO / FISCAL TÉCNICO / COMISSÃO DE FISCALIZAÇÃO / FISCALIZAÇÃO – servidor(es) especialmente designado(s) para exercer o acompanhamento e a fiscalização da execução contratual (fiscalização técnica ou de execução, administrativa e setorial). O termo fiscalização também é empregado para expressar o papel de Gestão;
  - c) ORDEM DE SERVIÇO - documento utilizado pela Administração para a solicitação de serviços agrupados ou não em tarefas e subtarefas, que sinaliza as condições de atendimento (prazo, capacidades, complexidades), o volume e a especialização.
  - d) SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO/STI – unidade administrativa do Tribunal, responsável pela área de TIC.
  - e) COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA COMPUTACIONAL/CIEC – unidade administrativa do Tribunal, responsável pela contratação, e pelas áreas de suporte ao usuário, rede de dados e segurança.
  - f) CHAMADO TÉCNICO – pedido de execução de atividade/subtarefa/tarefa. Ordem de serviço simplificada, geralmente na forma de e-mail ou ticket de sistema específico. Os chamados serão encaminhados aos respectivos técnicos ou a central de serviços responsáveis pela administração de pessoal e atendimento da demanda em nome da empresa a ser contratada, podendo, quando por e-mail, mensagens instantâneas ou sistemas do Tribunal, chegar diretamente ao funcionário contratado.
  - g) VALOR TOTAL DA CONTRATAÇÃO (VTC) – Valor total estimado, calculado conforme Termo de Referência, baseado no tipo e quantidade de postos de trabalho, no montante de diárias e no montante de horas-extras pelo período da contratação.
  - h) MUNICÍPIO SEDE – Município que possui Cartório Eleitoral em seu território.
  - i) MUNICÍPIO TERMO – Município que não possui Cartório Eleitoral em seu território, sendo subordinado à jurisdição de uma Zona Eleitoral com outro município sede.
  - j) UNIDADES DE ATENDIMENTO / UNIDADES DO TRIBUNAL / UNIDADES – Cartórios Eleitorais, Centrais de Atendimento ao Eleitor, Postos Eleitorais e demais locais que possam ser utilizados para atendimento ao eleitor ou para tarefas relativas a Eleições.
  - k) PERÍODO ELEITORAL – Para fins desta contratação, a) período que antecede e o que sucede a data do fechamento do cadastro nacional de eleitores (151 dias antes das eleições); b) período compreendido entre o dia 20 de julho e 19 de dezembro, do ano em que são realizadas eleições; c) noventa dias antes de eleições suplementares; d) trinta dias antes das eleições não oficiais e; e) período de realização de atividade eminentemente eleitoral não ordinária, como revisão do eleitorado e mutirões em locais de difícil acesso.
- 1.3. Classificação
- 1.3.1. O serviço objeto desta contratação são caracterizados como comuns, uma vez que são praticados pelo mercado em escala há vários anos, contando com empresa especializadas dos mais diversos portes.
- 1.3.2. O prazo de vigência da contratação será de dois anos contados da data da publicação do contrato, prorrogável para até 10 anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021.
- 1.3.3. O contrato oferecerá maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à vigência da contratação.

**2. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO**

**2.1. O objeto da contratação está previsto no Plano de Contratações Anual 2024, conforme consta das informações básicas deste termo de referência.**

**2.2. Necessidade**

- 2.2.1. A infraestrutura de TI possui papel imprescindível para o desempenho regular e efetivo da Justiça Eleitoral. Nesse contexto, insere-se a atividade-fim de prestação de atividades jurisdicionais, com suporte da Tecnologia da Informação, para a consubstanciação das ações do TRE-MT, com destaque para aquelas capitaneadas pelo TSE.
- 2.2.2. De forma progressiva, a Justiça Eleitoral é demandada a promover ações cada dia mais desafiadoras no atendimento ao anseio dos cidadãos, e a TI é ferramenta indissociável para atingir esses objetivos. O TSE orquestra os projetos e compete a cada Tribunal Regional Eleitoral a efetivação da tarefa de tornar o processo eleitoral brasileiro mais célere e seguro, o que obriga o investimento em infraestrutura de TI.
- 2.3. Esses projetos exigem da TI a máxima dedicação, pois envolvem sistemas que, além das dificuldades de desenvolvimento, implantação e suporte, necessitarão, quando em produção, manter-se estáveis e com alta performance, pois atenderão a todos os usuários da Justiça Eleitoral e cidadãos brasileiros, por consequência, exigirão alta disponibilidade de pessoal, incluindo finais de semana e feriados.
- 2.4. Para sustentação de sistemas eleitorais, administrativos e judiciais, consiste de parcela de maior relevância a gestão de infraestrutura com tecnologias de virtualização VmWare, bancos de dados Oracle e orquestração de container, micro serviços e integração de dados e APIs RedHat Openshift Integration.
- 2.5. Todas essas tecnologias são disponibilizadas em ambiente datacenter, no TRE-MT.
- 2.6. A par dos requisitos mencionados, salienta-se a necessidade de provisão de todo aparato de segurança contra acessos indevidos, ataques ao ambiente de produção e perdas de informações. Ainda, é indispensável garantir a autenticidade e a integridade de todos os documentos digitais que compoem os processos eletrônicos.
- 2.7. Toda essa demanda, somada à disponibilidade de atendimento às necessidades atuais e futuras das instituições eleitorais, precisa ser mantida pelas unidades de TI desta Justiça Especializada. Por isso, é essencial a continuidade e a evolução dos serviços de apoio especializado às equipes de TI deste Tribunal.
- 2.8. Para tanto, faz-se necessário que a empresa contratada demonstre capacidade e experiência em ambientes de complexidade similar a deste Tribunal.
- 2.9. Cabe ressaltar que essa contratação visa atender as seguintes macro necessidades deste Tribunal:
  - a) Manter e evoluir a infraestrutura de Tecnologia da Informação (TI) deste Tribunal, garantindo o uso efetivo dos recursos computacionais (computadores, equipamentos periféricos, redes físicas de dados e sem fio, canais de comunicação entre o TRE, os Cartórios Eleitorais e o TSE, acesso à Internet, centro de dados, urnas eletrônicas, entre outros);
  - b) Manter e evoluir a segurança das informações, garantindo a confidencialidade, integridade, disponibilidade, autenticidade e legalidade desses ativos;

- c) Garantir a alta disponibilidade, a alta performance e a transparência das informações públicas institucionais e dos serviços aos cidadãos por meio dos diversos sistemas da Justiça Eleitoral (JE);
- d) Apoiar os processos de avanço tecnológico referentes à infraestrutura dos sistemas eleitorais e judiciais, dentre os quais os mais relevantes dizem respeito ao Cadastro Biométrico de Eleitores, Processo Judicial Eletrônico - PJe e Identificação Civil Nacional - ICN;
- e) Suportar os usuários de recursos e serviços computacionais deste Tribunal (apoio aos usuários de TI, apoio às sessões plenárias, apoio no atendimento por plantões às eleições suplementares e comunitárias, preparação para participação em testes de campo, entre outros), garantindo a eficiência desses recursos; e
- f) Garantir os serviços de apoio às equipes de gestão de infraestrutura de Tecnologia da Informação deste Tribunal.
- 2.10. Atualmente, os serviços de suporte às equipes de gestão de infraestrutura tecnológica da Justiça Eleitoral, que garantem, em parte, a missão da STI, são mantidos por intermédio do Contrato TRE-MT nº 22/2020.

## 2.11. Gestão de Riscos

2.12. A fase do planejamento desta contratação buscou levantar e analisar os riscos envolvidos, evidenciando, por meio do item XII do Estudo Técnico Preliminar (ETP), todos os elementos e ações necessárias à mitigação dos riscos e, conseqüentemente, ao sucesso da execução dos serviços de TI, conforme as expectativas levantadas.

## 3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO CONSIDERADO O CICLO DE VIDA DO OBJETO E A ESPECIFICAÇÃO DOS SERVIÇOS

3.1. O objeto pretendido pela contratação resultante deste Termo de Referência será realizado por meio da prestação de serviços mediante alocação de profissionais em Postos de Trabalho, com aplicação de **Gestão de Nível de Serviço (GNS)** especificada no Capítulo 17 deste Termo de Referência, respeitando-se os perfis e quantitativos máximos estabelecidos na tabela a seguir.

3.2. Os profissionais serão alocados em Postos de Trabalho, à cada emissão de Ordem de Serviço (OS), observados os perfis profissionais indicados na tabela a seguir:

3.2.1. **Tabela Base I - Limites:** Quantidade máxima de postos possíveis.

CÓD.	CARGO	CH	SALÁRIO BASE	QTD
P1	Analista de Infraestrutura de TIC Sênior – AIT SÊNIOR	40	R\$ 10.500,00	3
P2	Analista de BI Sênior – ABI SÊNIOR	40	R\$ 10.000,00	2
P3	Analista de DevOps Pleno – ADEV PLENO	40	R\$ 7.200,00	4
P4	Gerente Técnico (Preposto) - GTP	40	R\$ 7.155,37	1
P5	Gestora(o) da Central de Serviços – GSS	40	R\$ 7.155,37	1
P6	Administrador de Serviços e Plataformas - ASP	40	R\$ 8.243,68	4
P7	Administrador e Suporte de Infraestrutura Pleno - ASI PLENO	40	R\$ 4.768,07	4
P8	Administrador e Suporte de Infraestrutura Sênior - ASI SÊNIOR	40	R\$ 5.516,95	3
P9	Técnico de Suporte a Usuários de Informática - SUI	40	R\$ 3.610,75	5
P10	Auxiliar de Processos Administrativos Pleno - APA PLENO	40	R\$ 2.838,79	2
P11	Auxiliar de Processos Administrativos Sênior - APA SÊNIOR	40	R\$ 3.610,75	1

**Total máximo: 30 postos.**

3.2.2. Os valores salariais previstos nesta tabela estão adequados às exigências de habilitação/experiência para os profissionais que serão alocados, haja vista as peculiaridades do ambiente tecnológico da Justiça Eleitoral, o qual está inserido em balizamentos legais específicos.

3.2.3. Estimativa para a ordem de serviço inicial: **Tabela Base II – Ordem de serviço inicial** (estimativa):

CARGO	CH	QTD
Analista de Infraestrutura de TIC Sênior – AIT SÊNIOR	40	2
Analista de BI Sênior – ABI SÊNIOR	40	1
Analista de DevOps Pleno – ADEV PLENO	40	3
Gerente Técnico (Preposto) - GTP	40	1
Gestora(o) da Central de Serviços – GSS	40	1
Administrador de Serviços e Plataformas - ASP	40	3
Administrador e Suporte de Infraestrutura Pleno - ASI PLENO	40	3
Administrador e Suporte de Infraestrutura Sênior - ASI SÊNIOR	40	2
Técnico de Suporte a Usuários de Informática - SUI	40	4
Auxiliar de Processos Administrativos Pleno - APA PLENO	40	1
Auxiliar de Processos Administrativos Sênior - APA SÊNIOR	40	1

**Total: 22 postos.**

3.2.4. Quantitativo mínimo de postos que deverão sempre permanecer alocados: **Tabela Base III – Alocação Mínima:**

CARGO	CH	QTD
Analista de Infraestrutura de TIC Sênior – AIT SÊNIOR	40	2
Analista de BI Sênior – ABI SÊNIOR	40	1
Analista de DevOps Pleno – ADEV PLENO	40	1
Gerente Técnico (Preposto) - GTP	40	1
Gestora(o) da Central de Serviços – GSS	40	1
Administrador de Serviços e Plataformas - ASP	40	3
Administrador e Suporte de Infraestrutura Pleno - ASI PLENO	40	3
Administrador e Suporte de Infraestrutura Sênior - ASI SÊNIOR	40	3
Técnico de Suporte a Usuários de Informática - SUI	40	3
Auxiliar de Processos Administrativos Pleno - APA PLENO	40	0
Auxiliar de Processos Administrativos Sênior - APA SÊNIOR	40	1

**Total: 19 postos.**

3.3. Os profissionais a serem alocados nos Postos de Trabalho terão como base salarial (Salário Base) **mínima**, os valores informados na **Tabela Base I - Limites** (item anterior). A referida tabela decorre de pesquisa de mercado dos valores salariais praticados pelas empresas e são necessários para manter o nível e a qualidade dos serviços atualmente prestados no Tribunal, consoantes justificativas apresentadas no ETP.

3.3.1. Os salários dos profissionais a serem alocados não poderão ser inferiores aos discriminados na **Tabela Base I - Limites**, haja vista as peculiaridades das atividades desenvolvidas no Tribunal, o público a ser atendido e a legislação eleitoral específica em que as atividades estão inseridas, além da prática salarial adotada no mercado. **Todavia, é de responsabilidade da empresa a ser contratada apresentar proposta com valores superiores, se verificar que esses apresentados não serão suficientes para entregar postos de trabalhos com as qualificações exigidas.**

3.4. Os serviços serão medidos com base em um conjunto de indicadores e metas conforme descrito neste Termo de Referência, e deverão, onde aplicável, seguir os requisitos especificados no **Anexo I-VI (ITENS DE MONITORAMENTO E CONTROLE - IMC)** deste Termo de Referência.

3.5. Os perfis profissionais a serem atendidos estão detalhados no **Anexo I-III (PERFIS PROFISSIONAIS E FORMAÇÃO DO PROFISSIONAL - IFP)** deste Termo de Referência.

- 3.6. A dinâmica do ambiente de tecnologia da informação do Tribunal, seja pela inserção de novas tecnologias de desenvolvimento e de gestão da infraestrutura, seja pela incorporação de novos equipamentos e ferramentas, exigirá do quadro técnico da empresa a ser contratada capacitações frequentes.
- 3.6.1. Sempre que uma lacuna de conhecimento técnico for identificada, a fiscalização demandará ao preposto que apresente um plano de capacitação com vista a habilitar seus técnicos para as novas competências.
- 3.6.2. O plano a ser apresentado deverá ser submetido à aprovação da **fiscalização técnica**.
- 3.6.3. Os custos serão de inteira responsabilidade da empresa a ser contratada.
- 3.6.4. Estima-se, para fins de parâmetro de custos, no mínimo, a realização de duas capacitações de 40 horas aulas por posto, por ano, ou frações de capacitação equivalente.
- 3.7. A alocação de profissionais será realizada mediante a abertura de Ordens de Serviço (OS) conforme modelos constantes no **Anexo I-IV (MODELOS DE ORDEM DE SERVIÇO)** deste Termo de Referência, que indicarão, pelo menos, os perfis profissionais e a quantidade de profissionais a serem disponibilizados para a realização dos serviços, conforme **Modelo de Execução Contratual**, definido no capítulo 5 deste Termo de Referência.
- 3.8. A relação entre os servidores do Tribunal e os membros das equipes da contratada não será de subordinação hierárquica. A interação entre esses profissionais consistirá, essencialmente, na troca de informações necessárias à adequada prestação do serviço. Por isso, o preposto da contratada, deverá acompanhar o andamento dos trabalhos e se manifestar no caso de eventual desvio nessa relação entre os servidores do Tribunal e os profissionais da contratada.
- 3.8.1. **A critério da empresa a ser contratada, o Gerente Técnico poderá acumular o encargo de preposto, desde que sem ônus adicional para o Tribunal e que atende aos requisitos para tanto.**

#### **4. RESUMO DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO**

##### **4.1. Requisitos de Negócio:**

- 4.1.1. Comprovar capacidade de fornecimento de pessoal capacitado para manutenção da infraestrutura de TIC de entidades no porte similar ou superior ao do Tribunal;
- 4.1.2. Comprovar capacidade financeira para arcar com os gastos e encargos trabalhistas relativos a, pelo menos, duas vezes o valor mensal da folha de pagamentos, abstraído da proposta ofertada na fase de licitação;

##### **4.2. Requisitos de Capacitação**

- 4.2.1. Os postos de trabalho a serem fornecidos deverão receber capacitações periódicas na forma deste Termo de Referência.

##### **4.3. Requisitos Legais**

- 4.3.1. O presente processo de contratação deve estar aderente à Constituição Federal, à Lei nº 14.133/2021, à Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD), Decreto 10.024, de 20 de setembro de 2019, e a outras legislações aplicáveis.

##### **4.4. Requisitos de Manutenção**

- 4.4.1. Há necessidade de realização de manutenções (corretivas/preventivas/adaptativa/evolutiva) nas soluções de TIC em funcionamento no Tribunal, visando à manutenção da disponibilidade delas. Tal atividade é inerente ao objeto da contratação e será de responsabilidade da empresa contratada, razão pela qual, a empresa deverá ser especializada em prover pessoas, mas também soluções de TIC em ambientes corporativos.

##### **4.5. Requisitos Temporais**

- 4.5.1. O tempo de solução dos chamados e incidentes de TIC será valorado como índice para cálculos de eficiência na contratação.
- 4.5.2. Para manter-se dentro do tempo de GNS (ANS) a empresa poderá valer-se de força de trabalho de pessoas não alocadas no Tribunal, desde que previamente aprovadas pela Gestão do Contrato.
- 4.5.3. Na contagem dos prazos estabelecidos neste Termo de Referência, quando não expressados de forma contrária, excluir-se-á o dia do início e incluir-se-á o do vencimento, excetuando-se os casos de incidentes e chamados técnicos, para os quais se incluirá também o dia de início.
- 4.5.4. Todos os prazos citados, quando não expresso de forma contrária, serão considerados em dias corridos, ressaltando que serão contados os dias a partir da hora em que ocorrer o incidente até a mesma hora do último dia, conforme os prazos.
- 4.5.5. Os requisitos de prazos serão tratados neste documento no tópico que trata sobre a GNS.

##### **4.6. Requisitos de Segurança e Privacidade**

- 4.6.1. A solução deverá atender aos princípios e procedimentos elencados na Política de Segurança da Informação do Tribunal, e será responsabilidade da empresa contratada capacitar seus funcionários sobre ela, bem ainda a responder por danos decorrente do vazamento ou mau uso dos privilégios de acesso.

##### **4.7. Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais**

- 4.8. A empresa a ser contratada deverá ser conhecedora das normas básicas de conduta em ambientes formais, tal como o Tribunal e deverá capacitar seus funcionários para o perfeito entendimento das normas de comportamento e conduta.

##### **4.9. Requisitos da Arquitetura Tecnológica**

- 4.9.1. Os serviços deverão ser executados observando-se as diretrizes de arquitetura tecnológica estabelecidas pela área técnica do Tribunal.
- 4.9.2. A adoção de tecnologia ou arquitetura diversa deverá ser autorizada previamente pela Gestão do Contrato. Caso não seja autorizada, é vedado à Contratada adotar arquitetura, componentes ou tecnologias diferentes daquelas definidas **pelo Tribunal**.

##### **4.10. Requisitos de Garantia e Manutenção**

- 4.10.1. O prazo de garantia contratual dos serviços será de, no mínimo, três meses, contado a partir do primeiro dia útil subsequente à data da conclusão da atividade, fechamento do chamado ou solução do incidente.

##### **4.11. Requisitos de Experiência Profissional**

- 4.11.1. Todos os serviços deverão ser prestados por técnicos devidamente capacitados. Por isso, serão exigidos requisitos de experiência profissional para a presente a contratação e/ou com certificação profissional.

##### **4.12. Requisitos de Metodologia de Trabalho**

- 4.12.1. A execução dos serviços está condicionada ao recebimento pelo Contratado de Ordem de Serviço (OS) emitida pela Gestão do Contrato.
- 4.12.2. A OS indicará o serviço, a quantidade e a localidade na qual os deverão ser prestados.
- 4.12.3. O Contratado deve fornecer meios para contato e registro de ocorrências consoante tópico sobre a comunicação deste documento (especialmente sobre a implantação da ferramenta GLPI ou similar).
- 4.12.4. A execução do serviço deve ser acompanhada pelo Gerente Técnico e/ou pelo Fiscal Técnico, que darão ciência de eventuais acontecimentos à Gestão do Contrato.

- 4.13. Os Requisitos de Segurança da Informação e Privacidade são pré-requisitos para a entrega dos serviços a serem contratados. Por isso, além daqueles que estão descritos neste documento, se aplicam os aconselhados pelos principais frameworks do mercado: ITIL, ISO e COBIT.

##### **4.14. Vistoria**

- 4.14.1. A princípio, não há necessidade de realização de avaliação prévia do local de execução dos serviços.
- 4.14.2. Todavia, caso a empresa licitante deseje fazê-lo, poderá agendar por meio do e-mail [ciecc@tre-mt.jus.br](mailto:ciecc@tre-mt.jus.br), para o horário de funcionamento do Tribunal em datas que não coincidam com termos de prazos eleitorais, a partir da publicação do Edital até dois dias antes da licitação.
- 4.14.3. Para a vistoria, o representante legal da empresa ou responsável técnico deverá estar devidamente identificado, apresentando documento de identidade civil e documento expedido pela empresa comprovando sua habilitação para a realização da vistoria, e estar de posse do Edital.
- 4.14.4. A vistoria técnica não se presta a responder dúvidas ou aclarar expressões contidas no Edital.
- 4.14.5. A não realização da vistoria não poderá embasar posteriores alegações de desconhecimento das instalações, dúvidas ou esquecimentos de quaisquer detalhes dos locais da prestação dos serviços, devendo o contratado assumir os ônus dos serviços decorrentes.

##### **4.15. Sustentabilidade**

- 4.15.1. Além dos critérios de sustentabilidade eventualmente inseridos na descrição do objeto e no tópico específico deste Termo de Referência, devem ser atendidos os requisitos, que se baseiam no Guia Nacional de Contratações Sustentáveis do CNJ.

##### **4.16. Indicação de marcas ou modelos (Art. 41, inciso I, da Lei nº 14.133, de 2021):**

- 4.16.1. As marcas e modelos informados neste Edital se referem a tecnologias em uso pelo Tribunal, ou pelo TSE, ou ainda, padrões de mercado que poderão vir a serem usados/adquiridos.

##### **4.17. Subcontratação**

- 4.17.1. Não é admitida a subcontratação do objeto contratual.

##### **4.18. Garantia da Contratação**

- 4.18.1. Será exigida a garantia da contratação de que tratam os arts. 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021, no percentual e condições descritas nas cláusulas do contrato.
- 4.18.2. Em caso de opção pelo seguro-garantia, a parte adjudicatária deverá apresentá-la, no máximo, até a data de assinatura do contrato.

- 4.18.3. A garantia, nas modalidades caução e fiança bancária, deverá ser prestada em até 10 dias úteis após a assinatura do contrato.
- 4.18.4. O contrato oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à garantia da contratação.

#### 4.19. Definição dos mecanismos de comunicação

- 4.19.1. A formalização dos contatos entre a empresa (Preposto, Gerente Técnico e/ou representante) e o Tribunal (Administração, Secretário da STI, Fiscalização e Gestão do Contrato) se dará por e-mail e, em caso de reuniões, pelas atas e/ou gravações delas.
- 4.19.2. As respostas formais à administração deverão ser encaminhadas na forma de ofício por e-mail ou por meio da unidade de protocolo.
- 4.19.3. Serão ainda considerados mecanismos formais de comunicação para a operacionalização dos trabalhos no âmbito interno do contratante:
- As Ordens de Serviço (OS);
  - As Autorizações de Viagens;
  - Os documentos eletrônicos processados pelas ferramentas informatizadas de suporte e controle de demandas definidas pelo contratante, desde que possam assegurar a identificação dos responsáveis;
- 4.19.4. Para a formalização por mensagem eletrônica, a empresa contratada deverá se utilizar do endereço de e-mail por ela informado no momento da assinatura do contrato, sendo que a comunicação será considerada recebida após a confirmação de entrega automática encaminhada pelo sistema MS Outlook, independentemente de confirmação de recebimento por parte da contratada, ficando sob a sua responsabilidade a verificação periódica da conta de e-mail.
- 4.19.5. Outros meios formais de comunicação poderão ser acordados, exclusivamente para processos operacionais, desde que ratificados por ata de reunião em comum acordo entre o contratante e a contratada.
- 4.19.6. As comunicações formais de todas as ocorrências positivas e negativas deverão compor o Registro Eletrônico de Ocorrência da Contratação.
- 4.19.7. A periodicidade das reuniões técnicas e administrativas com a empresa contratada será definida pela Fiscalização, conforme necessidade da contratação, inclusive as extraordinárias.

### 5. MODELO DE EXECUÇÃO CONTRATUAL

- 5.1. A Ordem de Serviço (OS) é o instrumento administrativo legal que autoriza a alocação de profissionais com vistas à prestação de serviços e a qual servirá de consulta base para fins de recebimento provisório, definitivo e faturamentos.
- 5.1.1. As despesas relacionadas em uma OS deverão estar amparadas em notas de empenhos com saldos equivalentes ou por estimativa.
- 5.1.2. Uma OS pode tratar de mais de um exercício financeiro e deverá contar com empenhos específicos para cada, a cada ano.
- 5.2. A execução dos serviços ocorrerá sob demanda, mediante a abertura de OS por parte da fiscalização técnica contratual, em conformidade com as necessidades do Tribunal ao longo da contratação.
- 5.3. Uma OS só será considerada válida após a aprovação e autorização da **fiscalização técnica** e da ciência do preposto ou do Gerente Técnico da empresa contratada.
- 5.4. A gestão do processo de demandas de todas as OS (registro e controle) e seus serviços deverão ser realizadas por meio de sistemas informatizados.
- 5.5. Os sistemas de controle de prestação de serviços **deverão ser implantados pela empresa contratada** (sem ônus adicional para o Tribunal) e estarem aderentes aos padrões tecnológicos de execução do Contrato, podendo, a critério do Tribunal, serem utilizadas soluções próprias.
- 5.6. As OS deverão ser recebidas pelo Gerente Técnico e Preposto ou pelo Preposto (a critério da empresa a ser contratada), que deverá atuar como responsável pelo acompanhamento da OS, com as responsabilidades previstas no Capítulo 14 deste Termo de Referência.
- 5.7. A empresa contratada somente poderá recusar-se a executar os serviços demandados em uma OS se eles, comprovadamente, estiverem fora do escopo de atendimento estabelecido no Contrato. De outra forma, incorrerá nas sanções previstas no Edital e seus anexos.
- 5.8. Para toda OS recebida, até o limite dos prazos contratuais, a empresa contratada deverá disponibilizar os profissionais em quantitativos, bem como compatibilizar-se por gerar os artefatos encomendados de acordo com os respectivos cronogramas, entregando produtos dentro dos padrões de qualidade e de compatibilidade técnica, conforme as metodologias, abordagens, procedimentos, métodos e padrões adotados no Tribunal referenciados neste Termo de Referência.
- 5.9. A OS será composta de 03 (três) partes:
- 5.9.1. **Parte 01 – Abertura:** Antecede a execução do serviço e é destinada a formalizar as demandas do Tribunal, descrevendo:
- o número da OS;
  - os serviços a serem realizados,
  - os perfis profissionais requeridos: a quantidade de profissionais por perfil;
  - o período de execução e a data da abertura;
  - a classificação dos serviços;
  - a vinculação orçamentária;
  - Informações adicionais tais como anexos e referências, prazos específicos, previsão de entregas parciais etc.;
  - a autorização da **fiscalização técnica** e a ciência do preposto da Contratada.
- 5.9.2. **Parte 02 – Recebimento e Alocação de Profissionais:** Andamento resultante da “**Parte 01 – Abertura**” da OS. Também antecede a execução do serviço.
- É destinada a formalizar os dados dos profissionais que executarão as atividades descritas na Parte 01.
  - Deverá ser recebida pela empresa contratada no prazo de até cinco dias úteis.
  - O prazo para início dos serviços, recebida a OS, será de trinta dias, e todos os profissionais requeridos deverão estar alocados no início dos serviços.
  - Durante a fase de seleção dos profissionais para a alocação na OS, os dados de perfil e formação do candidato poderão (a critério da empresa a ser contratada) ser encaminhados para a fiscalização para análise, bem como os IFPs.
  - Iniciado os serviços, os funcionários que não apresentarem os conhecimentos práticos, as capacitações e demais condições exigíveis para a prestação de serviços no Tribunal, deverão ser substituídos pela empresa contratada em até 5 dias.
- 5.9.3. **Parte 03 – Execução, Avaliação e Fechamento:** Registra a execução efetiva dos serviços demandados na Parte 01 da OS e, finalizada a execução:
- Descreve as entregas realizadas, o valor executado (apurado mensalmente), os dados da avaliação e questões relativas ao cumprimento dos prazos da OS;
  - Deverá possibilitar a pagamento mensal relacionado à folha de pagamento dos funcionários alocados e o lucro da empresa, sob o qual incidirá a Glosa prevista no GND;
  - Além disso, a partir do cumprimento das exigências de qualidade a partir **Gestão de Nível de Serviço (GNS)**, deverá aferir o atendimento da correta alocação dos profissionais;
  - Por fim, quanto às inconformidades que não configurem descumprimento da contratação, nortear a aplicação de glosas.
- 5.9.4. O fechamento da OS será realizado pela **fiscalização técnica** e pelo preposto da empresa contratada, nesta fase deverão ser juntas todas as informações complementares, necessárias para o registro e auditoria da execução.
- 5.9.5. A emissão da OS será de responsabilidade exclusiva do Tribunal.
- 5.9.6. Os prazos de vencimento das OS deverão estar contidos no prazo de vigência da contratação e a prorrogação do contrato permitirá a à equipe de fiscalização a prorrogação da OS ou a expedição de uma nova.
- 5.9.7. Para cada OS aberta:
- A empresa contratada deverá fornecer à fiscalização informações detalhadas sobre o andamento e execução dos serviços, mantendo-as atualizadas e prontamente disponíveis durante toda a vigência do contrato.
  - A Contratada obriga-se, conforme descrito neste Termo de Referência, a incluir e manter atualizados todos os dados, procedimentos, lições apreendidas, documentos e quaisquer outros tipos de informações necessárias à execução de procedimentos técnicos referentes aos produtos e serviços prestados a partir de cada uma das OS;
  - A Contratada deverá realizar as verificações de atendimento aos requisitos dos serviços demandados em OS e à GNS estabelecidos neste Termo de Referência antes de sua entrega, cabendo posteriormente ao Tribunal o recebimento provisório e definitivo da OS conforme os prazos contratuais.
  - Caso os serviços executados ou os produtos gerados não atendam aos requisitos e/ou à qualidade exigida, conforme a GNS estabelecida neste Termo de Referência, a fiscalização técnica deverá fazer os apontamentos necessários, para a aplicação das sanções cabíveis, conforme penalidades estabelecidas no contrato.
  - Os custos decorrentes das correções das inconformidades de um artefato, produto ou serviço apontadas pelo Contratante correrão por conta da Contratada, exceto se a causa da inconformidade for de responsabilidade exclusiva ou compartilhada do Contratante, devidamente comprovada.
  - No caso de responsabilidade compartilhada, os custos decorrentes das correções serão proporcionais ao percentual de contribuição de cada uma das partes para a geração das inconformidades.
  - A priori* o percentual de contribuição das partes será de 50%, e caso seja necessário redefinição do percentual, este será estabelecido por meio de negociação a ser realizada entre o **fiscal técnico** do Tribunal e o preposto da empresa contratada, devendo estar registrado no campo de observações da Parte 3 da OS.

- h) O dia da semana padrão para refazimento dos serviços será o Sábado, no período matutino, e os custos deverão correr por conta da empresa contratada.
- i) O não cumprimento dos prazos determinados na OS sujeitará a Contratada às penalidades previstas no contrato.
- 5.10. Uma OS será encerrada (fechada) quando todos os serviços a ela associados estiverem finalizados e/ou quando atingido o prazo de execução.
- 5.10.1. Serviços não finalizados no prazo não impedirão o fechamento da OS devendo, neste caso, haver a indicação das inconsistências verificadas no campo de observações da Parte 03 da OS.
- 5.11. A qualquer tempo antes do encerramento uma OS poderá ser revista.
- 5.11.1. A revisão da OS deverá ser aprovada pelo Tribunal e pela empresa contratada.
- 5.11.2. Caso a revisão repercuta na alocação de novos perfis profissionais, o prazo para os ajustes da realocação necessária a execução dos serviços solicitados será o mesmo daquele admitido para início da execução da OS
- 5.11.3. Caberá à Contratada avaliar se a revisão da OS emitida afetará o seu prazo de realização e, se for o caso, solicitar a ampliação do prazo inicial demonstrando tecnicamente a impossibilidade de se concluir o serviço no prazo determinado. A fiscalização técnica deverá se manifestar quanto à concordância ou não com a justificativa para ampliação do prazo inicial.
- 5.12. Os prazos de execução dos serviços em uma OS somente poderão ser alterados com a anuência do Secretário de Tecnologia da Informação a partir de parecer fundamentado da equipe de fiscalização.
- 5.13. O atendimento parcial aos serviços previstos na OS poderá ser aceito, a critério da Fiscalização Técnica do Tribunal, com pagamento referente apenas ao que foi devidamente entregue e aferido, sem prejuízo do disposto nos requisitos para recebimento provisório e definitivo e penalidades contratuais cabíveis.
- 5.13.1. Mensalmente serão realizados pagamentos e retenções relativamente ao pessoal disponibilizado, bem como será pago também a parcela de lucro após a dedução das glosas, tudo de forma proporcional à Ordem de Serviço respectiva.
- 5.14. Sem prejuízo de recurso à Administração do Tribunal, na hipótese de a empresa contratada não concordar com as condições estabelecidas na OS, ela poderá, no prazo de recebimento (cinco dias úteis), apresentar uma proposta alternativa de execução, devidamente justificada e fundamentada tecnicamente (juntada a documentação técnica pertinente para validação).
- a) Caso haja concordância e a exclusivo critério da Fiscalização Técnica, a OS será reemitida e os prazos considerados interrompidos.
- b) Mantida a OS original não haverá suspensão dos prazos, excetuando aquele necessário para a primeira avaliação da proposta de alteração recebida, por parte da Fiscalização Técnica.
- 5.15. Ainda que já encerrada, uma OS poderá ser objeto de auditoria e/ou análise detalhada pelo Tribunal.
- 5.15.1. Caso sejam observadas incorreções na OS auditada/analisa, poderão ser solicitados ajustes nos serviços entregues, sem prejuízo da aplicação de glosas e/ou penalidades previstas no contrato.
- 5.16. Considerando que os serviços prestados deverão ser entregues com garantia contra falhas na execução nos termos deste documento, aqueles executados em caráter de garantia não poderão prejudicar os demais serviços em execução que atendem às OS abertas.
- 5.16.1. Os serviços serão realizados em conformidade com as metodologias utilizadas pelo Tribunal, descritas no ANEXO I – XI: REQUISITOS DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS.

