



PODER JUDICIÁRIO FEDERAL  
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO PARANÁ  
SECRETARIA DE GESTÃO ADMINISTRATIVA  
COORDENADORIA DE LICITAÇÕES E CONTRATOS - SEÇÃO DE LICITAÇÕES

---

LICITAÇÃO N.º 15/2019 (Pregão Eletrônico)

Protocolo n.º 5975/2018 (PAD)

ABERTURA DA LICITAÇÃO

DIA 25/06/2019 às 14:00 HORAS

**1** - O Tribunal Regional Eleitoral do Paraná, UASG (070019), por meio do Pregoeiro designado pela Portaria nº 94/2019 da Secretaria do Tribunal Regional Eleitoral do Paraná - TRE/PR, torna público que fará realizar licitação, na **modalidade PREGÃO ELETRÔNICO, menor preço global**, regida pela Lei nº 10.520/02, pela Lei Complementar nº 123/06, pelos Decretos n.º 5.450/05 e nº 8.538/2015, subsidiariamente pela Lei nº 8.666/93, e por outras normas aplicáveis ao objeto deste certame, de acordo com o presente edital e seus anexos.

**1.1** - No dia **25 (vinte e cinco) de junho de 2019, às 14:00 horas**, na Sala da Comissão Permanente de Licitação do prédio do TRE-PR, sito na Rua João Parolin, nº 224, Bairro Prado Velho, Curitiba-PR, será feita a abertura do certame, **exclusivamente por meio de sistema eletrônico** do Governo Federal que promove a comunicação pela Internet (*Comprasnet* - [www.comprasgovernamentais.gov.br](http://www.comprasgovernamentais.gov.br)).

**1.2** - Integram este edital, independente de transcrição, o **Termo de Referência - Anexo I**, o **Catálogo da Contratada – Anexo I A**, a **Priorização de Serviços – Anexo I B**, o **Instrumento de Medição de Resultados (IMR) – Anexo I C**, o **Modelo de Formulário de Ordem de Serviço – Anexo I D**, o **Termo de Sigilo e Responsabilidade – Anexo I E** e a **Minuta do Contrato – Anexo II**.

## 2 - DO OBJETO

**2.1** - Contratação de empresa especializada em transição e operação de serviços de tecnologia da informação (TI) - **solução de “field service” ou serviço de suporte presencial ou de campo** para atuar em todas as localidades em que a JE-PR (Justiça Eleitoral do Paraná), que se faça presente ou preste serviços, ainda que em caráter temporário em todo o Estado do Paraná.

**2.1.1** - Trata-se de uma solução reconhecida no mercado, conforme especificações descritas no edital, neste contrato e seus anexos; sendo que os serviços incluem monitoramento, suporte técnico em equipamentos e sistemas, inclusive sistemas operacionais, instalação e desinstalação de sistemas e equipamentos, inclusive ativos de rede, e atendimento presencial ou através de acesso remoto aos usuários.

## 3 - DO CREDENCIAMENTO ESPECÍFICO PARA O PREGÃO ELETRÔNICO

**3.1** – Poderão participar deste certame as empresas que atenderem às condições deste edital, inclusive quanto à documentação, e estiverem devidamente credenciadas no sistema *Comprasnet*, cujo gerenciamento (órgão provedor do sistema eletrônico) é feito pelo Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão.

**3.1.1** - A licitante deverá manter seus dados (e-mail e telefone para contato) rigorosamente atualizados.

**3.2** - Somente poderão participar desta licitação pessoas jurídicas legalmente estabelecidas no País, cujo objeto social expresse no estatuto ou contrato social especifique atividade pertinente e compatível com o objeto da presente licitação e que atendam às condições deste edital, desde que não estejam cumprindo as sanções previstas nos seguintes dispositivos legais:

a) Art. 7º da Lei nº 10.520/02;

b) Inciso III do art. 87 da Lei nº 8.666/93, quando aplicada por este Tribunal;

c) Inciso IV do art. 87 da Lei nº 8.666/93.

**3.3** – Será permitida a participação de cooperativas, desde que apresentem modelo de gestão operacional adequado ao objeto desta licitação, com compartilhamento ou rodízio das atividades de coordenação e supervisão da execução dos serviços, e desde que os serviços contratados sejam executados obrigatoriamente pelos cooperados.

**3.4** - As condições exigidas nos itens 3.2 e 3.3 serão verificadas pelo Pregoeiro em conjunto com a documentação de habilitação.

**3.5** – Não poderão participar desta licitação empresas que tenham em seu quadro societário cônjuge, companheiro ou parente em linha reta, colateral ou por afinidade até o terceiro grau, inclusive, dos magistrados ocupantes de cargos de direção ou no exercício de funções administrativas, assim como de servidores ocupantes de cargos de direção, chefia e assessoramento vinculados direta ou indiretamente às unidades situadas na linha hierárquica da área encarregada da licitação (art. 2º, inc. VI, da Resolução nº 7, de 18/10/2005, incluído pela Resolução nº 229, de 22/06/2016, ambas do Conselho Nacional de Justiça).

**3.5.1** – A proibição constante do item 3.5 se estende até 6 (seis) meses, contados da abertura da licitação, após a desincompatibilização do magistrado ou servidor gerador da incompatibilidade. (art. 2º, § 3º, da Resolução nº 7, de 18/10/2005, incluído pela Resolução nº 229, de 22/06/2016, ambas do Conselho Nacional de Justiça).

**3.6** – É vedada a manutenção, aditamento ou prorrogação de contrato de prestação de serviços com empresa que venha a contratar empregados que sejam 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, de membros ou juízes vinculados a este Tribunal (art. 3º da Resolução nº 7, de 18/10/2005, com redação dada pela Resolução nº 9, de 06/12/2005, ambas do Conselho Nacional de Justiça).

**3.7** – A licitante deverá manifestar o pleno conhecimento e atendimento às exigências de habilitação do presente edital, em campo próprio do sistema eletrônico, como requisito para participação no Pregão Eletrônico.

**3.7.1** – Todos os custos decorrentes da elaboração e apresentação de propostas serão de responsabilidade exclusiva da licitante, incluindo as transações que forem efetuadas em seu nome no Sistema Eletrônico ou de eventual desconexão. O TER – PR não será responsável, em nenhum caso, pelos custos de tais procedimentos.

**3.8** – A licitante deverá estar credenciada no sistema eletrônico *Comprasnet*, no site [www.comprasgovernamentais.gov.br](http://www.comprasgovernamentais.gov.br).

**3.8.1** – O credenciamento far-se-á pela atribuição de chave de identificação e de senha, pessoal e intransferível, para acesso ao sistema eletrônico.

**3.8.2** – O credenciamento junto ao provedor do sistema implica a responsabilidade legal da licitante ou de seu representante legal e a presunção de sua capacidade técnica para realização das transações inerentes ao Pregão Eletrônico.

**3.9** – O uso da senha de acesso ao sistema eletrônico é de inteira e exclusiva responsabilidade da licitante, incluindo qualquer transação efetuada diretamente ou por seu representante, não cabendo ao provedor do sistema ou ao TER – PR, responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha, ainda que por terceiros.

#### 4 – ENVIO DA PROPOSTA ELETRÔNICA DE PREÇOS

**Atenção:** A licitante deverá **analisar detalhadamente** o edital (e anexos) para formular proposta/lance firme e possível de cumprimento, tendo em vista o Acórdão TCU nº 754-2015 – Plenário, que determinou instauração de processo com vistas à penalização das empresas que pratiquem, injustificadamente, ato ilegal tipificado no art. 7º da Lei nº 10.520/2002 na licitação.

**4.1** – A participação no Pregão Eletrônico dar-se-á por meio da digitação da senha privativa da licitante e subsequente encaminhamento da proposta de preços, **no valor total da contratação**, a partir da divulgação do edital até a data e hora da abertura da Sessão, **exclusivamente por meio do sistema eletrônico**.

**4.1.1** – Até a abertura da Sessão Pública as licitantes poderão retirar ou substituir a proposta anteriormente apresentada.

**4.2** – A licitante responsabilizar-se-á por todas as transações que forem efetuadas em seu nome no sistema eletrônico, assumindo como firmes e

verdadeiras suas propostas, assim como os lances inseridos durante a Sessão Pública.

**4.3** – Incumbirá à licitante acompanhar as operações no sistema eletrônico durante a Sessão Pública do Pregão Eletrônico, ficando responsável pelo ônus decorrente da perda de negócios diante da inobservância de qualquer mensagem emitida pelo sistema ou de sua desconexão.

**4.4** – O valor total máximo estimado para a presente contratação, pelo período de 20 (vinte) meses, é de R\$ 1.002.228,00 (um milhão, dois mil e duzentos e vinte e oito reais), correspondendo a 28.432 (vinte e oito mil, quatrocentos e trinta e duas) USTs ao valor máximo unitário estimado de R\$ 35,25 (trinta e cinco reais e vinte e cinco centavos) por UST<sup>1</sup>.

**4.4.1** – Está previsto, durante toda a vigência contratual, o valor máximo de R\$ 133.960,00 (cento e trinta e quatro mil reais) para pagamento de despesas com diárias, conforme 3.5.3 do Termo de Referência – Anexo I. Este valor não fará parte do critério de julgamento da proposta.

**4.5** - O preço proposto para cada item deverá ser final, acrescido de todas as despesas (frete, impostos, taxas, etc.) e conter somente duas casas decimais, não sendo admitido valor simbólico, irrisório ou igual a zero, ensejando a desclassificação.

**4.5.1** - O CNPJ cadastrado no sistema *Comprasnet*, para fins de participação no certame, deverá ser o mesmo para efeito de emissão das notas fiscais/faturas para posterior pagamento.

**4.5.1.1** - Caso a licitante vencedora não possa emitir as notas fiscais/faturas com o mesmo CNPJ habilitado na licitação, poderá fazê-lo por meio de outra unidade (matriz ou filial) da mesma empresa. Nesse caso, ambos os CNPJs deverão estar com a documentação fiscal regular.

**4.6** - Serão irrelevantes quaisquer ofertas que não se enquadrem nas especificações exigidas ou anexos não solicitados, considerando-se que, pelo preço proposto, a empresa obrigará-se ao fornecimento descrito neste edital.

**4.7** - As propostas terão eficácia por 60 (sessenta) dias, de acordo com o art. 6º da Lei nº 10.520/02.

**4.8** - Em razão do descritivo do Sistema *Comprasnet* (também reproduzido no documento “Relação de Itens”) não possuir o mesmo nível de detalhamento do objeto do certame, as propostas deverão atender às especificações dispostas no descritivo constante do Termo de Referência (Anexo I) deste edital.

**4.9** - Será solicitado, nesta fase, o envio eletrônico das declarações de inexistência de fato superveniente referente à habilitação, de que a empresa não emprega menor e declaração de atendimento aos requisitos legais estabelecidos no art. 3º da Lei Complementar nº 123/06 para a qualificação como microempresa e empresa de pequeno porte, se for o caso (conforme item 9.3.a).

**4.10** - As declarações citadas nos itens anteriores somente serão visualizadas pelo Pregoeiro na fase de habilitação.

---

<sup>1</sup> Unidade de Serviço Técnico (UST) - é uma unidade de mensuração de esforço para a execução de um serviço que envolva prioritariamente esforço humano não mensurável previamente com precisão ou de difícil mensuração.

## 5 - DA ABERTURA DAS PROPOSTAS/SESSÃO PÚBLICA

**5.1** - O Pregoeiro iniciará a Sessão Pública na data e horário previstos neste edital, via sistema eletrônico, com a divulgação das propostas de preços recebidas, no prazo avençado, as quais deverão estar em perfeita consonância com as especificações detalhadas no presente edital.

## 6 - DA CLASSIFICAÇÃO INICIAL DAS PROPOSTAS

**6.1** - Após a abertura da Sessão, o Pregoeiro verificará as propostas apresentadas e desclassificará, motivadamente e registrando no sistema, aquelas que não estiverem em conformidade com os requisitos estabelecidos neste Edital, com acompanhamento em tempo real por todos os participantes.

**6.2** - Somente as licitantes com propostas classificadas participarão da fase de lances.

**6.2.1** - Nesta fase o Pregoeiro poderá excluir, justificadamente, lance de valor considerado inexequível.

## 7 - DA FORMULAÇÃO DE LANCES

**7.1** - A partir do início da Sessão Pública, as licitantes poderão encaminhar lances exclusivamente por meio do sistema eletrônico, sendo a licitante imediatamente informada do seu recebimento e respectivo horário do registro e valor.