## 6. DETALHAMENTO: CENTRAL DE SERVIÇOS

- 6.1. Constituirá a **Central de Serviços** do Tribunal, a reunião de todas as supervisões e o apoio administrativo objetos desta contratação, independentemente de suas localizações físicas, sendo:

CÓD.	SUPERVISÃO	GERÊNCIA DE SUPORTE
GECEM	GERÊNCIA DA CENTRAL	COORD. INFRAESTRUTURA COMPUTACIONAL
SSC	SUPERVISÃO DE SOLUÇÕES COOPERATIVAS	COORD. SOLUÇÕES CORPORATIVAS
SSE	SUPERVISÃO DE APOIO AO ALISTAMENTO ELEITORAL	COORD. SISTEMAS ELEITORAIS E/OU SEÇÃO DE CADASTRO
SRS	SUPERVISÃO DE REDES DE DADOS E SEGURANÇA	SEÇÃO DE GERÊNCIA DE REDES E/OU ASSESSORIA DE INOVAÇÃO
SEO	SUPERVISÃO DE SUPORTE ESPECIALIZADO E OPERACIONAL	SEÇÃO DE SUPORTE OPERACIONAL
SSU	SUPERVISÃO DE SUPORTE AO USUÁRIO	HELP DESK

- 6.1.1. A princípio, o Gerente Técnico responderá por todas as supervisões (agrupamento).
- 6.1.2. Após o início da contratação o Gestor do Contrato poderá encaminhar ao Secretário da STI proposta de reagrupamento das supervisões.
- 6.2. Pelo menos uma ordem de serviços (Ordem de Serviço Ordinária) deverá garantir o funcionamento constante da Central de Serviços durante toda a vigência do contrato.
- 6.3. São papéis e tarefas a serem desempenhadas pelas Central de Serviços, sem a necessidade de serem explícitas na Ordem de Serviço:
- a) Prestar serviços de atendimento e suporte em todos os níveis, para os chamados (incidentes e requisições de serviço), registrando-os por meio do *help desk* (supervisão de suporte ao usuário);
- b) Realizar pesquisas com periodicidade mínima semestral de satisfação com os usuários. A partir daí, gerar relatórios gerenciais e encaminhar para a gestão do contrato;
- c) Produzir informações operacionais sobre os serviços prestados;
- 6.4. O Tribunal poderá redimensionar capacidade da Central de Atendimento conforme a demanda por tarefas por meio de alteração ou emissão de nova OS.
- 6.5. A Central de Serviço receberá chamado técnicos – geralmente oriundos de usuários de TIC do Tribunal –, e requisições de serviços, encaminhadas pelas chefias das Gerências de Suporte. O registro das requisições de serviço poderá seguir trâmite próprio dentro de cada gestão de suporte.
- 6.6. No caso de requisição de serviços específicos e conhecidos ou chamados da mesma natureza, a requisição poderá ser aberta diretamente na supervisão afim, ficando ela responsável pelo tratamento dele até o fechamento.
- 6.6.1. Da mesma forma, requisições direcionadas a supervisões de áreas específicas, abertas no *help desk*, poderão ser escalonadas sem tratamento, após o registro, de maneira direta, à supervisão responsável, de forma transparente para o usuário.
- 6.7. Ainda que o Tribunal não tenha formalmente implantando todas as boas práticas recomendadas pela ITIL, caberá a Central de Serviços responder naquele padrão.
- 6.8. A Central de Serviço responderá também por tarefas genéricas não necessariamente descritas em um Catálogo de Serviços ou na Ordem de Serviço Ordinária, que versem sobre atividades simples e cotidianas, como o atendimento de ligações telefônicas e o repasse de informações simples aos usuários (por e-mail, telefone, sistemas de mensagerias diversos etc.). Além disso, as demais responsabilidades descritas neste documento, como controles e relatórios, também serão de responsabilidade da empresa a ser contratada, independentemente da abertura de chamados.
- 6.9. Será obrigação da Central de Serviços:
- 6.9.1. Elaborar e atualizar procedimentos de atendimento sobre incidentes, requisições de serviço e erros conhecidos, submetendo-os à apreciação da unidade responsável para análise sobre a pertinência de inclusão, adaptação e atualização da base de conhecimento;
- 6.9.2. Esclarecer dúvidas e orientar usuários a respeito da utilização, disponibilidade, instalação e configuração de software, aplicativos, sistemas de informação, equipamentos, normas e procedimentos sobre o ambiente tecnológico do Tribunal e seu uso;

- 6.9.3. Contatar o usuário demandante para obter maiores informações, se necessário, e prestar a devida orientação.
- 6.9.4. Contatar as equipes internas da área de TI do TRE-MT para auxílio no diagnóstico ou solução do chamado do usuário, se necessário, tanto quanto nas requisições de serviço.
- 6.10. Contatar outras equipes ou prestadores de serviço do Tribunal, que porventura possuam correlação com o incidente, problema ou requisição de serviço a ser tratada, se necessário.
- 6.10.1. Correlacionar incidentes a fim de colaborar para a identificação de sua causa raiz.
- 6.10.2. Minimizar o impacto dos incidentes que possam ser prevenidos, aplicando uma solução de contorno documentando/escalando e relacionando a um problema.
- 6.10.3. Atuar como multiplicador das informações recebidas nos treinamentos e reciclagens para os profissionais das demais equipes da central de serviços, bem como ministrar treinamentos de TIC ao pessoal interno quando solicitada.
- 6.10.4. Repassar conhecimentos a respeito de questões relativas à Central de Serviços para as equipes internas, bem como para outras empresas na futura transição dos serviços, próximo ao término da contratação.
- 6.10.5. Escalar os chamados não resolvidos para os níveis de suporte superiores ou para fornecedores de serviços e produtos de TIC contratados pelo Tribunal (após autorização do servidor responsável no TRE), sempre que for o caso.
- 6.10.6. Fornecer suporte presencial a sistemas informatizados, equipamentos de TIC e seus respectivos periféricos, inclusive no ambiente de Datacenter do Tribunal.
- 6.10.7. Apoiar o Gestor do Contrato na atualização do Catálogo de Serviços, das Ordens de Serviço e na definição dos processos de trabalho.
- 6.10.8. Realizar a implantação, realização de testes e documentação dos sistemas.
- 6.10.9. Elaboração de material visual digital e desenvolvimento de interfaces gráficas para sistemas Web de uso cotidiano para soluções de problemas pontuais, com criação de identidade visual, não se confundindo com desenvolvimento de software.
- 6.10.10. Gerar consultas e relatórios.
- 6.10.11. Tratar dos Sistemas Eleitorais:
- Planejamento, teste e avaliação dos ambientes para operacionalização dos sistemas eleitorais;
  - Monitoramento das funcionalidades e dos usos;
  - Operação, parametrização e configurações;
  - Acompanhamento do ciclo de vida dos Sistemas Eleitorais, independentemente da abertura de chamado ou da requisição de serviços.
- 6.10.12. Votação informatizada:
- Auxiliar no processo que trata da manutenção preventiva de urnas eletrônicas;
  - Gerenciar as mídias eletrônicas de votação;
  - Realizar treinamentos de operação da urna eletrônica;
  - Prestar suporte à preparação das urnas eletrônicas para a votação;
  - Participar do processo de aceite de urnas eletrônicas e seus acessórios e suprimentos.
- 6.10.13. Gerir o conteúdo e parametrização de ferramenta de ensino à distância.
- 6.11. A partir do que se depreende como atividades comuns de uma Central de Serviços têm-se as principais tarefas a serem executadas pela empresa a ser contratada da seguinte forma:
- O primeiro nível de atendimento em regra, será realizado pelo *help desk*, que atuará como ponto único de contato entre os usuários de TI e as áreas técnicas do Tribunal, excetuando as tarefas específicas das supervisões;
  - Incumbe ao *help desk* registrar todas as ocorrências dos usuários e seus detalhes, alocando corretamente sua prioridade e categoria, bem como efetuar o seu acompanhamento desde o registro até a solução, mantendo o status atualizado e o usuário informado sobre o seu progresso;
  - O atendimento às ocorrências poderá ser realizado de forma remota (desde que a partir da sede do Tribunal) ou presencial (*in loco*), conforme o caso e conforme a definição dada pela Gerência de Suporte;
  - O atendimento presencial, quando necessário, será realizado em conformidade com as normas de segurança e de acesso definidas pelo Tribunal;
  - O atendimento remoto será realizado a partir da sede do Tribunal (Gerências de Suporte), por meio de ferramenta e procedimento a ser disponibilizado pelo Tribunal;
  - Compete à empresa a ser contratada atender diretamente a todas as ocorrências de acordo com os padrões estabelecidos neste documento, complementados pelas boas práticas usuais de mercado;
  - Caso a tarefa transcenda as competências e obrigações da empresa a ser contratada, o processo de execução deverá ser direcionado à Gerência de Suporte à qual a supervisão estiver vinculada, se não houver processo estabelecido no Tribunal que informe de maneira diversa;
  - Uma vez iniciado, o atendimento de uma tarefa não poderá ser interrompido, salvo se houver o consentimento do fiscal de execução;
  - O segundo nível de atendimento, que engloba as áreas técnicas especializadas, será acionado, a princípio, quando o primeiro nível não solucionar o chamado;
  - Um profissional mais qualificado, disponibilizado pela empresa a ser contrata, poderá executar tarefas que demandem menor especialização, a critério do Gestor do Contrato.
  - Um profissional menos qualificado, disponibilizado pela empresa a ser contrata, não poderá executar tarefas que demandem maior grau de especialização, salvo se assistido ou em conjunto com outro que atenda os critérios exigidos, e deste que este último esteja disponível exclusivamente para tal finalidade.
  - Os chamados técnicos que correspondem ao atendimento de simples e direto – geralmente para repasse rápido de informações a exemplo das consultas sobre status de conectividade, informações atômicas quanto a processos de execução e similares, bem como ao repasse de informações via sistemas de mensagens, telefone e sistema específico –, descritas ou não em um Catálogo de Serviços, não precisarão ser registradas quanto a origem dos pedidos, tampouco serem abertos ou fechados em sistemas próprios do Tribunal. Porém deverão ser contabilizados para efeito de registro;
  - Ressalvadas as exceções supracitadas, os demais chamados de suporte técnico e as requisições de serviços deverão ser registradas (abertos) e, após a solução, fechados (registro da conclusão). O fechamento inclui duas etapas: o registro dos detalhes da solução implementada, que alimentará a base de conhecimento de sistema próprio do Tribunal, e a comunicação da solução ao usuário;
  - O registro detalhado da solução adotada compreende a descrição dos principais procedimentos executados e do incentivo ao preenchimento da pesquisa de satisfação e demais informações necessárias à geração de estatísticas de atendimento.
- 6.12. As tarefas e responsabilidades da Central de Serviço serão distribuídas por supervisão, a depender da Gerência de Suporte à qual ela esteja vinculada.
- 6.13. Um Catálogo de Serviços deverá ser sempre atualizado pela empresa contratada de modo que as competências da Central de Serviço estejam em consonância com as necessidades deste Tribunal, descritas neste Termo de Referência.
- 6.14. **Será de responsabilidade da empresa a ser contratada solucionar qualquer chamado de suporte técnico ou requisição de serviços que a seja encaminhado, desde que dentro do escopo deste Termo de Referência, desde que haja pelo menos, uma Ordem de Serviço Ordinária aberta.**
- 6.15. A critério do Tribunal, grande parte ou mesmo todas as supervisões poderão ser, futuramente, alocadas em espaço único, uniformizando o conceito de central de serviços tratados neste documento com aquele preconizado pela ITIL.

## 7. CENTRAL DE SERVIÇOS: PROCESSO DE ATENDIMENTO DE CHAMADOS

- 7.1. **Ambiente de suporte (*help desk*):** atendimento de suporte de 1º nível, mas que poderá atender a demais tarefas de outros níveis, desde que correspondente ao perfil técnico (requisitos) da Gerência de Suporte.
- 7.1.1. Trata-se de atendimento a partir de ambiente especializado nas dependências do Tribunal sob o controle da Coordenadoria de Infraestrutura Computacional.
- 7.1.2. Supervisão responsável por ser a concentradora dos chamados técnicos oriundos dos usuários, com atendimento por meio de pedido – abertura de chamados, via solução de gerenciamento de serviços do Tribunal, por telefone, e-mail etc., ou mesmo originalizados no ambiente.
- 7.1.3. Existem incidentes, requisições e pedidos de informações, ainda que oriundas dos usuários de TIC, que não constituirão chamados de serviço técnico, por se tratar de atendimentos simples e diretos, com resposta direta e instantânea pelo mesmo meio de contato.
- Nas demais situações, no caso de atendimento por telefone ou por e-mail ou por qualquer outro meio que não pelo sistema padronizado pelo Gestor do Contrato, um chamado deverá ser registrado no sistema de atendimento do Tribunal e, a partir daí, dar-se-á continuidade à solução do incidente/problema.
  - O Tribunal disponibilizará espaço físico, mobiliário e equipamentos, sistema de telefonia e sistemas de mensageria (inclusive e-mail institucional), a serem utilizados pelas equipes de serviço e de suporte da empresa a ser contratada, sendo que no caso de necessidade de adequação do ambiente, de equipamentos ou de mobiliários por força de normas e regulamentações trabalhistas, tais adequações serão de responsabilidade da empresa a ser contratada.
  - O e-mail e formas de comunicação disponibilizadas aos funcionários deverão ser utilizados exclusivamente em serviço e estarão sujeitos a monitoramento completo de todo e qualquer conteúdo sem aviso.

7.1.6. O *help desk* será o ponto único de contato dos usuários de Tecnologia da Informação do Tribunal, sendo responsável por recepcionar, registrar, classificar e acompanhar os eventos, incidentes, requisições de serviços e requisições de mudança dos usuários de TI.

7.1.7. O *help desk* ficará responsável por fazer o fechamento de todos os chamados e buscará o restabelecimento dos serviços com o menor impacto possível, sempre se norteando pelos Níveis Mínimos de Serviço estabelecidos na GNS e nas boas práticas de mercado.

7.2. Dentro do quantitativo mínimo de pessoal a ser disponibilizado pela empresa a ser contratada, deverá haver a distribuição da força de trabalho de forma que a presença do pessoal de suporte atenda às necessidades do Tribunal.

7.3. Todos os serviços objetos desta contratação deverão ser executados de acordo com as normas, procedimentos e técnicas adotadas pelo Tribunal, bem como em consonância com as boas práticas de mercado.

7.4. Quanto à execução da tarefa o Tribunal poderá determinar:

7.4.1. Os períodos de disponibilidade do serviço, informando os dias e horários em que os serviços deverão ser prestados, respondendo a empresa a ser contratada pela definição da jornada de trabalho e escala de turnos dos profissionais alocados;

7.4.2. O nível técnico do profissional que deverá executá-la dentre aqueles contratados: requisitos de qualificação profissional que indicam os aspectos obrigatórios (exigidos), a serem observados na formação das equipes para a cada tipo de tarefa. Além disso, as qualificações adicionais para tarefas específicas que requeiram certificação, formação ou capacitação adicional;

7.4.3. O momento de início, o tempo máximo para a execução e a quantidade mínima de pessoal terceirizado envolvido na tarefa específica, por meio de Ordens de Serviço Ordinárias.

7.5. Principais Tarefas do Processo de Atendimento:

7.5.1. Identificação e Registro de Chamados:

a) A Central de Serviços receberá e tratará os chamados oriundos dos diversos meios disponibilizados, tais como: sistemas de abertura de chamados pertencentes ao Tribunal, telefone, e-mail ou registro manual de alarmes de eventos procedentes de ferramentas de monitoração e portal de serviços dos usuários, devendo registrar todos aqueles que não o estejam em sistema próprio do Tribunal.

b) Todos os incidentes que ocorram na infraestrutura e nos serviços de TIC devem, obrigatoriamente, ser registrados. Os chamados de resposta rápida, para os quais se dispensa o registro no sistema, também deverá ser contabilizado pela empresa a ser contratada.

c) As informações relevantes para o tratamento do chamado devem ser registradas, bem como todas as interações com os usuários, mantendo-as sempre atualizadas a cada iteração, para que a resolução do incidente e o tratamento da requisição de serviço possam ocorrer de maneira adequada e devidamente documentada;

d) O registro dos chamados será realizado no software a ser implantado e customizado para o TRE pela empresa contratada (podendo ser o GLPI, OTRS ou similar, se aprovado pela gestão do contrato);

e) Em conjunto com a empresa a ser contratada, a Gestão do Contrato deverá encontrar o melhor meio de realizar o registro dos atendimentos, de forma a otimizar os trabalhos e manter a documentação.

7.5.2. Categorização:

a) Categorizar um chamado significa atribuir a ele uma classificação dentro do escopo de tratamento para incidentes. O mesmo serve para as requisições de serviços. Em qualquer caso, ambos declarados para identificar o tipo exato do evento que está sendo registrado.

b) Esta tarefa compreende tanto a categorização de eventos que serão registrados como incidente, quanto aqueles que serão encaminhados para o processo de requisição de serviços ou para o processo de requisição de mudanças.

7.5.3. Priorização:

a) A priorização dos incidentes é realizada através da atribuição da Urgência (quão rápido o incidente precisa ser solucionado) e do Impacto (extensão do dano causado ao negócio pela falha) ao incidente registrado, de acordo com a regra estabelecida no processo de Gerenciamento de Incidentes (ITIL), bem como por priorização direta, repassada à supervisão, ou ainda com base na autoridade impactada por ele;

b) Prioridades similares deverão ser tratadas na ordem de recebimento;

c) É necessário considerar outros fatores importantes no momento da priorização do incidente, tais como riscos associados, número e importância dos serviços afetados, perdas financeiras e à imagem, usuários com prioridade de atendimento etc. conforme preconiza a ITIL.

d) A priorização deverá ser realizada em ferramentas/sistemas do Tribunal, podendo a empresa a ser contratada customizar a solução adotada desde que sem qualquer ônus para esta Corte, para fazer frente às exigências contratuais.

7.5.4. Pesquisa e diagnóstico:

a) Após registrar, categorizar e priorizar o incidente, o atendente do 1º nível deverá prover o suporte inicial;

b) No caso de solução do incidente o chamado deverá ser fechado, caso contrário, deverá ser escalonado para as demais supervisões conforme o caso. Em qualquer situação, a supervisão de suporte ao usuário (*help desk*) deverá acompanhar o chamado até sua conclusão.

7.5.5. Escalonamento:

a) Caso o incidente não possa ser resolvido na supervisão onde se encontra, quer pela especialidade, quer pelo nível de atendimento, ele deverá ser escalado;

b) Ao escalar um serviço por conta da especialidade, uma supervisão (origem) deve necessariamente comunicar à outra supervisão (destino) – este trabalho poderá ser realizado por meio de customização e configuração da ferramenta de registro de chamados;

c) O serviço poderá demandar ação conjunta e ser parcialmente executado por servidores do Tribunal ou outros terceirizados que não os funcionários da empresa a ser contratada. Ainda assim, caberá a empresa o controle do chamando (abertura, andamento, fechamento e análise do resultado).

7.5.6. Solução de restauração:

a) Na hipótese de não ser possível uma solução definitiva imediata, a empresa deverá buscar uma solução de contorno, responsabilizando-se por encontrar e implementar a solução definitiva sem ônus adicional para o Tribunal;

b) Quando a impossibilidade de uma solução permanente for decorrente de implementação de mudanças (sistemas, infraestrutura e etc.), será responsabilidade do Tribunal, por meio de seus funcionários efetivos, tratar o processo que vise o resultado, podendo, para tanto, envolver funcionários da empresa terceirizada;

c) A solução do serviço deverá ser registrada na base de conhecimento do sistema ser disponibilizado pelo Tribunal.

7.5.7. Fechamento do Chamado:

a) A princípio, todos os chamados deverão ser fechados pela supervisão de suporte ao usuário (Gerência de Suporte Help Desk), excetuando aqueles que pela especialidade ou nível sejam abertos e tratados nas demais supervisões;

b) Em qualquer caso, o registro do fechamento deverá ser feito com devido registro da solução, descrito de forma clara e objetiva.

c) Nos casos de chamados abertos por usuários, neste momento, eles receberão uma comunicação dando conta da resolução do incidente;

d) Após o fechamento do chamado, e até mesmo durante o atendimento, ocorrerá a avaliação da prestação realizada que constituirá um dos índices de satisfação;

e) Caso seja observada qualquer inconsistência na solução do incidente, no registro ou no atendimento de forma geral, o chamado poderá ser reaberto, o que pode significar resultado diferente do esperado, quando computados o quantitativo de chamados reabertos.

7.5.8. A supervisão responsável deverá acompanhar e manter informado o requerente sobre a resolução e as ações tomadas, e deverá solicitar ao usuário, quando for o caso, a participação na pesquisa de satisfação.

a) Os sistemas informatizados de controle de centrais de serviço geralmente já executam esta atividade, entretanto, será dever da empresa contratada o acompanhamento e análise dos dados e resultados coletados, bem como a manutenção desses dados para análise própria e oportuna da Gestão do Contrato.

7.5.9. A falta de resposta do usuário acerca de encerramento do chamado até o dia útil subsequente ao seu fechamento após a reiteração do pedido de resposta por parte da empresa, em mais um dia útil, pressupõe sua aceitação, salvo se ao ser reaberto ou na abertura de novo chamado, for constatada a imperícia na realização dos serviços pretéritos.

7.5.10. Escalonamento para a Gerência de Suporte:

a) No caso de impossibilidade de atendimento de um chamado ou requisição de serviços, ainda que temporária, ou ainda no caso de a solução não ser de responsabilidade da empresa contratada, ele (chamado ou requisição de serviço) deverá ser escalonado ao responsável pela Gerência de Suporte ou pessoa indicada por ele – situação que também distinga o papel do servidor efetivo dos funcionários terceirizados;

b) Caso a solução do chamado não seja de responsabilidade da empresa a ser contratada, ou não se tratar de um chamado ou requisição de serviços catalogados de TIC, a gerência de suporte deverá instruí-la sobre os procedimentos de fechamento e encerramento, bem como da formalização para que um servidor do Tribunal realize a tratativa necessária;

c) Solicitações similares às catalogadas ou relacionadas como tarefas neste Termo de Referência, uma vez encaminhadas para execução pela empresa a ser contratada serão, para todos os fins, tratadas como de responsabilidade dela, inclusive para efeito de análise dos resultados e medição dos ANS;

d) A execução conjunta de um chamado ou requisição de serviços encaminhado à empresa a ser contratada, onde se envolva servidores do Tribunal ou pessoal terceirizado pertencentes a outros contratos, não impactará nas respectivas remunerações;

- e) O escalonamento à terceiros (outros contratados ou órgão em parceria), também deverá ser comunicada à Gerência de Suporte – na hipótese de não haver um processo de serviço definido para tratamento.
- f) No caso de escalonamento à terceiros, havendo procedimento definido, a empresa a ser contratada deverá acompanhar a execução e realizar os registros. Neste caso, o monitoramento e o registro dos níveis de serviço prestados também serão de responsabilidade da empresa.
- 7.6. A forma de alocação dos profissionais necessários à prestação dos serviços, assim como a administração de tais recursos humanos caberá à empresa a ser contratada, respeitados os limites contratados (quantidades de postos que serão remunerados pelo Tribunal), a legislação trabalhista vigente e as normas coletivas das categorias que ela empregar. Por isso, a empresa a ser contratada será a única responsável pelos empregados, afastando-se assim qualquer vínculo empregatício entre o Tribunal e os profissionais alocados para a execução dos serviços.
- 7.7. Atendimento escalonado para o 2º e 3º nível:
- 7.7.1. Tanto quanto no 1º nível, o suporte no 2º e 3º nível poderão ser remotos ou presenciais, desde que prestados a partir da sede do Tribunal ou diretamente no local.
- 7.8. Caberá aos titulares das Gerências de Suporte o fornecimento das orientações eventualmente necessárias sobre os procedimentos específicos para prestar atendimento, bem como a autorização para habilitar os prestadores de serviços nos sistemas.
- 7.8.1. Sempre que houver troca de pessoal, o repasse dessas informações será de responsabilidade da empresa a ser contratada.

## 8. ESPECIFICAÇÃO DA JORNADA DE TRABALHO DOS PROFISSIONAIS A SEREM ALOCADOS NOS POSTOS DE TRABALHO

### 8.1. Jornada de trabalho

8.1.1. A jornada de trabalho dos profissionais alocados nos Postos de Trabalho será de 40 (quarenta) horas semanais, sendo 8 (oito) horas de segunda a sexta-feira, excluída 1 (uma) hora diária de intervalo obrigatório, conforme art. 71 da CLT.

8.1.2. As atividades internas do Tribunal são realizadas, geralmente, entre 7h00 e 17h00 horas em períodos não eleitorais e entre 7h00 e 19h00 em períodos eleitorais.

8.1.3. Considerando-se a rotina do Tribunal, os profissionais serão alocados em horários que possam cobrir as janelas de serviço indicadas neste tópico.

### 8.2. Serviços suplementares e complementação de jornada

8.2.1. As atividades de suporte à infraestrutura de TI necessitam, por vezes, serem realizadas em fins de semana, feriados e, até mesmo, em horários noturnos, de modo a não prejudicar a disponibilidade dos serviços ou efetivar a retomada em caso de falha, no menor tempo possível. Há também a necessidade de plantões para eventual suporte a usuários em datas de fim de prazos, eventos e eleições comunitárias.

8.2.2. A realização de serviços em horas suplementares ensejará o pagamento em pecúnia calculado de acordo com a planilha de preços apresentada na licitação e conforme o tipo de hora suplementar que foi executada. No caso de haver horas disponíveis no banco de horas da empresa contratada, e não se tratando de período eleitoral, preferentemente haverá a compensação em substituição à pecúnia.

8.2.3. A realização de serviços em horas suplementares por cada posto de trabalho atenderá o disposto no acordo ou convenção coletiva aplicável.

### 8.3. Compensação (banco de horas)

8.3.1. A realização de serviços em horas suplementares ou condição de sobreaviso mediante compensação seguirá o seguinte protocolo: havendo autorização por parte do fiscal técnico e do preposto da empresa contratada, um documento, e-mail ou formulário deverá ser devolvido:

- ao Gerente Técnico para consolidar do banco de horas de cada colaborador;
- ao fiscal setorial, para verificar a devida execução de serviços;
- ao gestor do contrato, para o devido controle de serviços e dar ciência ao fiscal administrativo quanto à realização/compensação de banco de horas.

8.3.2. Os prazos e formas de compensação, as fórmulas para cálculos e limites deverão obedecer ao Acordo ou Convenção Coletiva relativa à categoria. Na falta de disposição naquelas normas, as horas suplementares para compensação deverão ser compensadas em, no máximo, 180 dias a contar do 1º dia do mês seguinte ao da realização.

8.3.3. **Em período eleitoral, o pagamento dar-se-á em pecúnia, ressalvado o excedente que venha a ultrapassar os quantitativos de recursos disponibilizados para Pleitos Eleitorais.**

### 8.4. Pagamento em pecúnia

8.4.1. A realização de serviços em horas suplementares ou condição de sobreaviso mediante pagamento em pecúnia seguirá o seguinte protocolo: havendo autorização por parte do preposto da empresa contratada, o formulário – ORDEM DE SERVIÇO EXTRAORDINÁRIO/SOBREAVISO – deverá ser devolvido:

- ao fiscal técnico do contrato, para o devido controle de serviços;
- ao Gestor do Contrato, para controle de saldo no caso de horas suplementares para pagamento em pecúnia; e
- ao Secretário da STI, para autorização, no caso de horas suplementares para pagamento em pecúnia, que autorizará a execução dos serviços condicionado à existência de saldo na nota de empenho apropriada.

### 8.5. Sobreaviso

8.5.1. Os profissionais alocados nos postos de trabalho poderão ser convocados a prestarem regime de sobreaviso da seguinte forma:

- Em período eleitoral, observando-se o limite de 60 horas semanais, ou 260 horas mensais, observados ainda os demais limites legais e aqueles contidos nas convenções e acordos coletivos.
- Em período não eleitoral, 24 horas semanais, ou 120 horas mensais, observados ainda os demais limites legais e aqueles contidos nas convenções e acordos coletivos.

8.5.2. O quantitativo de horas de sobreaviso seguirá o mesmo limite do número de horas-extras e deverá ser calculado na forma do Acordo ou Convenção Coletiva da Categoria. Os recursos para pagamento deverão estar contidos nos valores e limites destinados ao pagamento de horas extraordinárias.

8.6. Cabe destacar que os redutores relacionados aos indicadores de nível mínimo de serviço também deverão ser aplicados quando a contratada prestar serviços suplementares e de complementação de jornada.

8.7. **Em período não eleitoral, haverá compensação das horas extras realizadas, ressalvada a existência de projeto especial próprio que preveja recursos financeiros específicos e a possibilidade de excedente que venha a ultrapassar o limite para banco de horas.**

8.8. **No caso de desligamento de funcionário que possua saldo em banco de horas, o Tribunal, após a quitação realizada pela empresa contratada, realizará o reembolso dos valores e verbas correlacionadas.**

8.9. A prestação de serviço em hora suplementar, assim considerado aquele que exceder a carga horária semanal estabelecida no contrato, será realizada conforme as exigências previstas na IN/TSE nº 12/2017 e alterações posteriores até que norma específica do TRE-MT seja editada.

### 8.10. Feriados do Judiciário e Recessos Forenses

8.10.1. Excetuando os Recessos Forenses (entre 20 de dezembro a 6 de janeiro do ano subsequente), os demais feriados do judiciário serão contados como feriados para todos os fins dessa contratação.

8.10.2. A suspensão do expediente parcial ou total, cuja causa não esteja relacionada a infraestrutura de TIC, também suspende a obrigação de prestação pelos postos de trabalho, sem prejuízos à empresa contratada e aos funcionários.

a) Nos dias em que o horário de expediente for reduzido ou não houver expediente por questões específicas do Tribunal, os horários de execução dos serviços contratados poderão obedecer ao horário de expediente do contratante, sem ônus para a contratada e sem prejuízo salarial aos profissionais alocados no Posto de Trabalho, desde que não haja necessidade do serviço ou prejuízo para sua execução.

8.10.3. O trabalho realizado nos dias de suspensão de expediente e de feriados do judiciário deverão ser computados como horários extraordinários.

8.10.4. Os dias de ponto facultativo para os servidores do Tribunal deverão ser considerado banco de horas negativo para os postos de trabalho.

8.10.5. Durante o período de Recesso Forense haverá redução da jornada de trabalho no Tribunal e, a critério da fiscalização do contrato, sem prejuízos à empresa contratada, poderá haver a redução das horas de atuação dos postos de trabalho, bem como dias em que não haverá expediente.

a) A empresa contratada deverá se comprometer a enviar esforços para a colocação dos funcionários em gozo de férias neste período.

## 9. DA ESPECIFICAÇÃO DA COBERTURA E DA SUBSTITUIÇÃO DE PROFISSIONAIS ALOCADOS NOS POSTOS DE TRABALHO

9.1. No caso de ausência do profissional alocado em qualquer posto de trabalho, será descontado do faturamento o valor correspondente à(s) falta(s) identificada(s), seja por hora ou diária, sem prejuízo das demais sanções legais e contratuais.

9.2. A alocação de profissional substituto no Posto de Trabalho depende de prévia autorização do fiscal técnico do contrato, sendo que o profissional substituto deverá possuir os mesmos requisitos técnicos atribuídos ao titular do Posto de Trabalho, inclusive em relação à remuneração, devendo ser recolhidos os encargos trabalhistas correspondentes e previstos contratualmente, conforme previsão legal.

9.3. O fiscal técnico do contrato poderá autorizar previamente a Contratada a suprir o(s) profissional(is) ausente(s) por outro(s) durante os períodos de afastamentos. No entanto, a substituição de um profissional por outro para cobrir ausências pontuais não é, em regra, efetiva para manter a prestação do serviço com qualidade e eficiência. Isso porque não é realista esperar que um profissional, mesmo altamente qualificado, consiga produzir algo similar aos demais integrantes do

Posto de Trabalho em curto espaço de tempo sem conhecer nada acerca do projeto (ex: objetivo do sistema, regras de negócio envolvidas, situação atual do projeto, arquitetura técnica utilizada, etc.), razão pela qual a substituição poderá não ser autorizada pela fiscalização técnica do contrato, o que pode implicar no não pagamento das ausências identificadas.

9.4. Assim, considerando o exposto neste item e em atenção aos princípios da eficiência e da razoabilidade, optou-se por flexibilizar, nas situações previstas na CLT, as exigências referentes à ocupação dos postos de trabalho na contratação em tela.

9.5. A licitante deve estimar eventuais ausências de seus profissionais e incluir tal custo em sua proposta de preços. Por exemplo, em caso de licença por motivo de saúde, a contratada deverá continuar remunerando o profissional (até o limite a partir do qual o seu salário é coberto pela seguridade social) sem receber contrapartida do contratante, ou seja, as ausências previstas na CLT serão glosadas do valor a ser pago, caso não haja alocação de substituto.

9.5.1. Contudo, a não obrigatoriedade da alocação de substituto nas situações previstas na CLT tende a reduzir custos e riscos adicionais derivados da necessidade de alocação de profissionais substitutos no contrato.

9.5.2. Por outro lado, é preciso também garantir certo patamar de ocupação destes postos de trabalho para que a prestação do serviço ao Tribunal não seja prejudicada, no caso, por exemplo, de a contratada considerar mais vantajoso para ela não alocar a quantidade solicitada de profissionais em determinados períodos ou situações (ex.: no caso de dificuldade para seleção e contratação de novos profissionais no mercado), razão pela qual as situações de ausência de profissional diferentes das previstas na CLT também serão glosadas do valor a ser pago, podendo, inclusive, a contratada ser penalizada no caso de a não alocação ser recorrente.

9.6. A substituição temporária de um profissional ocorrerá quando o tempo previsto de afastamento for superior a cinco dias úteis.

9.6.1. Durante esse período em que não é obrigatória a substituição, não haverá glosa por parte do Tribunal em relação ao faturamento da contratada.

9.6.2. Os critérios a serem considerados para a fins de verificação dos requisitos relacionados ao profissional substituto são os mesmos exigidos para os profissionais titulares.

a) Caso um profissional venha a substituir outro mais de uma vez, durante a execução do contrato, entende-se que o cumprimento das exigências verificado na primeira substituição supre a necessidade de verificações posteriores.

b) A empresa contratada poderá apresentar ao Fiscal Técnico, de forma antecipada, um rol de profissionais substitutos, a fim de dar celeridade às verificações, com vistas à substituição de profissional, bem como os processos relacionados a coleta de Termo de Responsabilidade e Compromisso de Manutenção de Sigilo, emissão de crachá, criação de contas de acesso, dentre outros procedimentos necessários ao acesso às dependências do Tribunal, e à concessão de acesso a sistemas e equipamentos críticos.

9.7. A eventual cobertura de profissional no Posto de Trabalho deverá ser comprovada até o fim do mês em que ocorreu a cobertura, devendo a Contratada elaborar quadro indicando: o nome do empregado faltoso, bem como daquele que efetuou a cobertura no Posto de Trabalho e, ainda, o horário de início e de final da cobertura, para verificação do cumprimento do horário de funcionamento do Posto de Trabalho, a fim de que seja efetuada glosa de valores, se for o caso.

9.8. A empresa contratada poderá autorizar férias de até setenta por cento dos postos de trabalho entre os dias 20 de dezembro do corrente ano a 20 de janeiro do ano seguinte, sem a obrigação de realizar as respectivas substituições.

9.8.1. O pagamento dos dias trabalhados pelos funcionários não substituídos será proporcional.

9.9. A Contratada deverá substituir definitivamente, no prazo máximo de 30 (trinta) dias, sempre que exigido pelo Tribunal, mediante pedido apresentado pela fiscalização, qualquer profissional no posto de trabalho ou preposto cuja atuação, permanência ou comportamento sejam julgados prejudiciais, inconvenientes ou insatisfatórios à disciplina do Tribunal ou ao interesse do serviço público, nos termos das normas internas desta Corte, o que, inclusive, possibilita a devolução do profissional alocado no Posto de Trabalho sem a necessidade de cumprimento do aviso prévio nas dependências desta Corte.

9.9.1. No caso de falta grave, ou conduta que ameace a segurança da informação ou a proteção dos dados, bem como de conduta inadequada ou inaptidão para a realização dos serviços, o desligamento e o afastamento do funcionário deverão ocorrer de imediato.

9.10. É vedado o retorno dos empregados substituídos a pedido do Tribunal às dependências desta Corte para cobertura de licenças, dispensas ou suspensão de outros profissionais, sendo vedada a possibilidade de recontração.

## 10. SUBSTITUIÇÃO DE PESSOAL

10.1. O objeto da contratação não se resume à simples alocação de postos de trabalho. Estende-se à prestação de serviços especializados na área de tecnologia da informação que serão remunerados exclusivamente por meio dos postos de trabalho alocados.

10.2. É prudente que a empresa a ser contratada possua cadastro de reserva de pessoal de modo a possibilitar a substituição ou o acréscimo de técnicos à disposição do Tribunal, em um prazo máximo de trinta dias a contar do recebimento do pedido, independentemente da formalização de justificativa à empresa.

10.3. No caso de pedido de substituição de pessoal a pedido da Gestão do Contrato, o funcionário a ser substituído deverá ser afastado de suas funções no Tribunal imediatamente após o recebimento do pedido.

10.4. Salvo em caso de autorização da Gestão do Contrato, é vedado à empresa a ser contratada manter pessoal prestando serviços no Tribunal cumprindo o aviso prévio demissionário, salvo no último mês da contratação.

10.5. No caso de pedido de substituição fundado em falta grave cometida pelo funcionário será obrigação da empresa contratada reparar eventual dano.

a) Caracteriza falta grave, os efeitos da conduta do funcionário que acarretem prejuízos ao Tribunal, a sua imagem ou ao seu jurisdicionado, bem como não manter sigilo das informações que vier a ter acesso em virtude da condição de terceirizado;

b) Também, caracteriza falta grave a conduta do funcionário tipificada no art. 482 da CLT, que venha a irradiar qualquer efeito sobre os processos em andamento no Tribunal.

10.6. Durante o prazo para substituição de pessoal, quando motivado por pedido não justificado pelo Tribunal, não será levado em consideração para efeito sobre a GNS, o volume de tarefas desenvolvidos na unidade onde prestava serviço o substituído.

a) Em caso de desenvolvimento de projeto/processo horizontal, o GNS não será observado apenas na Unidade responsável pelo projeto/processo;

b) A condição de suspensão quanto aos efeitos na GNS somente se aplicará nos casos de pedidos de substituição realizados pelo Tribunal e sem a apresentação de justificativa.

10.7. As justificativas para pedidos de substituição deverão ser apresentadas pelas Unidade de alocação do posto ao Gestor do Contrato, que decidirá se deverão ser apresentadas ou não à empresa a ser contratada.

10.7.1. Quanto a decisão de não encaminhar à empresa a ser contratada as justificativas caberá pedido de reanálise ao Secretário da STI.

10.8. O controle de assiduidade dos funcionários é de responsabilidade exclusiva da empresa a ser contratada. Porém, a verificação da ausência de um prestador na localidade devida, poderá ser observada por qualquer servidor do Tribunal, ainda que requisitado.

10.9. Em quaisquer outros casos não previstos ou no caso de o profissional não corresponder às necessidades da Justiça Eleitoral, o fato deve ser comunicado à Fiscalização que solicitará a substituição à empresa a ser contratada.

10.9.1. Cabe a empresa contratada se antecipar a este tipo de pedido de substituição e entregar pessoal comprometido nos postos de trabalho.

10.10. Será responsabilidade exclusiva da empresa a ser contratada manter o volume de atendimentos durante os períodos de substituição de pessoal.

## 11. ESPECIFICAÇÃO DO LOCAL DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

11.1. Os serviços contratados serão executados ordinária e preferencialmente nas dependências do Tribunal, na Avenida Historiador Rubens de Mendonça, 4750, Cuiabá, MT. Entretanto, por necessidade do Tribunal, os serviços poderão ser realizados fora das suas dependências.

11.2. O Tribunal será responsável pela disponibilidade da infraestrutura necessária para a execução dos serviços nas suas dependências. Caso a empresa contratada deseje utilizar ferramentas diferentes daquelas disponibilizadas pelo Tribunal, somente poderá fazê-lo após homologação por parte da Fiscalização Técnica.

11.3. A critério do Tribunal, será admitida a execução de serviços fora de suas dependências através de trabalho remoto.

11.4. Em casos de necessidade justificada, eventualmente, será admitida a execução de serviços em local diferente daquele de alocação ordinária, visando atender, por exemplo: ao suporte e capacitação de usuários em outras localidades, à preparação e suporte de infraestrutura de sistemas do TSE a serem implantados no TRE, participação de testes em campo ou simulados, trabalho remoto, entre outros situações.

11.4.1. Os serviços realizados fora das dependências do Tribunal poderão ensejar ou não o deslocamento dos profissionais alocados na prestação de serviços.

### 11.5. Deslocamentos

11.5.1. Nas situações em que, para a execução das tarefas, houver necessidade de deslocamento de pessoal terceirizado para localidades distintas da região metropolitana de Cuiabá, a empresa a ser contratada deverá realizar a Gestão de Movimentação por meio do Gerente de Técnico e Preposto.

a) Esta Gestão de Movimentação tem a finalidade de providenciar as passagens (se for o caso) e o pagamento das diárias em tempo hábil para o deslocamento e atendimento da demanda.

b) Em tais situações, na forma deste Termo de Referência, a empresa será reembolsada dos custos de transporte – caso não seja utilizado veículo à disposição do Tribunal –, e diárias pagas aos funcionários;

c) A autorização de viagem será vinculada a uma Ordem de Serviço de competência exclusiva do Tribunal e obedecerá ao modelo do Anexo I-VII (AUTORIZAÇÃO DE VIAGEM) deste Termo de Referência.

11.6. A empresa a ser contratada deverá providenciar uma infraestrutura de autorização e pagamento rápidos de diárias e passagens, capaz de autorizar o deslocamento, realizar o cálculo das diárias, realizar a aquisição das passagens e efetuar o depósito de valores devidos na conta corrente dos funcionários em, no máximo, 24h (vinte e quatro horas) após o pedido, nos casos urgentes.

- a) Para tanto, a empresa deverá contar com o Gerente Técnico ou com unidade externa, em qualquer caso, com capacidade de atendimento ágil.  
b) No caso de pedidos não urgentes, o prazo para providências será de cinco dias, contado da data do envio do e-mail com a O.S. pelo Gestor do Contrato.

#### 11.7. Diárias

11.7.1. As regras para concessão de diárias no tocante ao deslocamento serão similares àquelas aplicadas aos servidores do quadro permanente do Tribunal - observados, no que couber, os critérios consignados na Resolução TSE nº 23.323/2010 quanto às localidades, ou seja:

- a) Não será autorizado o pagamento para região de Cuiabá e Várzea Grande, tampouco para demais áreas da região metropolitana onde não seja requerida pernoite;  
b) O valor da diária contempla hospedagem, alimentação e os deslocamentos no município da prestação dos serviços;  
c) Não serão relevantes a distância de deslocamento e a dificuldade de acesso ao local para eventual majoração do valor da diária, bem como para a concessão;  
d) O valor relativo às diárias deverá estar disponível na conta dos funcionários até o dia anterior ao do deslocamento e no mesmo dia, no caso de pedidos de deslocamentos urgentes;  
e) Caberá à empresa a ser contratada realizar os eventuais descontos de auxílio alimentação dos funcionários durante a percepção das diárias e informar os valores a serem abatidos do montante de diárias ao Tribunal.

f) Após o deslocamento, o responsável pela unidade de destino (fiscal de execução) atestará e informará ao Gestor do Contrato a realização da viagem, e assinará um formulário (em sistema, ou em e-mail) com o resumo dos serviços realizados, confeccionados pelo funcionário (auxiliado pela empresa a ser contratada).

#### 11.8. Valores mínimos das diárias:

11.8.1. O valor mínimo das diárias, calculado no momento da elaboração dos estudos de viabilidade desta contratação com base nas médias conhecidas (servidores, motoristas e contrato atual) e corresponde a:

- a) Para deslocamento destinado para fora do Estado de Mato Grosso: R\$ 610,88 (seiscentos e dez reais e oitenta e oito centavos);  
b) Para deslocamento destinado a qualquer outra localidade dentro do Estado de Mato Grosso: R\$ 488,70 (quatrocentos e oitenta e oito reais e setenta centavos);  
c) O valor a ser repassado ao funcionário não poderá ser inferior ao mínimo estipulado neste documento, eventualmente descontando-se o auxílio alimentação;  
d) Na proposta, a empresa licitante poderá propor valores superiores ao mínimo a ser pago ao funcionário e incluir na diferença, lucro e custos do processo;  
e) Na hipótese de a convenção coletiva da categoria prever valores superiores aos descritos neste documento, prevalecerão aqueles como valores mínimos;  
f) O deslocamento em situações em que não haja pernoite, bem como o relativo ao do dia de retorno, corresponderá a metade do valor de uma diária;  
g) Não haverá ressarcimento de diárias nos deslocamentos sem a necessidade de pernoite, tampouco para aquelas localidades para as quais o Tribunal não realiza pagamento de diárias aos seus servidores, o que não necessariamente desobrigará a empresa a ser contratada de efetuar o pagamento aos seus funcionários se exigido pelas normas ou legislação, ou se necessário para o bom desenvolvimento do trabalho. Todavia, em condições especiais de atendimento a locais de difícil acesso, a Fiscalização Técnica poderá pleitear ao Secretário da STI o pagamento das diárias.

11.8.2. O valor das diárias não será reajustado, salvo no caso de reajuste daquelas do pessoal do quadro permanente do Tribunal, e se verificado pelo Administração a necessidade para a boa realização dos serviços.

a) No caso de necessidade de atualização, dever-se-á usar o IPC-A como índice, observando o período dos últimos doze meses.

11.8.3. Na hipótese de o valor (diárias) não ser suficiente para custeio do deslocamento do funcionário, eventual complementação será de responsabilidade da empresa a ser contratada, que mediante análise da Gestão do Contrato e aprovação do Secretário da STI poderá ser ressarcida.

#### 11.9. Passagens

11.9.1. A comprovação da aquisição de passagens, se for o caso, se dará por meio do recibo ou nota fiscal da empresa transportadora ou ainda pelo atesto do responsável pela unidade do Tribunal para onde ocorreu o deslocamento.

- a) A aquisição de passagens a pedido da fiscalização do contrato, ainda que não utilizadas poderão ser indenizadas.  
b) No momento do pedido de deslocamento, o Gestor do Contrato, na Ordem de Serviço de Viagem, informará o meio de transporte necessário.

#### 11.10. Forma de ressarcimento/reembolso das diárias e passagens

11.10.1. Com a nova redação do Art. 457 da CLT, §2º, as importâncias, ainda que habituais, pagas a título de ajuda de custo, auxílio-alimentação, vedado seu pagamento em dinheiro, diárias para viagem, prêmios e abonos não integram a remuneração do empregado, não se incorporam ao contrato de trabalho e não constituem base de incidência de qualquer encargo trabalhista e previdenciário - (Redação dada pela Lei nº 13.467, de 13.7.2017);

11.10.2. Os valores correspondentes aos das diárias, serão ressarcidos pelo Tribunal no mês seguinte ao da prestação dos serviços objetos dos pedidos de deslocamento, mediante comprovação de execução, sendo:

- a) O pagamento poderá ocorrer em até 30 (trinta) dias, contados da apresentação da fatura;  
b) A empresa deverá comprovar o deslocamento;  
c) Será ônus exclusivo da empresa a ser contratada arcar com as despesas, independentemente do prazo de ressarcimento.

11.10.3. No ressarcimento à Contratada, os valores pagos a título de diárias serão acrescidos do percentual de lucro e despesas administrativas definidos na Planilha de Custos e Formação de Preços correspondente ao posto de serviço, bem como dos impostos incidentes (ISS e Tributos Federais), conforme modelo constante do quadro abaixo:

VALOR DA DIÁRIA PAGA AO COLABORADOR – item 11.8.1		488,70
*Despesa Operacional Administrativa	1%	4,89
*Lucro	1%	4,89
ISSQN	5%	24,44
Tributos Federais – IN RFB 1234/2012	9,45%	46,18
<b>VALOR DA NF PARA O RESSARCIMENTO DA DIÁRIA</b>		<b>569,10</b>

\* O percentual será definido pela contratada na Planilha de Custos e Formação de Preços, na proposta de valor.

11.10.4. Os valores repassados aos colaboradores a título de diárias deverão ser cobrados da Contratante no mês subsequente ao do deslocamento, em documento apartado, por meio de nota fiscal;

11.10.5. A nota fiscal para pagamento/ressarcimento de diárias de que trata este item, na descrição dos serviços, deverá constar que se trata de ressarcimento do pagamento de diárias, com a indicação do período da viagem, e não estará sujeita à retenção de contribuição previdenciária de 11% (onze por cento) e nem de provisões de encargos trabalhistas, previdenciários e outros de que trata a Resolução CNJ nº 169 de 31/01/2013.

11.10.6. Quanto às passagens: o reembolso obedecerá ao valor pago pelas passagens somando as taxas de embarque. O valor deverá corresponder (similar e aproximado) ao que é pago pelo Tribunal em seu contrato de fornecimento de passagens.

11.10.7. O valor correspondente ao das passagens, será ressarcido pelo Tribunal no mês seguinte ao do deslocamento mediante comprovação e pedido de pagamento.

- a) O pagamento poderá ocorrer em até 30 (trinta) dias, contados a partir da apresentação da fatura;  
b) A empresa a ser contratada será ressarcida também quanto aos valores relativos à taxa de embarque e de eventual cobrança para transporte de equipamentos pela empresa transportadora, neste último caso, desde que autorizado pelo Gestor do Contrato;  
c) Será ônus exclusivo da empresa a ser contratada arcar com as despesas independentemente do prazo de ressarcimento.

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

11.10.9. A fiscalização do contrato deverá, a todo o tempo, verificar se os valores praticados estão de acordo com o contratado.

11.10.10. A empresa a ser contratada fica dispensada de comprovar o deslocamento, caso ele se dê em veículo a serviço da Justiça Eleitoral.

11.10.11. Uma nota de empenho (específica ou não) assegurará o pagamento dos deslocamentos.

#### 11.11. Estimativa de movimentações

11.11.1. É estimada, em ano de eleições, a necessidade de deslocamento de quatro técnicos de suporte por mês, por um período total de 7 (sete) dias cada, totalizando 28 dias/diárias por mês (total 336 diárias em ano de eleições). Já em ano em que não ocorre eleições, estima-se um total de 168 diárias, totalizando 1176 (mil cento e setenta e seis diárias) para deslocamento dentro do Estado de Mato Grosso e outras 21 diárias para fora do Estado, durante todo período da contratação.

- a) Este quantitativo poderá variar de acordo com projetos em andamento no Tribunal.  
b) Esta estimativa levou em conta o volume realizado nos anos de 2022 e 2023 e a projeção dele para os próximos cinco anos.

11.11.2. O total de diárias da contratação não poderá exceder o limite de 5% do valor total da contratação.

11.11.3. A comunicação da necessidade de deslocamento de pessoal deverá ocorrer com, no mínimo, cinco dias de antecedência, excetuando-se os casos de emergência, ainda que não tratados neste Termo de Referência (24 horas), considerados exceção.

- a) A empresa, a seu critério, poderá atender a requisições de viagens solicitadas com prazos inferiores aos obrigados;
- b) O funcionário da empresa a ser contratada deverá estar de posse dos valores relativos às diárias, ainda que em viagens urgentes, antes do início do deslocamento.

## 12. PERFIS DO PESSOAL A SER DISPONIBILIZADO

12.1. Os funcionários, alocados em cada posto, deverão ser contratados exclusivamente para a finalidade descrita neste Termo de Referência na condição de dedicação exclusiva.

12.1.1. Nesta condição, estes funcionários poderão ser demandados em horários além da jornada diária, fins de semana e feriados, sendo de responsabilidade exclusiva da empresa a ser contratada a devida remuneração adicional a que eles legalmente tenham direito ou compensação em bancos de horas.

12.1.2. Os pagamentos em pecúnia ou formas de compensação estão descritos em tópico próprio deste documento.

12.1.3. **O Gerente Técnico (ainda que com encargo de Preposto) terá que atuar na condição de dedicação exclusiva e não poderá se tratar de sócio ou proprietário da empresa, além, evidentemente, de apresentar as qualificações exigidas.**

12.1.4. Em qualquer caso, estes funcionários deverão estar à disposição do Tribunal durante todo o horário de funcionamento, no mínimo.

12.1.5. O Gerente Técnico e os demais funcionários integrarão a equipe do Tribunal, na condição de prestadores de serviço, para execução das tarefas objeto desta contratação (inclusive as administrativas e de governança de TIC) e não para a administração do contrato junto à empresa a ser contratada.

a) Por isso, a empresa deverá disponibilizar, as suas expensas, pessoas e infraestrutura para fazer frente às demais necessidades da contratação.

b) Isso posto, os demais funcionários, necessários ao processo de contratação, gestão de pessoal e administração, serão de responsabilidade da empresa a ser contratada, e suas obrigações não devem, em nenhuma hipótese, serem confundidas com as daqueles descritas neste documento e não poderão ser executadas nas dependências desta Corte, ressalvadas aquelas de orientação geral.

12.2. **Não poderão prestar serviços ao tribunal:**

a) Servidores públicos, empregados com vínculo com a administração pública federal, estadual ou municipal;

b) Cônjuges, companheiros ou parentes em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, inclusive, de ocupantes de cargos de direção e de assessoramento e de membros e juízes vinculados à Justiça Eleitoral;

c) Pessoas que pertençam a diretório de partido político ou que exerçam qualquer tarefa partidária.

12.3. **Quanto às condições para prestar serviços no Tribunal:**

a) Ter idade mínima de 18 (dezoito) anos;

b) Apresentar à contratada o currículo resumido para futura e eventual consulta por parte da Fiscalização no TRE;

c) Comprovar a escolaridade e demais competências mínimas exigidas;

d) Firmar declaração de manter sigilo das informações que porventura venha a obter no desempenho de suas funções ou por conta delas, sob as penas da Lei;

e) Firmar declarações de não parentesco e de não vinculação a diretório de partidos políticos;

f) Assumir a obrigação de informar à fiscalização, sempre que solicitado, os valores que venha a receber da empresa a ser contratada, a regularidade de pagamentos e a adequação de jornadas de trabalho para fins de conferência;

g) Ter disponibilidade para deslocamento dentro do Estado;

h) Declarar e comprovar a escolaridade, as habilidades, a experiência e os cursos/capacitações exigidas neste documento.

12.4. São requisitos obrigatórios para prestar serviços no Tribunal por meio da contratação resultante deste Termo de Referência:

a) Escolaridade: NÍVEL 1 (excetuando-se os casos tratados no capítulo de sustentabilidade);

b) Capacidade: capacidade NÍVEL 2;

c) Habilidades: NÍVEL 1.

12.4.2. **O quadro de requisitos mínimos encontra-se no ANEXO I – III: PERFIS PROFISSIONAIS E FORMAÇÃO DO PROFISSIONAL (IFP).**

12.4.3. O valor elevado do IFPs será considerado como justificativa para que o Gestor do Contrato possa avaliar a possibilidade de se afastar a necessidade de capacitação, certificação ou de experiência específica para alocação de postos de trabalho quando seu resultado for, pelo menos, um ponto superior ao mínimo exigido.

12.4.4. Em qualquer caso, mediante análise de curriculum que supere as exigências mínimas, o Secretário da STI poderá aceitar IFP inferior ao exigido.

12.5. **O pessoal contratado para o posto de serviço APA poderá ser empregado também nas seguintes funções:**

a) Apoio administrativo de TIC;

b) Apoio operacional eleitoral;

c) Apoio técnico eleitoral.

12.6. Será condição para aceitação de pessoal os perfis profissionais e o IFP (índice de formação profissional) tratado neste documento consoante ANEXO I – III: PERFIS PROFISSIONAIS E FORMAÇÃO DO PROFISSIONAL (IFP).

## 13. ÍNDICE DE FORMAÇÃO DO PROFISSIONAL - IFP

13.1. Este documento especifica, além do perfil, os requisitos mínimos que um funcionário deve cumprir para prestar serviços no Tribunal Regional Eleitoral.

13.1.1. A avaliação do perfil se dá através do cálculo do índice de formação do profissional (IFP), com resultado mínimo para aceitação (critério objetivo) descrito no ANEXO I – III: PERFIS PROFISSIONAIS E FORMAÇÃO DO PROFISSIONAL (IFP), como requisitos mínimos para alocação de pessoal.

13.1.2. Ao encaminhar um funcionário para prestação de serviço no Tribunal, a empresa a ser contratada deverá formalizar um documento, informando os dados pessoais do funcionário e o IFP, além de juntar o curriculum vitae.

13.1.3. O Tribunal poderá recusar de pronto a prestação do serviço se não ficar comprovada a adequação do funcionário à Gerência de Suporte onde serão prestados os serviços.

13.1.4. Na hipótese de prestação de serviços em mais de uma Gerência de Suporte, o perfil do funcionário deverá ser o mais adequado à Gerência de Suporte responsável pela tarefa proposta.

13.1.5. Durante a execução do contrato, será livre a movimentação de funcionários previamente comunicada ao Gestor do Contrato, bem como, a alocação temporária em Gerências diversas de Suporte para auxílio na execução de Tarefas.

13.2. **Demonstração do IFP:**

13.2.1. Escolaridade – E: representa o maior valor de nível ou aquele que mais se adequa para a função a ser executada;

13.2.2. Experiência – X: As experiências cumuláveis ou não do pessoal indicado a prestar serviços, verificadas nos últimos cinco anos.

13.2.3. Capacitação – C: a) todos os cursos concluídos nos três anos anteriores a dada da contratação do funcionário; b) todas as certificações validadas ou vencidas a menos de um ano.

13.2.4. Habilidades – H: Trata-se do maior nível ou do mais adequado à unidade de localização. Uma vez disponibilizado, o profissional estará frequentemente sendo observado quanto as suas habilidades e a não demonstração delas ensejará pedido de substituição.

13.2.5. O IFP será calculado com base na soma dos NÍVEIS de cada item da Formação Profissional e o nível do funcionário disponibilizado é comprovado quando ele alcança uma ou mais das formações descritas dentro de cada seção, ressalvado os casos em que se obriga a cumulação, descritos neste documento ou reconhecidos pelo mercado.

13.2.6. A Escolaridade (E), Experiência (X), a Capacitação (C) e a Habilidade (H) estão descritas no ANEXO I – III: PERFIS PROFISSIONAIS E FORMAÇÃO DO PROFISSIONAL (IFP).

13.3. **Complementação quanto aos cursos e certificações:**

13.3.1. Admite-se a soma de certificados para composição da carga horária nos casos de cursos complementares. Exemplo: cursos de gestão de projetos somados ao curso Microsoft Project. O resultado privilegiará o maior índice.

13.3.2. O prazo máximo de validade dos cursos será de três anos, a menos que a tecnologia e a versão da ferramenta/aplicação/equipamento em uso na época da realização da capacitação continue a ser empregada no Tribunal.

13.3.3. Será responsabilidade da empresa a ser contratada garantir que o pessoal disponibilizado esteja capacitado e que possuam as necessárias certificações válidas no nível das tecnologias em uso no Tribunal.

13.3.4. A cada Ordem de Serviço poderá haver a necessidade de profissionais com formações, experiências, certificações de cursos distintos dos contidos nos quadros do ANEXO I – III: PERFIS PROFISSIONAIS E FORMAÇÃO DO PROFISSIONAL (IFP) – resultante das mudanças tecnológicas e dos upgrades de versões ou mesmo novos projetos/processo –, cabendo a empresa a ser contratada realizar a reciclagem ou substituição de pessoal de modo a atender às novas necessidades.

13.3.5. As mudanças tecnológicas e os upgrades de versões dos ativos de TIC provocarão, ao longo da vigência do contrato, alterações nas necessidades de certificação. Tais alterações não exigirão, a princípio, o apostilamento do contrato, e serão agrupadas conforme a similaridade com as exigências iniciais.

13.4. As Habilidades estão descritas no ANEXO I – III: PERFIS PROFISSIONAIS E FORMAÇÃO DO PROFISSIONAL (IFP).

13.4.1. As habilidades têm a principal função de serem usadas como argumentação para pedido de desligamento de pessoal no caso de não atendimento.

13.4.2. Além de poder ser constatada ao longo da prestação de serviços, a habilidade declarada pela empresa a ser contratada para cada posto a ser alocado, bem como a escolaridade, experiência e a capacidade, deverão ser comprovados por meio de documentos (ex. experiência funcional, certificados etc.) a serem encaminhados para aceitação de pessoal.

**13.5. As condições exigidas de escolaridade não são cumulativas e não são, necessariamente, hierarquizadas, o que significa que uma exigência de um nível mais elementar não pode, sem previsão, ser suprimida por uma de nível mais elevado, ressalvadas as questões que configuram padrões comuns de mercado.**

13.6. O não atendimento das condições estabelecidas neste tópico (adequação ao IFP) é condição suficiente para não aceitação de pessoal ou justificativa para pedido de substituição imediata.

#### 14. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES: OBRIGAÇÕES DA EMPRESA CONTRATADA

##### 14.1. Serão obrigações da empresa a ser contratada

- a) indicar formalmente preposto apto a representá-la junto à contratante, que deverá responder pela fiel execução do contrato, podendo, a critério da empresa a ser contratada, acumular o encargo de Preposto ao posto de Gerente Técnico;
- b) atender prontamente quaisquer orientações e exigências da Equipe de Fiscalização do Contrato, inerentes à execução do objeto contratual;
- c) reparar quaisquer danos diretamente causados à contratante ou a terceiros por culpa ou dolo de seus representantes legais, prepostos ou empregados, em decorrência da relação contratual, não excluindo ou reduzindo a responsabilidade da fiscalização ou o acompanhamento da execução dos serviços pela contratante;
- d) propiciar todos os meios necessários à fiscalização do contrato pela contratante, cujo representante terá poderes para sustar o fornecimento, total ou parcial, em qualquer tempo, desde que motivadas as causas e justificativas desta decisão;
- e) manter, durante toda a execução do contrato, as mesmas condições da habilitação;
- f) quando especificada, manter, durante a execução do contrato, equipe técnica composta por profissionais devidamente habilitados, treinados e qualificados para fornecimento da solução de TIC;
- g) quando especificado, manter a produtividade ou a capacidade mínima de fornecimento da solução de TIC durante a execução do contrato;
- h) ceder os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos produzidos em decorrência da relação contratual, incluindo os softwares, a documentação, os modelos de dados e as bases de dados à Administração;
- i) Implantar, em até quinze dias do início da contratação, um software para registro dos chamados, sem ônus adicional para o Tribunal. O software deverá entrar em operação totalmente customizado em até trinta dias do início da prestação dos serviços, podendo ser o GLPI, OTRS ou similar (se aprovado pela gestão do contrato);
- j) fazer a transição contratual, na forma deste documento;

##### 14.2. Complementam as obrigações da empresa a ser contratada

14.2.1. Executar, com observação dos prazos e exigências, todas as obrigações constantes deste Termo de Referência;

14.2.2. Acatar as recomendações efetuadas pelo fiscal do contrato;

14.2.3. Comunicar a Contratante, por escrito, quando verificar condições inadequadas de execução do objeto ou a iminência de fatos que possam prejudicar a sua execução e prestar os esclarecimentos que forem solicitados pelos fiscais;

14.2.4. Responsabilizar-se pelas despesas decorrentes da execução dos serviços objeto deste Termo de Referência, bem como pelos encargos fiscais, trabalhistas e comerciais, pois a inadimplência da contratada em relação aos encargos suportados não transfere a responsabilidade por seu pagamento ao Contratante, nem poderá onerar o objeto do contrato.

14.2.5. A contratada deverá atender as solicitações do fiscal técnico do contrato, com prazo de até 30 dias da notificação, sobre a necessidade de atualização dos técnicos envolvidos na prestação dos serviços quanto às novas tecnologias ou metodologias de trabalho. Após o prazo determinado, os profissionais alocados nos Postos de Trabalho deverão demonstrar domínio na temática que foi determinada, seja pela realização de capacitação ou seja pela substituição de profissionais alocados nos Postos de Trabalho por outros já capacitados, sem que isso implique acréscimo no valor contratado.

14.2.6. Realizar a capacitação dos profissionais alocados na prestação dos serviços em horário diferente da jornada de trabalho do respectivo empregado, devendo a empresa contratada assumir os custos com a realização dos treinamentos, sem que isso implique acréscimos nos preços contratados. Os custos com treinamento/capacitação deverão estar incluso no lucro bruto.

a) Excepcionalmente, poderá ser admitida a capacitação durante o horário de expediente do Tribunal, sem qualquer prejuízo à empresa ou aos funcionários, se a condição se mostrar não prejudicial para o andamento dos trabalhos;

b) A gestão do contrato poderá autorizar a empresa a liberar o funcionário até quatro horas no dia de realização de provas de certificação e afins, sem qualquer prejuízo à empresa ou ao funcionário, se a condição se mostrar não prejudicial para o andamento dos trabalhos.

14.2.7. Responsabilizar-se pelos danos causados diretamente à Administração ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo, bem como pelos seus empregados, prepostos e/ou contratados, na execução do objeto deste Termo de Referência.

14.2.8. Responsabilizar-se pelo ônus resultante de quaisquer ações judiciais ou demandas administrativas que lhe venham a ser atribuídas em decorrência da execução do objeto deste Termo de Referência.

14.2.9. Manter em dia todos os direitos pecuniários de seus funcionários, tais como horas-extras, sobreavisos, adicionais noturnos, indenizações e outras vantagens, de forma que não sejam os trabalhos do contratante prejudicados em função de reivindicações por parte dos colaboradores da contratada

14.2.10. Preservar a União, no caso de ação trabalhista envolvendo os serviços prestados, devendo, ainda, manter o Tribunal a salvo de reivindicações, demandas, queixas ou representações de qualquer natureza e, não o conseguindo, se houver condenação, reembolsar o Tribunal das importâncias que este tenha sido obrigado a pagar, reconhecendo que ele poderá descontar o valor correspondente aos prejuízos, a partir do primeiro pagamento subsequente à ocorrência, ou ajuizada a dívida, se for o caso, sem prejuízo das demais sanções legais, respeitada a ampla defesa.

14.2.11. Manter sigilo, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, sobre todo e qualquer assunto de interesse do Tribunal ou de terceiros, dos quais tome conhecimento, em razão da execução do objeto deste Termo de Referência, devendo orientar seus empregados nesse sentido, coletando assinatura de seus funcionários no Termo de Responsabilidade e Compromisso de Manutenção de Sigilo (**Anexo I-X**) e entregando-os ao fiscal administrativo do contrato em dois dias úteis do início dos serviços prestados pelo colaborador.

14.2.12. Corrigir, no prazo de 30 (trinta) dias corridos, a contar da notificação pelo Tribunal, as irregularidades verificadas nas condições que ensejaram a habilitação da Contratada quanto à regularidade fiscal, sob pena de aplicação das penalidades cabíveis, sem prejuízo da rescisão do contrato a critério da Administração.

14.2.13. No primeiro mês de vigência contratual, assim como na contratação de novos profissionais, a Contratada deverá fornecer os vales transporte e alimentação **antes da data de início da prestação de serviços**, em quantidade suficiente até o último dia do mês.

14.2.14. Cumprir rigorosamente toda a legislação aplicável à execução dos serviços contratados, especialmente os referentes à segurança, à medicina do trabalho e à legislação trabalhista.

14.2.15. Apresentar ao Tribunal, antes do efetivo início da execução dos serviços e durante a execução do contrato, todas as normas adicionais, atualizadas, que regulamentam as atividades contratadas.

14.2.16. Apresentar, no transcorrer da execução do contrato, qualquer alteração na legislação que afete a execução dos serviços contratados.

14.2.17. Apresentar, anualmente e tão logo esteja protocolado e/ou homologado no órgão competente, o acordo coletivo e/ou convenção coletiva da categoria **vigente**, os quais são necessários para análise de eventual pedido de repactuação dos preços contratados.

14.2.18. Manter, sob a administração do Banco do Brasil S.A, conta-depósito vinculada – bloqueada para movimentação, que deverá ser aberta no prazo máximo de 20 (vinte) dias corridos, contados da notificação, para depósitos mensais correspondentes aos encargos trabalhistas e previdenciários, conforme os procedimentos indicados nos normativos do Tribunal, sob pena de aplicação das penalidades cabíveis.

14.2.19. Reconhecer que os procedimentos relativos ao depósito e aos rendimentos, relativos à conta-depósito vinculada – bloqueada para movimentação –, consoante Resolução CNJ nº 169/2013.

14.2.20. Informar à respectiva seguradora ou ao fiador sobre qualquer alteração contratual que implique sua cobertura pela garantia contratual apresentada, sob pena de aplicação de penalidade prevista no contrato.

14.2.21. Designar um gerente/gestor interno (alocado nas dependências da empresa sem ônus adicional para o Tribunal) para apoiar o Preposto, caso não possa comprovar, no prazo de até 60 (sessenta) dias corridos a contar do início da vigência do contrato, possuir instalações na região Metropolitana de Cuiabá, para os contatos relativo a soluções de pendências do contrato.

- 14.2.22. Recompôr, reconstituir ou consertar todo e qualquer elemento de instalação ou equipamento que venha a avariar no decorrer da execução dos serviços no prazo de até 5 (cinco) dias corridos, contados da notificação do fiscal técnico do contrato. O prazo poderá ser alterado, a critério da Administração, mediante aprovação de justificativa cativa a ser apresentada pela empresa contratada dentro desse tempo determinado.
- 14.2.23. Executar, por intermédio dos profissionais, os serviços constantes do objeto deste Termo de Referência.
- 14.2.24. Adotar providências para que os funcionários alocados no Posto de Trabalho observem os regulamentos de segurança e disciplina durante o período de permanência dentro ou fora das dependências do Tribunal.
- 14.2.25. Assumir as despesas decorrentes da execução dos serviços objeto deste Termo de Referência e previstas na legislação, responsabilizando-se pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais, e comerciais, tais como:
- salários;
  - taxas, impostos e contribuições;
  - indenizações;
  - vales-alimentação;
  - vales-transportes;
  - horas suplementares;
  - períodos de sobreaviso;
  - adicionais noturnos;
  - seguros de acidentes; e
  - anuênio, triênio ou outros direitos que porventura sejam exigidos por lei, Convenção Coletiva de Trabalho ou que venham a ser criados.
- 14.2.26. Efetuar o pagamento dos salários e dos benefícios previstos em lei aos profissionais alocados nos Postos de Trabalho, independentemente de qualquer pagamento que venha a ser efetuado pelo Tribunal.
- 14.2.27. Manter controle de frequência de seus empregados nos Postos de Trabalho de forma eletrônica para controle de frequência, podendo optar pela instalação de equipamentos ou disponibilizar solução de registro de ponto online suficientes para o registro diário dos profissionais e de acesso às dependências, atendidas as normas trabalhistas aplicáveis, inclusive acordos e convenções coletivas sobre o assunto, se houver, sem que isso implique acréscimo nos preços contratados.
- 14.2.28. Verificar frequência diária dos profissionais alocados nos Postos de Trabalho, especialmente em relação às informações de horários de início, intervalos e término da jornada de trabalho, além do cumprimento do Descanso Semanal Remunerado, sendo vedado à empresa contratada deixar que os profissionais alocados nos Postos de Trabalho exerçam as atividades laborais sem o registro diário da assiduidade ou de forma irregular, uma vez que a instalação do sistema ou a disponibilização de solução de registro online não exime a empresa da responsabilidade pelo acompanhamento e pelo controle dos profissionais alocados nos postos de trabalho.
- 14.2.29. Reconhecer que o Tribunal poderá adotar, paralelamente, meios eletrônicos próprios para acompanhar o horário de funcionamento dos Postos de Trabalho.
- 14.2.30. Controlar os profissionais alocados nos Postos de Trabalho que eventualmente venham a executar atividade após as 22 horas, os quais deverão ser remunerados com acréscimo do adicional noturno, desde que previamente autorizado pela Gestão do Contrato.
- 14.2.31. Acatar as mudanças de horários dos profissionais alocados nos Postos de Trabalho, cujos horários estão sujeitos a alterações, conforme as necessidades de serviço do Tribunal, desde que não seja ultrapassada a quantidade de horas semanais ou mensais da jornada de trabalho dos profissionais alocados nos Postos de Trabalho.
- 14.2.32. Manter os empregados, quando em horário de trabalho, nas dependências do Tribunal, nos respectivos Postos de Trabalho, de forma condizente com o serviço a executar e identificados mediante uso permanente de crachás, tanto da empresa quando os que forem pelo Tribunal.
- 14.2.33. Devolver ao fiscal do contrato, no fim da vigência do ajuste ou quando ocorrer devolução de profissionais alocados nos Postos de Trabalho, os crachás utilizados pelos funcionários, inclusive o crachá eventualmente utilizado pelo preposto.
- 14.2.34. Pagar, incondicionalmente, até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao vencido, mediante depósito bancário na conta do trabalhador, os salários dos empregados utilizados nos serviços contratados.
- 14.2.35. Efetuar o pagamento do 13º Salário (gratificação natalina), na forma da legislação vigente, até o décimo oitavo dia do mês de dezembro de cada ano, salvo se de forma diversa dispor a convenção coletiva da categoria, na proporção a que fizer jus o empregado.
- 14.2.36. Responsabilizar-se pela entrega (pagamento) de vale-transporte e vale-alimentação aos profissionais alocados nos Postos de Trabalho, observada rigorosamente a legislação trabalhista, sendo que ambos os benefícios devem ser entregues até o último dia do mês anterior ao mês de referência.
- 14.2.37. Responsabilizar-se pelo transporte dos empregados até as dependências do Tribunal, e vice-versa, por meios próprios, em casos de paralisação dos transportes coletivos.
- 14.2.38. A empresa contratada deverá alocar, bem como substituir, os funcionários nos postos de trabalho no prazo determinado.
- 14.2.39. Entregar o aviso de férias aos seus empregados no prazo estipulado por lei, devendo o pagamento dos salários referentes ao período de férias legais ser creditado na conta corrente do empregado, na forma da Lei e das demais normas vigentes, sendo que:
- Fora do período de recesso forense, a necessidade de cobertura no período de férias do profissional alocado será notificada à empresa contratada pelo **fiscal técnico** do contrato, no prazo de 20 (vinte) dias corridos antes do período da fruição do benefício, sendo que não haverá faturamento pela empresa contratada quando não houver substituto para o profissional em gozo de férias, em nenhuma hipótese.
  - A fiscalização deverá ser informada com antecedência mínima de trinta dias sobre as férias de funcionários.
- 14.2.40. Entregar, no prazo de 10 (dez) dias úteis do mês subsequente, os comprovantes referentes ao recolhimento das Contribuições Sociais Fundo de Garantia por Tempo de Serviço e Previdência Social (FGTS), correspondentes ao mês da última competência vencido e compatíveis com o efetivo declarado, na forma da Lei no 8.212, de 24 de julho de 1991, e da nota fiscal/fatura atestada pelo fiscal designado, conforme disposto nas demais normas vigentes.
- 14.2.41. Apresentar, antes do início da prestação dos serviços, comprovante de cadastramento dos profissionais alocados no Posto de Trabalho no PIS/PASEP.
- 14.2.42. Oferecer todos os meios necessários aos profissionais alocados nos Postos de Trabalho para a obtenção de extrato de recolhimento do FGTS e Previdência Social, sempre que solicitado pela fiscalização.
- 14.2.43. Apresentar, antes do início da prestação dos serviços, a seguinte documentação:
- relação dos profissionais a serem alocados nos Postos de Trabalho, contendo nome completo, filiação e dependentes, cargo ou função, números da carteira de identidade (RG) e da inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF);
  - Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS) dos empregados alocados nos Postos de Trabalho devidamente assinada pela contratada, para fins de comprovação do valor do salário registrado;
  - resultados dos exames médicos admissionais dos empregados alocados nos Postos de Trabalho;
  - comprovação de que os funcionários alocados nos Postos de Trabalho atendem aos requisitos mínimos de qualificação exigidos neste Termo de Referência;
  - declaração de não optante pelo vale-transporte devidamente assinada pelo empregado, se for o caso; e
  - documento contendo informações sobre os dados bancários vinculados ao CNPJ do credor na apresentação do primeiro faturamento. Eventuais mudanças no domicílio bancário deverão ser comunicadas previamente à unidade de execução orçamentária e financeira até 30/11 de cada exercício.
- 14.2.44. Entregar à fiscalização administrativa do contrato, no prazo de 10 dias úteis do mês subsequente, os seguintes documentos:
- extrato da conta do INSS e do FGTS de quaisquer dos profissionais alocados nos Postos de Trabalho ou guias do FGTS e da Previdência Social, devidamente quitadas, referente à competência anterior à da prestação dos serviços ou da mesma competência, se já decorrido o prazo para sua quitação, podendo o fiscal do contrato comunicar aos órgãos competentes quaisquer irregularidades no recolhimento das contribuições previdenciárias (INSS) e do FGTS dos profissionais alocados nos Postos de Trabalho;
  - cópia dos contracheques dos profissionais alocados nos Postos de Trabalho ou, ainda, quando necessário, cópia dos recibos dos depósitos bancários que comprovem o pagamento dos salários;
  - quadro demonstrativo de faltas ocorridas no período faturado e comprovação da cobertura, se houver;
  - quadro demonstrativo de licenças e férias concedidas indicando se houve ou não a substituição, referentes ao período faturado;
  - cópias dos comprovantes de fornecimento de vale-alimentação e vale-transporte aos empregados, nos quais deverão constar: nome, data da entrega, quantidade, valores unitários e totais dos vales e, ainda, a assinatura do empregado atestando o recebimento ou comprovação do depósito dos benefícios na conta bancária do empregado, bem como declaração de não optante de auxílio-transporte devidamente assinada pelo empregado, se for o caso;
  - cópia dos comprovantes de que os trabalhadores estão com seguro de saúde ativo e seguro de vida, caso haja previsão na convenção coletiva de trabalho da categoria para concessão de referidos benefícios.
- 14.2.45. **Observação:** caso não haja comprovação quanto às alíneas “b”, “e”, e “f” deste subitem, em sua integralidade, o Tribunal poderá realizar o sobrestamento proporcional à verba não comprovada, em face da responsabilidade subsidiária trabalhista do contratante, até o saneamento da pendência por parte da

contratada.