**7.1.1** - Os lances serão ofertados pelo **valor TOTAL da contratação**.

**7.2** - As licitantes poderão oferecer lances sucessivos, observando o horário fixado e as regras de aceitação dos mesmos.

**7.2.1** - A licitante somente poderá ofertar lance inferior ao último por ela ofertado e registrado no sistema.

**7.3** - Em havendo dois ou mais lances de igual valor, prevalecerá o lance que for registrado em primeiro lugar.

**7.4** - No transcurso da Sessão Pública as licitantes serão informadas, em tempo real, do valor dos 5 (cinco) menores lances registrados.

**7.5** - Nesta fase o Pregoeiro poderá excluir, justificadamente, lance de valor considerado inexequível.

**7.6** - A etapa de lances será encerrada por decisão do Pregoeiro, que comunicará às licitantes, iniciando o tempo de espera determinado. Depois de expirado esse tempo, o sistema ainda abrirá o tempo randômico em que as empresas poderão oferecer lances, cujo encerramento dar-se-á aleatoriamente pelo sistema, em no máximo 30 (trinta) minutos.

**7.7** - No caso de desconexão com o Pregoeiro, no decorrer da etapa competitiva do Pregão Eletrônico, o sistema eletrônico poderá permanecer acessível às licitantes para a recepção dos lances, retornando o Pregoeiro, quando possível, sua atuação no certame, sem prejuízo dos atos realizados.

**7.7.1** - Quando a desconexão persistir, a Sessão do Pregão Eletrônico

será suspensa e terá reinício somente após a comunicação expressa aos participantes.

**7.8** - Não se admitirá proposta que apresente preços simbólicos, irrisórios ou de valor zero, ensejando a desclassificação.

**7.9** - Os preços apresentados deverão ser compatíveis com a conjuntura do mercado, sendo que a apresentação da proposta implica a aceitação de todas as condições deste edital.

## 8 - DA ACEITAÇÃO DAS PROPOSTAS

**8.1** - Caso haja propostas apresentadas por microempresas ou empresas de pequeno porte, iguais ou até 5% superiores à proposta detentora do melhor lance e não sendo esta ME ou EPP será assegurada preferência de contratação, respeitado o que segue:

a) A microempresa ou empresa de pequeno porte melhor classificada, poderá apresentar proposta de preço inferior àquela detentora do melhor lance, no prazo máximo de 5 (cinco) minutos, após o encerramento dos lances, controlados pelo sistema, sob pena de preclusão.

b) Caso o lance ofertado, conforme condições do item anterior, seja inferior ao menor lance original, o objeto será adjudicado em favor da microempresa ou empresa de pequeno porte, se habilitada.

c) Não ocorrendo à contratação da microempresa ou empresa de pequeno porte na forma do subitem anterior, serão convocadas as demais ME ou EPP que se enquadrem na condição prevista, na ordem classificatória, para a manifestação do mesmo direito.

d) Caso o empate persista até o encerramento do item, o Sistema fará um sorteio eletrônico entre os fornecedores envolvidos, definindo e convocando, automaticamente, a vencedora para o encaminhamento da oferta final de desempate.

e) Na hipótese da não contratação da microempresa ou empresa de pequeno porte nos termos previstos neste Edital, o objeto será adjudicado em favor da proposta originalmente vencedora do certame, desde que atendidos os demais requisitos.

**8.1.1** - Na hipótese de nenhuma empresa classificada exercer o direito de preferência, o objeto será adjudicado em favor da proposta originalmente vencedora do certame, conforme item 8.2 e seguintes.

**8.2** – O Pregoeiro efetuará a aceitação, classificando as propostas de **menor preço**, podendo encaminhar pelo sistema eletrônico contrapropostas, para que seja obtido preço melhor.

**8.2.1** - Para a aceitação da proposta a licitante deverá atentar para o fato de que, OBRIGATORIAMENTE, todos os valores deverão conter apenas 02 (duas) casas decimais, inclusive o valor resultante da divisão entre o valor total da proposta ofertada e o quantitativo de USTs (**28.432**), que resultará no valor unitário da UST.

**8.2.2** - Caso a proposta da licitante não contenha apenas duas casas decimais, o Pregoeiro efetuará a divisão para que se obtenha a referida

adequação.

**8.3** - Na hipótese da proposta ou do lance de menor valor não ser aceito ou se a licitante vencedora desatender às exigências habilitatórias, o Pregoeiro examinará a proposta ou lance subsequente, verificando a sua aceitabilidade e procedendo a sua habilitação na ordem de classificação, segundo o critério do **menor preço global** e assim, sucessivamente até a apuração de uma proposta ou lance que atenda ao edital.

**8.3.1** - Ocorrendo a hipótese anterior, o Pregoeiro poderá ainda negociar com a licitante, no sentido de se obter preço melhor.

**8.4** – Serão desclassificadas as propostas de preços que:

a) não atenderem às exigências deste edital;

b) apresentarem, após a fase de lances ou negociação, valores superiores aos estabelecidos para a presente contratação ou preços manifestamente inexequíveis.

**8.4.1** – Considerar-se-ão preços manifestamente inexequíveis, de que trata o item anterior, aqueles que, comprovadamente, forem insuficientes para a cobertura dos custos decorrentes da contratação pretendida.

**8.4.2** – Havendo indícios de inexequibilidade da proposta de preço, ou em caso da necessidade de esclarecimentos complementares, poderá ser efetuada diligência, na forma do § 3º do art. 43 da Lei nº 8.666/93, para efeito de comprovação de sua exequibilidade.

## 9 - DA HABILITAÇÃO

**9.1** - Em conjunto com o exame da documentação de habilitação do licitante detentor da proposta classificada em primeiro lugar, o Pregoeiro verificará o eventual descumprimento das condições de participação, especialmente quanto à existência de sanção que impeça a participação no certame ou a futura contratação, conforme disposto no item 3.2, mediante a consulta aos seguintes cadastros:

**9.1.1** – SICAF;

**9.1.2** - Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas – CEIS, mantido pela Controladoria-Geral da ([www.portaldatransparencia.gov.br/sancoes/ceis](http://www.portaldatransparencia.gov.br/sancoes/ceis));

**9.1.3** - Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Atos de Improbidade Administrativa, mantido pelo Conselho Nacional de Justiça ([www.cnj.jus.br/improbidade\\_adm/consultar\\_requerido.php](http://www.cnj.jus.br/improbidade_adm/consultar_requerido.php)).

**9.1.4** - Lista de Inidôneos, mantida pelo Tribunal de Contas da União – TCU (<http://portal.tcu.gov.br/responsabilizacao-publica/licitantes-inidoneos>);

**9.1.5** - Constatada a existência de sanção, o Pregoeiro reputará o licitante inabilitado, por falta de condição de participação.

**9.2** - Para habilitação na presente licitação, a licitante deverá estar cadastrada no SICAF, com a documentação regularizada, comprovando regularidade para com a Fazenda Federal, Seguridade Social, Fundo de Garantia por Tempo de Serviço e Justiça do Trabalho, nos termos do artigo 29 da Lei nº 8.666/93, sendo que a comprovação desta habilitação será obtida on line pelo Pregoeiro, que verificará a validade dos documentos.

**9.2.1** - Caso conste no cadastro do SICAF algum documento habilitatório com data de validade expirada, o Pregoeiro poderá consultar o documento da licitante vencedora nas páginas (sítios) das entidades responsáveis pelo referido tributo.

**9.2.2** – Para as microempresas e empresas de pequeno porte, havendo alguma restrição na comprovação da regularidade fiscal, será assegurado o prazo de 5 (cinco) dias úteis, prorrogáveis por igual período a critério da Administração Pública, cujo termo inicial corresponderá ao momento em que o proponente for declarado o vencedor do certame, para a regularização da documentação, pagamento ou parcelamento do débito, e emissão de eventuais certidões negativas ou positivas com efeito de certidão negativa. Os documentos originais, comprobatórios da regularização, deverão ser protocolados em até 2 (dois) dias úteis neste Tribunal.

**9.2.2.1** - A não-regularização da documentação, no prazo previsto acima, implicará decadência do direito à contratação, sem prejuízo das sanções previstas, sendo facultado à Administração convocar as licitantes remanescentes, na ordem de classificação.

**9.3** - Além do cadastro no SICAF, exigir-se-á das licitantes:

a) as declarações de inexistência de fato superveniente referente à habilitação, do cumprimento ao disposto no artigo 7º, inciso XXXIII da Constituição Federal, quanto a proibição de trabalho noturno, perigoso ou insalubre a menores de dezoito anos e qualquer trabalho a menores de 16 anos, salvo na condição de aprendiz, a partir de 14 anos, e declaração de atendimento aos requisitos legais para a qualificação como microempresa e empresa de pequeno porte, se for o caso (tal exigência será feita no momento da elaboração e envio da proposta, por meio eletrônico, conforme item 4.9);

b) Atestado de capacidade técnica, em nome da licitante, expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove a prestação de serviço de suporte em TI em campo, em empresa com, no mínimo, 500 (quinhentos) computadores<sup>2</sup>, informando, ainda, que os serviços foram prestados a contento, sem qualquer ressalva prejudicial.

b.1) Será aceito somatório de atestados, desde que a prestação dos serviços tenha ocorrido concomitantemente.

b.2) Ao TRE/PR será reservado o direito de efetuar diligências a fim de averiguar a veracidade do(os) atestado(s) apresentado.

c) Balanço patrimonial do último exercício social, comprovando que possui Patrimônio Líquido de 10% (dez por cento) do valor total estimado para a contratação, o que corresponde a R\$ 100.222,80 (cem mil, duzentos e vinte e dois reais e oitenta centavos).

d) Certidão Negativa de Falência/Recuperação Judicial ou Extrajudicial, expedida pelo cartório distribuidor da sede da pessoa jurídica, datada dos últimos 180<sup>3</sup> (cento e oitenta) dias até a data de abertura do certame.

**9.3.1** - Os documentos originais relativos ao subitem anterior deverão ser protocolados neste Tribunal em no máximo 02 (dois) dias úteis após solicitação feita pelo Pregoeiro, sob pena de inabilitação.

---

<sup>2</sup> O TRE/PR possui 1.400 (um mil e quatrocentas) estações sendo utilizadas diariamente, podendo chegar a 4.000 (quatro mil) estações, se consideradas as que estão em estoque, bem como as utilizadas apenas em eventos.

<sup>3</sup> Conforme Decreto nº 84.702 de 13 de maio de 1980.

**9.3.1.1** - A documentação solicitada no item acima deverá ser enviada, com remetente devidamente identificado, contendo as informações abaixo:

a) Parte da frente (destinatário):

AO TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO PARANÁ  
A/C PREGOEIRO/EQUIPE DE APOIO  
Referente ao Pregão Eletrônico nº xx/2019,  
Rua João Parolin, 224 Bairro Prado Velho  
CEP 80.220-902 Curitiba-PR

b) Parte de trás (remetente):

Razão Social da Empresa  
CNPJ da Empresa  
Endereço completo

**9.3.1.2** – Excepcionalmente, caso a licitante não consiga protocolar a documentação no prazo previsto no item 9.3.1, mas comprove a postagem dentro de referido prazo, será considerada habilitada, devendo ser juntado o original quando do seu recebimento

**9.4** - Se a documentação de habilitação não estiver completa e correta ou contrariar qualquer dispositivo deste edital e seus anexos, o Pregoeiro considerará a licitante inabilitada, a qual poderá sofrer as sanções cabíveis.

## 10 - DA IMPUGNAÇÃO DO ATO CONVOCATÓRIO

**10.1** - Até dois dias úteis antes da data fixada para a abertura da Sessão Pública, qualquer pessoa poderá impugnar o ato convocatório do pregão, na forma eletrônica, pelo *e-mails* [cpl@tre-pr.jus.br](mailto:cpl@tre-pr.jus.br) sendo necessário que o arquivo seja encaminhado na extensão *“.doc”*, possibilitando a inserção no sistema *Comprasnet* pelo Pregoeiro.

## 11 - DA DESPESA ORÇAMENTÁRIA

**11.1** – A despesa com a presente licitação correrá à conta do Programa de Trabalho – “Julgamentos de Causas e Gestão Administrativas”. Categoria Econômica: Custeio.