14.2.46. Entregar a documentação a seguir relacionada, quando da extinção ou rescisão do contrato, após o último mês de prestação dos serviços, no prazo de 30 dias corridos:

- a) comprovante de pagamento das verbas rescisórias e termos de rescisão dos contratos de trabalho dos empregados alocados na prestação dos serviços, devidamente homologados, quando exigido pelo sindicato da categoria;
- b) guias de recolhimento da contribuição previdenciária e do FGTS, referentes à rescisão do contrato de trabalho, devidamente quitadas;
- c) extratos dos depósitos efetuados nas contas vinculadas individuais do FGTS de cada empregado dispensado;
- d) exames médicos demissionais dos empregados dispensados; e
- e) documentos que comprovem que em decorrência do encerramento da vigência do contrato, o(s) empregado(s) será(ão) realocado(s) em outro contrato, o que poderá ser requerido quando não ocorrer a interrupção do contrato de trabalho.

**14.3. Quanto ao preposto: será obrigação da empresa contratada:**

14.3.1. Indicar preposto com capacidade para gerenciamento administrativo, visando agilizar os contatos com os representantes do Tribunal.

14.3.2. Indicar para a função de preposto o Gerente Técnico ou profissional que não esteja alocado em um dos Postos de Trabalho previstos neste Termo de Referência, observadas as seguintes diretrizes:

- a) o preposto deverá ter experiência mínima de 6 (seis) meses em acompanhamento de contrato firmado preferencialmente com a Administração Pública e ainda comprovar já ter atuado na gestão de contrato com, pelo menos, 18 profissionais prestando serviços simultaneamente. Essas comprovações deverão ser feitas por meio de carteira de trabalho ou declaração formal.
- b) Outro requisito é que o preposto possua certificação ITIL V4 Advanced, todavia, considerando o mercado local, será aceito preposto com mais de trinta e seis meses de atuação nas condições da letra "a" deste subitem.
- c) a empresa deverá designar formalmente substituto para o preposto em suas ausências e/ou impedimentos; preferencialmente o(a) gestor da central de serviços. Caberão aos substitutos as mesmas atribuições e responsabilidades do titular.
- d) a empresa contratada deverá informar à Gestão do Contrato sempre que houver a necessidade de substituição do preposto.
- e) o preposto será o responsável técnico-administrativo com poderes de representante legal da empresa contratada para tratar de todos os assuntos relacionados ao contrato, conforme a legislação em vigor.
- f) a apresentação formal do preposto, a validação de suas credenciais técnicas, a sua assinatura nos Termo de Confidencialidade - **Anexo I-IX** e Termo de Responsabilidade e Compromisso de Manutenção de Sigilo - **Anexo I-X**, a apresentação de seus contatos telefônicos e de correspondência eletrônica e o devido aceite deste perfil profissional pela Gestão do Contrato deverão acontecer em até 03 (três) dias úteis antes da reunião inicial da contratação.
- g) a empresa contratada se obrigada a antecipar todas as documentações necessárias à aprovação do preposto pelo Tribunal em conformidade com as determinações previstas neste Termo de Referência, incorrendo em falta com previsão de multa por não cumprimento desta obrigação.
- h) o preposto deverá estar alocado nas instalações do Tribunal em dias úteis, no horário de expediente, de segunda à sexta-feira, respeitados os intervalos para descanso obrigatório. Nos demais horários, fins de semana e feriados em que houver previsão de prestação de serviço, ele deverá estar acessível à Gestão do Contrato, por intermédio de número de telefones fixos e celulares que serão informados no momento da indicação do preposto.

14.3.3. O preposto deverá:

- a) promover constantemente a verificação da conformidade do objeto contratado, além da supervisão e do controle de pessoal alocado na prestação dos serviços, respondendo perante os Fiscais Técnicos por todos os atos e fatos gerados ou provocados por si e seus empregados na execução de suas atividades contratuais;
- b) supervisionar e garantir as condições necessárias para que a execução do serviço seja realizada conforme contratado;
- c) juntamente com o Gerente Técnico: gerir a execução dos serviços prestados, ficando por eles responsável, garantindo a entrega desses serviços dentro dos prazos e GNS estabelecidos, além de atender a todos os requisitos especificados na OS;
- d) participar, a critério da Gestão do Contrato, de reuniões para acompanhamento da execução do contrato;
- e) juntamente com o Gerente Técnico: selecionar os profissionais que serão envolvidos nas demandas especificadas nas O.S. emitidas, observando a qualificação mínima exigida por este Termo de Referência;
- f) juntamente com o Gerente Técnico: acompanhar a execução da OS e a entrega formal dos serviços previstos para os devidos recebimentos provisórios;
- g) juntamente com o Gerente Técnico: atuar, juntamente com a unidade requisitante, na solução de qualquer dúvida, conflito ou desvio, primando pela completude e clareza de todas as informações;
- h) juntamente com o Gerente Técnico: receber e conferir, quanto aos prazos de serviços e ordens de serviço;
- i) preparar os processos de faturamento, respondendo pela empresa quanto aos possíveis atrasos, às multas, às glosas, aos pedidos de repactuação, aos impostos e a outros elementos do faturamento; e
- j) juntamente com o Gerente Técnico: distribuir as tarefas entre os membros de sua equipe;
- k) manter a ordem, a disciplina e o respeito para com todo o pessoal da Contratada, orientando e instruindo os empregados quanto à forma de agir, com vistas a proporcionar ambiente de trabalho harmonioso;
- l) providenciar junto à empresa as aplicações de advertências, suspensões ou devoluções de profissionais que não cumprirem com suas obrigações ou que cometerem atos de insubordinação, indisciplina ou desrespeito;
- m) observar e orientar os profissionais, quanto ao correto uso dos crachás de identificação, promovendo a correção das falhas verificadas;
- n) fiscalizar o cumprimento dos horários de trabalho dos profissionais;
- o) providenciar substituição do(s) empregado(s) que não comparecer(em) ao posto de trabalho, observadas as diretrizes para alocação de profissional substituto ou cobertura estabelecidas neste Termo de Referência;
- p) desenvolver outras atividades de responsabilidade da empresa, principalmente quanto ao controle de informações relativas a seu faturamento mensal, emissão de relatórios e apresentação de documentos, quando solicitado;
- q) juntamente com o Gerente Técnico: verificar se os funcionários se encontram com apresentação compatível com o serviço;
- r) reconhecer, em nome da empresa, a possibilidade de sobrestamento do total ou parte do faturamento, caso a empresa não comprove a quitação ou pagamento de verbas trabalhistas.

**14.4. Obrigações de responsabilidade da empresa contratada a serem observadas pelo(as) profissional(is) alocado(as) no posto de trabalho**

- a) Observar os regulamentos do Tribunal em relação à segurança e à disciplina durante o período de permanência dentro ou fora das dependências desta Corte.
- b) Cumprir rigorosamente os horários de trabalho, permanecer no local de trabalho durante o período determinado, ausentando-se quando autorizado pelo preposto ou encarregado, conforme o caso.
- c) Não permanecer em grupos conversando por longos períodos ou de forma habitual com visitantes, colegas ou empregados sobre assuntos diversos das atividades exercidas no Posto de Trabalho de forma a prejudicar a execução das tarefas diárias.
- d) Zelar pela preservação e conservação dos bens e patrimônio do Contratante.
- e) Portar o crachá de identificação de acordo com as normas do Contratante.
- f) Entrar e sair das dependências do Tribunal somente pelos locais previamente determinados.
- g) Conduzir-se com urbanidade e educação, tratando a todos com respeito e procurando atender ao público e aos servidores do Tribunal com atenção e presteza.
- h) Manter boa apresentação e higiene no trabalho, com postura compatível com as atividades.
- i) Usar o telefone somente a serviço, não aceitando ligações a cobrar.
- j) Assumir o Posto de Trabalho de posse dos acessórios e equipamentos necessários ao desempenho do trabalho, se for o caso.
- k) Não exercer qualquer tipo de atividade comercial (venda, promoção, representação etc.) dentro das dependências do Tribunal, inclusive no intervalo de almoço.

**14.5. Responsabilidades da empresa contratada:**

14.5.1. Entregar, quando solicitado pelo Contratante, mediante previa autorização de cada funcionário envolvido, no prazo de até 30 (trinta) dias corridos contados da solicitação, a informação do gênero de cada profissional, para fins de elaboração de dados estatísticos relevantes para a promoção da igualdade de gênero no Tribunal, alinhado ao ODS 5 (igualdade de gênero) da Agenda 2030, da ONU.

14.5.2. Não permitir, em nenhuma hipótese, o atraso no pagamento das remunerações dos funcionários, mantendo-se o risco de ilícitos provocados por descontentamentos em níveis aceitáveis, incorrendo em irregularidade contratual de grau médio o atraso de até dez dias corridos e, em grau alto, se superior, sendo o contrato passível de rescisão unilateral em conjunto com a execução da garantia, no caso de atraso superior a 30 dias.

14.5.3. Realizar todos os cálculos relativos aos salários, às faltas, às férias, às substituições e assuntos correlatos, e encaminhar ao Tribunal os valores de forma correta, incorrendo em irregularidade contratual de grau médio caso encaminhe dados imprecisos ou inverídicos, se outra situação mais gravosa não for verificada.

**14.6. COVID-19 e/ou condições similares:**

- 14.6.1. Considerando que os serviços objetos desta contratação poderão ser executados de forma remota no caso de situações similares à pandemia provocada pela COVID-19, caberá a empresa contratada viabilizar aos funcionários o acesso à internet, para que por meio de uma rede VPN a ser fornecida pelo Tribunal, possa se manter o serviço de suporte.
- 14.6.2. Além disso, caberá também à empresa a ser contratada, responsabilizar-se para que os funcionários possam ser contatados dentro do horário de expediente por meio de telefones celulares (chamadas, videoconferência e mensagens multimídia).
- 14.6.3. Orientar seus funcionários acerca da necessidade de observar protocolos sanitários definido pelo Contratante.
- 14.6.4. Afastar os funcionários que apresentarem sintomas de infecção, sem prejuízo da prestação dos serviços.

**15. PAPÉIS E RESPONSABILIDADES: OBRIGAÇÕES DO TRIBUNAL**

- 15.1. São responsabilidades do Tribunal, a serem acompanhadas pela equipe de fiscalização e gestão do contrato:
- a) Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela contratada.
- b) Acompanhar, fiscalizar e atestar a execução contratual, bem como indicar as ocorrências verificadas.
- c) Designar servidor ou comissão de servidores com o objetivo de executar a gerência e a fiscalização do contrato.
- d) Permitir que os funcionários da contratada, desde que devidamente identificados, tenham acesso aos locais de prestação dos serviços.
- e) Providenciar o depósito na conta-depósito vinculada – bloqueada para movimentação – dos valores correspondentes às rubricas de encargos trabalhistas e nos percentuais previstos pela contratada na sua Planilha de encargos, conforme normativo interno do Tribunal, observada a Resolução CNJ nº 169/2013 (e suas alterações);
- f) Efetuar o pagamento à contratada segundo as condições estabelecidas nesse Termo de Referência.
- g) Realizar reunião inaugural antes do início efetivo da prestação de serviço entre a fiscalização e a Contratada e juntará aos autos a ata de reunião, com informações sobre participantes e assuntos discutidos.
- h) Providenciar a confecção de crachás para todos os profissionais alocados nos Postos de Trabalho, conforme padrão estabelecido pela Secretaria de Administração e Orçamento.
- i) Liberar os valores depositados na Conta-depósito vinculada na medida em que a contratada tiver que pagar os encargos trabalhistas retidos aos seus profissionais.
- j) Autorizar a liberação do dinheiro da conta-depósito vinculada após a comprovação do cumprimento da obrigação por parte da contratada, dos encargos trabalhistas aos seus empregados.
- k) Liberar a totalidade do saldo remanescente da conta-depósito vinculada para a contratada em até 45 dias após o término do contrato.
- 15.2. Observação: exclusivamente quanto a conta-depósito vinculada, a empresa contratada deverá demonstrar capacidade de arcar com as obrigações trabalhistas independentemente da liberação dos recursos pelo Tribunal.

**16. MODELO DE GESTÃO CONTRATUAL: FIXAÇÃO DOS CRITÉRIOS DE ACEITAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS**

- 16.1. A Ordem de Serviço (OS) será a referência básica para o acompanhamento, a fiscalização, o recebimento provisório, a avaliação e os recebimentos da execução dos serviços e/ou produtos entregues, além de fundamento para os processos de retenções, glosas e outras penalizações operacionais e administrativas previstas em contrato.
- 16.2. A execução, a entrega e a avaliação dos serviços prestados e/ou produtos, objetos do contrato decorrente deste Termo de Referência, seguirão obrigatoriamente os critérios de conformidade definidos a seguir, devendo esses serviços e/ou produtos:
- a) Obedecer às metodologias de trabalho, aos processos, aos procedimentos técnicos e operacionais, aos fluxos e rotinas de execução previstos nas normas e padrões vigentes, não se restringindo exclusivamente a esses, mas também a outros consequentes de suas adaptações, evoluções e melhorias resultantes da evolução tecnológica e/ou das necessidades do Tribunal;
- b) Atender necessariamente a devida correção textual, conforme a norma ortográfica oficial brasileira;
- c) Ser gerados nas ferramentas informatizadas definidas ou autorizadas pela Gestão do Contrato, e, conforme o caso, serem integrados ao ambiente tecnológico do Tribunal;
- d) Ser tempestivos quanto a todos os prazos estabelecidos; e
- e) Atender aos Níveis Mínimos de Serviço (NMS) deste Termo de Referência.
- 16.3. O Tribunal disponibilizará uma lista de verificação (checklist) eletrônica que conterá os itens de conformidade mínimos, descritos a seguir, para o recebimento provisório e/ou definitivo e os pré-requisitos para a aceitação dos serviços e produtos demandados por uma OS. São os itens de conformidade:
- a) Atendimento a normas e padrões operacionais vigentes (critério de qualidade);
- b) Atendimento aos critérios de transferência de conhecimento;
- c) Atendimento aos prazos estabelecidos na OS;
- d) Atendimento aos NMS; e
- e) Atendimento das características técnicas das atividades vinculadas a uma OS.
- 16.4. A execução, a entrega e a avaliação dos serviços prestados e/ou produtos contratados, decorrentes deste Termo de Referência, seguirão obrigatoriamente os procedimentos para aceitação definidos a seguir, devendo a Contratada:
- a) Atender, durante todas as etapas do ciclo de uma OS, que se inicia na execução das atividades até o seu recebimento definitivo e posteriores ajustes, caso ocorram, aos itens de conformidade mínimos indicados neste Termo de Referência;
- b) Entregar os serviços e/ou produtos para o processo de recebimento provisório no prazo acordado, incluindo-se todas as documentações complementares referentes ao serviço;
- c) Quando não for possível atender aos prazos acordados (letra “b”, acima), caberá à Contratada relatar as anormalidades encontradas, bem como apresentar alternativas para saná-las, as quais serão avaliadas pelo Contratante, podendo ser aceitas ou não, independentemente das sanções cabíveis.
- d) Caso uma atividade a ser executada não esteja prevista nas metodologias padrão, ela deverá ser detalhada suficientemente durante o processo de abertura da O.S., bem como os produtos a serem entregues, para que possam ser aferidos quando do recebimento.
- e) Corrigir os serviços e/ou produtos não conformes, caso haja.
- 16.5. O Tribunal pagará a integralidade de cada posto de trabalho independentemente da quantidade de dias úteis trabalhados, conforme Planilha de preços apresentada, com a retenção dos devidos tributos e, após a aplicação dos níveis de serviços estabelecidos no GNS.

**17. MODELO DE GESTÃO CONTRATUAL: GESTÃO DE NÍVEIS DE SERVIÇO (GNS)**

- 17.1. A GNS é um conjunto de procedimentos rotineiros e regras preestabelecidas entre o Tribunal e a empresa contratada que objetivam garantir:
- a) a prestação dos serviços contratados em níveis adequados ao Contratante;
- b) a melhoria contínua desses serviços;
- c) o monitoramento e o controle da prestação do serviço;
- d) a remuneração na medida do cumprimento das metas contratuais e da satisfação das expectativas dos clientes e usuários, por meio da medição do desempenho da empresa contratada, que deverá buscar entregar serviços e/ou produtos de modo efetivo e com a qualidade mínima aceitável.
- 17.2. Para efeito de conceituação e aplicação da GNS neste Termo de Referência e no contrato dele decorrente, considerar-se-á o termo **Qualidade Mínima Aceitável (QMA)** como: o atendimento ao conjunto de parâmetros previamente definidos pelo Tribunal, garantidores das expectativas de seus clientes e usuários.
- 17.3. A GNS será realizada pelo Tribunal por meio da gestão dos Itens de Monitoramento e Controle (IMC).
- 17.4. O IMC é o documento que consolida todos os mecanismos da GNS referentes a um aspecto específico da prestação dos serviços contratados — Critério —, estando os IMC listados no **Anexo I-VI** deste Termo de Referência.
- 17.5. São considerados mecanismos da GNS:
- 17.5.1. **Metas de Serviço:** definem os objetivos obrigatórios e complementares ao cumprimento de determinada demanda de uma OS atendida por uma atividade, tarefa ou serviço, sendo constituídas por metas de desempenho e QMA. O seu atendimento pretende a avaliar a eficiência da Contratada na prestação dos serviços.
- a) A QMA estará descrita em todos os IMC de acordo com suas características técnicas.
- 17.5.2. **Níveis Mínimos de Serviço (NMS):** representam regras objetivas e fixas que estipulam valores e/ou características mínimas de atendimento a uma meta de serviço a ser cumprida pela Contratada quando da execução e da entrega de serviços e/ou produtos demandados em uma OS, conforme o caso.
- 17.5.3. **Os indicadores – instrumentos práticos de aferição do cumprimento e/ou alcance dos NMS almejados pelo conjunto de seus componentes:** forma de acompanhamento, instrumentos de medição e periodicidade; evidenciar o desempenho e as tendências de um serviço demandado e executado por uma

atividade, uma tarefa ou um serviço em relação a uma meta de serviço.

17.5.4. **Fatores de ajuste de remuneração dos serviços por descumprimento dos NMS:** representam índices redutores de pagamento (glosa) a serem aplicados ao valor de uma OS cujo indicador de NMS, vinculado a uma atividade ou tarefa dessa OS, não foi alcançado. Esses fatores têm por objetivo remunerar devidamente a empresa contratada em função de resultados verificados e do atendimento conforme os NMS contratados.

a) Os fatores de ajuste serão aplicados cumulativa e concomitantemente, isto é, para cada incidência de não conformidade com os limites estabelecidos, serão somados os fatores de ajuste até o valor máximo estabelecido em cada IMC.

17.5.5. **Fatores de penalização por reincidência ao não atendimento dos NMS:** decorrem do descumprimento pela Contratada das metas de serviço estabelecidas no IMC e serão aplicados, como determinados neste instrumento, sobre o valor da OS e cumulativamente à aplicação do fator de ajuste de remuneração.

a) O início da vigência dos IMC dar-se-á após 90 (noventa) dias corridos contados a partir da data de início da prestação de serviços.

b) A Contratada obriga-se a cumprir todos os IMC deste Termo de Referência.

17.5.6. As incidências nas OS dos fatores de ajuste de remuneração e dos fatores de penalização por reincidência ao não atendimento dos NMS ocorrerão por meio de glosa operacional no faturamento do mês de sua ocorrência ou, para os casos em que a periodicidade dos IMC for diferente do período de um mês, a glosa ocorrerá conforme descrito nos IMC.

## 18. MODELO DE GESTÃO CONTRATUAL: RECEBIMENTO

### 18.1. O recebimento dos serviços ocorrerá:

a) provisoriamente, no prazo de 8 (oito) dias úteis, após a apresentação de relatório pela empresa contratada, para efeito de posterior verificação dos serviços prestados.

b) definitivamente, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, após entrega do Termo de Recebimento Provisório (TRP).

18.2. O recebimento provisório será feito pelo(s) fiscal(is) setorial(is) e o definitivo pelo fiscal Técnico.

18.2.1. O Termo de Recebimento Definitivo poderá, a critério da Gestão do Contrato, ser substituído pelo Formulário de Liquidação de Despesas ou similar, regularmente instituído no Tribunal.

18.3. O recebimento provisório consiste na verificação da conformidade técnica dos produtos ou serviços entregues por uma OS.

18.4. O recebimento provisório estará formalizado na parte 03 da OS (fechamento da OS) e nos documentos de entregas parciais, caso existam.

18.5. Todos os documentos deverão ser encaminhados por e-mail ou por sistema de gestão se custo adicional a ser aceito pela gestão do contrato. A formalização eletrônica é pré-requisito indispensável para o fluxo de recebimento definitivo dos serviços e/ou produtos;

18.6. Após a finalização da OS, o Contratante abrirá prazo de até 05 (cinco) dias úteis para que a fiscalização técnica efetue os procedimentos de verificação da conformidade (status de "executado" para o serviço e/ou produto no sistema informatizado correspondente).

18.7. O recebimento provisório realizado eletronicamente constará as avaliações e conclusões realizadas pela fiscalização sobre a conformidade dos serviços prestados, evidenciando:

a) avaliação dos serviços entregues em cada OS, mediante confronto entre o especificado na OS e o efetivamente realizado pela contratada;

b) verificação dos artefatos entregues em relação à conformidade dos artefatos previstos na OS;

c) a conferência do aspecto qualitativo, conforme a especificação prevista neste Termo de Referência e na OS;

d) verificação e avaliação do atingimento dos níveis de serviços estabelecidos;

e) avaliação das ocorrências registradas na execução da OS;

f) cumprimento ou não das demais obrigações previstas no Contrato;

g) outras observações consideradas pertinentes pela fiscalização.

18.8. **Observação:** O(s) fiscal(is) técnico (s) do contrato deverá(ão) evidenciar, com fundamento na relação nominal dos profissionais alocados nos Postos de trabalho, se a contratada deixou de utilizar recursos humanos exigidos para a execução do serviço;

18.9. Caso os serviços executados ou os produtos gerados não atendam aos requisitos exigidos, a fiscalização técnica deverá fazer os apontamentos necessários nos relatórios e determinar, no prazo de até 03 (três) dias úteis, a sua regularização, sem prejuízo da aplicação das penalidades contratuais cabíveis.

18.9.1. Os custos decorrentes das correções das inconformidades de um artefato/produto/serviço apontados pela Contratante correrão por conta da Contratada, exceto se a causa da inconformidade for de responsabilidade exclusiva do Contratante, devidamente comprovada.

18.10. Estando os objetos e/ou produtos da OS entregues em conformidade com as especificações deste Termo de Referência e validados, o fiscal setorial, emitirá eletronicamente o Termo de Recebimento Provisório (TRP).

a) Um e-mail enviado ao Gestor certificando o recebimento provisório terá o mesmo efeito do TRP.

b) A parte 03 da OS (fechamento da OS) será a formalização da emissão do TRP.

18.11. O recebimento definitivo referente a cada mês será realizado por meio de Termo de Recebimento Definitivo (TRD) - **Anexo I-V** deste Termo de Referência, emitido pelo fiscal técnico, o qual evidenciará a conformidade dos serviços prestados na forma indicada no Termo de Recebimento Provisório (TRP) e, na conclusão da OS, juntar-se-á o relatório consolidado indicado no **Anexo I-VIII** deste Termo de Referência e do relatório de medição dos serviços prestados.

18.12. O TRD será emitido para efeito de recebimento definitivo dos serviços prestados, com base nos relatórios e documentação apresentados e servirá de comunicação a Contratada para que emita a Nota Fiscal ou Fatura com base no valor dos serviços prestados no mês, deduzidos das reduções decorrentes da aplicação dos níveis de serviço.

18.13. Todas as evidências de descumprimento das obrigações assumidas, no todo ou em parte, pela Contratada deverão constar do TRD para viabilizar a apuração da importância exata a pagar.

18.14. Ficará suspenso o prazo para emissão dos TRP e TRD pelo período definido pela fiscalização nos casos em que a Contratada for notificada a apresentar esclarecimentos e documentos.

18.15. O fiscal técnico do contrato, após emitir o Termo de Recebimento Definitivo (TRD) dos serviços prestados, comunicará à empresa contratada para que emita a nota fiscal, considerando o resultado da avaliação feita, indicando, inclusive, o cumprimento ou não dos indicadores e metas, explicitando a necessidade de adequação do valor estimado mensal a ser pago, em decorrência de eventuais reduções no montante pelo não cumprimento de indicadores e metas mínimos preestabelecidos neste Termo de Referência.

18.16. O Tribunal pagará, mensalmente, a integralidade de cada posto de trabalho constante em OS, independentemente da quantidade de dias úteis trabalhados conforme Planilha de preços apresentada, com a retenção dos devidos tributos, verificação de possíveis glosas e, após a aplicação dos níveis de serviços estabelecidos no GNS.

18.16.1. As glosas e retenções serão aplicadas no montante correspondente ao lucro bruto da empresa.

18.17. O Tribunal pagará, ainda, todas as horas suplementares que tiverem devidamente atestadas e constantes do TRD.

18.18. Poderá haver pagamento proporcional do Posto de Trabalho no primeiro mês de suas atividades, bem como no mês de encerramento delas, e ainda:

a) No caso de substituição de funcionários;

b) Jornadas incompletas.

18.18.2. Nestes casos, considerar-se-á o mês como um período de 30 (trinta) dias.

18.19. O fechamento de uma OS é a junção de todos os fechamentos mensais (realizados para fins de pagamento) e a apuração dos resultados da OS.

## 19. PROCESSO DE FATURAMENTO

19.1. A empresa a ser contratada fará jus ao recebimento de pagamentos no mês subsequente ao da prestação dos serviços após o recebimento definitivo (completo ou parcial da OS.).

19.1.1. O recebimento do último mês da contratação se dará apenas após o término da contratação e da apuração de inexistência de pendências contratuais.

19.2. O processo de pagamento inicia-se com a juntada do relatório contendo a descrição resumida das tarefas realizadas e do quantitativo de postos de trabalho, bem como da comprovação de todos os pagamentos realizados aos funcionários e ainda dos dias/horas não trabalhados para fins de glosa, além dos documentos constantes no tópico de RECEBIMENTO.

19.2.1. Estes documentos deverão ser encaminhados para a Gestão do Contrato que realizará a análise preliminar juntamente com os fiscais técnicos. Isso feito, a empresa a ser contratada será informada do valor apurado preliminarmente após o abatimento das eventuais glosas.

19.2.2. Caso concorde com o valor apurado preliminarmente pela Gestão do Contrato, a empresa encaminhará a fatura para atestação e pagamento nos prazos descritos neste documento. A Gestão do Contrato, com apoio dos fiscais técnicos, realizará a apuração definitiva, a atestação e o envio para pagamento no prazo máximo de 15 (quinze) dias (inclusos neste prazo o recebimento definitivo e o provisório).

19.2.3. Caso não concorde com o valor apurado, a empresa poderá encaminhar a fatura com as justificativas das divergências; a Gestão do Contrato realizará a apuração definitiva dos valores e encaminhará para pagamento o montante não controverso no prazo máximo de 20 (vinte) dias. O montante controverso será

decidido em processo administrativo apartado, pela Administração do Tribunal.

19.2.4. A empresa a ser contratada, a fim de facilitar o processo de pagamento poderá dividir a fatura em duas partes, separando a controversa.

19.2.5. Eventuais impostos e encargos diversos sobre a fatura poderão ser recolhidos de maneira integral, independentemente de divergência de valores e de pagamento parcial.

19.3. Eventual documentação adicional que comprove a execução dos serviços ou os deslocamentos deverá ser encaminhada juntamente com a fatura.

19.4. A atestação da realização dos serviços será realizada pelos responsáveis pelas Gerências de Suporte, por e-mail, por sistema do Tribunal ou por sistema a ser opcionalmente fornecido pela empresa a ser contratada, em qualquer caso, à escolha da fiscalização do contrato.

19.5. Até o pagamento da última fatura, a Fiscalização poderá ainda reconhecer débitos em aberto e efetuar pagamentos remanescentes de toda a vigência do contrato. Após este período, o serviço se tornará recebido de forma definitiva (em sua totalidade).

19.5.1. Para a empresa a ser contratada, a entrega será considerada provisória durante a execução dos serviços e definitiva quando ela encaminhar a fatura para pagamento ou quando concluído, consoante Ordem de Serviço.

19.6. Cada fatura/nota fiscal apresentada deverá descrever os números das Ordens de Serviço relacionadas.

19.7. A União

se reserva o direito de recusar o pagamento se, no ato da atestação da nota fiscal/fatura por parte do Gestor do Contrato, este verificar que os serviços não foram executados ou foram em desacordo com as especificações apresentadas e com a legislação vigente, inclusive a trabalhista.

19.7.1. O Tribunal, na forma da legislação em vigor, atenderá a determinação judicial de reserva de valores para eventual quitação de dívidas trabalhistas.

19.8. A empresa deverá calcular o valor total da fatura e informar no mesmo documento o montante de glosa, abatendo o valor total, referente à GNS eventualmente não cumprido e a faltas de funcionários.

19.9. O pagamento, em relação ao lucro bruto da empresa, será proporcional ao cumprimento das metas estabelecidas na Gestão do Nível de Serviços, sendo objeto de glosa o não atingimento dos resultados.

19.9.1. Deverá destacar eventuais reduções no montante a ser pago decorrente do não cumprimento dos Indicadores de Nível Mínimo dos Serviços, conforme preestabelecidos no Anexo I- VI deste Termo de Referência.

19.9.2. Em qualquer caso, o cálculo do nível de serviço deverá ser entregue juntamente com a fatura, salvo se a fiscalização entender como desnecessário para o período ou para a Ordem de Serviço.

19.10. Ficará suspenso o prazo para emissão do TRD pelo período definido pela fiscalização nos casos em que a Contratada for notificada a apresentar esclarecimentos e documentos. Após o prazo estabelecido, caso a contratada não sane as pendências, a fiscalização administrativa indicará a correspondente ressalva no Formulário de Liquidação de Despesa, e a liquidação poderá seguir com possibilidade de aplicação de glosas/sobrestamentos, até que haja os devidos esclarecimentos/comprovações. O descumprimento da obrigação sujeitará a contratada à penalidade de advertência.

19.10.1. Quando houver ressalva no atesto dos serviços pela fiscalização, ainda que no mês subsequente, em relação às obrigações trabalhistas, ocorrerá a interrupção da contagem do prazo para pagamento, a partir da comunicação do fato à Contratada, até que sejam escoimados os vícios detectados;

19.10.2. As notas fiscais e os documentos exigidos neste Termo de Referência, para fins de liquidação e pagamento das despesas, deverão ser entregues exclusivamente para o servidor responsável pela fiscalização do contrato.

19.10.3. As notas fiscais apresentadas em desacordo com o estabelecido neste tópico serão devolvidas à Contratada, não correndo, neste caso, o prazo para atesto da nota fiscal pelo fiscal responsável, cujo prazo inicia-se somente a partir da completa regularização.

19.11. Um relatório sintético de todas as atividades administrativas realizadas no período poderá ser solicitado pela fiscalização.

## 20. RETENÇÕES E GLOSAS

20.1. Ocorrerá a retenção e/ou glosa no pagamento devido à Contratada, sem prejuízo das sanções cabíveis, quando esta não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas, conforme detalhado neste documento.

20.2. Para efeito de cada pagamento mensal será solicitado a contratada que apresente, juntamente com as notas fiscais/faturas:

a) Certidão de Negativa de Débito Trabalhista, Certidões de regularidade fiscal junto à Seguridade Social (CND) e ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço (CRF) e às Fazendas federal, estadual e municipal de seu domicílio ou sede, caso não estejam disponíveis no Cadastro Unificado de Fornecedores – SICAF;

b) Comprovante de pagamento de salários referentes ao mês da prestação dos serviços, mediante apresentação de folha de pagamento específica, em que conste como tomador o TRE/MT, acompanhada de cópias dos recibos de depósitos bancários;

c) Comprovante de entrega de benefícios suplementares (vale-transporte, vale-alimentação etc.), a que estiver obrigada por força de lei ou de convenção ou acordo coletivo de trabalho, relativos ao mês da prestação dos serviços;

d) GFIP específica, em que conste como tomador o TRE/MT, relativa ao mês anterior ao da prestação dos serviços;

e) Guias de recolhimento da Previdência Social (GPS) e do FGTS (GRF), relativas ao mês anterior ao da prestação dos serviços;

20.3. O Tribunal poderá deduzir do montante a pagar os valores correspondentes a glosas, multas ou indenizações devidas pela Contratada.

20.4. No caso de ausência de profissional ou atrasos em qualquer posto de trabalho, será descontado do faturamento mensal o valor correspondente ao número de dias não atendido, sem prejuízo das demais sanções legais e contratuais.

20.5. O primeiro pagamento será efetuado após o encerramento do mês, independentemente da quantidade de dias previstos na Ordem de serviço. Nos meses subsequentes, os encargos da efetiva prestação dos serviços serão cobrados considerando-se o período mensal.

20.5.1. Para cálculos não previstos nas normas vigentes e penalidades, o mês será contado com sendo o período de 30 (trinta) dias.

20.6. O pagamento dos serviços prestados no último mês de vigência contratual somente ocorrerá após a comprovação do cumprimento das obrigações trabalhistas por parte da Contratada, excetuando-se caso as verbas inadimplidas já tenham sido sobrestadas cautelarmente pelo Contratante, haja vista a possibilidade da implicação da responsabilidade subsidiária do contratante, quanto àquelas obrigações (art. 71 da Lei nº 8.666/93 e Súmula nº 331 do TST).

### 20.7. Retenção dos encargos

20.7.1. Em conformidade com a Resolução CNJ nº 169/2013 e com o Anexo XII, IN Nº 05, de 26 de maio de 2017, do MINISTÉRIO DO PLANEJAMENTO, DESENVOLVIMENTO E GESTÃO, que dispõe sobre Conta-Depósito Vinculada – Bloqueada para Movimentação, o contrato a ser firmado contemplará, expressamente, o que consta neste item.

20.7.2. **As provisões realizadas pelo Tribunal para o pagamento dos encargos trabalhistas, em relação à mão de obra da empresa contratada para prestar serviços de forma contínua, por meio de dedicação exclusiva de mão de obra, serão destacadas do valor mensal do contrato e depositadas pela Administração em Conta-Depósito Vinculada — bloqueada para movimentação, aberta em nome do prestador de serviço.**

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

- 13º (décimo terceiro) salário;
- Férias e 1/3 (um terço) constitucional de férias;
- Multa sobre o FGTS e contribuição social para as rescisões sem justa causa;
- Encargos sobre férias e 13º salário.

20.7.4. A movimentação da conta-depósito vinculada – bloqueada para movimentação dependerá de autorização do Tribunal e será feita exclusivamente para o pagamento das obrigações específicas e previstas.

20.7.5. O Tribunal, por meio de Termo de Cooperação Técnica, firmado com Instituição Financeira Pública Oficial, o qual determinará os termos para a abertura da Conta-Depósito Vinculada — bloqueada para movimentação e as condições de sua movimentação.

20.7.6. O Acordo de Cooperação Técnica poderá ser ajustado às peculiaridades dos serviços, objeto do Contrato Administrativo, e/ou aos procedimentos internos da Instituição Financeira.

20.7.7. A assinatura do contrato de prestação de serviços será acompanhada dos seguintes atos:

- Solicitação do Tribunal, mediante ofício, de abertura da Conta-Depósito Vinculada — bloqueada para movimentação;
- Assinatura, pela Contratada, no ato da regularização da Conta-Depósito Vinculada — bloqueada para movimentação, de termo de autorização que permita ao órgão ou entidade contratante ter acesso aos saldos e aos extratos, e que vincule a movimentação dos valores depositados mediante autorização do órgão contratante.

20.7.8. Os saldos da conta-depósito vinculada - bloqueada para movimentação - serão remunerados pelo índice da poupança ou outro definido no acordo de cooperação, sempre escolhido o de maior rentabilidade.

20.7.9. Após a movimentação da conta-depósito vinculada – bloqueada para movimentação –, o banco público oficial comunicará à Contratante, por meio de ofício, conforme modelo indicado no termo de cooperação.

20.7.10. A empresa contratada poderá solicitar autorização do Contratante para o pagamento de encargos trabalhistas ou de eventuais indenizações trabalhistas aos empregados alocados no contrato, decorrentes de situações ocorridas durante a vigência dele.

- a) Para a liberação dos recursos da conta-depósito vinculada – bloqueada para movimentação para o pagamento dos encargos trabalhistas ou de eventuais indenizações trabalhistas aos empregados, decorrentes de situações ocorridas durante a vigência do contrato, a empresa deverá apresentar ao órgão ou entidade contratante os documentos comprobatórios da ocorrência das obrigações trabalhistas e seus respectivos prazos de vencimento;
- b) Após a confirmação da ocorrência da situação que ensejou o pagamento dos encargos trabalhistas ou de eventual indenização trabalhista e a conferência dos cálculos, o Tribunal expedirá a autorização para a movimentação dos recursos creditados em Conta-Depósito Vinculada — bloqueada para movimentação e a encaminhará à Instituição Financeira.
- 20.7.11. A autorização de que trata o subitem anterior (letra “b”), deverá especificar que a movimentação será exclusiva para o pagamento dos encargos trabalhistas ou de eventual indenização trabalhista aos trabalhadores favorecidos.
- 20.7.12. A Contratada deverá apresentar ao Tribunal, no prazo máximo de 3 (três) dias úteis, contados da movimentação, o comprovante das transferências bancárias realizadas para a quitação das obrigações trabalhistas.
- 20.7.13. O Tribunal poderá utilizar como referência para fins de provisão dos encargos sociais e trabalhistas o modelo de Planilha disponível no Portal de Compras do Governo Federal (Compras Governamentais), podendo adaptá-lo às especificidades dos serviços a ser contratados.
- 20.7.14. O saldo remanescente dos recursos depositados na Conta-Depósito Vinculada — bloqueada para movimentação será liberado à Contratada no momento do encerramento do contrato, na presença do sindicato da categoria correspondente aos serviços contratados, após a comprovação da quitação de todos os encargos trabalhistas e previdenciários relativos ao serviço contratado.

## 21. DO PAGAMENTO

- 21.1. O pagamento será creditado em nome da empresa a ser contratada, mediante ordem bancária em conta corrente por ela indicada ou por meio de ordem bancária para pagamento de faturas com código de barras, uma vez satisfeitas as condições estabelecidas neste instrumento.
- 21.2. No caso de processamento do pagamento através de depósito bancário, deverão ser fornecidos os seguintes dados: a) banco; número, nome e código; b) agência: número e código e c) número da conta corrente (completo) juntamente com a nota fiscal/fatura.
- 21.3. O pagamento será realizado mediante apresentação de Nota Fiscal/Fatura pela Contratada, para que seja lavrada certidão de seu recebimento ou atestada sua execução irregular de forma devidamente circunstanciada, o que implicará, neste caso, a interrupção do prazo para pagamento.
- 21.4. A data de vencimento da fatura nunca poderá ser inferior a 30 dias da data de seu efetivo encaminhamento ao Tribunal.
- 21.5. Na nota fiscal ou documentos anexos, deverão ser discriminados os postos de trabalho e períodos dos serviços prestados e as Ordens de Serviço.
- 21.6. O pagamento será efetivado no prazo máximo de 30 dias.
- 21.6.1. No caso de o setor responsável pelo pagamento verificar a ocorrência de irregularidade fiscal ou relativa à justiça trabalhista quanto a Contratada, deverá comunicar à Administração para a adoção e medidas administrativas pertinentes.
- 21.7. Será efetuada a retenção de tributos por ocasião do pagamento das Notas Fiscais/Faturas emitidas por pessoas jurídicas, pela prestação de serviços em geral, conforme normas que regulamentam o artigo 64, da Lei 9.430 de 27/12/96, se for o caso, bem como aquelas afetas às normas de retenção de valores impostas pelo CNJ.
- 21.7.1. Além disso, poderão ser retidos valores não comprovados pela fiscalização.
- 21.8. As empresas inscritas no SIMPLES NACIONAL não estão sujeitas à aplicação da tabela de retenção na fonte, desde que apresentem a este Tribunal, junto à Nota Fiscal/Fatura, Declaração em conformidade com as normas que regulamentam o artigo 64 da Lei 9.430/96.
- 21.9. O Tribunal poderá deduzir do montante a pagar os valores correspondentes a multas, glosas ou indenizações devidas pela Contratada.
- 21.10. O processamento da ordem bancária com observância dos dados fornecidos pela Contratada constitui prova de quitação da obrigação para todos os efeitos legais, ficando a contratada responsável por quaisquer contratamentos decorrentes da apresentação inexata dos dados fornecidos.
- 21.11. Se ocorrerem eventuais atrasos de pagamento provocados exclusivamente por culpa da Administração, o valor devido deverá ser acrescido de atualização financeira, e sua apuração se fará desde a data de seu vencimento até a data do efetivo pagamento. Para tanto, os juros de mora serão calculados à taxa de 0,5% (meio por cento) ao mês (seis por cento ao ano), mediante aplicação das seguintes fórmulas:

$$I = (TX/100)/365$$

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

Onde:

I = índice de atualização financeira;  
 TX = Percentual da taxa de juros de mora anual;  
 EM = Encargos moratórios;  
 N = Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento; e  
 VP = Valor da parcela em atraso.

## 22. GARANTIA TÉCNICA DOS SERVIÇOS

- 22.1. A Contratada deverá prestar garantia técnica dos serviços executados e dos produtos entregues por ela durante toda a vigência do contrato, incluindo suas prorrogações.
- 22.2. A garantia técnica deverá corrigir todos e quaisquer defeitos nos produtos entregues ou nos serviços prestados pela empresa que compreendem, dentre outros:
- os erros e falhas de configuração, instalação, operação, causados por ações ou omissões da Contratada;
  - as imperfeições percebidas;
  - a ausência de artefatos ou de documentação obrigatória; e qualquer outra ocorrência que impeça o funcionamento normal dos serviços contratados ou que não se apresente dentro dos padrões e níveis de qualidade predefinidos por este Termo de Referência, mesmo após o aceite definitivo por parte do contratante.
- 22.2.2. As documentações vinculadas às entregas de serviços também estarão cobertas pela garantia técnica.
- 22.3. Durante a vigência contratual, a manutenção corretiva de serviços cuja responsabilidade não possa ser imputada comprovadamente à Contratada não será exigida a garantia.
- 22.4. O controle das demandas de execução de garantia técnica e de manutenção corretiva deverá atender aos NMS estabelecidos neste Termo de Referência.
- 22.5. A Contratada deverá garantir a qualidade técnica de cada serviço ou produto fornecido por ela, estando obrigada a reparar e melhorar aquele que apresentar inconsistência total ou parcial no decorrer de sua utilização durante a vigência contratual.
- 22.6. Os serviços em garantia técnica executados pela Contratada em atividades, total ou parcialmente rejeitadas, não afastam a aplicação de penalidades e de outras sanções previstas no contrato, conforme o caso.
- 22.7. Os serviços em garantia técnica deverão, durante todo o período de execução contratual, ser registrados em sistema informatizado, cabendo à Contratada a obrigação de manter base histórica dos dados sobre a execução dos referidos serviços.
- 22.8. Em nenhuma hipótese será objeto de faturamento serviço executado a partir de acionamento de garantia técnica. Esses serviços devem ser efetuados sem qualquer ônus para o Contratante, seja financeiro ou de atraso na prestação de outro(s) serviço(s).
- 22.9. Durante a execução da garantia técnica, todas as despesas com a equipe para o atendimento de garantia serão custeadas pela Contratada, sem ônus para o Contratante.
- 22.10. As atividades oriundas de garantia técnica poderão ser realizadas por profissionais alocados em ordens de serviços rotineiras abertas pelo Contratante, cabendo à Contratada gerenciar os horários de realização das atividades de garantia para que não haja comprometimento das OS em curso e descumprimento de NMS.

## 23. CRITÉRIOS DE SUSTENTABILIDADE

- 23.1. A Contratada deverá comprovar o atendimento às seguintes condições, sob pena de rescisão unilateral do contrato:
- Atendimento às normas de segurança e medicina do trabalho expedidas pela Secretaria Especial de Previdência e Trabalho do Ministério da Economia;
  - Elaboração e implementação de Programa de Controle Médico de Saúde Ocupacional (PCMSO)- NR (Norma Regulamentadora) nº 7 - MTE;
  - Uso de mídia digital para produção de laudos, relatórios, guias - Lei nº 12.305/10 - Presidência da República;
  - Contratada não possuir inscrição em cadastro "lista suja" de empregadores flagrados explorando trabalhadores em condições análogas à de escravos - Portaria Interministerial MTE/MDHC Nº 15 DE 26/07/2024;

e) Contratada ou seus dirigentes não terem sido condenadas por discriminação de raça ou de gênero, trabalho infantil e trabalho escravo - Art. 149 do Código Penal Brasileiro; no Decreto nº 5.017, de 12 de março de 2004 (promulga o Protocolo de Palermo) e nas Convenções da OIT, no art. 29 e no art. 105.

23.2. A Contratada deverá ainda:

a) Priorizar o emprego de mão de obra, materiais, tecnologias e matérias-primas de origem local para execução dos serviços - Instrução Normativa nº 1/10 - SLTI/MPOG;

b) Adotar as normas federais e distritais quanto aos critérios de preservação ambiental, sem prejuízo das orientações do Tribunal que versem sobre a matéria.

23.3. Tendo em vista as particularidades técnicas dos serviços a serem contratados, a Contratada está desobrigada de apresentar ou comprovar a execução dos produtos (objeto da prestação de serviços) de forma impressa. Dessa forma, sempre que possível, os documentos resultantes da prestação de serviços serão apresentados em formato eletrônico.

23.3.1. O Tribunal disponibilizará espaço físico, mobiliário e equipamentos, sistema de telefonia e sistemas de mensageria (inclusive e-mail institucional), a serem utilizados pelas equipes de serviço e de suporte da empresa a ser contratada.

a) No caso de contratação de pessoa com dificuldade de locomoção ou pessoa com deficiência, o Tribunal poderá custear a eventual adequação que venha a ser necessária para a efetiva prestação do serviço, mediante reembolso à empresa contratada, após a análise e aprovação pelo Diretor-Geral;

b) A medida citada (23.3.1, "a)") é meio de inclusão, adotado pelo Tribunal nesta contratação, por isso, condições que ensejem redução da carga horária ou ausências adicionais (faltas justificadas) não trarão prejuízos à empresa contratada;

c) Outras medidas entendidas como necessárias ou desejáveis para adequação ao meio ambiente do trabalho serão de responsabilidade exclusiva da empresa a ser contratada.

23.4. **Salvo justificativa aprovada pelo Secretário da STI, os cargos de Preposto, Gerente Técnico e APA, deverão ser preenchidos com mulheres.**

23.4.1. Se houver viabilidade técnica, na forma do Art. 3º da Resolução Nº 497 de 14/04/2023, um dos cargos de APA deverá ser preferencialmente preenchido por mulher em situação de vulnerabilidade.

a) Para tanto, o nível de escolaridade poderá ser reduzido para ensino médio completo, mediante comprometimento de a mulher contratada iniciar o curso superior em até cento e oitenta dias da data da contratação.

b) A condição deste tópico será obrigatória se o total de postos contidos na O.S. chegarem atingirem o limite da Resolução (vide § 4º, Art. 3.º).

c) Outros arranjos em relação aos postos de trabalhos que expressem o mesmo significado da norma poderão ser adotados nesta contratação, para satisfazer as determinações do CNJ.

## 24. TRANSIÇÃO CONTRATUAL

24.1. A empresa contratada deverá propiciar o registro e a transferência de conhecimento aos servidores do Tribunal ou a quem estes indicarem durante toda a execução contratual e no processo de finalização contratual, garantindo uma eficiente gestão de transferência dos conhecimentos.

24.2. A transição contratual final refere-se ao processo de finalização da prestação dos serviços pela Contratada, até o término do contrato.

24.3. As atividades de transição contratual final e encerramento do contrato incluem a entrega das versões finais dos produtos e de suas documentações, a transferência de conhecimentos, a devolução de recursos materiais, inclusive crachás disponibilizados pelo Tribunal, a revogação de perfis de acesso a sistemas, o cancelamento de caixas postais, dentre outras ações referentes a esse momento contratual.

24.4. O Tribunal poderá solicitar à empresa contratada a elaboração do Plano de Transição Contratual.

a) A empresa contratada deverá elaborar o Plano de Transição Contratual, no prazo de até 60 (sessenta) dias corridos antes do encerramento do contrato, para a transferência integral e irrestrita dos conhecimentos de modo a assegurar a continuidade dos serviços.

b) O Tribunal poderá estabelecer prazo inferior a 60 (sessenta) dias corridos, no caso de haver rescisão ou a não renovação contratual.

24.5. O Plano de Transição Contratual abordará, no mínimo, os seguintes tópicos:

a) A participação do Gestor do Contrato em todas as etapas do Plano, identificando os profissionais da Contratada que irão compor a equipe de repasse, bem como seus papéis e suas responsabilidades; e

b) Cronograma geral do repasse, identificando para cada etapa as atividades com suas respectivas datas de início e término, os produtos gerados, os recursos envolvidos e os marcos intermediários, quando aplicáveis.

24.6. O cronograma do Plano será avaliado pelo Gestor do Contrato e poderá ser complementado em reuniões específicas visando a sua aprovação.

24.7. Durante a transição do contrato, a nova empresa contratada poderá ter acesso às dependências do Tribunal e aos dados da contratação.

24.7.1. O número de funcionários do contrato atual poderá ser regulado por uma nova O.S. ou por alterações naquelas que estiverem abertas.

24.7.2. O número de postos poderá ser inferior ao mínimo de postos descritos neste documento.

24.8. Os produtos gerados pelo Plano de Transição Contratual serão, entre outros:

a) Base de conhecimento atualizada com todos os procedimentos técnicos e operacionais, além de seus fluxos;

b) Documentações complementares à base de conhecimento;

c) Fornecimento de todos os artefatos lógicos utilizados para a operacionalização do contrato, conforme modelo de execução do contrato; e

d) Lista atualizada de todos os prestadores de serviço e colaboradores lotados na Contratada.

24.9. Nenhum pagamento adicional será devido à empresa contratada pela elaboração ou pela execução do Plano de Transição Contratual.

24.10. A elaboração e a execução do Plano de Transição Contratual ocorrerão em paralelo ao atendimento das O.S. demandadas pelo Tribunal.

24.11. Caso a Contratada não promova adequadamente a transição contratual, conforme descrito neste item, serão aplicadas as sanções previstas no contrato (descumprimento contratual de natureza média).

## 25. TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO

25.1. A gestão do conhecimento tecnológico será tratada com prioridade nesta contratação, visando à manutenção do ciclo de vida das informações decorrentes da prestação dos serviços contratados (registro, armazenamento, divulgação e manutenção), tais como: documentações, configurações e demais informações. Essa gestão deverá possibilitar o compartilhamento do conhecimento necessário ao pleno funcionamento desses serviços, o repasse desse conhecimento aos futuros servidores e prestadores de serviços e a garantia da independência do Contratante no tocante às informações técnicas e operacionais.

25.2. Por esta razão, esta contratação prevê postos de trabalho com funções administrativas para auxiliar no processo de documentação (APA).

25.3. Todos os dados, procedimentos, lições aprendidas, documentos, informação da metodologia aplicada, informação da tecnologia empregada, outras ferramentas e procedimentos que forem necessários à execução de procedimentos técnicos e/ou decorrentes desses, vinculados à execução contratual, deverão ser registrados em base de conhecimento a ser implantada pela empresa a ser contratada, baseada em softwares gratuitos, ou outra, fornecida sem custos para o Tribunal.

25.4. A documentação dos procedimentos deverá ser revisada e atualizada por parte da Contratada sempre que houver uma modificação nas rotinas de execução ou quando as equipes do Tribunal propuserem alterações.

25.5. A empresa contratada deverá designar o Gestor da Central de serviços para atuar como apoiador na gestão do conhecimento, sendo ele responsável por manter a base de conhecimentos atualizada com as últimas versões de todas as documentações necessárias ao pleno funcionamento dos serviços do Contratante.

25.6. Em princípio, todas as atividades contratadas devem ser devidamente documentadas, conforme critérios e padrões definidos pela Fiscalização, salvo aquelas consideradas como de conhecimento técnico notório ou de cunho meramente repetitivo, que serão definidas pelos fiscais setoriais (supervisões).

25.7. A gestão do conhecimento tecnológico constitui fator indispensável ao processo de continuidade do fornecimento da solução de TI em caso de eventual interrupção contratual.

## 26. QUADRO RESUMO DAS SANÇÕES

26.1. O quadro abaixo resume as sanções aplicáveis à empresa contratada em complemento daquelas previstas no Edital e no Contrato:

CONDUTA: OMISSÃO OU COMISSÃO	REFERÊNCIA E APLICAÇÃO	PENALIDADE
Permitir situação que crie a possibilidade de causar dano físico, lesão corporal ou consequências letais.	Deixar de tomar providências que a legislação ou as boas práticas de mercado exigem para garantia da integridade física das pessoas, dos materiais e equipamentos ou dos	Multa de 0,1% sobre o valor total estimado da contratação. Ou Multa de 1% sobre o valor total estimado da contratação, se for verificado dano físico, lesão corporal ou consequências letais.

CONDUTA: OMISSÃO OU COMISSÃO	REFERÊNCIA E APLICAÇÃO	PENALIDADE
	ambientes de execução dos serviços.	
Suspender ou interromper os serviços contratuais, ou não tomar providências que evitem que seus contratados o faça (ex. greve)	Suspender os serviços com ou sem responsabilidade direta, ainda que parcialmente.	Multa de 0,1% sobre o valor total estimado da contratação, por dia de descumprimento, limitada a 10% do valor total estimado da contratação.
1 - Não possuir infraestrutura própria para gestão de pessoal e para realização das tarefas adicionais da contratação. 2 – Usar as dependências do Tribunal para desempenhar as tarefas de contratação, demissão e pagamento de salários de pessoal.	Não possuir infraestrutura própria de gestão de pessoal.	Multa de 0,01% sobre o valor total estimado da contratação, por ocorrência registrada, limita a um registro por dia. - Não se enquadram nesta condição a autorização para o pagamento de diárias, passagens e as análises administrativas de responsabilidade dos Supervisores e do Gerente Técnico.  Limitada a 10% do valor total estimado da contratação.
1- Deixar de prestar a(s) garantia(s) exigida(s). 2 – Deixar de assinar o contrato no prazo assinalado.	1.a. - No prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, contados da data da assinatura do contrato, deixar de apresentar a garantia na forma e valor exigidos. 1.b. – Deixar de renovar a garantia dentro de seu prazo de validade. 2 - Após o comunicado, deixar de cumprir obrigação no prazo assinalado.	Multa de 0,01% sobre o valor total estimado da contratação por dia de descumprimento, limitada a 10% do valor total estimado da contratação.
1 - Não substituir o funcionário no prazo determinado ou não respeitar o quantitativo de postos disponibilizados, inclusive quanto a cobertura. 2 - Não alocação de pessoal nos postos requeridos nas datas previstas nas O.S.	1 - Não substituir de ofício funcionário sem as qualificações devidas; 2 - Não substituir funcionário a pedido da fiscalização no prazo determinado; 3 - Não manter o número mínimo de funcionários à disposição do Tribunal; 4 - Não manter a Central de Serviços nas condições previstas no Termo de Referência.	Multa de 1% sobre o valor total das Ordens de Serviço em execução, por dia, por descumprimento, limitada a 10% do valor total estimado da contratação.
Não efetuar o pagamento antecipado das diárias e passagens	Após o comunicado da necessidade de deslocamento, não providenciar o pagamento de diárias ou de passagens no prazo assinalado no Termo de Referência.	Multa de 0,1% sobre o valor total das Ordens de Serviço em execução, por dia, por descumprimento, limitada a 10% do valor total das Ordens de Serviço em execução.
1 - Atrasar a realização dos trabalhos. 2 – Não cumprir as obrigações nos prazos e formas descritas na Ordem de Serviço.	1 - Após o comunicado da necessidade de deslocamento, não providenciar a movimentação de pessoal. 2 – Não iniciar os serviços nos prazos assinalados na requisição de serviços ou chamado técnico. 3 – Não concluir os serviços no prazo coreto. 4 – Descumprimento dos prazos ou	Multa de 0,1% sobre o valor total das Ordens de Serviço em execução, por dia, por descumprimento, limitada a 10% do valor total das Ordens de Serviço em execução.

CONDUTA: OMISSÃO OU COMISSÃO	REFERÊNCIA E APLICAÇÃO	PENALIDADE
	obrigações contidas na Ordem de Serviço.	
Deixar de cumprir as obrigações trabalhistas ou tributárias que afetem a contratação, ou a União, ou aos demais entes.	Descumprir os prazos legais para pagamentos de funcionários, recolhimentos de tributos e afins ou de outras obrigações pecuniárias.	A multa será de 0,1% sobre o valor total estimado da contratação, por dia de atraso/descumprimento.  Em caso de falta grave, a empresa poderá ser impedida de licitar nos termos da legislação vigente.  Esta penalidade somente será analisada pelo Tribunal se as obrigações descumpridas recaírem sobre matéria de sua competência ou constituírem obrigações da Administração.
1 - Recusar-se a executar tarefas relativas à contratação.  2 – Contestar pedido de serviço sem fundamento, com a finalidade de deixar de executar tarefa previamente descrita ou dentro do rol daquelas comuns de mercado para uma Central de Serviços de TIC.  3 – Não entregar ou entregar documentação exigida em desacordo com a legislação ou com o Termo de Referência.  4 – Deixar de providenciar a identificação dos funcionários ou as ferramentas para trabalho.	Após comunicada, deixar de cumprir obrigação específica.	Multa de 0,1% sobre o valor total das Ordens de Serviço em execução, por dia, por ocorrência, limitada a 10% do valor total das Ordens de Serviço em execução.
Violação do sigilo das informações	Condições de Sigilo.	Multa de 1% sobre o valor total estimado da contratação.  - Poderá ensejar o descumprimento total da contratação.
Durante o período da contratação, não se apresentar regular com as certidões de regularidade fiscal e trabalhista.	Irregularidade de certidões.	Multa de 0,1% sobre da Ordem de Serviço.
Não evitar o excesso de <i>rodizio</i> de pessoal: substituição de mais de 20% do pessoal em menos de 180 dias.	Substituições excessivas de pessoal.	Multa de 0,1% sobre o valor total das Ordens de Serviço em execução.
Não internalizar/descontar o montante da glosa pelo não atingimento do GNS (ANS), ou ainda das faltas do pessoal disponibilizado.	Não deduzir das faturas os valores referentes aos serviços não prestados ou prestados em desacordo com o contrato.	Multa de 0,1% sobre o valor total das Ordens de Serviço em execução em cada mês que for identificada a falta.
Deixar de cumprir a meta mínima do ANS - Descumprimento do ANS.	Não prestar os serviços com a <i>qualidade</i> exigida ou esperada	Além da Glosa cabível, multa de 5% sobre o valor da Ordem de Serviço.

## 27. VIGÊNCIA E REACTUAÇÃO

27.1. O contrato terá vigência a partir de sua publicação consoante minuta, e duração 60 (sessenta) meses, prorrogável, após os sessenta meses por biênios até o limite de 120 meses.

27.2. A contratada deverá iniciar a prestação dos serviços após a emissão da Ordem de Serviço (OS) Ordinária, e nos prazos das Ordens de Serviços sucessivas para as demais atividades.

27.3. A reactuação do contrato será permitida, desde que observado o interregno mínimo de um ano, a contar da data da apresentação da proposta, ou da data do orçamento a que a proposta se referir, ou da data da última reactuação.

27.4. A reactuação deve ser precedida de cálculo e demonstração analítica do aumento ou da redução dos custos, de acordo com a Planilha de Composição de Custos e Formação de Preços atualizada, observada a adequação dos preços ao mercado.

27.4.1. Caso esses custos refram-se ao salário, será utilizado como parâmetro para a reactuação o índice de variação da remuneração apurado a partir da convenção ou acordo coletivo de trabalho firmado entre o sindicato a que pertencerem os empregados da contratada, sendo a princípio, o SINDPD/MT (CNPJ nº 01.978.246/0001-03, se outro não for indicado no momento da contratação conste regras deste documento).

27.5. Os pedidos de reactuação deverão ser feitos após a ocorrência do fato ensejador e antes do advento de prorrogação do contrato, havendo esta possibilidade, ou até a data do encerramento da vigência do contrato, sob pena de preclusão.

27.6. Os efeitos financeiros retroagirão à data em que a contratada adquiriu o direito à reactuação.

27.7. Caso na data da prorrogação contratual não tenha sido celebrado o novo acordo ou convenção coletiva ou tenha sido instaurado dissídio coletivo de trabalho ou equivalente, bem como não tenha sido possível à contratada, no caso da existência de acordo ou convenção coletiva vigente, proceder aos cálculos devidos, deverá solicitar, até a data da assinatura do termo aditivo de prorrogação, que seja resguardado o seu direito à repactuação.

27.8. Com o advento do registro do novo acordo, convenção coletiva da categoria ou equivalente, a contratada deverá exercer o seu direito à repactuação, referente ao período resguardado, até a data da assinatura da próxima prorrogação, havendo esta possibilidade, ou até a data do encerramento da vigência do contrato, sob pena de preclusão.

27.9. Havendo redução ou aumento das ocorrências estimadas de auxílios-doença, faltas legais, ausências por acidente de trabalho, licenças-maternidade, licenças-paternidades ou do Fator Acidentário de Prevenção (FAP), nos últimos 12 (doze) meses de execução do contrato, o Tribunal fará os ajustes por ocasião da repactuação de preço.

27.10. Os custos relativos a insumos, quando houver, poderão ser reajustados, mediante negociação entre as partes e formalização do pedido pela contratada, tendo como limite máximo a variação do ICTI/IPEA ocorrida nos últimos doze meses, contados da data de apresentação da proposta ou do último reajuste.

## 28. VALOR TOTAL DA CONTRATAÇÃO

28.1. O valor total da contratação, será calculado com base no total de postos licitados (máximo de alocação possível), nas estimativas de serviços extraordinários e nos custos com deslocamentos de pessoal (diárias e passagens), da seguinte forma:

a) Valor Mensal de Postos (VMP): dada a coluna "C", resultante do produto de "A" e "B" (A x B), o valor total dos postos será a somatória da coluna "C".

CÓD.	CARGO	QTD (A)	VALOR DO POSTO (B)	TOTAL (C)
P1	Analista de Infraestrutura de TIC Sênior - AIT SÊNIOR	3	R\$	R\$
P2	Analista de BI Sênior - ABI SÊNIOR	2	R\$	R\$
P3	Analista de DevOps Pleno - ADEV PLENO	4	R\$	R\$
P4	Gerente Técnico (Preposto) - GTP	1	R\$	R\$
P5	Gestora(o) da Central de Serviços – GSS	1	R\$	R\$
P6	Administrador de Serviços e Plataformas - ASP	4	R\$	R\$
P7	Administrador e Suporte de Infraestrutura Pleno - ASI PLENO	4	R\$	R\$
P8	Administrador e Suporte de Infraestrutura Sênior - ASI SÊNIOR	3	R\$	R\$
P9	Técnico de Suporte a Usuários de Informática - SUI	5	R\$	R\$
P10	Auxiliar de Processos Administrativos Pleno - APA PLENO	2	R\$	R\$
P11	Auxiliar de Processos Administrativos Sênior - APA SÊNIOR	1	R\$	R\$

b) Valor Total de Postos (VTP): corresponde ao Valor Mensal de Postos (VMP) por 60 (sessenta) meses: VMP x 60.

c) Diárias e Passagens (DP): 5% (cinco por cento) sobre o Valor Total de Postos (VTP): VTP \* 5%.

d) Horas-extras (HE): 5% (cinco por cento) sobre o Valor Total de Postos (VTP): VTP \* 5%.

28.1.2. VALOR TOTAL DA CONTRATAÇÃO (VTC): VTC = VTP + DP + HE.

28.2. Para efeitos de aplicação de penalidades, considerar no VTP, o quantitativo de postos alocados a partir das Ordens de Serviço abertas ou, se no início ou fim da contratação, o quantitativo máximo de postos alocáveis (30).

## 29. PROPOSTA DE PREÇOS

29.1. A licitante deverá elaborar a proposta de preços considerando o custo mensal com a alocação de profissionais nos Postos de Trabalho, todos os encargos trabalhistas, insumos, taxa de administração, lucro e tributos, conforme modelo de Planilha de Custos e Formação de Preços constante no Anexo II do Edital de Licitação.

29.1.1. Além disso, uma tabela similar à abaixo deverá ser encaminhada pela empresa a licitante vencedora (CATSERV: 26980, Natureza Despesa:

339140/10):

### GRUPO 01

ITEM	CARGO	SALÁRIO BASE	CUSTO	QTD	VALOR MENSAL	VALOR ANUAL	VALOR 60 MESES
1	Analista de Infraestrutura de TIC Sênior – AIT SÊNIOR	R\$	R\$	3	R\$	R\$	R\$
2	Analista de BI Sênior – ABI SÊNIOR	R\$	R\$	2	R\$	R\$	R\$
3	Analista de DevOps Pleno – ADEV PLENO	R\$	R\$	4	R\$	R\$	R\$
4	Gerente Técnico (Preposto) - GTP	R\$	R\$	1	R\$	R\$	R\$
5	Gestora(o) da Central de Serviços – GSS	R\$	R\$	1	R\$	R\$	R\$
6	Administrador de Serviços e Plataformas - ASP	R\$	R\$	4	R\$	R\$	R\$
7	Administrador e Suporte de Infraestrutura Pleno - ASI PLENO	R\$	R\$	4	R\$	R\$	R\$
8	Administrador e Suporte de Infraestrutura Sênior - ASI SÊNIOR	R\$	R\$	3	R\$	R\$	R\$
9	Técnico de Suporte a Usuários de Informática - SUI	R\$	R\$	5	R\$	R\$	R\$
10	Auxiliar de Processos Administrativos Pleno - APA PLENO	R\$	R\$	2	R\$	R\$	R\$
11	Auxiliar de Processos Administrativos Sênior - APA SÊNIOR	R\$	R\$	1	R\$	R\$	R\$

Total de 30 postos de trabalho

Valor mensal: R\$ \_\_\_\_\_

Valor anual: R\$ \_\_\_\_\_

Valor por sessenta meses ("V60"): R\$ \_\_\_\_\_

Horas-extras (HE): 5% (cinco por cento) sobre o Valor por sessenta meses ("V60"): (V60 \* 5%): R\$ \_\_\_\_\_

29.1.2. Adicionalmente, uma tabela similar à abaixo deverá ser encaminhada pela empresa a licitante vencedora (CATSERV: 21849):

### GRUPO 01

ITEM	TIPO	VALOR BASE	QTD	CUSTO	CUSTO TOTAL
12	DIÁRIA NO ESTADO DE MT	R\$	1176	R\$	R\$
13	DIÁRIA FORA DO ESTADO DE MT	R\$	21	R\$	R\$

Valor total das diárias ("VD"): R\$ \_\_\_\_\_

Valor total da proposta (V60 + HE + VD): R\$ \_\_\_\_\_

29.1.3. Detalhamento:

a) SALÁRIO BASE: salário do funcionário. Deve ser igual ou superior ao valor mínimo dos salários (parte final deste capítulo), sendo o valor necessário para fazer frente às exigências do posto, de responsabilidade da empresa a ser contratada;

b) CUSTO (no primeiro quadro): custo do posto: deve incluir, por exemplo, todos os encargos e obrigações trabalhistas, lucro, imposto etc., de responsabilidade da empresa a ser contratada;

c) VALOR BASE (diárias): valor a ser pago ao funcionário. Deve ser igual ou superior ao valor mínimo das diárias (parte final deste capítulo);

- d) CUSTO (diárias): custo da diária: valor a ser pago pelo Tribunal à empresa contratada: deve incluir, por exemplo, todos os encargos e obrigações, lucro, imposto etc., se houver, de responsabilidade da empresa a ser contratada.
- e) Valor total da proposta: somatória dos valores dos postos de trabalho por 60 (sessenta) meses, adicionada ao valor total das diárias.

29.2. A proposta de preços deverá ter validade de 60 (sessenta) dias contados da data de sua apresentação.

29.3. Por se tratar de serviços essenciais para a gestão de infraestrutura de TI e de sistemas que devem funcionar 24 horas por dia, 7 dias por semana, haverá necessidade de trabalho durante dias úteis que recaiam sobre feriados exclusivamente forenses.

29.4. Para fins de pagamento dos serviços prestados em horas suplementares, incluídos sábados, domingos, feriados nacional e local e consideradas horas prestadas além do período normal de jornada por necessidade de serviço, será pago acréscimo sobre o valor da hora normal, na forma do acordo ou convenção coletiva vigente, ou das leis trabalhistas na ausência deles.

29.5. A composição da remuneração dos funcionários, exceto os salários, tais como as fórmulas para cálculo das horas-extras, os adicionais, os auxílios etc., envolvidos nesta contratação, foram levantados a partir das regras sindicais do SINDPD/MT (CNPJ nº 01.978.246/0001-03).

29.5.1. Justifica esta escolha a conclusão da equipe de planejamento da contratação de que **a empresa a ser contratada deverá ser especializada na prestação de serviços de TIC** e, por isso, as normas relacionadas à acordos e convenções coletivas deverão estar em consonância com as negociações dirigidas pelo SINDPD/MT (CNPJ nº 01.978.246/0001-03).

29.5.2. Entretanto, é sabido que a empresa licitante poderá participar do certame licitatório observando o sindicato a que seus funcionários estejam vinculados, porém, sob sua expressa responsabilidade. Por isso, caso, durante a contratação, os funcionários passem a figurar como vinculados ao SINDPD/MT (CNPJ nº 01.978.246/0001-03), os custos relativos às diferenças de preços deverão ser absorvidos pela empresa contratada até o limite total da margem de lucro.

a) Juntamente com a proposta, caberá a empresa comprovar a capacidade de absorver a eventual despesa a partir da margem de lucro informada.

29.6. Valores mínimos:

#### GRUPO 01

CÓD.	CARGO	SALÁRIO BASE	QTD
1	Analista de Infraestrutura de TIC Sênior – AIT SÊNIOR	R\$ 10.500,00	3
2	Analista de BI Sênior – ABI SÊNIOR	R\$ 10.000,00	2
3	Analista de DevOps Pleno – ADEV PLENO	R\$ 7.200,00	4
4	Gerente Técnico (Preposto) - GTP	R\$ 7.155,37	1
5	Gestora(o) da Central de Serviços – GSS	R\$ 7.155,37	1
6	Administrador de Serviços e Plataformas - ASP	R\$ 8.243,68	4
7	Administrador e Suporte de Infraestrutura Pleno - ASI PLENO	R\$ 4.768,07	4
8	Administrador e Suporte de Infraestrutura Sênior - ASI SÊNIOR	R\$ 5.516,95	3
9	Técnico de Suporte a Usuários de Informática - SUI	R\$ 3.610,75	5
10	Auxiliar de Processos Administrativos Pleno - APA PLENO	R\$ 2.838,79	2
11	Auxiliar de Processos Administrativos Sênior - APA SÊNIOR	R\$ 3.610,75	1

ITEM	TIPO	VALOR BASE	QTD
12	DIÁRIA NO ESTADO DE MT	R\$ 488,70	1176
13	DIÁRIA FORA DO ESTADO DE MT	R\$ 610,88	21

#### 30. VISTORIA

30.1. É facultado as licitantes realizem vistoria técnica no Tribunal, visando o reconhecimento da infraestrutura e recursos tecnológicos utilizados nas atividades de suporte à infraestrutura.

30.2. A visita técnica deverá ocorrer por horário marcado, e deverá ser agendada pela licitante junto à Coordenadoria de Infraestrutura de Computacional, através do e-mail [ciec@tre-mt.jus.br](mailto:ciec@tre-mt.jus.br) (com confirmação de recebimento).

30.2.1. A vistoria poderá ocorrer durante a fase de publicação da licitação e terá como data limite o último dia para a apresentação de impugnação ao Edital.

30.2.2. Por meio da vistoria, serão apresentados às licitantes:

- Os locais do Tribunal onde deverão ser realizados os serviços contratados: central de serviços e supervisões.
- Os subsistemas de controle e operação do data center que hospedam os sistemas críticos do Tribunal.
- Os modelos e detalhamento de equipamentos utilizados.
- A topologia de rede local da Justiça Eleitoral e de rede WAN do TSE.
- Os softwares de monitoramento e controle de ciclo de vida de chamados.
- O representante da licitante, para iniciar a Vistoria, deverá assinar o Termo de Responsabilidade e Compromisso de Manutenção de Sigilo, conforme modelo apresentado no **Anexo I-X** deste Termo de Referência.
- Ao final da vistoria, a Coordenadoria de Infraestrutura Computacional emitirá o recibo de comprovação de execução de vistoria técnica;
- Não será permitida vistoria de duas ou mais empresas concomitantemente.