**11.2** - Após a indicação da empresa vencedora pelo Pregoeiro e Equipe e devidamente autorizada pela Diretoria-Geral, a Secretaria de Orçamento e Finanças procederá à emissão da NOTA DE EMPENHO, para formalizar o contrato pertinente.

**11.2.1** - A Empresa vencedora, logo após a adjudicação, deverá obrigatoriamente, enviar e-mail à [scon@tre-pr.jus.br](mailto:scon@tre-pr.jus.br), informando o número do pregão, o telefone, o *e-mail*, o nome do Representante Legal e o número do CPF de quem assinará o contrato.

**11.3** - Após cumprimento, pela empresa vencedora, ao estabelecido no item 12.2.1, o TRE-PR - SCON convocará a empresa vencedora para assinar o Contrato, concedendo-lhe o prazo de 3 (três) dias úteis, a contar da intimação do ato, sob pena de decair o direito à contratação, independentemente das

penalidades cabíveis.

## 12 - DA ATA COMPLEMENTAR

**12.1** - Na hipótese de a empresa vencedora não assinar o contrato será possível, mediante a geração de Ata Complementar, a aplicação do procedimento previsto no artigo 4º, incisos XVI e XXIII, da Lei nº 10.520/02.

**12.2** - A empresa classificada em 1º lugar, inadimplente, não estará isenta das penalidades previstas no edital.

## 13 - DA GARANTIA (Art. 56 da Lei nº 8.666/93) E DA CONTRATAÇÃO

**13.1** - As obrigações decorrentes desta licitação a serem firmadas entre o Tribunal e a licitante vencedora serão formalizadas por meio de Contrato, observando-se as condições estabelecidas neste edital, a legislação vigente e a proposta vencedora.

**13.2** - Impreterivelmente, em até 15 (quinze) dias úteis após a assinatura do contrato, a empresa deverá apresentar garantia correspondente a 5% (cinco por cento) do valor total da contratação, com vigência de 3 (três) meses além da vigência contratual, conforme § 2º do art. 56 da Lei nº 8666/93, cabendo à empresa optar por uma das seguintes modalidades:

I - Caução em dinheiro ou títulos da dívida pública, devendo estes terem sido emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Fazenda.

II - Seguro garantia.

III - Fiança bancária.

**13.2.1-** O Seguro garantia ou a fiança bancária deverá ter número, nome do banco emitente, valor declarado, prazo de validade e número do acordo a ser assinado.

**13.2.2-** Não será aceita garantia na modalidade CARTA FIANÇA emitida por instituições fiduciárias mercantis, não bancárias e não autorizadas pelo Banco Central do Brasil.

**13.2.3** - A licitante vencedora deverá tomar as providências necessárias à apresentação da garantia com vistas ao cumprimento do prazo estabelecido no item 13.2, sendo que, uma vez não cumprido rigorosamente o prazo concedido, a empresa estará sujeita às penalidades cabíveis.

**13.2.3.1** - Além das penalidades previstas na cláusula das Sanções Administrativas do contrato (anexo II), a não apresentação da garantia no prazo avençado restringirá o ateste da Nota Fiscal mensal pertinente à prestação do serviço, ou seja, o pagamento ficara vinculado ao estipulado no item 9.1 do Contrato.

**13.2.4** - A Garantia Contratual deverá abranger cobertura de **EXECUÇÃO CONTRATUAL**, sendo que, deverá estar de forma expressa na apólice a previsão destas coberturas, sob pena de recusa por este Tribunal.

**13.2.5** - As garantias estabelecidas no item 13.2 deverão ser emitidas em real com vigência de 3 (três) meses além da vigência contratual, permitindo

assim que a Administração conclua todas as verificações necessárias quanto ao fiel cumprimento de todas as obrigações contratuais.

**13.2.5.1** - A devolução da garantia fica condicionada ao pleno cumprimento de todas as obrigações contratuais, incluindo a comprovação pela Contratada da inexistência de débitos trabalhistas em relação aos empregados que atuaram na execução do objeto.

**13.3** - A liberação será feita pelo GESTOR DO CONTRATO em até 10 (dez) dias após a comprovação do pagamento de salários, rescisão contratual e demais verbas trabalhistas.

**13.4** - No caso de o contrato ser prorrogado ou acrescido, a empresa deverá prorrogar ou crescer a garantia conforme o caso, no prazo de até 10 (dez) dias após solicitação pela Seção de Contratos deste TRE.

## 14 - DO PAGAMENTO

**14.1** - O pagamento do objeto da presente licitação será efetuado conforme disposições constantes do contrato (minuta anexa).

## 15 - DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

**15.1** – Durante a fase externa da licitação<sup>4</sup>, as licitantes estarão sujeitos à(s) penalidade(s) prevista(s) no art. 7º da Lei nº 10.520/2002, que dispõe que: *“quem, convocado dentro do prazo de validade da sua proposta, não celebrar o contrato, deixar de entregar ou apresentar documentação falsa exigida para o certame, ensejar o retardamento da execução de seu objeto, não mantiver a proposta, falhar ou fraudar na execução do contrato, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal, ficará impedido de licitar e contratar com a União, Estados, Distrito Federal ou Municípios e, será descredenciado no SICAF, ou nos sistemas de cadastramento de fornecedores a que se refere o inciso XIV do art. 4º desta Lei, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, sem prejuízo das multas previstas em edital e no contrato e das demais cominações legais.”*

**15.2** - As licitantes que praticarem as seguintes condutas, injustificadamente, estarão sujeitas à sanção de impedimento de licitar e contratar com a União, citada no item anterior, pelo prazo a seguir fixado:

- a) Solicitar a desclassificação de sua proposta, após a etapa de lances: 01 (um) mês;
- b) Deixar de entregar documentos exigidos na fase de aceitação da proposta: 02 (dois) meses;
- c) Deixar de entregar documentos durante a fase de habilitação: 03 (três) meses.

**15.2.1** - Poderá ser aplicada a penalidade de advertência às faltas leves, de menor gravidade, que não acarretarem prejuízo de monta ao interesse do serviço.

**15.2.2** - Reputar-se-ão comportamentos inidôneos, para os fins do disposto no art. 7º da Lei nº 10.520/2002, atos como os descritos nos artigos 90, 92, 93, 94, 95, 96 e 97 da Lei nº 8.666/93.

**15.3** - Nos termos da Lei nº 8.666/93 e da Lei nº 10.520/02, fica a licitante vencedora sujeita às penalidades previstas na minuta do Contrato (anexa a

<sup>4</sup> Conforme entendimento firmado pelo TCU, no Acórdão nº 754/2015 – Plenário.

este edital).

**15.4** - Pela recusa em assinar o instrumento contratual, a licitante vencedora estará sujeita à aplicação de multa de 20% (vinte por cento) sobre o valor total homologado.

**15.5** - As multas imputadas à Contratada, cujo montante seja superior ao mínimo estabelecido pelo Ministério da Fazenda<sup>5</sup> e não pagas no prazo concedido pela Administração, serão inscritas em Dívida Ativa da União e cobradas com base na Lei nº 6.830/80, sem prejuízo da correção monetária pelo IGP-M ou outro índice que porventura venha a substituí-lo.

## 16 - DOS RECURSOS

**16.1** - Das decisões proferidas pelo Pregoeiro, caberão recursos nos termos do artigo 26 e parágrafos do Decreto nº 5.450/05.

**16.2** - A empresa licitante poderá apresentar razões do recurso no prazo de 3 (três) dias, no momento da divulgação do vencedor desde que manifestado imediata e motivadamente a intenção de recorrer, ficando as demais licitantes desde logo intimadas para apresentar contrarrazões em igual número de dias, que começarão a correr do término do prazo do recorrente, sendo-lhes assegurada vista dos autos, na Sala de Licitações do prédio do TRE/PR.

**16.2.1** - Os procedimentos citados no item anterior serão realizados exclusivamente no âmbito do sistema eletrônico.

**16.3** - A falta de manifestação imediata e motivada importará na decadência do direito de recurso e adjudicação do objeto pelo Pregoeiro ao vencedor.

**16.4** - O acolhimento de recurso importará a invalidação apenas dos atos insuscetíveis de aproveitamento.

**16.5** - Os recursos administrativos correspondentes à fase contratual correrão de acordo com os procedimentos especificados no artigo 109 da lei nº 8.666/93.

## 17 - DISPOSIÇÕES GERAIS

**17.1** – Tanto no julgamento quanto na habilitação das propostas, o Pregoeiro poderá sanar erros ou falhas que não alterem a substância das propostas, dos documentos e sua validade jurídica, nos termos do § 3º do art. 26 do Decreto nº 5.450/2005.

**17.2** - Caso não seja possível anexar no sistema os documentos solicitados durante as fases de aceitação e habilitação, estes poderão ser enviados pelo *email* [cpl@tre-pr.jus.br](mailto:cpl@tre-pr.jus.br).

**17.3** - Para efeito de envio de documentos a serem inseridos no sistema *Comprasnet*, considera-se o horário de funcionamento deste Tribunal (12h às 19h).

**17.4** - No caso de processo administrativo e durante o seu transcurso, as notificações às empresas poderão ser efetivadas por meio eletrônico,

---

<sup>5</sup> Artigo 1.º, inciso I da Portaria n.º 75 do Ministério da Fazenda, publicada em 22/03/2012.

tais como e-mail ou aplicativo *Whatsapp*, presumindo-se eficaz a sua realização com o aviso de confirmação de recebimento do documento.

**17.5** - Este Tribunal reserva-se o direito de optar pela adjudicação à empresa colocada em segundo lugar, e assim, sucessivamente, se a primeira colocada não apresentar os documentos exigidos ou não atender as qualificações do presente edital, sujeitando-se a empresa recusante às penalidades legais cabíveis.

**17.6** - O Tribunal Regional Eleitoral do Paraná poderá anular ou revogar a presente licitação, no todo ou em parte, conforme previsto em lei.

## 18 - INFORMAÇÕES

**18.1** - Será possível a realização do *download* de todos os arquivos pertinentes a este edital pela internet, *home page*: [www.tre-pr.jus.br](http://www.tre-pr.jus.br).

**18.2** - Outras informações e esclarecimentos relativos à licitação e condições poderão ser obtidas na Rua João Parolin nº 224.

- Pregoeiro/Equipe de Apoio: pelo telefone (41) 3330-8741/8730 ou *e-mail* [cpl@tre-pr.jus.br](mailto:cpl@tre-pr.jus.br)
- Seção de Licitações: pelos telefones (41) 3330-8598 / 3330-8450 / 3330-8753 / 3072-4796 ou *e-mail* [slic@tre-pr.jus.br](mailto:slic@tre-pr.jus.br).

**18.2.1** - O horário para atendimento é de segunda a sexta-feira das 12h às 19h.

Curitiba, 11 de junho de 2019.

**Julian Velloso Pugh**

Pregoeiro

**ANEXO I**  
**TERMO DE REFERÊNCIA**

**1 – OBJETO**

**1.1** - Contratação de empresa especializada em transição e operação de serviços de tecnologia da informação (TI) - **solução de “field service” ou serviço de suporte presencial ou de campo** para atuar em todas as localidades em que a JE-PR (Justiça Eleitoral do Paraná), que se faça presente ou preste serviços, ainda que em caráter temporário **em todo o Estado do Paraná**.

**1.1.1** - Trata-se de uma solução reconhecida no mercado, conforme especificações descritas no edital, neste contrato e seus anexos; sendo que os serviços incluem monitoramento, suporte técnico em equipamentos e sistemas, inclusive sistemas operacionais, instalação e desinstalação de sistemas e equipamentos, inclusive ativos de rede, e atendimento presencial ou através de acesso remoto aos usuários.

**1.2** - A vigência de contrato será de 20 (vinte) meses contados da assinatura do contrato, podendo ser prorrogado ou rescindido antecipadamente, a critério do CONTRATANTE, conforme preceitos da Lei 8666/93.

**2 – HISTÓRICO**

**2.1** - Hoje, a operação dos serviços de TI da Justiça Eleitoral do Paraná já está em parte terceirizada através de um contrato de serviços do TSE, que se encerra no início de 2019 e não será renovado.

**2.2** - A JEPR possui, aproximadamente, 3.600 (três mil e seiscentos) microcomputadores e laptops, 750 (setecentos e cinquenta) ativos de rede e 32.000 (trinta e duas mil) urnas eletrônicas, distribuídos em 154 (cento e cinquenta e quatro) localidades, na capital e no interior do Estado do Paraná.