30.2.3. A licitante contratada ficará responsável pela execução integral do objeto do contrato, não podendo alegar desconhecimento de peculiaridades eventualmente existentes pela não realização da vistoria ou por omissões no momento da sua realização.

#### 31. REQUISITOS ADICIONAIS DO NEGÓCIO

##### 31.1. Subcontratação

31.2. Não serão admitidas a subcontratação total ou parcial, a associação da contratada com outrem ou a cessão ou transferência total ou parcial do objeto deste TR, bem como a participação de consórcios no certame.

31.3. Condições adicionais para habilitação da empresa no certame licitatório

31.3.1. Empresa especializada na prestação de serviços de TIC com fornecimento de mão de obra;

31.3.2. Atestado ou conjunto de atestados ou documentos similares que comprovem a condição do item anterior (tópico 30.3.1) em que conste o fornecimento de pessoal especializado na área de TIC (mínimo 15 postos), por pelo menos 30 meses.

##### 31.4. Documentos para a assinatura do contrato

31.4.1. Tendo em vista a diversidade e a complexidade do ambiente de infraestrutura da Justiça Eleitoral, a licitante vencedora da licitação deverá comprovar, por intermédio de declaração de parceria emitida pelo fabricante, antes da assinatura do contrato, possuir parceria firmada com, pelo menos, dois dos fabricantes abaixo descritos, sendo obrigatório que 1 (uma) parceria seja CHECKPOINT, MICROSOFT, ORACLE ou REDHAT:

- Oracle (principal solução em uso: banco de dados) e/ou Java (linguagem e plataforma).
- RedHat (principal solução em uso: OpenShift e SO Red Hat).
- Veam (principal solução em uso: backup on-premise e na nuvem).
- HPE/Aruba (principal solução em uso: networking e rede wifi).
- VMware e/ou HPE SimpliVity (all).
- Microsoft (principal solução em uso: MS 365 e Active Directory).
- Varonis e/ou Darktrace.
- CheckPoint (all).

31.5. Até 30 dias da assinatura do contrato, se outro prazo não constar no Edital:

31.5.1. Seguro Garantia na forma do Edital;

**32. DISPOSIÇÕES GERAIS**

- 32.1. A contagem dos prazos fixados neste Termo de Referência será feita incluindo o dia de início de contagem e até o último dia do prazo.
- 32.2. A contratada, na forma da legislação aplicável, tanto na admissão como durante a vigência dos contratos de trabalho de seus empregados, realizará, às suas expensas, os exames médicos e complementares exigidos, apresentando-os sempre que lhes for solicitado pela fiscalização.
- 32.3. A contratada deverá cumprir todas as normas estabelecidas pelo órgão governamental competente no que se refere à higiene, saúde e segurança do trabalho.
- 32.4. A contratada deverá adotar as providências determinadas pela legislação na hipótese de ocorrência de acidentes que envolvam seus empregados.
- 32.5. **Lista de anexos do Termo de Referência:**
- ANEXO I - I - AMBIENTE COMPUTACIONAL ATUAL DO TRIBUNAL
  - ANEXO I - II - VALORES SALARIAIS
  - ANEXO I - III – PERFIS PROFISSIONAIS E FORMAÇÃO DO PROFISSIONAL (IFP)
  - ANEXO I - IV - MODELOS DE ORDEM DE SERVIÇO
  - ANEXO I - V - MODELOS DE TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO
  - ANEXO I - VI - ITENS DE MONITORAMENTO E CONTROLE - IMC
  - ANEXO I - VII - AUTORIZAÇÃO DE VIAGEM
  - ANEXO I - VIII – MODELO DE RELATÓRIO CONSOLIDADO
  - ANEXO I - IX – MODELO DE TERMO DE CONFIDENCIALIDADE
  - ANEXO I - X - TERMO DE RESPONSABILIDADE E COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO
  - ANEXO I - XI – REQUISITOS DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

**33. ANEXOS****33.1. ANEXO I – I: AMBIENTE COMPUTACIONAL ATUAL DO TRIBUNAL**

33.2. Neste anexo são apresentadas as tecnologias, plataformas, frameworks, linguagens de programação e ferramentas existentes no ambiente computacional do Tribunal Regional Eleitoral de Mato Grosso.

33.2.1. O Tribunal se reserva o direito de poder alterar, a qualquer tempo e a seu exclusivo critério, qualquer item do ambiente computacional aqui descrito.

33.2.2. Constitui obrigação da Contratada adaptar-se às mudanças do ambiente computacional do Tribunal, capacitando seus profissionais às suas expensas e sem qualquer ônus para esta Corte.

33.2.3. Os itens seguintes apresentam as informações do ambiente computacional do Tribunal:

a) Plataforma de Software

Item	Descrição
Sistemas Operacionais	Plataformas legadas
	Windows 10
	Windows 11
	Windows Server
	Windows Sever Datacenter
	Linux
	Red Hat Enterprise Linux for Virtual Datacenter Standard
Banco de Dados	Red Hat Enterprise Linux Server, Premium (Physical or Virtual Nodes)
	Oracle
	Postgres
	SQL Server
	MySQL
Servidor de Aplicação	Liquibase
	JBoss EAP/Wild Fly/Springboot
	Apache/TomCat
	Servidores virtuais
Ferramenta de Desenvolvimento	Servidores físicos
	Apex, Java, .NET, Python
Software de Rede	Autenticação de Rede
	Proxy
	Antispam
	Balanceador de Cargas e WAF
Ferramenta de Monitoramento e Gerenciamento de Rede e Aplicações	Análise de Performance de Aplicação
	Monitoração de Ativos de rede (Open Source, NRPE, NSClient <sup>++</sup> , NagVis, PNP4Nagios, Zabbix)
Software de Virtualização	VMware, HPE SimpliVity
Antivírus de Endpoint	Microsoft e Trend Micro
Balanceamento de Carga	F5
Ferramentas de Backup e Arquivamento	Veeam Backup & Replication
Comunicação de Dados	Satélite, MPLS e IP
Ferramentas de Comunicação Corporativa	Microsoft Exchange Server
Software de Segurança	Varonis, Backtrace e CheckPoint
Ferramenta de Gerenciamento de Projetos	Sharepoint Server
	Project Server
	Git
Ferramenta de Versionamento de Arquivos	SVN
	GIT
	JENKINS
Ferramenta de Portal e Gestão de Conteúdo	Zope / Plone
	Sharepoint Server
Ferramenta de Ensino a Distância	MOODLE
Ferramentas de Integração Contínua	JENKINS
	Artifactory
	Sonar
	Nexus
Ferramentas de Gestão De Demandas e Tarefas	Redmine
	Planner

Ferramentas de Business Intelligence/Data Warehouse	Oracle, MetaBase
	PowerBI

## b) Plataforma de Hardware

Item	Descrição
Armazenamento e Processamento	Storages
	Hiper convergência HPe
	Servidores físicos – DELL/HP
Infraestrutura de Segurança Control Manager	Firewall - Checkpoint
	Infraestruturas de cibersegurança relacionadas, deste SAST/DAST a Cloud-Based Security Scanning (Tenable)
	F5
Infraestrutura de Rede	Controladoras - HPe
	Access points – Aruba
	Videowall
	Gatekeeper
	CODEC (endpoint)
Rede Física	Rede SAN – CISCO e HPe
	Rede LAN - Switches de core - HPe
	Rede LAN - Switches topo de rack - HPe
	Rede LAN - Switches de borda - HPe
Estação de Trabalho	Microcomputador e Notebook (inclusive Apple)
	Smartfones
Periféricos	Impressora e Multifuncionais
	Scanners
	Plotter
	Monitor de Vídeo

## c) Licenças Diversas (principais)

.NET Core SDK	Google Chrome
7-Zip 15.14 (x64)	ISIS Drivers
Java JRE	Java JDK
Acesso Cliente	LibreOffice
Adobe Acrobat Pro	Microsoft Office 2016
Adobe Acrobat Professional	Microsoft Office Visio
Adobe Acrobat Standard	Microsoft VisualStudio
Adobe Acrobat Reader	Microsoft Project Professional 2016
Adobe Creative Cloud	Mozilla Firefox
Adobe Creative Suite MásterCollection	Mozilla Firefox Portable
Notepad++	MySQL
Opera	PDF Creator
PJeOffice	Python
AutoCAD 2009 - Brasil	PostgreSQL
SafeSign	SafeNet Authentication
UltraVnc	Bizagi Process Modeler
CorelDRAW	WinRAR
GIMP	Microsoft 365
Git	Módulo SIS
PJe, SEI e sistemas afins	Sistemas de gestão internos
Sistema do Governo (ComprasNet, Siasg, SICAF etc.)	Sistemas de segurança da informação e cibersegurança (antivírus, edpoint, sast etc.)

## 33.3. ANEXO I – II: VALORES SALARIAIS

## Referência:

DEFINIÇÃO DOS VALORES SALARIAIS			
CONTRATO 161/2022 E CONTRATO 124/2021 - CIA 0060510-64.2021.8.11.0000			
POSTOS DE TRABALHO	QHS	SLR	VIUPT
Analista de Infraestrutura Especialista	40	R\$ 13.550,00	R\$ 24.599,70
Analista de Infraestrutura Sênior	40	R\$ 10.500,00	R\$ 19.221,50
Analista de Infraestrutura Pleno	40	R\$ 9.050,00	R\$ 16.664,60
Analista de Devops Sênior	40	R\$ 16.000,00	R\$ 28.919,90
Analista de Devops Pleno	40	R\$ 12.350,00	R\$ 22.483,60
Analista de Devops Júnior	40	R\$ 9.050,00	R\$ 16.351,60
Compliance de Segurança de TI Sênior	40	R\$ 16.250,00	R\$ 29.360,70
Analista de Segurança da Informação Especialista	40	R\$ 13.000,00	R\$ 23.629,80
Analista de Segurança da Informação Sênior	40	R\$ 10.500,00	R\$ 19.221,50
Supervisor de Infraestrutura	40	R\$ 15.500,00	R\$ 29.426,20
Supervisor de TI Generalista	40	R\$ 15.500,00	R\$ 29.426,20
Cientista de Dados	40	R\$ 13.100,00	R\$ 24.984,70
Analista de BI Sênior	40	R\$ 10.000,00	R\$ 19.247,70
Analista de BI Júnior	40	R\$ 5.600,00	R\$ 11.104,90
Técnico de Redes	40	R\$ 4.000,00	R\$ 8.143,80

Gerente de Projetos	40	R\$ 10.500,00	R\$ 22.349,00
Arquiteto de Sistemas	40	R\$ 10.500,00	R\$ 22.349,00
Supervisor	40	R\$ 11.500,00	R\$ 21.044,30
Administrador de redes Pleno	40	R\$ 7.200,00	R\$ 13.464,80
Administrador de redes Sênior	40	R\$ 8.500,00	R\$ 15.744,70
Administrador de redes Especialista	40	R\$ 10.000,00	R\$ 18.384,00
Suporte e administração de banco de dados Sênior	40	R\$ 8.500,00	R\$ 15.747,80
Suporte e administração de banco de dados Especialista	40	R\$ 10.000,00	R\$ 18.384,20
DevOps Especialista em desenvolvimento e operação de processos e ferramentas Pleno	40	R\$ 7.200,00	R\$ 13.460,10
DevOps Especialista em desenvolvimento e operação de processos e ferramentas Sênior	40	R\$ 8.500,00	R\$ 15.845,90
Suporte a infraestrutura de redes de dados (técnico) Pleno	40	R\$ 4.200,00	R\$ 8.432,50
Suporte a infraestrutura de redes de dados (técnico) Sênior	40	R\$ 4.800,00	R\$ 11.320,60
Analista de Suporte	40	R\$ 5.400,00	R\$ 10.277,20
<b>GTP E GESTOR DE CENTRAL (MÉDIA ENTRE ASP E GTP)</b>	40	R\$ 7.155,37	R\$ 13.339,20
GTP	40	R\$ 6.067,06	R\$ 11.310,40
ABD	40	R\$ 9.698,96	R\$ 18.081,10
ASP	40	R\$ 8.243,68	R\$ 15.368,10
ASI PLENO	40	R\$ 4.768,07	R\$ 8.888,70
ASI SÊNIOR	40	R\$ 5.516,95	R\$ 10.284,80
SUI	40	R\$ 3.610,75	R\$ 6.731,20
APA PLENO	40	R\$ 2.838,79	R\$ 5.292,10
APA SÊNIOR	40	R\$ 3.610,75	R\$ 6.731,20
<b>TOTAL</b>			
		Previsão para Horas Extras de 5% do valor total da vigência	
		Eleição: Previsão para Horas Extras de 5% do valor total da vigência	
		Previsão para despesas com deslocamento de 1,5% do valor total da vigência	
		<b>TOTAL GLOBAL</b>	

**Valores de referência (fonte: ETP)**

33.3.1. O ETP aponta as fontes utilizadas para a pesquisa da base salarial.

33.3.2. Estima-se que 5% (cinco por cento) do valor reservado para o pagamento de pessoal durante toda a contratação será gasto com remuneração para o serviço extraordinário.

33.4. Estima-se que 1,5% (um e meio por cento) do valor reservado para o pagamento de pessoal durante toda a contratação será gasto com diárias e passagens, sendo 5% (cinco por cento) o limite anual, bem como, sendo 5% (cinco por cento) do valor total da contratação o limite máximo para esta despesa.

**33.5. ANEXO I – III: PERFIS PROFISSIONAIS E FORMAÇÃO DO PROFISSIONAL (IFP)**

**33.5.1. JUSTIFICATIVA PARA O QUANTITATIVO:**

CÓD.	CARGO	QTD
P1	Analista de Infraestrutura de TIC Sênior – AIT SÊNIOR	3
P2	Analista de BI Sênior – ABI SÊNIOR	2
P3	Analista de DevOps Pleno – ADEV PLENO	4
P4	Gerente Técnico (Preposto) - GTP	1
P5	Gestora(o) da Central de Serviços – GSS	1
P6	Administrador de Serviços e Plataformas - ASP	4
P7	Administrador e Suporte de Infraestrutura Pleno - ASI PLENO	4
P8	Administrador e Suporte de Infraestrutura Sênior - ASI SÊNIOR	3
P9	Técnico de Suporte a Usuários de Informática - SUI	5
P10	Auxiliar de Processos Administrativos Pleno - APA PLENO	2
P11	Auxiliar de Processos Administrativos Sênior - APA SÊNIOR	1

33.5.2. O ETP aponta as justificativas para o quantitativo de postos.

33.5.3. O total de postos corresponde ao limite da contratação, respeitando-se as possibilidades de variações legais de 25% (vinte e cinco por cento), calculada a partir do valor total estimado da contratação.

**33.5.4. Formação do profissional: Escolaridade (E):**

NÍVEL	TIPO	E*	DESCRIÇÃO
01	Básica	E01	Ensino médio completo ou superior incompleto.
02	Apoio administrativo	E02	Ensino superior completo em área diversa de TIC
		E03	Ensino médio/profissionalizante na área de telecomunicações
03	Técnica	E04	Ensino médio/profissionalizante na área de TI ou ensino superior incompleto na área de TIC (2/3 do curso, resultando, no mínimo, em dois anos).
		E05	Curso superior completo em área diversa de TIC com foco em humanas, gestão de pessoas e cuidados com as questões voltadas para os relacionamentos interpessoais
		E06	Ensino superior completo em área que contemple administração de TIC, gestão de projetos e processo e/ou

NÍVEL	TIPO	E*	DESCRIÇÃO
			gestão/administração de pessoal (ex. Administração, Contabilidade etc.).
04	Especialização e TI	E07	Qualquer curso superior e especialização (pós-graduação) na área de TI.
	Formação técnica, cumulada com nível superior de escolaridade em qualquer área	E08	Qualquer curso superior e ensino médio/profissionalizante na área de telecomunicações.
		E09	Qualquer curso superior e ensino médio/profissionalizante na área de TI.
05	Especializada	E10	Ensino superior completo na área de telecomunicações (envolvendo redes e comunicações).
		E11	Ensino superior completo na área de TI

\* E = Escolaridade

## 33.5.5. Formação do profissional: Experiência (X):

NÍVEL	TIPO	X*	DESCRIÇÃO
01	Básica	X01	Cursos de atendimento (40 horas) ao cliente, ou; Experiência mínima de 01 (um) ano em atendimento ao usuário em ambientes de suporte;
		X02	Curso de auxiliar administrativo (40 horas) além da formação, ou; Experiência mínima de 01 (um) ano em tarefa de auxiliar administrativo.
		X03	Curso completo de operador de computadores (40 horas) além da formação, ou; Experiência mínima de 01 (um) ano com ferramenta corporativa de segurança contra vírus (Antivírus) – instalação e limpeza de máquinas de usuários.
		X04	Curso completo MS-Windows Azure (40 horas) além da formação, ou; Experiência mínima de 01 (um) ano na configuração de acesso de usuários à plataforma MS 365, AD etc.
		X05	Experiência mínima de 01 (um) ano como estagiário em órgão do poder judiciário.
02	Intermediária	X06	Curso completo de operador de computadores (120 horas) além da formação, ou; Experiência mínima de 02 (dois) anos na instalação, configuração e resolução de problemas em software e políticas de cópia de segurança e restauração de dados de usuários. Ou, dois anos como atendente de suporte.
		X07	Curso completo de operador de computadores (120 horas) além da formação, ou; Experiência mínima de 02 (dois) anos em instalação, configuração, customização e resolução de problemas em computadores de usuários em ambientes de suporte.
		X08	Curso completo de auxiliar administrativo (120 horas) além da formação, ou; Experiência mínima de 02 (dois) anos na elaboração de documentação, de conteúdo para treinamento e de manuais para usuários finais dos sistemas.
		X09	Curso completo de auxiliar administrativo além da formação, ou; Experiência mínima de 02 (dois) anos como auxiliar administrativo habilitado a tratar de folha de pagamento. Ou, um ano especificamente com folha de pagamento.
03	Mediana	X10	Qualquer certificação em solução de infraestrutura de TIC, ou; Experiência mínima de 02 (dois) anos em manutenção de plataformas e ambientes virtualizados.
		X11	Qualquer certificação em solução de infraestrutura de TIC, ou; Experiência mínima de 02 (dois) anos em configuração de equipamentos de rede (switches, roteadores, access points etc.).
		X12	Qualquer certificação em solução de infraestrutura de TIC, ou; Experiência mínima de 02 (dois) anos na realização de cópia de segurança e restauração de dados em software corporativo.
		X13	Qualquer certificação em solução de infraestrutura de TIC, ou; Experiência mínima de 02 (dois) anos na administração de usuários na plataforma de correio eletrônico Outlook/Exchange, Zimbra e similares, Azure, MS 365, Amazon etc.
		X14	Qualquer certificação em solução de infraestrutura de TIC, ou; Experiência mínima de 02 (dois) anos na administração de softwares de monitoramento de rede e ativos de TIC.
		X15	Qualquer certificação em solução de infraestrutura de TIC, ou;

NÍVEL	TIPO	X*	DESCRIÇÃO
			Experiência mínima de 01 (um) ano em trabalhos em ambiente de datacenter.
04	Avançada	X16	Certificação MS MCSE, ou; Experiência mínima de 02 (dois) anos em instalação, configuração, customização e resolução de problemas em computadores e servidores de pequeno porte (até dois processadores e 64Gb de RAM), em ambientes Microsoft ou Linux com mais de quatro servidores, ou mais de 20 estações de trabalho e menos que quatro servidores.
		X17	Certificação ITIL intermediária, ou formação completa CIS Controls, ou; Experiência mínima de 02 (dois) anos com levantamento e análise das necessidades do cliente/negócio com registro documental, como ata de reunião e assemelhados;
		X18	Certificação ITIL intermediária, ou formação completa CIS Controls, ou; Experiência mínima de 02 (dois) anos na elaboração de relatório, plano de ação ou parecer técnico.
		X19	Certificação ITIL intermediária, ou; Experiência mínima de 02 (dois) anos na ocupação de cargo de chefia e/ou gestão de pessoal (controle e pagamentos de pessoal) em ambiente empresarial ou órgão público.
		X20	Certificação Zabbix intermediário, ou: Experiência mínima de 02 (dois) anos na plataforma de monitoramento Zabbix (admitindo-se ferramenta similar), exercendo tarefas de implantação e customizações.
		X21	Certificação de desenvolvedor Java intermediário, ou: Experiência mínima de dois anos em testes ou desenvolvimento de software nas plataformas de softwares: web, desktop e/ou móveis (mobile).
		X22	Certificação ITIL intermediária, ou formação completa CIS Controls, ou; Experiência mínima de 02 (dois) anos na ocupação de cargo de preposto ou supervisor em empresa prestadora de serviços à administração pública.
		X23	Certificação de desenvolvedor java intermediário, ou: Experiência mínima de 02 (dois) anos em web design, bem como conhecimentos em: usabilidade, acessibilidade, arquitetura de informação e design de interação, ferramentas de edição de imagens como: Photoshop, Fireworks, Dreamweaver, Corel Draw e etc. Admite-se também a experiência de dois anos como editor de imagens e vídeos para fins de publicação na internet e mídias sociais.
		X24	Certificação envolvendo ferramentas de SQL, ou; Experiência mínima de 02 (dois) anos em Structured Query Language (SQL), com aplicação em bancos de dados Oracle, MySql, PostgreSQL, SQLServer e similares.
		X25	Certificação na área de telecomunicações ou de infraestrutura de TIC, ou; Experiência de mais de 05 (cinco) anos de prestação de serviço em órgãos ou empresas públicas na área de suporte, infraestrutura de TI ou infraestrutura de telecomunicações.
5	Expert	X26	Certificação desenvolvedor Java ou Certificação OpenShift, ou: Experiência mínima de dois anos nas tarefas de teste de software nas metodologias ágeis e no modelo de Processo Unificado de Desenvolvimento de Software, ou ter atuado como desenvolvedor de software dentro destes padrões pelo mesmo período, cumulando, em qualquer dos casos, a experiência de implantação da solução, ou experiência mínima de dois anos DevOps.
		X27	Certificação LPC-2, ou; Experiência mínima de 05 (cinco) anos em instalação, configuração, customização e resolução de problemas em computadores servidores, em ambientes Linux funcionando em ambiente de produção misto, com mais de quatro servidores.
		X28	Certificação MS MCSE, ou; Experiência mínima de 05 (cinco) anos em instalação, configuração, customização e resolução de problemas em computadores servidores, em ambientes Microsoft funcionando em ambiente de produção homogêneo ou misto, com mais de quatro servidores.
		X29	Certificação Itil avançada, ou; Experiência mínima de 02 (dois) anos em tarefas de supervisão (também chefia ou gerência) de equipes de Service Desk ou de Help Desk envolvendo suporte técnico baseada em ITIL.
		X30	Certificação ITIL avançada, ou; Experiência mínima de 03 (três) anos na função de administrador de ambiente de TIC, administrador de rede ou chefe do setor de suporte em TI (gerente), em instituição

NÍVEL	TIPO	X*	DESCRIÇÃO
			(órgão público, empresa privada etc.) com pelo menos 50 (cinquenta) funcionários, ou em empresa prestadora de serviços técnicos específicos de TI na área de suporte ou implantação.
		X31	Certificação ITIL intermediária, ou; Experiência mínima de 05 (anos) anos em tarefas de prestação direta de suporte ao usuário, envolvendo atividades de treinamento presencial na condição de instrutor, em sistema ou conjunto de sistemas específicos (desde que constituam o sistema principal) do órgão, empresa ou instituição, exercido em unidade específica.
		X32	Certificação CIS Controls, ITIL avançada, ou; Experiência mínima de 03 (três) anos na ocupação de cargo de preposto ou de gerente técnico em empresa prestadora de serviços à administração pública na área de TIC.
		X33	Certificação MS MCSE, ou; Experiência mínima de 05 (cinco) anos em instalação, configuração, customização e resolução de problemas em computadores servidores rodando soluções Microsoft, sendo, pelo menos: Windows Server e Active Directory juntamente com System Center, Wsus, Lync, Skype for Business, Teams, Exchange e/ou SharePoint. Alternativamente, experiência de 02 (dois) anos nas mesmas condições se comprovada a certificação realizada nos últimos cinco anos em qualquer das ferramentas relacionadas neste tópico.
		X34	Certificação HPe 3Par ou similares, ou; Experiência mínima de 02 (dois) anos na instalação, configuração e resolução de problemas em solução de armazenamento baseada em Storage Area Network (SAN). Experiência mínima de 02 (dois) anos na instalação, configuração e resolução de problemas em solução de HCI HPE SimpliVity
		X35	Certificação Veam, ou; Experiência mínima de 05 (cinco) anos na instalação, configuração e resolução de problemas em solução de Backup baseada em Commvault, HP Data protector ou System Center Data Protection Manager, Veam.
		X36	Certificação de administrador de banco de dados e experiência de seis meses com BI, ou; Certificação em ferramenta de BI (Power BI, Qlic etc.), ou; Ou dois anos de experiência comprovada como administrador de ferramenta de BI, incluindo a implantação e prestação de suporte.
		X37	Certificação CheckPoint, ou; Experiência mínima de 05 (cinco) anos em administração de plataforma de segurança baseada na tecnologia CheckPoint. Alternativamente: a) experiência de 01 (um) ano nas mesmas condições se comprovada a certificação realizada nos últimos cinco anos para condição; b) experiência de 02 (dois) anos nas mesmas condições se comprovada a realização dos cursos dos módulos básicos e avançados da ferramenta. Certificação Varonis, Tenable e/ou outras ferramentas de cibersegurança, ou a) experiência de 01 (um) ano nas mesmas condições se comprovada a certificação realizada nos últimos cinco anos para condição; b) experiência de 02 (dois) anos nas mesmas condições se comprovada a realização dos cursos dos módulos básicos e avançados da ferramenta.
		X38	Certificação Aruba, CISCO ou similares para redes wifi, ou; Experiência mínima de 02 (dois) anos em administração de plataforma de rede wireless Aruba cumulada com a realização dos cursos dos módulos básicos e avançados da ferramenta, incluído gerenciamento centralizado da rede.
		X39	Certificação Cisco ou HPe para redes ou; Experiência mínima de 05 (cinco) anos em administração de plataforma de rede de dados baseada em Switch HP Core ou CISCO Core Switches. Alternativamente, experiência de 02 (dois) anos nas mesmas condições se comprovada a certificação realizada nos últimos cinco anos para administração de rede.
		X40	Certificação VMware, Xen ou HyperV ou; Experiência mínima de 05 (cinco) anos em administração de plataforma de virtualização VMware, Xen ou HyperV e similares. Alternativamente, experiência de 02 (dois) anos nas mesmas condições se comprovada a certificação realizada nos últimos cinco anos para administração de serviços, redes ou plataformas virtualizadas.
		X41	Certificação Amazon, Azure, Google etc. ou; Experiência mínima de 05 (cinco) anos em administração de plataforma de nuvem pública (Amazon, Azure, Google etc.). Alternativamente, experiência de 02 (dois) anos nas mesmas

NÍVEL	TIPO	X*	DESCRIÇÃO
			condições se comprovada a certificação realizada nos últimos cinco anos para administração de serviços, servidores Windows ou MS 365, redes ou plataformas virtualizadas.

\* X = Experiência

- a) Diz a CLT: “Art. 442-A. Para fins de contratação, o empregador não exigirá do candidato a emprego comprovação de experiência prévia por tempo superior a 6 (seis) meses no mesmo tipo de atividade. (Incluído pela Lei nº 11.644, de 2008).”;
- b) A necessidade aponta para a seleção de pessoas com as respectivas certificações padrão de mercado, assinaladas no quadro anterior, sendo alternativa (caso o funcionário não possua a certificação), o tempo de experiência.
- c) **Na hipótese de se fornecer funcionário com a respectiva certificação, ainda será exigida a experiência mínima de seis meses.**

33.5.6. **Formação do profissional:** Capacitações e certificações (C):

NÍVEL	TIPO	C*	DESCRIÇÃO
01	Básica: cursos com carga horária entre 20 e 40 horas	C01	Comprovação de realização de curso ITIL Foundation.
		C02	Curso de redes de computadores.
		C03	Curso de instalação, preparação e operação de computadores e/ou manutenção de computadores.
		C04	Curso relativo a Qualidade e Excelência no atendimento.
		C05	Instrutoria em qualquer dos cursos acima, comprovada por contrato de trabalho ou certificado.
		C06	Cursos básicos de Windows, Office e afins
02	Intermediárias de 40 horas	C07	Cursos Windows Server, Ferramentas Microsoft (Exchange, Teams, HyperV, etc.)
		C08	Cursos direcionados para as ferramentas e plataformas de TI. Exemplo: Corel Draw, JBoss, GLPI, Zabbix, etc.
		C09	Redes de dados e produtos relacionados. Exemplo: equipamentos Wi-fi, Roteadores, Appliances, etc.
		C10	Segurança da informação e produtos relacionados (Antivírus, Firewall, etc).
		C11	Linux (administração, implantação e configuração).
		C12	Instrutoria em qualquer dos cursos de NÍVEL 1 comprovada por contrato de trabalho (ou afim) ou certificado; ou curso técnico profissionalizante na área de TI ou telecomunicações; ou curso superior na área de TI.
	Intermediárias de 40 horas voltados para governança	C13	Normas ISO 27000, COBIT, ITL, Gestão de Riscos e relacionados, OKR.
		C14	Ferramenta de gestão de processos e/ou BPMN ou ferramenta de BPMN.
		C15	Ferramenta de gestão de projetos.
		C16	Microsoft Project (e similares), Power BI (e similares), Planner (e similares)
		C17	Administração de pessoas, motivação e liderança ou curso superior/pós-graduação em área específica de gestão de pessoas.
		C18	Instrutoria em cursos voltados para governança comprovada por contrato de trabalho (ou afim) ou certificado; ou curso superior/ pós-graduação nas áreas de Gestão de Projetos ou Gestão de Processos.
03	Medianas de 40 horas	C19	Curso de administração de roteadores, firewalls e switches com capacitação para implantação.
		C20	Curso de monitoramento de rede com a ferramenta Zabbix ou similar: implantação e customização de ambientes.
		C21	Curso de System Center 2019/2022 (Configuration Manager e Service Manager) ou superior
		C22	Curso de testes ou desenvolvimento de softwares, de no mínimo 40 horas.
		C23	Curso de Gestão de Estoques e Tecnologia Logística (Logística de Suprimento, de Produção e de Distribuição e Componentes do Sistema Logístico). Aceitar-se-á disciplina de grade de curso superior ou de pós-graduação concluídos, com no mínimo 60h/a. Curso de Gestão de projetos, gestão de processos e/ou BPM, ou curso superior na área de gestão ou administração, ou pós-graduação em gestão de projetos, processo ou governança.
		C24	Instrutoria em qualquer dos cursos de NÍVEL 2, comprovada por contrato de trabalho (ou afim) ou certificado.
		C25	Capacitação para a atividade relativas a novas ferramentas ou softwares implantados após o início da contratação (no caso de substituição de pessoal).
04	Avançadas	C26	Curso completo da carreira de certificação Oficial MCSA (Microsoft Certified Solutions Associate) para Windows Server 2022 ou superior. Excepcionalmente serão aceitos cursos com menos de cinco anos de realizado (data da conclusão) desde que cumulativamente o profissional comprove atuação na área específica após o treinamento por pelo menos dois anos, ou que a tecnologia ainda continue em uso no Tribunal.
		C27	Curso de administração de rede e serviços em SO Linux de, no mínimo, 120 horas.

NÍVEL	TIPO	C*	DESCRIÇÃO
			Excepcionalmente serão aceitos cursos com menos de cinco anos de realizado (data da conclusão) desde que cumulativamente o profissional comprove atuação na área específica após o treinamento por pelo menos dois anos, ou que a tecnologia ainda continue em uso no Tribunal.
		C28	Curso de Gerenciamento de Storage do fabricante IBM, HP, Hitachi, Dell, EMC e similares de, no mínimo, 40 horas. Excepcionalmente serão aceitos cursos com menos de cinco anos de realizado (data da conclusão) desde que cumulativamente o profissional comprove atuação na área específica após o treinamento por pelo menos dois anos, ou que a tecnologia ainda continue em uso no Tribunal.
		C29	Cursos em SQL (Structured Query Language), de no mínimo 40 horas (ainda que compreendido dentro da ementa de curso de banco de dados). Excepcionalmente serão aceitos cursos com menos de cinco anos de realizado (data da conclusão) desde que cumulativamente o profissional comprove atuação na área específica após o treinamento por pelo menos dois anos, ou que a tecnologia ainda continue em uso no Tribunal.
		C31	Curso de administração de ferramentas Microsoft, família Server totalizando, no mínimo, 120 horas (Exchange, Azure, MS 365, System Center, etc.). Excepcionalmente serão aceitos cursos com menos de cinco anos de realizado (data da conclusão) desde que cumulativamente o profissional comprove atuação na área específica após o treinamento por pelo menos dois anos, ou que a tecnologia ainda continue em uso no Tribunal.
		C32	Curso correlato ao Direito Eleitoral: área de alistamento de eleitor, filiação partidária, prestação de contas ou sistemas eleitorais informatizados, reparo ou manutenção de urnas eletrônicas de mínimo 40h. Alternativamente, experiência comprovada de no mínimo dois anos no trato com as tecnologias relacionadas.
		C33	Instrutoria em qualquer dos cursos de NÍVEL 3, comprovada por contrato de trabalho (ou afim) ou certificado.
		C34	Curso Oracle com certificação DBA: Oracle Database: Administration, Oracle Database: Advanced Administration, ou Oracle Database: Oracle SQL. Versão mínima 21c e/ou similares para o banco de dados PostgreSQL, versão 14 (mínima). Excepcionalmente serão aceitos cursos com menos de cinco anos de realizado (data da conclusão) desde que cumulativamente o profissional comprove atuação na área específica após o treinamento por pelo menos dois anos.
		C35	Certificação VMWare VCA; ou OpenShift: Certificações com menos de cinco anos, ainda que vencidas, serão aceitas nas seguintes condições: O profissional possua mais de dois anos de prática comprovada de uso das ferramentas envolvidas.
		C36	Certificações Microsoft nível Fundamentals A certificação vencida será aceita até um ano do vencimento.
		C37	Certificado Oracle VM 2.0 para x86 Certificações com menos de cinco anos, ainda que vencidas, serão aceitas nas seguintes condições: O profissional possua mais de dois anos de prática comprovada de uso das ferramentas envolvidas. Alternativamente, a certificação vencida será aceita até um ano do vencimento.
		C38	IBM Certified Associate Developer - Rational Test Server Virtualization V8 Certificações com menos de cinco anos, ainda que vencidas, serão aceitas nas seguintes condições: O profissional possua mais de dois anos de prática comprovada de uso das ferramentas envolvidas.
		C39	Especialização/pós-graduação na área de rede de computadores ou segurança da informação com carga horária mínima de 360 horas cumulada com curso superior em TI.
		C40	Curso VOIP e/ou centrais telefônicas IP de, no mínimo, 40 horas. Excepcionalmente serão aceitos cursos com menos de cinco anos de realizado (data da conclusão) desde que cumulativamente o profissional comprove atuação na área específica após o treinamento por pelo menos dois anos.
		C41	Cursos Red Hat: Linux, JBoss Administrator Excepcionalmente serão aceitos cursos com menos de cinco anos de realizado (data da conclusão) desde que cumulativamente o profissional comprove atuação na área específica após o treinamento por pelo menos dois anos.