**2.3** - A demanda aproximada dos 2 (dois) últimos anos, obtida por medição do contrato do TSE que está sendo substituído, referentes à JEPR, foi na ordem de:

- a) **21.600 UST**, em 2016 (ano eleitoral):
  - a. Geração de relatórios: 4%
  - b. Instalação de software: 2%
  - c. Instalação/remoção de ativos de rede: 2,5%
  - d. Incidentes de baixa complexidade: 18%
  - e. Incidentes de média complexidade: 26%
  - f. Testes de equipamentos de TI: 13%
  - g. Preparação e montagem de equipamentos: 20%
  - h. Atendimento de eventos: 3%
  - i. Outras: 11,5%

- b) **17.000 UST**, em 2017 (ano não eleitoral):
  - a. Confecção de cabos de rede: 1%
  - b. Instalação/remoção de ativos de rede: 6%
  - c. Incidentes de baixa complexidade: 37%
  - d. Incidentes de média complexidade: 16%
  - e. Preparação e montagem de equipamentos: 22%
  - f. Outras: 18%

## **3 – DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO**

### **3.1 Aspectos gerais:**

**3.1.1** A CONTRATADA fornecerá o suporte técnico em campo<sup>6</sup> incluindo, monitoramento, implantação, operação, documentação e suporte técnico aos usuários finais e nos itens de configuração, tais como microcomputadores, notebooks, dispositivos móveis, periféricos (impressoras, escâneres, etc.), sistemas operacionais, aplicativos, agentes de softwares especialistas, aplicações em uso, cabeamento estruturado e demais elementos que compõem a infraestrutura de TI da JE-PR.

**3.1.1.1** Os principais serviços demandados à CONTRATADA serão relacionados, mas não restritos, a:

- a) Suporte em redes de computadores, incluindo instalação e montagem de cabos.
- b) Suporte presencial ou através de ferramentas de acesso remoto a usuários de microinformática.
- c) Implantação e retirada de ativos de TI, como sistemas, microcomputadores, equipamentos de rede, dentre outros.
- d) Operação e suporte em plataformas de correio eletrônico, compartilhamento de arquivos, plataformas de videoconferência e sistemas de distribuição de imagens de sistemas operacionais.
- e) Suporte presencial de TI em eventos internos e externos, incluindo sessões plenárias, audiências, reuniões, videoconferências e apresentações.
- f) Apoio às equipes próprias do TRE-PR de TI na realização de suas tarefas.

**3.1.2** A CONTRATADA não fornecerá bens ou insumos, apenas serviços.

**3.1.3** O glossário e as práticas adotadas na prestação dos serviços serão referenciadas na ITIL® 2011<sup>7</sup> (principalmente: Processo de Gerenciamento de Incidente, Gerenciamento de Problema, Cumprimento de Requisição, Gerenciamento de Mudança, Gerenciamento de Liberação e Implantação e Gerenciamento da Configuração e de Ativo de Serviço).

### **3.2 Catálogo da Contratada:**

<sup>6</sup> Entende-se “suporte técnico em campo” como qualquer manutenção realizada em que o técnico atuou diretamente com o ativo de TI, pessoalmente ou remotamente (através de ferramentas especializadas).

<sup>7</sup> ITIL é parte de um conjunto de publicações sobre melhores práticas para o gerenciamento de serviços de tecnologia da informação (GSTI). ITIL fornece orientação aos provedores de serviços para a prestação de serviços de TI de qualidade, e sobre os processos, funções e outros recursos necessários para apoiá-los. [...] ITIL é o arcabouço de GSTI mais amplamente reconhecido no mundo. ITIL® é uma marca registrada da AXELOS Limited.

### **3.2.1 – Organização do catálogo:**

**3.2.1.1** Os serviços que podem ser requisitados à CONTRATADA estarão arrolados como Unidades de Trabalho (UT) em um catálogo, doravante denominado Catálogo da CONTRATADA.

**3.2.1.2** Cada UT é o arquétipo de uma tarefa da rotina de trabalho do TRE-PR, devendo possuir (definição da UT):

- a) Código de identificação;
- b) Título;
- c) Descrição;
- d) Código da Prioridade<sup>8</sup>;
- e) Duração Máxima (DM)<sup>9</sup>;
- f) Valor em Unidades de Serviço Técnico (UST)<sup>10</sup>;
- g) Restrições para execução (quando necessárias); e
- h) Resultado esperado.

**3.2.1.3** A UST é uma unidade de mensuração de esforço para a execução de um serviço que envolva prioritariamente esforço humano não mensurável previamente com precisão ou de difícil mensuração.

**3.2.1.3.1** Como existem distintos níveis de complexidade e de requisitos de habilidade profissional dos executantes, o valor em UST de cada UT deverá ser proporcional às exigências necessárias à sua realização.

**3.2.1.4** Tarefas que exijam a execução, em dias úteis, entre 21 horas e 06 horas e, em dias não úteis, em qualquer horário terão seu valor em UST acrescido em 50%.

**3.2.1.5** O TRE-PR poderá exigir urgência ao solicitar tarefas.

**3.2.1.5.1** -Nesse caso, o código de prioridade será acrescido de 1 (uma) unidade e suas remunerações, em UST, serão acrescidas em 50%.

**3.2.1.5.1.1** O maior código de prioridade permitido ao se elevar a urgência de uma tarefa é 2 (dois).

**3.2.1.6** Todas as UT contemplam implicitamente a remuneração pelo seu registro em sistema ou formulário de controle, assim como as eventuais atualizações necessárias nesse registro.

**3.2.1.7** O TRE-PR converterá as UT do catálogo em tarefas a serem executadas em projetos ou processos de gerenciamento de serviços de TI, como gerenciamento de incidente, cumprimento de requisição, gerenciamento de liberação e implantação, gerenciamento de problema, gerenciamento de mudança, gerenciamento de configuração e ativo de serviço, etc.

---

<sup>8</sup> Código que define o nível de necessidade e importância que o TRE-PR atribui a um serviço, servindo como base para determinação do prazo máximo para execução do serviço desde o início do atendimento até sua finalização. Vide Anexo I B.

<sup>9</sup> Duração Máxima (DM) é a maior duração, em horas úteis, que um técnico com conhecimento adequado necessita para concluir o atendimento. Esse valor foi estimado empiricamente pela área de TI do TRE-PR.

<sup>10</sup> Unidade de Serviço Técnico (UST) é uma unidade de mensuração de esforço para a execução de um serviço que envolva prioritariamente esforço humano não mensurável previamente com precisão ou de difícil mensuração.

**3.2.1.8** -O Catálogo da CONTRATADA inicial encontra-se no Anexo I A deste documento.

### **3.2.2** Manutenção do catálogo:

**3.2.2.1** - O Catálogo da CONTRATADA poderá ser acrescido ou decrescido de UT durante a execução do contrato, conforme sejam identificadas mudanças ambientais ou nos serviços de TI, desde que mantidas as características do objeto contratado.

**3.2.2.2** Tanto a CONTRATADA quanto o TRE-PR poderão propor a inclusão ou remoção de UT no Catálogo da CONTRATADA.

**3.2.2.2.1** A proposta deverá conter a definição da UT sugerida, uma justificativa para sua inclusão ou remoção e o consentimento explícito das partes.

**3.2.2.3** A proposta será submetida para análise dos Fiscais Técnicos do contrato.

**3.2.2.3.1** O parecer dos fiscais técnicos deverá demonstrar explicitamente um posicionamento unânime, favorável ou contrário à proposta.

**3.2.2.4** A proposta com o parecer será submetida à análise da Secretaria de TI (SECTI) do TRE-PR.

**3.2.2.4.1** - A proposta aprovada pela SECTI será implementada no Catálogo da CONTRATADA.

### **3.3** Solicitação dos serviços à contratada e seu ciclo de vida

#### **3.3.1** Ordem de serviço (OS):

**3.3.1.1** A CONTRATADA será acionada através de Ordens de Serviço (conforme anexo I D) oriundas da área de TI do TRE-PR, criadas por um solicitante.

**3.3.1.2** O serviço solicitado na OS será indicado por tarefas originadas das UT.

**3.3.1.3** O TRE-PR poderá solicitar quaisquer tarefas arranjadas e sequenciadas conforme suas necessidades, desde que previstas no Catálogo da CONTRATADA em forma de UT.

**3.3.1.4** Sempre que possível, o solicitante agrupará tarefas relacionadas entre si em uma só OS.

#### **3.3.1.5** Cada OS deverá conter:

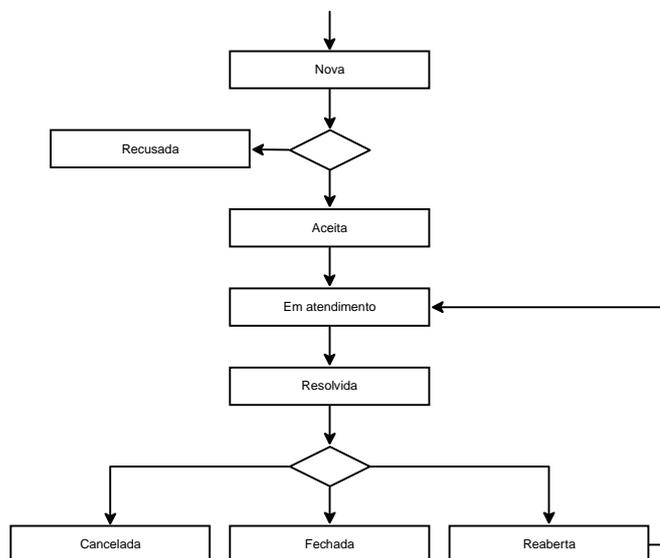
- a) Solicitante do serviço;
- b) Data e hora da emissão da OS;
- c) Uma ou mais tarefas a serem executados pela CONTRATADA e, se necessário, seu sequenciamento;
- d) O local de execução de cada tarefa ou conjunto de tarefas;
- e) As datas de início do cumprimento de cada requisição, quando houver programação, ou uma indicação para início imediato; e
- f) Custo total da OS (soma dos custos das tarefas), em UST.

**3.3.1.6** A CONTRATADA deverá atender às definições, premissas técnicas e recomendações da área de TI do TRE-PR para execução dos procedimentos demandados nas OS.

### 3.3.2 Ciclo de vida da OS

**3.3.2.1** As OS possuem um ciclo de vida, representado pelos seus possíveis estados (status), conforme descrito abaixo:

- a) **Nova:** OS aberta e ainda não recepcionada (em fila de espera para ser atendida);
- b) **Recusada:** OS não aceita pela CONTRATADA (motivos: insuficiência de saldo ou requisição indevida);
- c) **Aceita:** OS foi aceita pela CONTRATADA e os atendentes das tarefas foram indicados (todas as tarefas da OS receberão o aceite no mesmo ato do aceite da OS);
- d) **Em atendimento:** O atendimento das tarefas da OS foi iniciado;
- e) **Resolvida:** OS atendida pela CONTRATADA e que está aguardando o aceite do TRE-PR (os prazos são suspensos);
- f) **Fechada:** OS cuja resolução foi aceita pelo TRE-PR (os prazos são consolidados);
- g) **Reaberta:** OS cuja resolução foi recusada pelo TRE-PR e devolvida à CONTRATADA para que o serviço seja completado ou refeito (os prazos são retomados);
- h) **Cancelada:** OS cancelada pelo TRE-PR. Motivos:
  - a. Tratamento por equipe própria do TRE-PR, após reabertura;
  - b. Obsolescência do serviço.



**3.3.2.2** O Prazo Máximo de Espera (PME)<sup>11</sup> não deverá ser superior a 0,5 hora útil.

**3.3.2.2.1** Apenas o TRE-PR poderá cancelar uma OS, preferencialmente através do solicitante.

**3.3.2.2.1.1** O motivo do cancelamento de uma OS será obrigatoriamente registrado na própria OS.

**3.3.2.2.1.2** As OS canceladas não serão pagas.

**3.3.2.2.2** Apenas a CONTRATADA poderá recusar uma OS.

**3.3.2.2.2.1** O motivo da recusa de uma OS será obrigatoriamente registrado na própria OS.

<sup>11</sup> PME (Prazo Máximo de Espera) é o tempo máximo que uma OS pode permanecer em espera desde sua criação até que a CONTRATADA faça o aceite e indique o responsável pelo atendimento ou faça a recusa das tarefas contidas na OS.

**3.3.2.2.2** As OS recusadas não serão pagas.

**3.3.2.2.3** Ao resolver, a CONTRATADA deverá registrar quais das tarefas existentes na OS foram cumpridas e quais não foram cumpridas.

**3.3.2.2.3.1** O valor da OS deverá ser recalculado de modo a refletir apenas as tarefas cumpridas.

**3.3.2.2.4** Ao realizar o aceite da OS (fechamento), o TRE-PR, preferencialmente através do solicitante, verificará o cumprimento das tarefas e recalculará o valor da OS.

**3.3.2.2.4.1** O TRE-PR poderá cancelar as tarefas não cumpridas ou com vícios de qualidade ou reabrir a OS e submetê-la novamente à CONTRATADA para retrabalho.

**3.3.2.2.4.1.1** O TRE-PR submeterá as tarefas não cumpridas ou com vícios de qualidade à CONTRATADA reabrindo a OS.

**3.3.2.2.4.2** Em hipótese alguma o retrabalho por vícios de qualidade causados pela CONTRATADA será remunerado ou indenizado, incluindo despesas com transporte, pessoas ou outros recursos já consumidos ou necessários ao retrabalho.

**3.3.2.2.4.3** Caso todas as tarefas de uma OS sejam canceladas, a OS será integralmente cancelada.

**3.3.2.2.5** Tarefas não cumpridas ou que não atinjam os requisitos de qualidade exigidos serão integralmente desconsideradas para efeito de pagamento (não existirá remuneração parcial de uma tarefa).

**3.3.2.2.6** As OS nos estados “Cancelada”, “Fechada” ou “Recusada”, considerados finais, não poderão ser alteradas.

**3.3.2.2.7** Uma tarefa será considerada cumprida quando o resultado esperado discriminado no Catálogo da CONTRATADA for atingido, sem que haja violação das restrições para execução.

**3.3.2.2.8** Todas as OS cumpridas em um mês serão pagas no mês subsequente.

**3.3.2.3** Eventuais glosas e penalizações poderão comprometer o pagamento mínimo mensal.

### **3.3.3– Tratamento de incidentes:**

**3.3.3.1** A resolução de incidentes é formada por um conjunto de UT complexas que contemplam a manutenção do registro do incidente ao longo do seu ciclo de vida e a aplicação de soluções de contorno ou definitivas.

**3.3.3.1.1** Será considerado resolvido o incidente cujos efeitos cessaram ou foram controlados a ponto de permitir que os afetados retomem suas rotinas de trabalho, ainda que a causa-raiz continue indeterminada.

**3.3.3.2** Um incidente (principal) poderá causar um conjunto de incidentes derivados (secundários). Por exemplo, uma falha em um servidor de

banco de dados (incidente principal) é percebida pelos usuários como falhas em diversos sistemas (incidentes secundários). Porém, ao se resolver a falha no banco de dados, a solução se propagará e os sistemas não apresentarão mais falhas.

**3.3.3.2.1** A resolução de incidente secundário não será remunerada quando a solução se der por propagação, sem esforço adicional.

**3.3.3.3** Os incidentes serão tratados conforme sua prioridade, descrita em tabela própria de priorização, disponível no Anexo I B.

### **3.3.4** Cumprimento de requisições

**3.3.4.1** O TRE-PR poderá agrupar e sequenciar UT em arquétipos de Requisições de Serviço (RdS), que são modelos padronizados que produzem um resultado específico e determinado.

**3.3.4.1.1** O arquétipo de RdS poderá alternar atividades da CONTRATADA com atividades das equipes próprias do TRE-PR.

**3.3.4.1.2** O valor do arquétipo de RdS é a soma dos valores das UT que o compõem.

**3.3.4.1.3** Cada arquétipo de RdS deverá ser priorizado utilizando um código definido no Anexo I B.

**3.3.4.1.4** O TRE-PR e a CONTRATADA acordarão sobre a exequibilidade do modelo durante sua confecção.

**3.3.4.1.5** Todas as tarefas originadas da instanciação de um modelo padronizado deverão ser abertas em uma só OS.

**3.3.5** Tarefas programadas (com cronograma ou plano de trabalho

**3.3.5.1** O TRE-PR poderá solicitar tarefas programadas através de um cronograma ou plano de trabalho, a partir de uma ou mais UT, que poderão ser utilizadas em projetos, implantações, requisições de serviço ou outros processos de serviços de TI.

**3.3.5.1.1** Todas as tarefas de um cronograma deverão ser solicitadas em uma só OS.

**3.3.5.1.2** Cada cronograma poderá conter uma tarefa isolada ou um ou mais conjuntos de tarefas simultâneas e/ou sequenciais.

**3.3.5.1.2.1** Cada tarefa do cronograma terá uma definição de data e horário de início, sendo o término da tarefa calculado através de sua DM.

**3.3.5.1.3** O PMA<sup>12</sup> do cronograma equivalerá a soma das DM das UT que compõem o seu caminho crítico<sup>13</sup> acrescida em 20%.

**3.3.5.2** O solicitante construirá o cronograma e encaminhará à CONTRATADA para análise da sua exequibilidade antes da emissão da OS.

---

<sup>12</sup> PMA (Prazo Máximo de Atendimento) é o prazo máximo desde o início do atendimento até sua conclusão. O PMA considera a capacidade estimada de atendimento da equipe (número de tarefas simultâneas).

<sup>13</sup> O caminho crítico do cronograma é a sequência de tarefas que condicionam a duração total do cronograma.

### **3.4 Equipe da Contratada**

**3.4.1** Com base em experiências anteriores verificou-se que uma equipe com aproximadamente 5 (cinco) pessoas atenderia às demandas em situação normal. Porém, o dimensionamento correto da equipe, de modo que sejam atendidas todas as especificações contidas neste Termo de Referência, fica a cargo da contratada.

**3.4.2** Em caso de comportamento inadequado de um membro da equipe da CONTRATADA, o TRE-PR poderá solicitar sua substituição, sem prejuízo de eventuais penalizações.

### **3.5 Área de atuação e local de funcionamento**

#### **3.5.1 Base operacional**

**3.5.1.1** A equipe poderá ficar alocada, caso seja de interesse da CONTRATADA, em uma base operacional nas dependências do TRE-PR ou em algum de seus edifícios situados em Curitiba, em ambiente e com recursos fornecidos pelo TRE-PR.

#### **3.5.2 Área de atuação**

**3.5.2.1** Os serviços serão realizados no âmbito da Justiça Eleitoral do Paraná, em quaisquer das localidades em que ela se faça presente ou em quaisquer locais de eventos e ações que ela participe.

**3.5.2.1.1** Sempre que possível, o serviço será feito remotamente a partir de dependências da JE-PR, através de tecnologias específicas para suporte à distância.

#### **3.5.3 Deslocamento da equipe:**

**3.5.3.1** Para efeitos deste serviço, entende-se como Região Próxima de Curitiba a região composta pelos seguintes Municípios: Curitiba; Araucária; Contenda; Fazenda Rio Grande; Mandirituba; Quitandinha; São José dos Pinhais; Piraquara; Pinhais; Quatro Barras; Bocaiúva do Sul; Campina Grande do Sul; Colombo; Rio Branco do Sul; Campo Magro; Almirante Tamandaré; Itaperuçu; Campo Largo; e Balsa Nova.

**3.5.3.2** As OS emitidas para serviços fora da Região Próxima de Curitiba deverão ser submetidas com 2 (dois) dias úteis de antecedência ao deslocamento e contemplam a autorizações de viagem.

**3.5.3.2.1** Em situações declaradas emergenciais pelo TRE-PR, o prazo para emissão das OS poderá ser reduzido para 24 (vinte e quatro) horas corridas.

**3.5.3.3** A CONTRATADA será responsável por todo deslocamento, alimentação e hospedagem de seus profissionais.

**3.5.3.3.1** Discricionariamente, visando a celeridade do atendimento, o TRE-PR poderá fornecer transporte aos profissionais da CONTRATADA através de veículos a serviço da JE-PR, desobrigando a CONTRATADA do ônus do deslocamento.

**3.5.3.4** Tarefas que exijam deslocamento para fora da Região Próxima de Curitiba serão obrigatoriamente programadas em um cronograma ou plano de trabalho definido previamente pelo TRE-PR, com anuência da CONTRATADA, que será anexado à OS desde sua abertura.

**3.5.3.4.1** O cronograma identificará quantos e quais profissionais da CONTRATADA serão deslocados para o cumprimento das tarefas e o meio de transporte a ser utilizado.

**3.5.3.5** A CONTRATADA estará desobrigada do cumprimento de tarefas não programadas sempre que o serviço não puder ser realizado remotamente e o local de prestação dos serviços não pertença à Região Próxima de Curitiba.

**3.5.3.6** O TRE-PR indenizará as despesas da CONTRATADA com deslocamento e hospedagem de seus profissionais, mediante pagamento de diárias, quando os serviços forem realizados fora da Região Próxima de Curitiba.

**3.5.3.6.1** O valor da diária é R\$ 170,00 (cento e setenta reais) por pessoa.

**3.5.3.6.2** Será paga meia diária nos casos onde não houver pernoite.

**3.5.3.7** Os tempos em deslocamento e intervalos entre as tarefas não serão remunerados.

**3.5.3.8** Todas as indenizações serão feitas no mês subsequente à execução dos serviços, juntamente com o pagamento dos mesmos.

### **3.6 Disponibilidade do serviço**

**3.6.1** As atividades deverão ser realizadas em conformidade com os horários e períodos programados e determinados pela JE-PR.

**3.6.2** A CONTRATADA prestará serviços no horário de expediente da Central de Serviços de TI do TRE-PR, de segunda a sexta, das 10 horas às 19 horas.

**3.6.3** A critério do TRE-PR, serviços prestados pela CONTRATADA poderão ser exercidos fora do horário previsto acima, incluindo manhãs, noites, madrugadas, finais de semana e feriados, principalmente quando relacionadas a:

- a) Incidentes graves (com indisponibilidade de serviços);
- b) Sessões plenárias ordinárias e extraordinárias;
- c) Implantações de ativos de serviço (hardware ou software);
- e
- d) Períodos críticos do processo eleitoral.

### **3.7 Níveis de serviço exigidos**

**3.7.1** A CONTRATADA deverá cumprir níveis mínimos de serviço, que garantem a qualidade e os resultados da contratação.

**3.7.1.1** Os níveis de serviço exigidos serão aferidos conforme o Instrumento de Medição de Resultados existente no Anexo I C.

### **3.8 Segurança corporativa**

**3.8.1** Durante a permanência nas dependências de qualquer edifício da JEPR, bem como, em qualquer lugar em que estejam a serviço da JE-PR, os colaboradores da CONTRATADA deverão utilizar crachás, fornecidos pela

CONTRATADA.

visível:

- 3.8.1.1** Os crachás conterão minimamente, de maneira visível:
- a) Identificação da CONTRATADA (logomarca e nome da empresa);
  - b) Nome do colaborador;
  - c) Cargo do colaborador;
  - d) Foto do colaborador; e
  - e) Validade do crachá.

**3.8.2** Os crachás deverão ser renovados pela CONTRATADA a cada 12(doze) meses.

**3.8.2.1** Todos os profissionais da CONTRATADA que prestarão serviço ao TRE-PR, deverão assinar um termo de sigilo e responsabilidade (conforme anexo I E) em relação à segurança patrimonial e da informação.

### **3.9 Adequação ambiental:**

#### **3.9.1 Recursos disponibilizados pelo TRE-PR à Contratada**

**3.9.1.1** Durante a vigência do contrato, o TRE-PR cederá uma sala à CONTRATADA, nas dependências do TREPR ou outro edifício pertencente à JE-PR, em Curitiba.

**3.9.1.2** Cada funcionário que a Contratada decidir alocar nas dependências da JE-PR receberá um conjunto de itens que comporão sua infraestrutura individual, contendo: uma mesa e uma cadeira; um ramal telefônico; uma estação de trabalho com o mesmo conjunto padrão de softwares de escritório, diagnóstico e suporte utilizado pelas equipes internas, resguardadas as eventuais restrições de necessidade, segurança e licenciamento; e um gaveteiro.

**3.9.1.3** Os recursos fornecidos pelo TRE-PR deverão ser utilizados exclusivamente na prestação dos serviços contratados pelo TRE-PR.