NÍVEL	TIPO	C*	DESCRIÇÃO
		C42	<p>Cursos completos para certificações nas plataformas e sistemas em uso no Tribunal.</p> <p>Excepcionalmente serão aceitos cursos com menos de cinco anos de realizado (data da conclusão) desde que cumulativamente o profissional comprove atuação na área específica após o treinamento por pelo menos dois anos.</p>
		C43	<p>Cursos: Apache Hadoop e módulos relacionados (HDFS, HBase, Flume, Oozie, Hive, Pig, YARN); NoSQL and NewSQL; Apache Spark; Machine learning e data mining</p> <p>Excepcionalmente serão aceitos cursos com menos de cinco anos de realizado (data da conclusão) desde que cumulativamente o profissional comprove atuação na área específica após o treinamento por pelo menos dois anos.</p>
05	Expert	C44	<p>Qualquer MSCE ou MCSD.</p> <p>Certificações com menos de cinco anos, ainda que vencidas, serão aceitas nas seguintes condições:</p> <p>a) A versão da ferramenta não esteja descontinuada ou considerada obsoleta e;</p> <p>b) O profissional possua mais de dois anos de prática comprovada de uso das ferramentas envolvidas.</p> <p>Alternativamente, a certificação vencida será aceita até um ano do vencimento.</p>
		C45	<p>Certificação na plataforma de Virtualização VCP (VMware) ou Virtualização de Servidores com Windows Server Hyper-V e System Center (Hyper-V) ou equivalente.</p> <p>Certificações com menos de cinco anos, ainda que vencidas, serão aceitas nas seguintes condições:</p> <p>a) A versão da ferramenta não esteja descontinuada ou considerada obsoleta e;</p> <p>b) O profissional possua mais de dois anos de prática comprovada de uso das ferramentas envolvidas.</p> <p>Alternativamente, a certificação vencida será aceita até um ano do vencimento.</p>
		C46	<p>Curso completo de Gerenciamento de Storage do fabricante IBM, HP, Hitachi ou EMC de, no mínimo, 80 horas.</p> <p>Excepcionalmente serão aceitos cursos com menos de cinco anos de realizado (data da conclusão) desde que cumulativamente o profissional comprove atuação na área específica após o treinamento por pelo menos dois anos.</p>
		C47	<p>Cumulação de cursos: Curso em CommVault, HP Data Protector, Veam ou System Center Data Protection Manager, Microsoft 365 e similares, totalizando acima de 160 horas.</p> <p>Cumulação de cursos de ferramentas de cibersegurança totalizando, pelo menos 120 horas.</p>
		C48	<p>Certificação LPIC- 2.</p> <p>Certificações com menos de cinco anos, ainda que vencidas, serão aceitas nas seguintes condições:</p> <p>a) A versão da ferramenta não esteja descontinuada ou considerada obsoleta e;</p> <p>b) O profissional possua mais de dois anos de prática comprovada de uso das ferramentas envolvidas.</p> <p>Alternativamente, a certificação vencida será aceita até um ano do vencimento.</p>
		C49	<p>Certificações para soluções em nuvem</p> <p>Certificações com menos de cinco anos, ainda que vencidas, serão aceitas nas seguintes condições:</p> <p>a) A versão da ferramenta não esteja descontinuada ou considerada obsoleta e;</p> <p>b) O profissional possua mais de dois anos de prática comprovada de uso das ferramentas envolvidas.</p> <p>Alternativamente, a certificação vencida será aceita até um ano do vencimento.</p>
		C50	<p>Certificação ITIL Intermediate</p> <p>Certificações com menos de cinco anos, ainda que vencidas, serão aceitas nas seguintes condições:</p> <p>a) A versão da ferramenta não esteja descontinuada ou considerada obsoleta e;</p> <p>b) O profissional possua mais de dois anos de prática comprovada de uso das ferramentas envolvidas.</p> <p>Alternativamente, a certificação vencida será aceita até um ano do vencimento.</p>
		C51	<p>Curso de configuração e instalação de roteadores e/ou sistemas de firewalls e/ou switches gerenciáveis com certificação em uma das plataformas padrão de mercado, com formação mínima de 120 horas.</p> <p>Excepcionalmente serão aceitos cursos com menos de cinco anos de realizado (data da conclusão) desde que cumulativamente o profissional comprove atuação na área específica após o treinamento por pelo menos dois anos.</p> <p>Certificações com menos de cinco anos, ainda que vencidas, serão aceitas nas seguintes condições:</p>

NÍVEL	TIPO	C*	DESCRIÇÃO
			a) A versão da ferramenta não esteja descontinuada ou considerada obsoleta e; b) O profissional possua mais de dois anos de prática comprovada de uso das ferramentas envolvidas. Alternativamente, a certificação vencida será aceita até um ano do vencimento.
		C52	Certificação VMWare VCP; ou Citrix Certified Professional; ou Red Hat Certified Virtualization Administrator (RHCVA); ou IBM Certified Systems Expert - Suporte Técnico de virtualização para IBM i-v1, HPE SimpliVity Certificações com menos de cinco anos, ainda que vencidas, serão aceitas nas seguintes condições: a) A versão da ferramenta não esteja descontinuada ou considerada obsoleta e; b) O profissional possua mais de dois anos de prática comprovada de uso das ferramentas envolvidas. Alternativamente, a certificação vencida será aceita até um ano do vencimento.
		C53	Certificado Oracle VM 3.0 para x86 Certificações com menos de cinco anos, ainda que vencidas, serão aceitas nas seguintes condições: a) A versão da ferramenta não esteja descontinuada ou considerada obsoleta e; b) O profissional possua mais de dois anos de prática comprovada de uso das ferramentas envolvidas. Alternativamente, a certificação vencida será aceita até um ano do vencimento.
		C54	Certificação DevOps Professional ou Certificação em linguagem de programação: Certificações com menos de cinco anos, ainda que vencidas, serão aceitas nas seguintes condições: a) A versão da ferramenta não esteja descontinuada ou considerada obsoleta e; b) O profissional possua mais de dois anos de prática comprovada de uso das ferramentas envolvidas. Alternativamente, a certificação vencida será aceita até um ano do vencimento.
		C55	Red Hat Certified JBoss Administrator Certificações com menos de cinco anos, ainda que vencidas, serão aceitas nas seguintes condições: a) A versão da ferramenta não esteja descontinuada ou considerada obsoleta e; b) O profissional possua mais de dois anos de prática comprovada de uso das ferramentas envolvidas. Alternativamente, a certificação vencida será aceita até um ano do vencimento.
		C56	OCA, Oracle Certified Associate Certificações com menos de cinco anos, ainda que vencidas, serão aceitas nas seguintes condições: a) A versão da ferramenta não esteja descontinuada ou considerada obsoleta e; b) O profissional possua mais de dois anos de prática comprovada de uso das ferramentas envolvidas. Alternativamente, a certificação vencida será aceita até um ano do vencimento.
		C57	OCP, Oracle Certified Professional Certificações com menos de cinco anos, ainda que vencidas, serão aceitas nas seguintes condições: a) A versão da ferramenta não esteja descontinuada ou considerada obsoleta e; b) O profissional possua mais de dois anos de prática comprovada de uso das ferramentas envolvidas. Alternativamente, a certificação vencida será aceita até um ano do vencimento.
		C58	EDB Postgres Advanced Server XX Professional Certification Certificações com menos de cinco anos, ainda que vencidas, serão aceitas nas seguintes condições: a) A versão da ferramenta não esteja descontinuada ou considerada obsoleta e; b) O profissional possua mais de dois anos de prática comprovada de uso das ferramentas envolvidas. Alternativamente, a certificação vencida será aceita até um ano do vencimento.
		C59	EDB Postgres Advanced Server XX Associate Certification; ou equivalente MySQL; ou equivalente Sql Server Certificações com menos de cinco anos, ainda que vencidas, serão aceitas nas seguintes condições: a) A versão da ferramenta não esteja descontinuada ou considerada obsoleta e; b) O profissional possua mais de dois anos de prática comprovada de uso das ferramentas envolvidas.

NÍVEL	TIPO	C*	DESCRIÇÃO
			Alternativamente, a certificação vencida será aceita até um ano do vencimento.
		C60	Certificação de análise de dados e de big data ou ferramentas da BI: Certification of Professional Achievement in Data Sciences; Certified Analytics Professional; Cloudera Certified Associate (CCA) Data Analyst; EMC Proven Professional Data Scientist Associate (EMCDSA); MapR Certified Data Analyst; Microsoft Certified Solutions Expert (MCSE): Data Management and Analytics; ou SAS Certified Data Scientist Using SAS 9 e similares: Certificações com menos de cinco anos, ainda que vencidas, serão aceitas nas seguintes condições: a) A versão da ferramenta não esteja descontinuada ou considerada obsoleta e; b) O profissional possua mais de dois anos de prática comprovada de uso das ferramentas envolvidas. Alternativamente, a certificação vencida será aceita até um ano do vencimento.
		C61	Curso Cisco Certified Voice Professional (Cisco Networking Academy) – CCVP (ou equivalente) Excepcionalmente serão aceitos cursos com menos de cinco anos de realizado (data da conclusão) desde que cumulativamente o profissional comprove atuação na área específica após o treinamento por pelo menos dois anos.

\* C = Capacitações e certificações

a) Cada formação, em regra, é aproveitável em um único nível, podendo formações superiores serem aproveitadas em níveis inferiores quando o mercado assim o adotar como prática comum, ou no caso de disposição expressa.

### 33.5.7. Habilidades (H):

NÍVEL	TIPO	H*	DESCRIÇÃO
01	Essenciais	H01	Habilidades interpessoais, capacidade de realizar trabalho em conjunto
		H02	Comportamento e atitudes condizentes com a postura exigida em órgãos públicos, comportamento ético e moralmente aceito
		H03	Facilidade em cumprir as normas e respeitar a hierarquia
		H04	Conhecimento básico em microinformática com utilização de sistemas operacionais Windows 11 ou superior, pacotes de escritório, especialmente Planilhas eletrônicas e automação de escritório
		H05	Conhecimentos suficientes para a busca e tratamento de conteúdo na internet, confecção de relatórios sumarizados, gráficos etc.
		H06	Conhecimentos básicos sobre o contrato e sua finalidade
		H07	Estar quite com a justiça eleitoral
		H08	Atendimento ao público
2	Básicas	H09	Operação de microcomputadores, com capacidade mínima de formatação e instalação de sistemas operacionais;
		H10	Montagem física de rede de dados cabeada e rede wireless.
		H11	Crimpagem e cabeamento estruturado.
		H12	Suporte ao uso e a instalação de pacotes de escritório (Microsoft 365 e similares) e navegadores.
		H13	Instalação completa de estações de trabalho, a partir de matrizes ou de forma direta (dispositivo de boot).
		H14	Habilidade de gerenciar atividades
3	Intermediárias	H15	Configuração, documentação e levantamento de requisitos para elaboração de imagem para instalação de softwares destinados à usuários, projetos de implantação e documentação diversa.
		H16	Prestação de suporte de alto nível, a usuários especializados.
		H17	Edição simples (cortes e correções) de áudio e vídeo.
		H18	Gestão de pessoas, gerenciamento de TIC, gestão de força de trabalho e/ou conhecimentos avançados sobre regras e normas trabalhistas.
		H19	Configuração básica de rede de dados cabeada e rede wireless.
		H20	Prestar suporte técnico a pessoa com necessidades especiais
		H21	Habilidade de ministrar cursos de capacitação.
		H22	Operação de softwares de streaming de áudio e vídeo, vídeo conferência e afins
		H23	Habilidade de gerenciar tarefas e/ou gerenciar pessoas
4	Avançadas	H24	Configuração de softwares de streaming de áudio e vídeo, vídeo conferência e afins;
		H25	Edição e remontagem de imagens, áudio e vídeo.
		H26	Habilidade de manter o funcionamento de perímetro de segurança – DMZ, utilizando tecnologias CheckPoint, IP Table, SonicWall e similares.

NÍVEL	TIPO	H*	DESCRIÇÃO
		H27	Operação de Storages HP, Hitach, EMC etc. com criação de LUNS e entrega SAN, iSCSI e IPoE.
		H28	Operação de sistema de cópia de segurança: Commvault, Veam, Data Protector, Symantec Veritas e similares.
		H29	Habilidade de manter um banco de dados Oracle e/ou PostgresSql e/ou MySql e/ou SQLServer.
		H30	Montagem e configuração completa de redes de dados, em pelo menos uma das principais tecnologias de mercado (ex. CISCO, HP e etc.), composta de Switches (inclusive CORE), Roteadores e Access Points, além de sistemas de controle de acesso.
		H31	Habilitação para administração avançada em produtos Microsoft, Red Hat, Linux, HPe, Hitachi, Dell e/ou CheckPoint.
		H32	Habilidade de configurar e manter servidores de aplicação.
		H33	Habilidade de configurar e manter servidores de arquivos e compartilhamento.
		H34	Habilidade de configurar e manter servidores de acesso, autenticação, logs e segurança, proxy.
		H35	Habilidade de manter (administrar) ambiente virtualizado inclusive com nuvem privada.
		H36	Habilidade de manter (administrar) ambiente virtualizado em nuvem.
		H37	Habilidade de manter (administrar) ambiente DevOps e/ou Desenvolvimento Java.
		H38	Habilidade de implantação e manutenção de solução
		H39	Habilidade de gerenciar atividades e liderar pessoal
		H40	Habilidade de gerenciar projetos
		H41	Habilidade de mapear e documentar processos
5	Expert	H42	Habilidade elaborar, com base em normas, vídeos e documentos, capacitação, bem como de capacitar pessoas.
		H43	Habilidade de dimensionar, implantar e manter (administrar) ambiente virtualizado privado, incluindo a rede de dados, redundância e cópias de segurança;
		H44	Habilidade de implantar manter (administrar) ambiente virtualizado em nuvem.
		H45	Habilidade de implantar e manter (administrar) ambiente DevOps ou de desenvolvedor Sênior usando a linguagem Java.
		H46	Instalação/configuração de bases de dados para uso em ferramentas de BI e/ou habilidade de extração e transformação de dados em informações a partir de ferramentas de BI.
		H47	Configuração de perímetro de segurança – DMZ, utilizando tecnologias CheckPoint, IP Table, SonicWall e similares.
		H48	Montagem e configuração completa de redes sem fio HPe Aruba ou similares, composta de appliances, concentradores e access pointes, além de switches (inclusive CORE) e roteadores, além de sistemas de controle de acesso.
		H49	Habilidade de realização de serviços de consultoria para desenvolvimento e implementação de tarefas que promovam a governança de TIC
		H50	Capacidade de capacitar pessoal para ferramentas de alto nível ou de grande complexidade
		H51	Habilidade planejamento, implantação e manutenção de solução
		H52	Habilidade de estabelecer plano de capacidade, gerenciar tarefas e pessoas.

\* H = Habilidades

## 33.5.8. Quadro de requisitos mínimos:

Categoria de serviço	Perfil Profissional	Totais	E	X	C	H	IFP
Analista de Infraestrutura de TIC Sênior – AIT SÊNIOR	Sênior	3	05	05	05	05	20
Analista de BI Sênior – ABI SÊNIOR	Sênior	2	05	05	05	05	20
Analista de DevOps Pleno – ADEV PLENO	Pleno	4	04	05	04 (C43)	04 (H37)	17
Gerência Técnica e o Preposto - GTP	-	1	03	05	02	05	15
Gestora(o) da Central de Serviços – GSS	-	1	03	05	04 (C32)	04	16
Administrador de Serviços e Plataformas - ASP	-	4	05	05	05	05	20
Administrador e Suporte de Infraestrutura Pleno - ASI PLENO	Pleno	4	03	03	03	03	12

Administrador e Suporte de Infraestrutura Pleno - ASI SÊNIOR	Sênior	3	04	04	04	04	16
Técnico de Suporte a Usuários de Informática - SUI	-	5	02	02	02	03	9
Auxiliar de Processos Administrativos Pleno - APA PLENO	Pleno	2	02	01	01	01	5
Auxiliar de Processos Administrativos Sênior - APA SÊNIOR	Sênior	1	03	02	01	03	9
		<b>30</b>					

Sendo:

**E** nível de escolaridade.

**X** nível de experiência.

**C** nível de capacitações e certificações.

**H** nível de habilidades.

**IFP** índice de formação do profissional.

33.5.9. Requisitos adicionais para o posto AIT: Pós incidente e preventivo:

- Realizar o tratamento de incidentes de segurança cibernética;
- Forense computacional;
- Inteligência e investigação em crimes cibernéticos;
- Realizar caça de ameaças (ThreatHunting);
- Analisar, remediar, conter e documentar os eventos de segurança cibernética que foram transformados em um incidente de segurança cibernética;
- Executar as atividades baseado nos frameworks NIST e SANS de resposta a incidente de segurança da informação e boas práticas de mercado;
- Documentar as atividades (playbooks).

33.5.10. Requisitos adicionais para o posto AIT: Segurança Defensiva

- Segurança de redes e infraestrutura;
- Segurança em computação em nuvem;
- Implementar, alterar, testar controles e e configurações de Segurança da Informação alinhados com políticas de segurança e requisitos legais;
- Gerenciar problemas e incidentes de Segurança da Informação;
- Instalar patches de segurança nos Servidores;
- Aplicar configurações seguras nos Servidores;
- Instalar patches de segurança nos Roteadores, Switches e Wi-Fi;
- Administração de Endpoints e Firewalls;
- Criação de políticas de segurança em Firewall de Aplicação Web – WAF;
- Configuração de Cofre de Senhas;
- Configuração e Monitoração de XDR;
- Gestão de continuidade de negócios;
- Experiência/Certificações: Experiência comprovada em uma das 3 áreas, pelo menos 2 dentre as 3 certificações: CISSP, CND, CEH.

33.5.11. Requisitos adicionais para o posto AIT: Segurança ofensiva:

- Executar Testes de Intrusão (black, grey e white box) em infraestrutura, web, e aplicativos móveis (Pentest Mobile - Apps Android/iOS);
- Produzir e apresentar os relatórios de suas atividades de pentest, documentando as ações de exploração para as equipes técnicas e executivos;
- Explorar vulnerabilidades catalogadas ou não, de forma ética;
- Identificar e analisar riscos em aplicações, formalizando os possíveis impactos, visando fornecer orientações e soluções de segurança;
- Atuar na execução de Campanhas de Ataques de Phishing, elaborando relatórios completos de seus resultados;
- Pesquisar técnicas de ataques, ameaças cibernética proporcionando recomendações de mitigações para uma melhor linha de proteção;
- Simulação e emulação de ataques e adversários;
- Acompanhar vulnerabilidades relacionadas ao ambiente computacional do TSE;
- Pesquisa e desenvolvimento em inteligência de segurança ofensiva;
- Desenvolvimento de materiais para transferência e evolução de conhecimento em comunidades internas e externas;
- Acompanhar as ameaças que surgem e auxiliar a se preparar adequadamente;
- Experiência com planejamento e execução de exercícios de Segurança Ofensiva aplicando frameworks MITRE ATT&CK, Cyber Kill Chain e Unified Kill Chain;
- Realizar testes de invasão de redes, aplicações web, móveis, APIs/webservices usando metodologias como OWASP Testing Guide, OWASP Mobile Security Testing Guide, PTES, OSSTMM e NIST800-15;
- Garantir a segurança e realizar testes de invasão em ambiente de nuvem AWS.

33.5.12. Requisitos adicionais para o posto AIT, ABI e ASP:

- Experiência nas atividades relacionadas a administração da solução de redes e tecnologias de armazenamento, infraestrutura de Datacenter, infraestrutura de alta disponibilidade, sistemas operacionais Windows e Linux, virtualização de servidores, servidores de aplicação, redes de dados, redes sem fio, servidores de e-mail, infraestrutura de redes LAN ou WAN ou WLAN.
- Conhecimentos dos Protocolos (TCP/IP, UDP, SSH, FTP, HTTP/HTTPS, DNS, DHCP, SNMP, LDAP, DMZ e VPN).
- Conhecimento em configuração de servidores de aplicação para JAVA com Jboss, Tomcat e Middleware Weblogic, servidores Web Apache/NGINX para PHP e IIS.
- Administração e operação de serviço de diretórios Microsoft Active Directory, DNS Microsoft, administração de GPOs, servidores de impressão, servidores de arquivos com NameSpace, cotas, triagem de arquivos, Autoridade Certificadora Microsoft e serviço WSUS.
- Conhecimentos para operação de soluções de BACKUP corporativo com clientes MS Windows, Linux, Oracle, SQLServer, Mysql, Postgres, máquinas virtuais, storages e administração de bibliotecas de fitas LTO.
- Conhecimentos em ambientes de virtualização para operação e administração de maquinas virtuais, hosts fisicos, Data Stores, NFS, switch distribuído, VCenter, Operations Manager e afins.
- Conhecimentos em administração de switches HP, 3COM e similares, para roteamento, gerenciamento de VLANs, criação de pools DHCP, criação de ACLs, reservas de endereçamentos, bridge interfaces, Virtual Interfaces, administração de usuários, atualização de firmware, reset de equipamento e instalação de switch core.
- Conhecimentos em administração de servidores fisicos de rede, com operação de RAID, atualização de firmware, acesso remoto HP iLO, DELL DRAC e afins.
- Conhecimentos em administração e operação de Storage HP 3par e Hitach ou similares, para gerenciamento de volumes SAN e iSCSI.
- Conhecimentos em administração de ferramentas de monitoramento Zabbix e HP IMC.
- Conhecimento de administração, gerenciamento e operação de ferramenta antivírus e antispam corporativos.
- Conhecimento em operação de ferramenta ITSM para GLPI.
- Suporte remoto a operações via fone, videoconferência e e-mail à usuários de sistemas de recepção e transmissão de dados.
- Administração e suporte à central telefônica VOIP.
- Conhecimentos em ferramentas de segurança TCPDUMP e WIRESHARK, bem como em criptografia.
- Administração, gerenciamento e operação de firewalls (Checkpoint, Iptables e PFSense).
- Conhecimento de administração, gerenciamento e operação de ferramentas IPS, VPN, URL Filtering, Application Control e QoS.

r) Conhecimento em troubleshooting de problemas relacionados a rede e a segurança de informações.

33.5.13. Requisitos adicionais para o posto de ASI, ABI e ADEV:

- Experiência em instalação, desinstalação, configuração e manutenção a usuários de TI em sistemas operacionais, softwares de automação de escritório, softwares de navegação na internet: Internet Explorer, Mozilla Firefox e Google Chrome e Clientes Antivírus.
- Experiência em detecção de problemas em componentes de hardware, tais como: placas, processadores, cabos, conectores, drivers, fontes, monitores, e outros componentes. Atuando na instalação e configuração de hardware e drivers.
- Experiência em sistemas institucionais, tais como o PJe na Justiça.
- Experiência em planejamento da infraestrutura e compilação de dados e resultados.

33.5.14. Requisitos adicionais para o posto de SUI:

- Experiência ou treinamento para atuação em atendimento de HELP DESK em tecnologia da informação.
- Conhecimento em orientação a usuários, configuração e instalação de hardware e softwares, sistemas operacionais e ferramentas de escritório.
- Experiência em instalação, desinstalação, configuração e manutenção a usuários de TI em Sistemas Operacionais, softwares de automação de escritório Microsoft Office, softwares de navegação na internet: Internet Explorer, Mozilla Firefox e Google Chrome e Clientes Antivírus,
- Habilidades em configuração de softwares de correio eletrônico Microsoft Outlook, contas de usuários, listas de distribuição de e-mails.
- Experiência na detecção de problemas em componentes de hardware, tais como: placas, processadores, cabos, conectores, drivers, fontes, monitores, e outros componentes. Atuando na instalação e configuração de hardware e drivers.
- Experiência na resolução de problemas e incidentes em geral, ocorridos em estações de trabalho.
- Experiência na utilização de ferramentas de acesso remoto.
- Experiência na instalação e configuração do sistema de segurança para hardening.

33.5.15. **PERFIL DO PESSOAL A SER ALOCADO:**

Perfis Profissionais a serem alocados em Postos de Trabalho			
POSTO	QTD	IFP	FORMAÇÃO
AIT SÊNIOR	3	20	<b>RESUMO: ADMINISTRADOR DE TIC OM EXPERIÊNCIA</b> ESCOLARIDADE: NÍVEL 05. EXPERIÊNCIA: NÍVEL 05. CAPACITAÇÃO: NÍVEL 05. HABILIDADE: H43
ABI SÊNIOR	2	20	<b>RESUMO: ADMINISTRADOR BI OM EXPERIÊNCIA</b> ESCOLARIDADE: NÍVEL 05. EXPERIÊNCIA: X36. CAPACITAÇÃO: NÍVEL 05. HABILIDADE: H46.
ADEV PLENO	4	17	<b>RESUMO: DESENVOLVEDOR DE SERVIÇOS</b> ESCOLARIDADE: NÍVEL 04. EXPERIÊNCIA: X26 ou X36. CAPACITAÇÃO: NÍVEL 05 ou C43. HABILIDADE: H37 ou H45.
GTP Sênior	1	15	<b>RESUMO: GERENTE DE TÉCNICO COM EXPERIÊNCIA</b> ESCOLARIDADE: NÍVEL 03 OU SUPERIOR EXPERIÊNCIA: X29, OU X30, OU X32 CAPACITAÇÃO: C17, OU C32, OU C50. HABILIDADE: H52
GSS	1	15	<b>RESUMO: GESTOR DE CENTRAL DE SERVIÇOS</b> ESCOLARIDADE: NÍVEL 03 OU SUPERIOR EXPERIÊNCIA: X30 ou X32 CAPACITAÇÃO: C32 OU C50. HABILIDADE: H39
ASP Sênior	4	20	<b>RESUMO: ANALISTAS DE TIC COM EXPERIÊNCIA EM ADMINISTRAÇÃO DE PLATAFORMAS</b> ESCOLARIDADE: NÍVEL 05. EXPERIÊNCIA: POSTO 01: X26, OU X36. POSTO 02: X28, OU X33, OU X41. POSTO 03 e 04: X27, OU X34, OU X37, OU X38, OU X39, OU X40. CAPACITAÇÃO: NÍVEL 05. HABILIDADE: POSTO 01: H45 E H46. POSTO 02, 03 e 04: NÍVEL 05.
ASI Pleno	4	12	<b>RESUMO: ANALISTAS DE TIC COM EXPERIÊNCIA EM SUPORTE E APLICAÇÕES</b> ESCOLARIDADE: NÍVEL 03 (IDEAL NÍVEL 4). EXPERIÊNCIA: NÍVEL 03, OU NÍVEL 04 (IDEAL X25). CAPACITAÇÃO: NÍVEL 03, OU SUPERIOR. HABILIDADE: NÍVEL 03.

ASI Sênior	3	16	<b>RESUMO: ANALISTAS DE TIC COM EXPERIÊNCIA EM SUPORTE E INFRAESTRUTURA</b> ESCOLARIDADE: NÍVEL 04 (ADMITINDO-SE NÍVEL 3 NO CASO DE X25 OU X31). EXPERIÊNCIA: POSTO 01: X31. POSTO 02: NÍVEL 04 (EXCETO X17, X18, X19, X21, X22 E X23) OU NÍVEL 05. CAPACITAÇÃO: POSTO 01: C32, OU NÍVEL 05. POSTO 02: NÍVEL 4, OU NÍVEL 05. HABILIDADE: NÍVEL 04
SUI Sênior	5	9	<b>RESUMO: TÉCNICOS/ANALISTAS DE SUPORTE COM EXPERIÊNCIA NA GESTÃO DO SUPORTE</b> ESCOLARIDADE: NÍVEL 02 EXPERIÊNCIA: NÍVEL 02, OU X15, OU X25. CAPACITAÇÃO: POSTO 01: QUALQUER. POSTO 02 e 03: NÍVEL 02 OU SUPERIOR. HABILIDADE: H16
APA Pleno	2	5	<b>RESUMO: APOIO ADMINISTRATIVO</b> ESCOLARIDADE: NÍVEL 02. EXPERIÊNCIA: NÍVEL 02, OU X09. CAPACITAÇÃO: C04, OU C17, OU C23. HABILIDADE: NÍVEL 01
APA Sênior	1	9	<b>RESUMO: APOIO ADMINISTRATIVO ESPECIALIZADO NA GESTÃO DE PESSOAL E FOLHAS DE PAGAMENTO</b> ESCOLARIDADE: NÍVEL 03 (ADMITINDO-SE NÍVEL 3 NO CASO DE X19) EXPERIÊNCIA: X09, OU X19. CAPACITAÇÃO: C17, OU C23. HABILIDADE: H18, OU H23.
<b>TOTAL: 30</b>			

### 33.5.16. CATEGORIAS DE SERVIÇO (SERVIÇOS A SEREM ATENDIDAS PELA CONTRATADA COM OS POSTOS DE TRABALHO):

- a) **Gerência técnica:** apoio à gerência e à administração da qualidade da execução dos serviços, garantindo a entrega dos produtos demandados conforme os níveis mínimos acordados e acompanhar o ciclo de melhoria da qualidade desses produtos nas áreas técnicas específicas sob sua supervisão, além de outras tarefas correlatas.
- b) Planejamento e controle de produção - especialidade: **apoio a processamento de bases eleitorais:** apoio aos processos tecnológicos, operacionais, analíticos e de gerenciamento do Sistema do Cadastro Nacional Eleitoral e suas entregas, atendimento ao Tribunal e ao TSE, além de outras tarefas correlatas. Ainda apoio ao suporte à plataforma do Sistema do Cadastro Nacional Eleitoral (operação, análise proativa, manutenção, diagnóstico), além de outras tarefas correlatas.
- c) Administração e suporte de infraestrutura - especialidade: **apoio à análise de backup:** apoio à análise, à operação (criação/ exclusão/ modificação de jobs e seus alarmes e notificações) das rotinas de backup e restore dos ambientes do Tribunal e aos estudos, processos e confecção de políticas de cópias de segurança e suas restaurações, além de outras tarefas correlatas.
- d) Administração e suporte de infraestrutura - especialidade: **apoio às atividades de infraestrutura de servidores:** apoio, suporte e manutenção de servidores e Data Center, planejamento de capacidade e desenvolvimento de projetos de melhorias dos serviços corporativos, criação de usuários e manutenção de grupos para concessão de privilégios com permissão de acesso com acompanhamento e cumprimento das políticas dos recursos computacionais, além de outras tarefas correlatas.
- e) Administração e suporte de infraestrutura - especialidade: **apoio às atividades de infraestrutura virtual machine:** apoio à análise de desempenho e administração de ambientes virtualizados, além de outras tarefas correlatas.
- f) Administração e suporte de infraestrutura - especialidade: **apoio às atividades de infraestrutura de suporte:** apoio à análise de erros, alertas e desempenho de ferramentas de segurança, além de outras tarefas correlatas.
- g) Administração e suporte de infraestrutura - especialidade: **apoio às atividades de infraestrutura de processos:** apoio na análise e implantação de processos em ambientes de infraestrutura de TI, além de outras tarefas correlatas.
- h) Administração e suporte de infraestrutura - especialidade: **apoio às atividades de antivírus:** apoio à proteção e segurança contra infecções nas estações de trabalho e servidores, executando rotinas de atualização de ferramentas que impeçam a infecção por vírus e outras ameaças, além de outras tarefas correlatas.
- i) Administração e suporte de infraestrutura - especialidade: **apoio às atividades de armazenamento:** apoio na disponibilidade e funcionamento das ferramentas e equipamentos de arquivamentos, realizando análise proativa e corrigindo os erros detectados, conforme padrão de qualidade adotado, além de outras tarefas correlatas.
- j) Administração e suporte de infraestrutura - especialidade: **apoio às atividades no ambiente de nuvem:** apoio na execução de análise do ambiente, atividades proativas e reativas, procedimentos rotineiros que permitam manter a disponibilidade dos serviços, além de outras tarefas correlatas.
- k) Configuração de equipamentos e suporte - especialidade: suporte de 2.º nível: apoio ao gerenciamento de atividades de suporte técnicas, recebendo as demandas, administrando a qualidade da execução dos serviços sob sua responsabilidade, zelando pelo eficaz atendimento aos requisitos contratuais, além de outras tarefas correlatas.
- l) Configuração de equipamentos e suporte - especialidade: **apoio às atividades de manutenção de hardware:** apoio na execução das atividades de montagem, instalação, configuração de equipamentos de informática, realizando manutenção preventiva e corretiva nos equipamentos, além de outras tarefas correlatas.
- m) Atendimento de suporte - especialidade: **atendimento de suporte (SUI):** apoio técnico na execução das atividades necessárias para atendimentos dos incidentes e requisições de serviços, respeitando os respectivos Níveis Mínimos de Serviços (NMS), além de outras tarefas correlatas.
- n) Atendimento de suporte - especialidade: **apoio técnico eleitoral:** apoio ao processo de disponibilização de certificados de urnas eletrônica, além de outras tarefas correlatas.
- o) Atendimento de suporte - especialidade: **apoio operacional eleitoral:** apoio técnico/operacional nas atividades realizadas com as urnas eletrônicas, além de outras tarefas correlatas.
- p) Administração de banco de dados - especialidade: **DBA ORACLE/POSTGRESQL:** apoio à manutenção, instalação, configuração e análise proativa e reativa de bancos de dados corporativos e suas ferramentas de controle, assegurando a disponibilidade e funcionamento dos serviços, além de outras tarefas correlatas.
- q) ADMINISTRAÇÃO DE BI: **BI Microsoft:** apoio à manutenção, supervisão, instalação, configuração e análise proativa e reativa de ambientes Power BI/MS 365 e suas ferramentas de controle e pelo gerenciamento/análise de dados, assegurando a disponibilidade e funcionamento dos serviços corporativos, além de outras tarefas correlatas.

- r) Administração de middleware - **especialidade: apoio às atividades de aplicações web:** apoio na execução de rotinas de manutenção dos serviços de infraestrutura para implementação de aplicações Web, além de outras tarefas correlatas.
- s) Administração de middleware - **especialidade: apoio às atividades de gerenciamento de performance de aplicações:** apoio na análise de desempenho, controle proativo do ambiente computacional especificado e a emissão de relatório com propostas para a melhoria ou restabelecimento de qualidade de desempenho desejada, além de outras tarefas correlatas.
- t) **Especialista em cibersegurança:** apoio na análise e prevenção de ataques mal-intencionados ou pontos vulneráveis, visando garantir que os componentes de rede da empresa estejam protegidos contra ameaças e possíveis vazamentos de informações, além de outras tarefas correlatas.

### 33.6. ANEXO I – IV: MODELOS DE ORDEM DE SERVIÇO

#### 33.6.1. ORDEM DE SERVIÇO ORDINÁRIA

- a) O presente modelo poderá ser evoluído durante a execução do contrato visando aprimoramento e melhor efetividade no controle e demonstração do serviço realizado e Gestão de Nível de Serviço.

#### Parte 1 – ABERTURA

#### 1. Dados de abertura da ordem de serviço

<b>1.1 Unidade requisitante:</b>	STI Secretaria de Tecnologia da Informação
<b>1.3 Fiscal setorial:</b>	CIEC/STI [Nome do fiscal setorial – responsável pela abertura da ordem de serviço]
<b>1.5 Forma de execução dos serviços</b>	<input type="checkbox"/> Obrigatoriamente presencial <input type="checkbox"/> obrigatoriamente remota <input type="checkbox"/> remota ou presencial
<b>1.6 Conta orçamentária:</b>	<input type="checkbox"/> 20GP <input type="checkbox"/> Biometria <input type="checkbox"/> Pleitos <input type="checkbox"/> ICN
<b>1.7 Empenhos:</b>	NE
<b>1.8 Valor total ESTIMADO da OS:</b>	

#### 2. Serviços a serem realizados

##### 2.1 Objeto:

[Informar qual o objeto da Ordem de Serviço. Ex: Manter a infraestrutura de TIC do Tribunal]

##### 2.2 Resultados Esperados:

[Informar as principais tarefas a serem realizadas]

#### 3. Postos a serem alocados:

POSTO	PERFIL	CATEGORIA	DATA DE INÍCIO	QUANTIDADE DE MESES	VALOR ESTIMADO
AIT-S1	SÊNIOR				
AIT-S2	SÊNIOR				
AIT-S3	SÊNIOR				
ABI-S1	SÊNIOR				
ABI-S2	SÊNIOR				
ADEV-P1	PLENO				
ADEV-P2	PLENO				
ADEV-P3	PLENO				
ADEV-P4	PLENO				
GTP					
GSS					
ASP-1					
ASP-2					
ASP-3					
ASP-4					
ASI-P1	PLENO				
ASI-P2	PLENO				
ASI-P3	PLENO				
ASI-P4	PLENO				
ASI-S1	SÊNIOR				
ASI-S2	SÊNIOR				
ASI-S3	SÊNIOR				
SUI-S1	SÊNIOR				
SUI-S2	SÊNIOR				
SUI-S3	SÊNIOR				
SUI-S4	SÊNIOR				
SUI-S5	SÊNIOR				
APA-P1	PLENO				
APA-P2	PLENO				
APA-S1	SÊNIOR				
TOTAL:					RS

#### 4. Informações complementares

[Informar quais serão os critérios para aferir a qualidade quando da avaliação, padrões utilizados, critérios de desempenho, insumos necessários etc.]

#### 5. Anexos/Referências

5.1 Tipo	5.2 Identifi
Referência	[Documento 1]
Referência	[Documento 2]

**6. Aprovação/autorização da execução da ordem de serviço**

<b>6.1 Gestor do Contrato ou fiscal</b>	<b>6.2 Secretário da</b>
Aprovo os termos desta ordem de serviço.	Autorizo a execução Encaminhe-se à co
[Nome] Mat.: [Sigla da unidade] [Data].	[Nome] Mat.: [Data].

**A ser preenchido pela CONTRATADA****7. Dados de recebimento da ordem de serviço**

<b>7.1 Responsável pelo recebimento da ordem de serviço</b>
Recebido.
Preposto [Data].

**A ser preenchido pela CONTRATADA****Parte 1 – DADOS DE ALOCAÇÃO DE PROFI****1. Alocação de profissionais**

<b>1.1 Data da designação dos profissionais a serem alocados: dd/mm/yyyy</b>						
<b>1.2 Responsável técnico pela ordem de serviço: [Nome do profissional da contratada responsável pela execução da OS]</b>						
POSTO	PERFIL	DADOS DE IDENTIFICAÇÃO DO FUNCIONÁRIO	EX	CH	IFP	FORMA DE COMPROVAÇÃO DO IFP E DA CATEGORIA
AIT-S1	SÊNIOR					
AIT-S2	SÊNIOR					
AIT-S3	SÊNIOR					
ABI-S1	SÊNIOR					
ABI-S2	SÊNIOR					
ADEV-P1	PLENO					
ADEV-P2	PLENO					
ADEV-P3	PLENO					
ADEV-P4	PLENO					
GTP						
GSS						
ASP-1						
ASP-2						
ASP-3						
ASP-4						
ASI-P1	PLENO					
ASI-P2	PLENO					
ASI-P3	PLENO					
ASI-P4	PLENO					
ASI-S1	SÊNIOR					
ASI-S2	SÊNIOR					
ASI-S3	SÊNIOR					
SUI-S1	SÊNIOR					
SUI-S2	SÊNIOR					
SUI-S3	SÊNIOR					
SUI-S4	SÊNIOR					
SUI-S5	SÊNIOR					
APA-P1	PLENO					
APA-P2	PLENO					
APA-S1	SÊNIOR					

b) A tabela acima deverá discriminar especificamente a Escolaridade, a Experiência, a Capacitação e a Habilidade escolhida pela empresa para cálculo do IFP, podendo informar condições adicionais.