#### **3.9.2 Recursos disponibilizados pela Contratada ao TRE-PR**

**3.9.2.1** A CONTRATADA deverá fornecer, até 30 (trinta) dias após assinatura do contrato, um sistema para registro e controle das OS.

**3.9.2.1.1** O sistema poderá adotar terminologia distinta da utilizada no contrato, desde que equivalente.

**3.9.2.1.2** O sistema exigirá autenticação dos usuários e permitirá acesso apenas através de senha individual;

**3.9.2.1.3** O sistema deverá conter as seguintes funcionalidades, no mínimo:

**3.9.2.1.3.1** Cadastro de solicitantes (pessoas que podem abrir e acompanhar OS);

**3.9.2.1.3.2** Cadastro dos atendentes (pessoas aptas a cumprirem as tarefas em nome da CONTRATADA);

**3.9.2.1.3.3** Gestão do Catálogo da CONTRATADA, inclusive com o valor de cada UT;

**3.9.2.1.3.4** Gestão das OS (criação de novas OS, acompanhamento do ciclo de vida da OS, etc.);

**3.9.2.1.3.5** O sistema deverá permitir consulta à OS única ou histórico de OS, admitindo uso de filtros (datas de emissão, início dos serviços e conclusão, solicitante, status ou item do catálogo), independentemente de seu status, onde minimamente serão retornados os seguintes parâmetros:

- a) Solicitante do serviço;
- b) Data e hora da emissão da OS;
- c) Status da OS;
- d) Relação de tarefas da OS contendo: status, data e hora de início e término programadas, responsável, local de execução, custo e, quando cumprida a tarefa, data e hora do início e término da execução e resolução; e
- e) Custo total da OS (soma dos custos das tarefas);

**3.9.2.1.3.6** Gestão do saldo do contrato em UST:

- a) Saldo utilizado (total ou em determinado período); e
- b) Saldo médio mensal utilizado.

**3.9.2.1.3.7** Gestão do ciclo de vida da OS;

**3.9.2.1.3.7.1** Todas as alterações no ciclo de vida de uma OS devem ser registradas em diário (log).

**3.9.2.1.4** O sistema fornecido deverá ser operado em ambiente web, ou seja, através de navegadores web, como Firefox, Chrome, Edge, etc.

**3.9.2.1.4.1** O sistema deverá ser plenamente compatível, no mínimo, com Firefox ou Chrome.

**3.9.2.1.4.2** O protocolo de comunicação do sistema deverá ser o HTTPS (Hyper Text Transfer Protocol Secure), usando certificado digital SSL (Secure Socket Layer) emitido por Autoridade Certificadora (AC) homologada pelo Instituto Nacional de Tecnologia da Informação (ITI), compatível com a Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira (ICP-Brasil).

**3.9.2.1.5** O local onde o sistema ficará hospedado é de responsabilidade da CONTRATADA.

**3.9.2.1.6** O sistema deverá permanecer disponível em regime 24/7<sup>14</sup>.

**3.9.2.1.6.1** Será tolerada sem penalização a indisponibilidade mensal (MTTR) do sistema de até 6 horas (aproximadamente 0,83%).

**3.9.2.1.6.1.1** A fórmula para cálculo da disponibilidade em horas será:

---

<sup>14</sup> 24/7 é uma abreviação que significa "24 horas por dia, 7 dias por semana", geralmente se referindo a um negócio ou serviço disponível o tempo todo, sem interrupção.

$$\% \text{ Disponibilidade} = \left( \frac{720}{720 + TDR} \right) \times 100$$

Sendo:

- TDR: Tempo Decorrido Para Reparo (em horas), ou seja, o tempo em que o sistema ficou indisponível.

**3.9.2.1.6.2** Manutenções programadas e comunicadas ao Gestor do Contrato com até 10 dias úteis de antecedência não contarão como indisponibilidade, sendo descontadas do TDR, até o limite de 5 (cinco) horas.

**3.9.2.1.6.3** Manutenções programadas deverão acontecer fora do horário de expediente do TRE-PR.

**3.9.2.1.6.4** Manutenções emergenciais no sistema deverão ser comunicadas ao Gestor do Contrato, para autorização e acompanhamento dos prazos

**3.9.2.1.7** O sistema deverá registrar em diário (logs) todas as alterações nas OS e no saldo, com, no mínimo: campo alterado, valor anterior, valor atual, credencial usada para a alteração, data e hora da alteração.

**3.9.2.1.8** Deverão ser feitas cópias de segurança diárias do sistema e os dados relativos ao TRE-PR, incluindo logs, deverão permanecer aptos a serem disponibilizados a pedido do Tribunal a qualquer momento.

**3.9.2.1.8.1** O formato para entrega dos dados deverá ser, preferencialmente, o de texto separado por vírgulas, compatível com o padrão RFC 4180, também conhecido por CSV (Comma-Separated Values).

**3.9.2.1.8.1.1** Também serão aceitos os dados em formato XML (Extensible Markup Language).

**3.9.2.1.9** O TRE-PR poderá auditar o sistema sempre que for de sua conveniência.

**3.9.2.1.9.1** Todas as funcionalidades e dados do sistema poderão ser auditados, incluindo as cópias de segurança, bases de dados e ecossistema (ambiente de funcionamento).

**3.9.2.1.10** O TRE-PR poderá usar os serviços de um terceiro para realizar a auditoria no sistema. O sistema fornecido deverá suportar Web Services no padrão REST (Representation State Transfer).

**3.9.2.1.10.1** Os Web Services deverão ser protegidos por autenticação e senha.

**3.9.2.1.10.2** O TRE-PR poderá integrar seus sistemas com o sistema de registro e controle das OS através dos Web Services.

**3.9.2.1.10.3** Os Web Services deverão permitir as operações CRUD<sup>15</sup> nos seguintes elementos, resguardadas as regras de negócio estabelecidas:

---

<sup>15</sup> CRUD (acrônimo de Create, Read, Update e Delete) para as quatro operações básicas utilizadas em relação aos cadastros informatizados para criação, consulta, atualização e destruição de dados.

- a) OS;
- b) Solicitantes; e
- c) Catálogo da CONTRATADA, principalmente relativo às UT.

**3.9.2.1.11** O sistema deverá apresentar painéis e relatórios das OS e dos saldos em tempo real, ou filtrados por período, para acompanhamento pelo TRE-PR.

**3.9.2.1.12** O sistema deverá permitir o acompanhamento de todos os níveis esperados de qualidade existentes no contrato, disponíveis no IMR, e fornecer todos os dados necessários para que possam ser calculados através de outros sistemas.

**3.9.2.1.13** Os dados devem permanecer disponíveis ao TRE-PR a qualquer tempo de maneira automática, sem a necessidade de formalizações de pedidos à CONTRATADA, bastando o acesso ao sistema através de credencial válida.

**3.9.2.1.14** No encerramento do contrato, a CONTRATADA fornecerá todos os dados referentes ao TRE-PR existentes no sistema, nos formatos supra definidos.

## **4 - DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

**4.1.1** A contratada deverá responsabilizar-se por quaisquer danos pessoais ou materiais ocasionados por seus empregados durante a execução dos serviços, ora contratados.

**4.1.2** Todos os encargos sociais e trabalhistas, bem como tributos de quaisquer espécies, incidentes sobre o objeto desta contratação correrão por sua conta exclusiva da Contratada.

**4.1.3** Manter-se, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações por ela assumidas e todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação

## **5 DISPOSIÇÕES GERAIS**

**5.1** Devido ao objeto consistir na contratação de serviços e não de postos de trabalho, não é possível realizar repactuação contratual tomando-se por base a força de trabalho.

**5.2** Assim, qualquer reajuste de preços a ser eventualmente pleiteado deverá se utilizar de índices econômicos comumente utilizados pelo TRE para esse fim.

**5.3** Caso haja a configuração de mão de obra exclusiva, a empresa contratada terá que comprovar, juntamente com a nota fiscal do mês correspondente, o recolhimento do FGTS dos empregados e das contribuições sociais e previdenciárias, bem como o pagamento de salário, vale-transporte e do auxílio-alimentação, caracterizando falta grave a não comprovação do cumprimento das obrigações elencadas que poderá dar ensejo à rescisão do contrato sem prejuízo de aplicação de sanção pecuniária e da declaração de impedimento de licitar e contratar com a União, nos termos do art. 7º da Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002.

**5.4** - A contratada autoriza o Tribunal a fazer o desconto na fatura ou nota fiscal dos valores relativos aos salários e demais verbas trabalhistas e **pagamento direto aos trabalhadores**, quando houver falha no cumprimento dessas

obrigações por parte da contratada, até o momento da regularização, sem prejuízo das sanções cabíveis, nos termos do artigo 17 inciso XVII da RES. 23.234/2010-TSE.

**5.5** As licitantes deverão efetuar suas cotações seguindo rigorosamente as especificações solicitadas, abstendo-se de participar da licitação aqueles que não puderem atender às condições do edital.

**5.6** Dúvidas referentes à contratação poderão ser sanadas com o servidor Marcos Portela, telefone: (41) 3330-8452, das 12h às 19:00.

---

## Anexo I A - CATÁLOGO DA CONTRATADA

### SUMÁRIO

Observações.....	3
Unidades de Trabalho.....	3
Incidentes.....	3
Por demanda.....	3
Resolver um incidente de baixa prioridade.....	3
Resolver um incidente de média prioridade .....	4
Resolver um incidente de alta prioridade .....	4
Por disponibilidade.....	5
Apoiar a resolução de um incidente grave.....	5
Tarefas Padronizadas .....	5
Por demanda.....	5
Criar ou atualizar uma imagem de sistema operacional .....	5
Instalar software em um dispositivo .....	6
Configurar um dispositivo para acesso à rede .....	6
Testar um dispositivo ou ativo de rede simples .....	7
Testar um ativo de rede complexo .....	7
Conserto de hardware .....	8
Abrir e acompanhar um chamado (OS) junto a um fornecedor, órgão ou unidade interna .....	8
Verificar requisitos de um aplicativo.....	9
Confeccionar 10 (dez) cabos de rede.....	9
Instalar ou remover fisicamente um dispositivo ou ativo de rede simples em rack .....	9
Instalar ou remover fisicamente um dispositivo ou ativo de rede complexo em rack .....	10
Documentar um procedimento em base de conhecimento.....	10
Preparar um dispositivo sem imagem de SO ou ativo de rede complexo	11
Preparar um dispositivo simples ou com imagem de SO .....	11
Movimentar um ativo físico.....	11
Limpar fisicamente um ativo de TI físico.....	12
Limpar fisicamente um ativo de TI externamente e internamente .....	12
Inventariar um dispositivo, ativo de rede ou ponto de rede.....	13
Inventariar um software .....	13
Inventariar até 200 (duzentos) ativos físicos de TI em um local definido	14

Reconfigurar dispositivo ou ativo de rede simples em uso .....	14
Reconfigurar ativo de rede complexo em uso.....	15
Montar um dispositivo ou ativo de rede simples em ambiente de uso....	15
Recolher um ativo físico ao depósito .....	15
Instalar um periférico em um dispositivo em uso .....	16
Instalar um kit biométrico em um dispositivo em uso.....	16
Clonar 20 (vinte) mídias .....	17
Fazer cópia de segurança de um dispositivo em uso.....	17
Restaurar cópia de segurança em um dispositivo.....	17
Alterar quota de uma conta de correio eletrônico.....	18
Bloquear ou desbloquear um usuário .....	18
Conceder ou remover acesso de usuário a recurso compartilhado.....	19
Fornecer nova senha a um usuário.....	19
Criar, modificar ou excluir usuário ou credencial .....	19
Criar, modificar ou excluir grupo de usuários ou de credenciais.....	20
Impressão ou escaneamento de até 100 (cem) páginas.....	20
Por disponibilidade.....	20
Prestar suporte presencial em evento interno ou externo .....	21
Operar sistema em um evento interno ou externo .....	21
Prestar suporte presencial em Sessão da Corte ou Audiência .....	21

## GLOSSÁRIO

- Serviços: meios de entregar valor aos clientes, facilitando a obtenção dos benefícios que os clientes almejam, sem que estes assumam a propriedade sobre os custos e riscos inerentes; (CABINET OFFICE. ITIL 2011. 2011)
- Ativos de TI: todos os sistemas e equipamentos gerenciados pela área de TI;
  - Ativos físicos:
    - Dispositivos: microcomputadores, telefones IP, smartphones, tablets, impressoras, equipamentos de videoconferência, dispositivos virtuais (hóspede de um ambiente virtual), etc.;
    - Ativos de rede (roteadores, switches, hubs e outros equipamentos de rede):
      - Simples: até 16 portas e não gerenciados;
      - Complexos: acima de 16 portas ou gerenciados;
  - Ativos lógicos:
    - Sistemas Operacionais (SO): programa ou conjunto de programas que gerenciam o hardware e que criam um ecossistema para os aplicativos;
    - Aplicativos: programas de computador concebidos para processarem dados eletronicamente, podendo servir de agentes de sistemas de informação ou outros tipos de plataformas, incluindo as suítes de escritório.
- Código da Prioridade: define o nível de necessidade e importância que o TREPR atribui a um serviço, servindo como base para determinação do prazo máximo para execução do serviço desde o início do atendimento até sua finalização.
- DM (Duração Máxima): quantidade de tempo necessária para a CONTRATADA realizar o serviço, independente do prazo.