**A ser preenchido pelo CONTRATANTE****2. Aprovação dos perfis alocados**

<b>2.1 Fiscal técnico</b>
Os perfis alocados cumprem os requisitos mínimos previstos contratualmente.
[Nome] Mat.: [Sigla da unidade]/STI [Data].

**A ser preenchido pelo CONTRATANTE****Parte 3 – FECHAMENTO (TERMO DE RECEBIMENTO)****1. Identificação**

1.1 Unidade requisitante:	STI
	Secretaria de Tecnologia da Informação
1.2 Houve solicitação de mudança?	<input type="checkbox"/> Sim

## 2. Dados de recebimento dos serviços

2.1 Fiscal setorial:		2.2 Da
[Nome do fiscal setorial – responsável pelo recebimento e avaliação dos serviços da ordem de serviço]		

## 3. Pagamento da entrega

Mês de referência: \_\_\_/202X

	3.1.1 REMUNERAÇÃO
3.2 Valor inicial ESTIMADO/PREVISTO:	[RS 999.999,99]
3.3 Valor EXECUTADO (fechamento):	[RS 999.999,99]
3.4 Redutor no pagamento:	3.4.1 Valor*:
	3.4.2 Percentual:
	[RS 999.999,99]
	[99%]
3.5 Valor do fechamento (A PAGAR)	[RS 999.999,99]

\* Glosa, conforme indicadores ou dias não trabalhados.

Obs: Um quadro por mês de execução e pagamento.

## 4. Período efetivo de execução

[De dd/mm/aaaa a dd/mm/aaaa]

**Informações do FISCAL SETORIAL**

## 5. Checklist para recebimento provisório

5.1 Recebimento Provisório
Os serviços e produtos foram entregues no prazo estabelecido?
A empresa utilizou os profissionais necessários (quantidade e perfil) para a execução dos serviços?
As informações de frequência fornecidas estão em conformidade com os produtos entregues?
Os redutores para os serviços foram levantados (aplicados) considerando os níveis mínimos de serviço?

## 6. Informações complementares

[texto]

## 7. Anexos/Referências

7.1 Tipo	7.2 Identificação do documento
Anexo I	Planilha de cálculo de indicadores
Anexo	[Anexo II – Termo de Recebimento 1 ou FORMULÁRIO DE LIQUIDAÇÃO DE DESPESAS]
Anexo	[Anexo III – Termo de Recebimento 2]
Referência	[Solicitação de Mudança nº xx]

## 8. Termo de Recebimento Provisório da Ordem de Serviço – TRP

Certifico a elaboração e a juntada do Formulário de Liquidação de Despesas e/ou do Termo de Recebimento apropriado.

## 9. Fechamento do Provisório do Serviço

9.1 Fiscal setorial/Gestor	9.2 Fiscal técn
De acordo.	Ciência.
[Nome]	[Nome]
Mat.:	Mat.:
[Sigla da unidade]	[Sigla da unide
[Data].	[Data].

## 33.6.2. ORDEM DE SERVIÇO EXTRAORDINÁRIO/SOBREAVISO

1. Ordem de serviço de referência:	[nº da OS de referência]
3. Fiscal técnico:	[Nome do responsável pela solicitação – fiscal técnico]
Período Requerido	
5. Início:	[dd/mm/aaaa]
6. Estimativa total de horas:	[Total de horas]
7. Término:	[dd/mm/aaaa]
8. Solicito autorização para o(s) profissional(is) listados abaixo prestar(em) serviço suplementar ou sobreaviso no período indicado, até o limite de:	
<input type="checkbox"/> Sobreaviso <input type="checkbox"/> Hora Suplementar	
<input type="checkbox"/>	30 horas por mês, sendo 2 horas em dias úteis e 10 horas aos sábados, domingos e feriados.
<input type="checkbox"/>	[QTD] horas por mês, observando o limite de 10 horas aos sábados, domingos e feriados, informando que já foi autorizada a prestação de [QT]
9. Posto(s) requeridos:	
[Sigla do Posto e/ou nome do funcionário]	
[Sigla do Posto e/ou nome do funcionário]	
[Sigla do Posto e/ou nome do funcionário]	
[Sigla do Posto e/ou nome do funcionário]	
10. Justificativa	
[Texto]	

**Autorizações**

<b>11. Fiscal técnico / Gestor do Contrato</b>	<b>12. Secretário</b>
De acordo.	De acordo.
[Nome] [Sigla da unidade]/[Sigla da secretaria] [Data].	[Nome] [Matr.] [Data].

**33.7. ANEXO I – V: MODELOS DE TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO****33.7.1. TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO**

<b>TERMO DE RECEBIMENTO DEFINITIVO</b>	
Processo SEI Relacionado: [Nº processo relacionado à contratação]	
Contrato TSE nº: [Nº do documento SEI]	
Designação de fiscais: [Nº do documento SEI]	
Contratada: [Nome da empresa contratada]	
CNPJ nº: [Nº do CNPJ da empresa contratada]	
<b>1. Identificação</b>	
Unidade: [Sigla da unidade/Secretaria]	
Gestor do Contrato: [Nome]	
Competência: [mês/ano]	
<b>2. Checklist para recebimento definitivo</b>	
<b>RESPEITO ÀS NORMAS</b>	
1	O preposto cumpre suas obrigações contratuais?
2	O preposto entregou os relatórios previstos no contrato?
3	Foram prestadas as informações solicitadas dentro do prazo estipulado e com veracidade?
4	Houve transferência de conhecimento ao Contratante nas condições previstas no Contrato e Termo de Referência?
5	Foram utilizados produtos (metodologias, políticas, normas, procedimentos, softwares etc.) autorizados expressamente pelo Contratante?
<b>SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS</b>	
6	Foram verificadas as aprovações de abertura das Ordens de Serviços (Fiscal setorial, Técnico e Preposto)?
7	Constam das Ordens de Serviço as partes 2 e 3 devidamente preenchidas e assinadas?
8	Constam os fechamentos das Ordens de Serviço e os Recebimentos Provisórios dos fiscais setoriais?
9	O preposto entregou os Relatórios de Atividades e o Relatório Consolidado de Ordem de Serviço (RCOS)?
<b>DESLOCAMENTOS, VERIFICAR:</b>	
10	Foi apresentado Formulário de Autorização de Viagens aprovado com indicação de diárias e a documentação exigida?
<b>AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS:</b>	
11	Foram feitos os cálculos das glosas em todos os fechamentos de Ordens de Serviços?
12	As reduções calculadas constam do Relatório Consolidado de Ordem de Serviço (RCOS)?
13	Foi observado no cálculo final o limite de percentual de incidência sobre o RCOS para aqueles indicadores que possuem?
<b>3. Informações complementares</b>	
[Texto indicando as informações complementares]	
<b>4. Termo de Recebimento Definitivo da Ordem de Serviço – TRD</b>	
<input type="checkbox"/> TRD para juntada ao processo de pagamento (Formulário de Liquidação de despesa doc. n.º _____).	
<input type="checkbox"/> TRD para fechamento da O.S.	

**33.8. ANEXO I – VI: ITENS DE MONITORAMENTO E CONTROLE - IMC****33.8.1. Item de Monitoramento e Controle – IMC nº 1 - Tempo de Início de Atendimento (TIA)**

<b>Item de Monitoramento e Controle – IMC nº 1 - Tempo de Início de Atendimento (TIA)</b>	
Item	Descrição
01	Definição Considerar-se-á para efeito da Gestão de Nível de Serviço (GNS) o tempo de início de atendimento a demandas de serviço com um chamado e a tomada de propriedade deste para o início efetivo de seu atendimento. A formalização de abertura de um chamado, a marcação do início efetivo de seu atendimento e seus quantitativos serão realizadas (GLPI, ou similar).
02	Metas <b>Desempenho:</b> Garantir que o tempo de início de atendimento a demandas de serviços previstas em Ordens de Serviço (OS) seja cumprido, com o <b>Nível Mínimo de Serviço - NMS</b> Percentual mínimo de todos os chamados de atividades de <b>natureza crítica</b> iniciados em até 30 (trinta) minutos à 97% (noventa e sete por cento) Percentual mínimo de todos os chamados de atividades de <b>natureza alta</b> iniciados em até 01 (uma) hora à 97% (noventa e sete por cento) Percentual mínimo de todos os chamados de atividades de <b>natureza intermediária</b> iniciados em até 02 (duas) horas à 95% (noventa e cinco por cento) Percentual mínimo de todos os chamados de atividades de <b>natureza média</b> iniciados em até 04 (quatro) horas à 95% (noventa e cinco por cento) Percentual mínimo de todos os chamados de atividades de <b>natureza baixa</b> iniciados até o próximo dia útil à 92% (noventa e dois por cento) Percentual mínimo de todos os chamados de atividades de <b>natureza de apoio</b> iniciados em até 72 (setenta e duas) horas (conforme estabelecido em contrato). <b>Qualidade Mínima Aceitável (QMA):</b> 1. Atender às metodologias de trabalho, processos, procedimentos técnicos e operacionais, fluxos e rotinas de execução previstas. 2. Atender à norma ortográfica oficial brasileira.
03	Indicador de NMS – Tempo de Início de Atendimento (TIA) O Indicador de TIA é o instrumento de auxílio ao monitoramento utilizado para aferir o cumprimento das metas de desempenho estabelecidas para as várias naturezas de demandas de serviços, funcionando como critério de avaliação do alcance aos NMS de

		<b>TIA(%)=QCC/QTC*100</b>																								
04	Fórmula de obtenção do TIA	Onde: QCC à Quantidade de Chamados em Conformidade com o NMS por Ordem de Serviço; e QTC à Quantidade Total de Chamados por Ordem de Serviço.																								
05	Instrumento de medição do indicador TIA	Relatório consolidado dos percentuais de atendimento por natureza do serviço por OS.																								
06	Forma de acompanhamento do Indicador TIA	Contabilização do número de chamados de natureza crítica, alta, intermediária, média, baixa e de apoio e seus respectivos perc ferramenta informatizada (GLPI) por OS.																								
07	Periodicidade do Indicador TIA	Conforme período da OS.																								
08	Fatores de ajuste de remuneração da OS	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Natureza</th> <th>Faixa de metas</th> <th>Fator de ajuste do pagamento na OS (*)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">Crítica e Alta</td> <td>TIA inferior a 95%</td> <td>0,95</td> </tr> <tr> <td>TIA igual ou superior a 95% e inferior a 97%</td> <td>0,97</td> </tr> <tr> <td>TIA superior ou igual a 97%</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Intermediária e Média</td> <td>TIA inferior a 93%</td> <td>0,95</td> </tr> <tr> <td>TIA igual ou superior a 93% e inferior a 95%</td> <td>0,97</td> </tr> <tr> <td>TIA superior ou igual a 95%</td> <td>1</td> </tr> <tr> <td rowspan="3">Baixa e de Apoio</td> <td>TIA inferior a 90%</td> <td>0,95</td> </tr> <tr> <td>TIA igual ou superior a 90% e inferior a 92%</td> <td>0,97</td> </tr> <tr> <td>TIA superior ou igual a 92%</td> <td>1</td> </tr> </tbody> </table>	Natureza	Faixa de metas	Fator de ajuste do pagamento na OS (*)	Crítica e Alta	TIA inferior a 95%	0,95	TIA igual ou superior a 95% e inferior a 97%	0,97	TIA superior ou igual a 97%	1	Intermediária e Média	TIA inferior a 93%	0,95	TIA igual ou superior a 93% e inferior a 95%	0,97	TIA superior ou igual a 95%	1	Baixa e de Apoio	TIA inferior a 90%	0,95	TIA igual ou superior a 90% e inferior a 92%	0,97	TIA superior ou igual a 92%	1
		Natureza	Faixa de metas	Fator de ajuste do pagamento na OS (*)																						
		Crítica e Alta	TIA inferior a 95%	0,95																						
			TIA igual ou superior a 95% e inferior a 97%	0,97																						
			TIA superior ou igual a 97%	1																						
		Intermediária e Média	TIA inferior a 93%	0,95																						
			TIA igual ou superior a 93% e inferior a 95%	0,97																						
			TIA superior ou igual a 95%	1																						
		Baixa e de Apoio	TIA inferior a 90%	0,95																						
TIA igual ou superior a 90% e inferior a 92%	0,97																									
TIA superior ou igual a 92%	1																									
		* - Fator a ser multiplicado concomitantemente ao valor da OS a título de redução de pagamento.																								
09	Observações	Os fatores de ajuste de remuneração da OS, quando ocorrerem, incidirão sobre a OS do mês de prestação dos serviços. A forma de acompanhamento deste Indicador poderá ser automatizada por sistema informatizado. <b>Excludente de responsabilidade:</b> A experiência acumulada no acompanhamento e fiscalização desse tipo de serviço, mostra que existem circunstâncias momentâneas de cumprimento das metas estabelecidas. Por exemplo, demandas internas das Seções para cumprimento de objetivos da alta gestão STI entre outras, podem gerar picos no volume de atividades previstas para dias normais e para a quantidade de postos dimensionados. O atendimento pode ultrapassar os limites estabelecidos em decorrência de um fator que foge ao domínio da Contratada. Portanto, no cenário acima, tais dias não serão contabilizados na apuração do IMC para efeito de redução na fatura. Nos demais casos, se não alcançar o indicador. Cabe destacar que o excludente de responsabilidade somente será aplicado mediante anuência do fiscal.																								

## 33.8.2. Item de Monitoramento e Controle – IMC nº 2 - Índice de Satisfação com o Atendimento (IST)

<b>Item de Monitoramento e Controle – IMC nº 2 - Índice de Satisfação com o Atendimento (IST)</b>												
Item	Descrição											
01	Definição Considerar-se-á para efeito da Gestão de Nível de Serviço (GNS) a satisfação dos usuários demandantes <b>que responderam</b> à pesquisa técnica. Quantidade de respostas da pesquisa de satisfação que consideraram o atendimento <u>ótimo</u> ou <u>bom</u> , realizadas via formulário de atendimento informatizado do TRE (GLPI).											
02	Metas Desempenho Garantir que o atendimento dos chamados abertos válidos na ferramenta informatizada (GLPI) sejam solucionados com qualidade percentuais estabelecidos abaixo: <b>O percentual de usuários que consideram o serviço <u>ótimo</u> ou <u>bom</u> deve ser de no mínimo 85%</b> <b>Qualidade Mínima Aceitável (QMA)</b> 1. Atender às metodologias de trabalho, processos, procedimentos técnicos e operacionais, fluxos e rotinas de execução previstas. 2. Atender à norma ortográfica oficial brasileira.											
03	Indicador de NMS – Índice de Satisfação com o Atendimento (IST) O Indicador de IST é o instrumento de auxílio ao monitoramento utilizado para aferir o cumprimento das metas de desempenho estabelecidas para os vários serviços, funcionando como critério de avaliação do alcance aos NMS definidos.											
<b>IST(%)=(QROB/QTRP)*100</b>												
04	Fórmula de obtenção do IST Em que: <b>QROB</b> à Quantidade de respostas da pesquisa de satisfação que consideraram o serviço prestado como <u>ótimo</u> ou <u>bom</u> ; e <b>QTRP</b> à Quantidade Total de respostas da pesquisa de satisfação.											
05	Instrumento de medição do indicador IST Relatório consolidado dos percentuais de atendimento por tipo de resposta por chamado por OS.											
06	Forma de acompanhamento do Indicador IST Contabilização do número de respostas do tipo: ótimo, bom, ruim ou péssimo e seus respectivos percentuais, em desacordo com a ferramenta (GLPI) por OS.											
07	Periodicidade do Indicador IST Mensal.											
08	Fatores de ajuste de remuneração da OS	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Tipo</th> <th>Faixa de metas</th> <th>Fator de ajuste do pagamento na OS (*)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="3">Ótimo ou Bom</td> <td>IST inferior a 75%</td> <td>0,95</td> </tr> <tr> <td>IST igual ou superior a 75% e inferior a 85%</td> <td>0,97</td> </tr> <tr> <td>IST superior ou igual a 85%</td> <td>1</td> </tr> </tbody> </table>	Tipo	Faixa de metas	Fator de ajuste do pagamento na OS (*)	Ótimo ou Bom	IST inferior a 75%	0,95	IST igual ou superior a 75% e inferior a 85%	0,97	IST superior ou igual a 85%	1
		Tipo	Faixa de metas	Fator de ajuste do pagamento na OS (*)								
		Ótimo ou Bom	IST inferior a 75%	0,95								
			IST igual ou superior a 75% e inferior a 85%	0,97								
IST superior ou igual a 85%	1											
		* - Fator a ser multiplicado concomitantemente ao valor da OS a título de redução de pagamento.										
09	Observações O fator de ajuste de remuneração da OS, quando ocorrer, incidirá sobre a OS do mês de prestação dos serviços avaliados. A forma de acompanhamento deste Indicador poderá ser automatizada por sistema informatizado.											

## 33.8.3. Item de Monitoramento e Controle – IMC nº 3 - Índice de Rotatividade de pessoal (IRP)

**Item de Monitoramento e Controle – IMC nº 3 - Índice de Rotatividade de pessoal (IRP)**

Item	Descrição						
01	Definição Considerar-se-á para efeito da Gestão de Nível de Serviço (GNS) a rotatividade de pessoal decorrente da quantidade de profis (três) meses em relação à quantidade total de profissionais no contrato no mesmo período de 3 (três) meses.						
02	Metas <b>Desempenho</b> Garantir que a disponibilidade de profissionais seja cumprida, conforme a quantidade de postos dimensionada abaixo: <b>O percentual de rotatividade de pessoal deve ser menor a 10% no período dos últimos 3 (três) meses apurados.</b> <b>Qualidade Mínima Aceitável (QMA)</b> 1. Atender às metodologias de trabalho, processos, guias, procedimentos técnicos e operacionais, fluxos e rotinas de execução Tribunal; e 2. Atender à norma ortográfica oficial brasileira.						
03	Indicador de NMS – Índice de Rotatividade de pessoal (IRP) O Indicador de IRP é o instrumento de auxílio ao monitoramento utilizado para aferir o cumprimento das metas de desempen estabelecidos para as várias naturezas de demandas de serviços, servindo como critério de avaliação do alcance aos NMS def						
04	Fórmula de obtenção do IRP <b>IRP(%)=(QPD/QTP)*100</b> <b>Em que:</b> QPD à Quantidade de profissionais desligados sem justa causa no contrato nos últimos 3 (três) meses. QTP à Quantidade total de profissionais no contrato nos últimos 3 (três) meses.						
05	Instrumento de medição do indicador IRP Relatório consolidado automatizado do Sistema de Mapeamento de Perfis dos Profissionais de TI (MAPTI) ou por outra ferr acordo com a Contratada.						
06	Periodicidade do Indicador DSP Trimestral.						
07	Fatores de ajuste de remuneração da OS <table border="1"> <thead> <tr> <th>Faixa de metas</th> <th>Fator de ajuste do pagamento na OS (*)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>IRP inferior a 90%</td> <td>0,99</td> </tr> <tr> <td>IRP superior ou igual a 90%</td> <td>1</td> </tr> </tbody> </table> * - Fator a ser multiplicado concomitantemente ao valor da OS a título de redução de pagamento.	Faixa de metas	Fator de ajuste do pagamento na OS (*)	IRP inferior a 90%	0,99	IRP superior ou igual a 90%	1
Faixa de metas	Fator de ajuste do pagamento na OS (*)						
IRP inferior a 90%	0,99						
IRP superior ou igual a 90%	1						
08	Observações O fator de ajuste de remuneração, quando ocorrerem, incidirá sobre o valor a ser faturado no mês de apuração da glosa. A forma de acompanhamento deste Indicador poderá ser automatizada por sistema informatizado. Este IMC terá o início de aferição somente após o terceiro mês de contrato.						

## 33.8.4. Item de Monitoramento e Controle – IMC nº 4 - Tempo Máximo para Reestabelecimento de Serviços (TRS)

Item de Monitoramento e Controle – IMC nº 4 - Tempo Máximo para Reestabelecimento de Serviços (TRS)									
Item	Descrição								
01	Definição Considerar-se-á para efeito da Gestão de Nível de Serviço (GNS) o tempo máximo para reestabelecimento de serviços como: o de um mesmo serviço ou grupo de serviço, conforme tempos estabelecidos no Nível Mínimo de Serviço (NMS) deste IMC. As condições de normalidade e uso serão declaradas na Ordem de Serviço Rotineira. Este IMC deve ser obrigatoriamente cumprido em um regime equivalente aos dias, períodos e horários previstos nas OSs mensa Além disso, considerar os serviços e/ou grupo de serviços exclusivamente declarados neste IMC.								
02	Metas <b>Desempenho</b> Garantir maior disponibilidade e a efetividade no tratamento de falhas dos serviços do ambiente de produção e dos serviços de grupo de serviços, pelo cumprimento dos quantitativos estabelecidos abaixo: <b>Nível Mínimo de Serviço - NMS</b> Tempo Máximo para o Restabelecimento dos Serviços (TRS) para <b>serviços do ambiente de produção: 05 (cinco) horas.</b> <b>Qualidade Mínima Aceitável (QMA)</b> 1. Atender às metodologias de trabalho, processos, guias, procedimentos técnicos e operacionais, fluxos e rotinas de execução p e 2. Atender à norma ortográfica oficial brasileira.								
03	Serviços ou grupos de serviços <b>Serviços em ambiente de produção</b> Os serviços em ambiente de produção são todos os serviços que possuem interdependência com os seguintes ativos de TI: 1. Bancos de dados de sistemas em produção; 2. Servidores de aplicação de sistemas em produção e respectivas aplicações; 3. Pool de máquinas e hiperconvergência virtuais de sistemas em produção; 4. Switches de datacenter; 5. Switches, demais ativos e as redes de dados que atendem aos cartórios eleitorais; 6. Firewalls; e 7. Sistemas providos pelo TSE (sistemas eleitorais).								
04	Indicador de NMS – Disponibilidade de Serviços (TRS) O Indicador de TRS é o instrumento de auxílio ao monitoramento utilizado para aferir o cumprimento das metas de desempen estabelecidos para os vários serviços, servindo como critério de avaliação do alcance aos NMS definidos por este IMC.								
05	Instrumento de medição do indicador TRS Medição do TRS ocorrerá por intermédio de relatório consolidado automatizado das ferramentas de monitoramento e controle c Contratante ou por outras ferramentas que venham a ser implementadas em comum acordo com a Contratada.								
06	Forma de acompanhamento do Indicador TRS Contabilização dos tempos de reestabelecimento de falhas dos serviços ou grupos de serviço em desacordo com o NMS colhid e controle de ativos.								
07	Periodicidade do Indicador TRS Mensal.								
08	Fatores de ajuste de remuneração da OS <table border="1"> <thead> <tr> <th>Sistemas</th> <th>Faixa de metas</th> <th>Fator de ajuste do pagamento na OS (*)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">Ambiente de produção</td> <td>TRS superior ou igual a 5 horas</td> <td>0,95</td> </tr> <tr> <td>TRS inferior a 5 horas</td> <td>1</td> </tr> </tbody> </table> * - Fator a ser multiplicado concomitantemente ao valor da OS a título de redução de pagamento.	Sistemas	Faixa de metas	Fator de ajuste do pagamento na OS (*)	Ambiente de produção	TRS superior ou igual a 5 horas	0,95	TRS inferior a 5 horas	1
Sistemas	Faixa de metas	Fator de ajuste do pagamento na OS (*)							
Ambiente de produção	TRS superior ou igual a 5 horas	0,95							
	TRS inferior a 5 horas	1							
09	Observações Os fatores de ajuste de remuneração, quando ocorrerem, incidirão sobre a(s) OS referentes ao(s) serviço(s) impactado(s) do m As listas de serviços do ambiente de produção e de suporte ao ambiente de produção poderão sofrer acréscimos e decréscimos, modificações serão objeto de ajuste mútuo entre a Contratada e a Contratante, passando a vigorar 60 (sessenta) dias após a form acompanhamento deste Indicador poderá ser automatizada por sistema informatizado.								

33.8.5. O CGTIC poderá deixar de aplicar o conjunto de indicadores como métrica, ou mesmo deixar de considerar alguns, se verificar que o atendimento dos objetivos da contratação.

33.8.6. Os períodos das medições poderão ser alterados de mensal para trimestral se verificada estabilidade dos atendimentos realizados pela empresa contratada.

**33.9. ANEXO I – VII: AUTORIZAÇÃO DE VIAGEM**

33.9.1. Este modelo poderá ser evoluído durante a execução do contrato visando aprimoramento e melhor efetividade no controle e demonstração de deslocamentos realizados.

**De responsabilidade do CONTRATANTE**

<b>1. Ordem de serviço de referência:</b>	[núm./ano]	<b>2. Data de emissão:</b>
<b>3. Serviço(s) envolvido(s):</b>	[Relação de serviços que requerem o deslocamento]	
<b>4. Motivo da viagem:</b>	[Justificativa pormenorizada da necessidade de deslocamento]	
<b>5. Localidades</b>		<b>6. Meio de transporte</b>
<b>5.1 De</b>	<b>5.2 Para</b>	(aéreo/ferroviário/rodoviário/naval)
[Origem]	[Destino]	[Informar meio de transporte]
<b>8. Quantidade de diárias</b>		<b>9. Valor total das diárias</b>
[Informar a quantidade de diárias requeridas]		[Informar o valor total das diárias, que

**De responsabilidade da CONTRATADA**

<b>10. Data de recebimento:</b>	[dd/mm/aaaa]	<b>11. Responsável:</b>	[Nome do preposto/res
<b>12. Prestadores de serviço:</b>	[Nome(s) do(s) prestador(es) de serviços que irá(ão) realizar a viagem]		

**Autorizações**

<b>13. Gestor do Contrato</b>	<b>14. Secretaria de Tecnologia da Informação</b>
De acordo.	De acordo.
[Nome]	[Nome]
[Sigla unid.]	[Sigla unid.]
Mat.:	Mat.:
[Data].	[Data].

**Encaminhamento**

<b>15. Gestor do Contrato</b>
Ao preposto da contratada para providências.
[Envio por e-mail].

**33.10. ANEXO I – VIII: MODELO DE RELATÓRIO CONSOLIDADO**

33.11. O presente modelo poderá ser evoluído durante a execução do contrato visando aprimoramento e melhor efetividade no controle e demonstração de volumes executados.

<b>Relatório Consolidado n° xxxxxx/mês</b>
--

**1. Identificação**

Mês de referência:	[período/ano]
Contrato:	[n° contrato - nome contratada]

**2. Relatório Consolidado**

ID	N° da OS	Empe- nho	Estimado OS			Executado OS	
			Período Execução	Valor dos Postos	Diárias	Período Execução	Valor dos Postos
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							

<b>Valor por Conta Orçamentária</b> <b>Tipo de empenho:</b> <b>CUSTEIO</b>	20 GP	R\$
	Biometria	R\$
	Pleitos	R\$
	ICN	R\$
<b>Valor final CUSTEIO</b>		R\$

**3. Aprovação**

<b>3.1 Equipe de fiscalização</b>	<b>3.2 Secretário</b>
-----------------------------------	-----------------------

De acordo.	Ciência.
[Nome]	[Nome]
Mat.:	[Data]
[Sigla da unidade]	
[Data]	

### 33.12. ANEXO I – IX: MODELO DE TERMO DE CONFIDENCIALIDADE

A contratada, \_\_\_\_\_, inscrita no CNPJ sob o número \_\_\_\_\_, sediada em \_\_\_\_\_, neste ato, representada por \_\_\_\_\_, CPF nº \_\_\_\_\_, compromete-se a observar o presente Termo de Confidencialidade em conformidade com as cláusulas que seguem:

#### CLÁUSULA PRIMEIRA – DO OBJETO

A necessária e adequada proteção às informações controladas de propriedade exclusiva da Justiça Eleitoral fornecidas à contratada para que possa desenvolver as atividades contempladas especificamente no Contrato nº \_\_\_\_\_/202\_\_.

Subcláusula primeira – A contratada reconhece que, em razão da prestação de serviços ao TRE-MT, tem acesso a informações que pertencem ao Tribunal, que tanto devem ser tratadas como controladas.

#### CLÁUSULA SEGUNDA – DAS INFORMAÇÕES CONFIDENCIAIS

As informações controladas abrangem toda informação, por qualquer modo apresentada ou observada, tangível ou intangível, podendo incluir, mas não se limitando a: técnicas, projetos, especificações, desenhos, cópias, diagramas, fórmulas, modelos, amostras, fluxogramas, croquis, fotografias, plantas, programas de computador, discos, disquetes, pen drives, fitas, contratos, planos de negócios, processos, projetos, conceitos de produto, especificações, amostras de ideia, clientes, nomes de revendedores e/ou distribuidores, preços e custos, definições e informações mercadológicas, invenções e ideias, outras informações técnicas, financeiras ou comerciais, entre outras a que, diretamente ou através de seus empregados, prepostos ou prestadores de serviço, venha à contratada ter acesso durante ou em razão da execução do contrato celebrado.

Subcláusula primeira – Em caso de dúvida acerca da natureza confidencial de determinada informação, a contratada deverá mantê-la sob sigilo até que seja autorizada expressamente pelo TRE-MT. Em hipótese alguma, a ausência de manifestação expressa do Tribunal poderá ser interpretada como liberação de qualquer dos compromissos ora assumidos.

#### CLÁUSULA TERCEIRA – DAS OBRIGAÇÕES

A contratada compromete-se a não utilizar, bem como a não permitir que seus diretores, consultores, prestadores de serviços, empregados e/ou prepostos utilizem, de forma diversa da prevista no contrato de prestação de serviços ao TRE-MT, as informações controladas reveladas.

Subcláusula primeira – A contratada deverá cuidar para que as informações reveladas fiquem limitadas ao conhecimento dos diretores, consultores, prestadores de serviços, empregados e/ou prepostos que estejam diretamente envolvidos nas discussões, análises, reuniões e demais atividades relativas à prestação de serviços ao TRE MT, devendo cientificá-los da existência deste termo e da natureza confidencial das informações controladas reveladas.

Subcláusula segunda – A contratada deverá possuir ou firmar acordos por escrito com seus diretores, consultores, prestadores de serviços, empregados e/ou prepostos cujos termos sejam suficientes a garantir o cumprimento de todas as disposições do presente Termo de Confidencialidade.

Subcláusula terceira – A contratada obriga-se a informar imediatamente ao Tribunal, preferencialmente ao Gestor do Contrato, qualquer violação das regras de sigilo estabelecidas neste Termo de Confidencialidade que tenha tomado conhecimento ou ocorrido por sua ação ou omissão, independentemente da existência de dolo.

#### CLÁUSULA QUARTA – DO DESCUMPRIMENTO

A quebra do sigilo das informações controladas reveladas, devidamente comprovada, sem autorização expressa do TRE-MT, sujeitará a contratada, por ação ou omissão, ao pagamento ou recomposição de todas as perdas e danos sofridos pelo Tribunal, inclusive os de ordem moral, bem como as responsabilidades civil e criminal respectivas, as quais serão apuradas em regular processo judicial ou administrativo, possibilitando inclusive a rescisão do contrato firmado entre esta Corte e a contratada sem qualquer ônus para o Tribunal.

#### CLÁUSULA QUINTA – DO RETORNO DAS INFORMAÇÕES

A contratada devolverá imediatamente ao TRE-MT, ao término do Contrato, todo e qualquer material de propriedade deste, inclusive registro de documentos de qualquer natureza que tenham sido criados, usados ou mantidos sob seu controle ou posse, bem como de seus empregados, prepostos ou prestadores de serviço, assumindo o compromisso de não utilizar qualquer informação considerada confidencial, conforme este Termo de Confidencialidade, a que teve acesso em decorrência do vínculo contratual com o Tribunal.

#### CLÁUSULA SEXTA – DA VIGÊNCIA

O presente termo tem natureza irrevogável e irretroatável, permanecendo em vigor a partir de sua assinatura e enquanto perdurar a natureza sigilosa ou restrita da informação, inclusive após a cessação da razão que ensejou o acesso à informação.

Todas as informações não classificadas pelo Tribunal deverão ser tratadas como sigilosas pela empresa contratada.

#### CLÁUSULA SÉTIMA – DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Os casos omissos neste Termo de Confidencialidade, assim como as dúvidas surgidas em decorrência da sua execução, serão resolvidos pela Gestão do Contrato. Por estarem de acordo, a contratada, por meio de seu representante, firma o presente Termo de Confidencialidade, lavrando em duas vias de igual teor e forma.

Cuiabá, MT, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.

\_\_\_\_\_  
Assinatura  
(Representante da empresa)

\_\_\_\_\_  
Assinatura  
(Gestor do Contato ou representante do Tribunal)

### 33.13. ANEXO I – X: TERMO DE RESPONSABILIDADE E COMPROMISSO DE MANUTENÇÃO DE SIGILO

Eu, \_\_\_\_\_, portador do documento de identidade nº \_\_\_\_\_, expedido pela \_\_\_\_\_, CPF nº \_\_\_\_\_, pelo presente Termo, assumo perante a empresa \_\_\_\_\_ o compromisso de manutenção de sigilo sobre as informações a que tenha acesso ou conhecimento no âmbito do Tribunal Regional Eleitoral de Mato Grosso – TRE-MT em razão das atividades profissionais a serem realizadas em decorrência de meu contrato de trabalho.

Comprometo-me a não divulgar ou comentar, interna ou externamente, e cumprir as condutas adequadas contra destruição, modificação, divulgação indevida e acesso indevido, seja acidental ou intencionalmente.

Estou ciente de que esse Termo se refere a todas as informações do Tribunal – dados, processos, informações, documentos e materiais – seja qual for o meio através do qual seja apresentada ou compartilhada: escrita em papel ou nos sistemas eletrônicos, falada em conversas formais e informais, disseminada nos meios de comunicação internos como reuniões, eventos reservados etc.

Este compromisso permanece mesmo após a extinção do contrato de trabalho com a empresa prestadora de serviços.

Declaro que o Tribunal tem minha permissão prévia para acesso e monitoramento do ambiente de trabalho.

Local e data:  
Empresa:

Nome:  
CPF: - RG:

Assinatura: \_\_\_\_\_

### 33.14. ANEXO I – XI: REQUISITOS DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

33.14.1. Os serviços a serem realizados pela contratada deverão atender, sempre que aplicável, a requisitos, normas e padrões mínimos.

33.14.2. Os serviços deverão seguir as recomendações de padrões e metodologias mundiais como:

- a) ITIL (IT Infrastructure Library);
- b) COBIT (Control Objectives for Information and Related Technologies);
- c) PMBOK (Project Management Body of Knowledge);
- d) Normas da família ISO 9000;
- e) Normas da família ISO 20000;
- f) Normas da família ISO 27000
- g) NBR ISO/IEC n° 27001:2013;
- h) h) NBR ISO/IEC n° 27002:2013;
- i) NBR ISO/IEC n° 15999-1:2007;
- j) NBR ISO/IEC n° 22301:2013;
- k) NBR ISO/IEC n° 27005:2011;
- l) NBR ISO/IEC n° 31000:2009;
- m) NBR ISO/IEC 15408.

33.14.3. A contratada deverá observar as leis, normas e diretrizes da Justiça Eleitoral e, subsidiariamente, as normas vigentes do Governo Federal relacionadas à Segurança da Informação e Comunicações - SIC, em especial atenção a(o):

- a) Resolução CNJ N° 370 de 28 de janeiro de 2021 que estabelece a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD).
- b) Decreto Federal n° 3.505/2000; Resolução 370
- c) Resolução n° 23.644, de 1° de julho de 2021, que dispõe sobre a Política de Segurança da Informação (PSI) no âmbito da Justiça Eleitoral.;
- d) Lei n° 12.965/14;
- e) Lei n° 13.709/18.

33.14.4. A Contratada deverá adequar-se aos sistemas de gestão e suporte de TI, além dos sistemas administrativos disponíveis no ambiente da Contratante para o processamento de informações, produtos e serviços.

33.14.5. A Contratada deverá propiciar o registro e a transferência de conhecimento aos servidores do Contratante durante toda a execução contratual e no processo de finalização contratual, garantindo uma eficiente gestão de transferência dos conhecimentos.

33.14.6. A Contratada deverá atender às metodologias de trabalho, aos processos, aos procedimentos técnicos e operacionais, aos fluxos e rotinas de execução previstos nas normas e padrões vigentes do TSE, não se restringindo exclusivamente a esses, cujas descrições se encontram no edital, mas também a outros consequentes de suas adaptações, evoluções e melhorias decorrentes da evolução tecnológica e/ou das necessidades do Contratante.

33.14.7. A Contratada deverá atender aos modelos de documentação padronizada e templates previstos para o apoio à execução contratual.

33.14.8. Os sistemas a serem mantidos deverão aderir aos padrões definidos pelo CNJ e pelo TSE.



Documento assinado eletronicamente por **CARLOS HENRIQUE CANDIDO, SECRETÁRIO**, em 30/11/2024, às 15:50, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no link "[Verificador](#)" informando o código verificador **0862420** e o código CRC **F4E65B8C**.