## OBSERVAÇÕES

As priorizações de incidentes, tarefas e requisições de serviço estão descritas no **Anexo I B**.

## UNIDADES DE TRABALHO

### INCIDENTES

#### POR DEMANDA

ID	UT_INC_001
Título	RESOLVER UM INCIDENTE DE BAIXA PRIORIDADE

<b>Descrição</b>	Resolver uma falha ou deterioração de qualidade em um serviço de TI através de soluções de contorno ou soluções definitivas. O incidente pode estar relacionado com microcomputadores, máquinas virtuais, redes, telefonia, impressoras ou dispositivos móveis.
<b>Código da Prioridade</b>	4
<b>Valor</b>	1 UST
<b>Restrições</b>	
<b>Resultado esperado</b>	Restauração da operação do componente afetado de modo a permitir ao(s) usuário(s) retomar(em) suas atividades.
<b>Forma de aceite</b>	Solicitante verifica o atendimento com usuário(s) impactados e, se cumprido, realiza o aceite do serviço.

<b>ID</b>	UT_INC_002
<b>Título</b>	<b>RESOLVER UM INCIDENTE DE MÉDIA PRIORIDADE</b>
<b>Descrição</b>	Resolver uma falha ou deterioração de qualidade em um serviço de TI através de soluções de contorno ou soluções definitivas. O incidente pode estar relacionado com microcomputadores, máquinas virtuais, redes, telefonia, impressoras ou dispositivos móveis.
<b>Código da Prioridade</b>	3
<b>Valor</b>	2 UST
<b>Restrições</b>	
<b>Resultado esperado</b>	Restauração da operação do componente afetado de modo a permitir ao(s) usuário(s) retomar(em) suas atividades.
<b>Forma de aceite</b>	Solicitante verifica o atendimento com usuário(s) impactados e, se cumprido, realiza o aceite do serviço.

<b>ID</b>	UT_INC_003
<b>Título</b>	<b>RESOLVER UM INCIDENTE DE ALTA PRIORIDADE</b>
<b>Descrição</b>	Resolver uma falha ou deterioração de qualidade em um serviço através de soluções de contorno ou soluções definitivas. O incidente pode estar relacionado com microcomputadores, máquinas virtuais, redes, telefonia, impressoras ou dispositivos móveis.
<b>Código da Prioridade</b>	2
<b>Valor</b>	4 UST
<b>Restrições</b>	

<b>Resultado esperado</b>	Restauração da operação do componente afetado de modo a permitir ao(s) usuário(s) retomar(em) suas atividades.
<b>Forma de aceite</b>	Solicitante verifica o atendimento com usuário(s) impactados e, se cumprido, realiza o aceite do serviço.

#### POR DISPONIBILIDADE

<b>ID</b>	UT_INC_004
<b>Título</b>	APOIAR A RESOLUÇÃO DE UM INCIDENTE GRAVE
<b>Descrição</b>	Apoiar as equipes do TREPR na resolução de uma falha ou deterioração de qualidade em um serviço através de soluções de contorno ou soluções definitivas. O incidente por estar relacionado com microcomputadores, máquinas virtuais, redes, telefonia, sistemas de informação, servidores, impressoras ou infraestrutura paralela (UPS, ar-condicionado, etc.).
<b>Código da Prioridade</b>	5
<b>Valor</b>	1 UST por homem/hora
<b>Restrições</b>	Durante um incidente grave, apenas o interlocutor indicado pela SECTI pode se manifestar sobre o incidente. O solicitante controlará o início e fim do atendimento e a quantidade de recursos da CONTRATADA utilizados.
<b>Resultado esperado</b>	Restauração da operação do componente afetado de modo a permitir ao(s) usuário(s) retomar(em) suas atividades.
<b>Forma de aceite</b>	Solicitante verifica o período e o número de recursos da CONTRATADA utilizados e atesta o serviço.

#### TAREFAS PADRONIZADAS

#### POR DEMANDA

<b>ID</b>	UT_CRQ_001
<b>Título</b>	CRIAR OU ATUALIZAR UMA IMAGEM DE SISTEMA OPERACIONAL
<b>Descrição</b>	Criar uma imagem de um sistema operacional de um dispositivo, com seus aplicativos, para servir de matriz para futuras instalações em outros dispositivos da mesma marca e modelo.
<b>Código da Prioridade</b>	4
<b>DM</b>	6 horas
<b>Valor</b>	12 UST
<b>Restrições</b>	Seguir procedimentos existentes na base de conhecimento, ou indicados pelo TREPR.
<b>Resultado esperado</b>	Imagem de sistema operacional criada, testada e gravada no repositório a ser indicado pelo TREPR.

<b>Forma de aceite</b>	Solicitante verifica o serviço e, se cumprido, realiza o aceite.
------------------------	--

<b>ID</b>	UT_CRQ_002
<b>Título</b>	INSTALAR SOFTWARE EM UM DISPOSITIVO
<b>Descrição</b>	Aplicar uma correção de segurança ou incremental, instalar, atualizar ou remover um driver ou aplicativo em um dispositivo, conforme procedimento definido em base de conhecimento, na documentação da liberação ou seguindo as instruções das equipes internas do TREPR.
<b>Código da Prioridade</b>	3
<b>DM<sup>1</sup></b>	0,5 hora
<b>Valor</b>	0,75 UST
<b>Restrições</b>	Seguir procedimentos existentes na base de conhecimento, ou indicados pelo TREPR. O componente instalado deve ser testado pelo usuário.
<b>Resultado esperado</b>	Manter o usuário apto a utilizar apenas os recursos autorizados pelo TREPR, com os níveis de segurança acordados.
<b>Forma de aceite</b>	Solicitante verifica o atendimento com o usuário e, se cumprido, realiza o aceite do serviço.

<b>ID</b>	UT_CRQ_003
<b>Título</b>	CONFIGURAR UM DISPOSITIVO PARA ACESSO À REDE
<b>Descrição</b>	Realizar as configurações necessárias em um dispositivo para ele acesse uma rede.
<b>Código da Prioridade</b>	3
<b>DM</b>	0,2 hora
<b>Valor</b>	0,2 UST
<b>Restrições</b>	Seguir procedimentos existentes na base de conhecimento, ou indicados pelo TREPR. No caso das máquinas virtuais, esta UT não contempla a configuração do ambiente de virtualização, ficando restrita ao hóspede.
<b>Resultado esperado</b>	O dispositivo deverá identificar e ser identificado por outros dispositivos na mesma rede e acessar recursos disponibilizados através da rede.

<sup>1</sup> DM (Duração Máxima) é a quantidade de tempo necessária para a CONTRATADA realizar o serviço, independente do prazo.

<b>Forma de aceite</b>	Solicitante verifica o serviço e, se cumprido, realiza o aceite.
------------------------	--

<b>ID</b>	UT_CRQ_004
<b>Título</b>	TESTAR UM DISPOSITIVO OU ATIVO DE REDE SIMPLES
<b>Descrição</b>	Verificar se um dispositivo ou ativo de rede simples está em perfeito funcionamento, incluindo sua conectividade, e relatar eventuais defeitos, quando encontrados. Inclui testes de periféricos, unidades de armazenamento e de memória, quando necessário. Contempla testes de hardware em simulados para as eleições.
<b>Código da Prioridade</b>	3
<b>DM</b>	0,5 hora
<b>Valor</b>	0,5 UST
<b>Restrições</b>	Seguir procedimentos existentes na base de conhecimento, ou indicados pelo TREPR.  Caso o teste de hardware envolva entrada de dados, como votação em urna eletrônica, esta UT equivale ao registro de 75 votos, no mínimo, <i>in loco</i> .
<b>Resultado esperado</b>	Relatório com o resultado dos testes realizados.
<b>Forma de aceite</b>	Solicitante verifica o serviço e, se cumprido, realiza o aceite.

<b>ID</b>	UT_CRQ_005
<b>Título</b>	TESTAR UM ATIVO DE REDE COMPLEXO
<b>Descrição</b>	Verificar se um ativo de rede complexo está em perfeito funcionamento e relatar eventuais defeitos, quando encontrados.
<b>Código da Prioridade</b>	3
<b>DM</b>	1,2 hora
<b>Valor</b>	1,2 UST
<b>Restrições</b>	Seguir procedimentos existentes na base de conhecimento, ou indicados pelo TREPR.
<b>Resultado esperado</b>	Relatório com o resultado dos testes realizados.
<b>Forma de aceite</b>	Solicitante verifica o serviço e, se cumprido, realiza o aceite.

<b>ID</b>	UT_CRQ_006
-----------	------------

<b>Título</b>	CONCERTO DE HARDWARE
<b>Descrição</b>	Realizar concerto físico de ativo de TI sem garantia do fabricante, como computadores, impressoras, periféricos, etc.
<b>Código da Prioridade</b>	3
<b>DM</b>	1 hora
<b>Valor</b>	1 UST
<b>Restrições</b>	Seguir procedimentos existentes na base de conhecimento, ou indicados pelo TREPR. Não inclui fornecimento de peças. Contempla os testes de funcionamento necessários.
<b>Resultado esperado</b>	Relatório com o resultado dos testes realizados.
<b>Forma de aceite</b>	Solicitante verifica o serviço e, se cumprido, realiza o aceite.

<b>ID</b>	UT_CRQ_007
<b>Título</b>	ABRIR E ACOMPANHAR UM CHAMADO (OS) JUNTO A UM FORNECEDOR, ÓRGÃO OU UNIDADE INTERNA
<b>Descrição</b>	Abrir um chamado ou OS para um fornecedor, órgão ou outro setor fora da área de TI do TREPR e acompanhar seu tratamento, registrando todas as informações úteis obtidas durante o acompanhamento e encerrando o ciclo de vida do registro, quando oportuno.
<b>Código da Prioridade</b>	5
<b>DM</b>	0,5 hora
<b>Valor</b>	0,5 UST
<b>Restrições</b>	O PMA <sup>2</sup> se refere ao prazo para abertura do chamado, mas a conclusão da tarefa somente se dará com o encerramento ou cancelamento do chamado aberto para a entidade alheia.
<b>Resultado esperado</b>	Garantir que um chamado externo à área de TI seja criado e acompanhado até seu encerramento.
<b>Forma de aceite</b>	Solicitante verifica se o chamado aberto foi encerrado ou cancelado e se as ocorrências entre a abertura e o fechamento foram registradas.

<b>ID</b>	UT_CRQ_008
-----------	------------

<sup>2</sup> PMA (Prazo Máximo de Atendimento) é o prazo máximo desde o início do atendimento até sua conclusão. O PMA considera a capacidade estimada de atendimento da equipe (número de tarefas simultâneas).

<b>Título</b>	VERIFICAR REQUISITOS DE UM APLICATIVO
<b>Descrição</b>	Verificar os requisitos mínimos e recomendados de hardware e de software necessários ao ecossistema de um aplicativo em um dispositivo.
<b>Código da Prioridade</b>	3
<b>DM</b>	1 hora
<b>Valor</b>	1 UST
<b>Restrições</b>	Seguir procedimentos existentes na base de conhecimento, ou indicados pelo TREPR.
<b>Resultado esperado</b>	Relatório com os requisitos mínimos e com os requisitos recomendados de hardware e software do aplicativo testado.
<b>Forma de aceite</b>	Solicitante verifica o serviço e, se cumprido, realiza o aceite.

<b>ID</b>	UT_CRQ_009
<b>Título</b>	CONFECCIONAR 10 (DEZ) CABOS DE REDE
<b>Descrição</b>	Montar 10 cabos de rede com seus respectivos conectores e testar seu funcionamento.
<b>Código da Prioridade</b>	3
<b>DM</b>	1 hora
<b>Valor</b>	0,5 UST
<b>Restrições</b>	Seguir procedimentos existentes na base de conhecimento, ou indicados pelo TREPR. Quando não indicado o procedimento, utilizar a ISO/IEC-11801, TIA/EIA-568-B.
<b>Resultado esperado</b>	10 cabos montados e testados.
<b>Forma de aceite</b>	Solicitante verifica o serviço e, se cumprido, realiza o aceite.

<b>ID</b>	UT_CRQ_010
<b>Título</b>	INSTALAR OU REMOVER FISICAMENTE UM DISPOSITIVO OU ATIVO DE REDE SIMPLES EM RACK
<b>Descrição</b>	Instalar ou remover fisicamente um dispositivo ou ativo de rede simples em rack e testar seu funcionamento.
<b>Código da Prioridade</b>	3
<b>DM</b>	0,75 hora
<b>Valor</b>	1,2 UST

<b>Restrições</b>	O cabos instalados ou desconectados do dispositivo devem ser identificados, registrados e devem ser entregues organizados.
<b>Resultado esperado</b>	Dispositivo deve estar instalado ou removido fisicamente, com todos os cabos, inclusive de alimentação, instalados ou removidos e organizados.
<b>Forma de aceite</b>	Solicitante verifica o serviço e, se cumprido, realiza o aceite.

<b>ID</b>	UT_CRQ_011
<b>Título</b>	INSTALAR OU REMOVER FISICAMENTE UM DISPOSITIVO OU ATIVO DE REDE COMPLEXO EM RACK
<b>Descrição</b>	Instalar ou remover fisicamente um dispositivo ou ativo de rede complexo em rack e testar seu funcionamento.
<b>Código da Prioridade</b>	3
<b>DM</b>	3 horas
<b>Valor</b>	4 UST
<b>Restrições</b>	O cabos instalados ou desconectados do dispositivo devem ser identificados, registrados e devem ser entregues organizados.
<b>Resultado esperado</b>	Dispositivo deve estar instalado ou removido fisicamente, com todos os cabos, inclusive de alimentação, instalados ou removidos e organizados.
<b>Forma de aceite</b>	Solicitante verifica o serviço e, se cumprido, realiza o aceite.

<b>ID</b>	UT_CRQ_012
<b>Título</b>	DOCUMENTAR UM PROCEDIMENTO EM BASE DE CONHECIMENTO
<b>Descrição</b>	Transcrever em base de conhecimento um procedimento relacionado aos serviços de TI e testar seu funcionamento.
<b>Código da Prioridade</b>	4
<b>DM</b>	2 horas
<b>Valor</b>	2 UST
<b>Restrições</b>	O procedimento transcrito deve ser validado pela equipe interna responsável pelo serviço.
<b>Resultado esperado</b>	Procedimento em base de conhecimento formatado e testado conforme os padrões do TREPR.
<b>Forma de aceite</b>	Solicitante verifica o serviço, confirma com o Chefe da Seção de Gestão da Central de Serviços e, se for o caso, realiza o aceite.

<b>ID</b>	UT_CRQ_013
<b>Título</b>	PREPARAR UM DISPOSITIVO SEM IMAGEM DE SO OU ATIVO DE REDE COMPLEXO
<b>Descrição</b>	Montar em bancada, aplicar imagem conforme perfil do dispositivo ou fazer as configurações necessárias, no caso de ativo de rede. Inclui desembalar, desmontar e embalar.
<b>Código da Prioridade</b>	3
<b>DM</b>	1,5 hora
<b>Valor</b>	1,2 UST
<b>Restrições</b>	O dispositivo ou ativo de rede deverá ser testado e, quando for o caso, apto a se conectar às redes predefinidas.
<b>Resultado esperado</b>	Dispositivo ou ativo de rede preparado e plenamente apto para o uso.
<b>Forma de aceite</b>	Solicitante verifica o serviço e, se cumprido, realiza o aceite.

<b>ID</b>	UT_CRQ_014
<b>Título</b>	PREPARAR UM DISPOSITIVO SIMPLES OU COM IMAGEM DE SO
<b>Descrição</b>	Montar em bancada, aplicar imagem conforme perfil do dispositivo, ou aplicar as configurações. Inclui desembalar, desmontar e embalar.
<b>Código da Prioridade</b>	3
<b>DM</b>	0,5 hora
<b>Valor</b>	0,4 UST
<b>Restrições</b>	O dispositivo deverá ser testado e, quando for o caso, apto a se conectar às redes predefinidas. Telefones IP, ATA, equipamentos de videoconferência estão contemplados nesta UT.
<b>Resultado esperado</b>	Dispositivo preparado e plenamente apto para o uso.
<b>Forma de aceite</b>	Solicitante verifica o serviço e, se cumprido, realiza o aceite.

<b>ID</b>	UT_CRQ_015
<b>Título</b>	MOVIMENTAR UM ATIVO FÍSICO
<b>Descrição</b>	Movimentar um ativo de TI do local definido como origem ao local definido como destino, limitadas a distâncias inferiores a 150 metros. A origem ou o destino podem ser um veículo.

<b>Código da Prioridade</b>	3
<b>DM</b>	0,4 hora
<b>Valor</b>	0,2 UST
<b>Restrições</b>	Não estão incluídas nesta UT as movimentações requeridas ao cumprimento de outras UT. O TREPR fornecerá carrinho de transporte para ativos que ultrapassem 5 kg.
<b>Resultado esperado</b>	Dispositivo retirado da origem e entregue no destino.
<b>Forma de aceite</b>	Solicitante verifica o serviço e, se cumprido, realiza o aceite.

<b>ID</b>	UT_CRQ_016
<b>Título</b>	LIMPAR FISICAMENTE UM ATIVO DE TI FÍSICO
<b>Descrição</b>	Realizar limpeza física externa de um ativo de TI físico, utilizando produtos e ferramentas fornecidos pelo TREPR.
<b>Código da Prioridade</b>	3
<b>DM</b>	0,2 hora
<b>Valor</b>	0,2 UST
<b>Restrições</b>	O dispositivo deverá ser testado após a limpeza (teste liga / desliga).
<b>Resultado esperado</b>	Dispositivo limpo e testado.
<b>Forma de aceite</b>	Solicitante verifica o serviço e, se cumprido, realiza o aceite.

<b>ID</b>	UT_CRQ_017
<b>Título</b>	LIMPAR FISICAMENTE UM ATIVO DE TI EXTERNAMENTE E INTERNAMENTE
<b>Descrição</b>	Realizar limpeza física externa e interna de um ativo de TI, utilizando produtos e ferramentas fornecidos pelo TREPR.
<b>Código da Prioridade</b>	3
<b>DM</b>	0,5 hora
<b>Valor</b>	0,5 UST
<b>Restrições</b>	O dispositivo deverá ser testado após a limpeza (teste liga / desliga). Equipamentos cuja limpeza interna afeta a garantia não poderão ser limpos.

	As instruções do TREPR devem ser seguidas rigidamente.
<b>Resultado esperado</b>	Dispositivo limpo e testado.
<b>Forma de aceite</b>	Solicitante verifica o serviço e, se cumprido, realiza o aceite.

<b>ID</b>	UT_CRQ_018
<b>Título</b>	<b>INVENTARIAR UM DISPOSITIVO, ATIVO DE REDE OU PONTO DE REDE</b>
<b>Descrição</b>	Realizar o inventário físico de dispositivo, ativo de rede ou ponto de rede, verificar as suas características e registrá-lo em sistema específico. Esta UT contempla o inventário de qualquer ativo físico de TI.
<b>Código da Prioridade</b>	3
<b>DM</b>	0,2 hora
<b>Valor</b>	0,2 UST
<b>Restrições</b>	O TREPR entregará a contratada a lista de características a serem verificadas durante o inventário.
<b>Resultado esperado</b>	Registro do dispositivo ou ponto de rede atualizado no sistema.
<b>Forma de aceite</b>	Solicitante verifica o serviço e, se cumprido, realiza o aceite.

<b>ID</b>	UT_CRQ_019
<b>Título</b>	<b>INVENTARIAR UM SOFTWARE</b>
<b>Descrição</b>	Realizar o inventário de um software, verificar as suas características e registrá-lo em sistema específico.
<b>Código da Prioridade</b>	3
<b>DM</b>	0,4 hora
<b>Valor</b>	0,4 UST
<b>Restrições</b>	O TREPR entregará a contratada a lista de características a serem verificadas durante o inventário.
<b>Resultado esperado</b>	Registro do software atualizado no sistema.
<b>Forma de aceite</b>	Solicitante verifica o serviço e, se cumprido, realiza o aceite.

<b>ID</b>	UT_CRQ_020
-----------	------------

<b>Título</b>	INVENTARIAR ATÉ 200 (DUZENTOS) ATIVOS FÍSICOS DE TI EM UM LOCAL DEFINIDO
<b>Descrição</b>	Realizar o inventário físico de bens em grande quantidade, instalados ou armazenados em um departamento, sala depósito ou local, fazendo uso de equipamento fornecido pelo TRE-PR (coletor de dados ou similar).
<b>Código da Prioridade</b>	3
<b>DM</b>	1 hora
<b>Valor</b>	1 UST
<b>Restrições</b>	O TRE-PR providenciará acesso ao local, bem como o auxílio de carregadores e/ou almoxarifes, quando necessário.
<b>Resultado esperado</b>	Levantamento ou inventário gerado no equipamento de coleta de dados.
<b>Forma de aceite</b>	Solicitante verifica o serviço e, se cumprido, realiza o aceite.

<b>ID</b>	UT_CRQ_021
<b>Título</b>	RECONFIGURAR DISPOSITIVO OU ATIVO DE REDE SIMPLES EM USO
<b>Descrição</b>	Realizar uma reconfiguração de um dispositivo ou ativo de rede simples <i>in loco</i> <sup>3</sup> ou remotamente. Essa UT contempla reinstalar o SO em computador que está em uso, através de imagem.
<b>Código da Prioridade</b>	3
<b>DM</b>	0,4 hora
<b>Valor</b>	0,3 UST
<b>Restrições</b>	O TREPR entregará a contratada o procedimento para reconfiguração. O ativo não será movimentado do seu local de uso.
<b>Resultado esperado</b>	Dispositivo reconfigurado conforme o procedimento.
<b>Forma de aceite</b>	Solicitante verifica o serviço e, se cumprido, realiza o aceite.

<b>ID</b>	UT_CRQ_022
-----------	------------

<sup>3</sup> Reconfiguração remota também se enquadra como *in loco*, pois, apesar de virtualizado, houve acesso ao dispositivo.

<b>Título</b>	RECONFIGURAR ATIVO DE REDE COMPLEXO EM USO
<b>Descrição</b>	Realizar uma reconfiguração de um ativo de rede complexo <i>in loco</i> .
<b>Código da Prioridade</b>	3
<b>DM</b>	1 hora
<b>Valor</b>	1 UST
<b>Restrições</b>	O TREPR entregará a contratada o procedimento para reconfiguração. O ativo não será movimentado do seu local de uso.
<b>Resultado esperado</b>	Ativo reconfigurado conforme o procedimento.
<b>Forma de aceite</b>	Solicitante verifica o serviço e, se cumprido, realiza o aceite.

<b>ID</b>	UT_CRQ_023
<b>Título</b>	MONTAR UM DISPOSITIVO OU ATIVO DE REDE SIMPLES EM AMBIENTE DE USO
<b>Descrição</b>	Montar fisicamente um dispositivo ou ativo de rede simples já preparado em seu ambiente de uso tornando-o apto a ser utilizado, testar a carga do sistema e fornecer instruções básicas ao usuário. Inclui dispositivos de videoconferência e transmissão ao vivo.
<b>Código da Prioridade</b>	3
<b>DM</b>	0,4 hora
<b>Valor</b>	0,4 UST
<b>Restrições</b>	Não está incluída a movimentação física. Os cabos deverão ser organizados de modo a não atrapalharem o trabalho do usuário e não ficarem sujeitos a tropeços ou enrosocos.
<b>Resultado esperado</b>	Dispositivo ou ativo deverá estar no ambiente onde será utilizado, com todas as conexões físicas realizadas, testado e o usuário apto a iniciar o uso.
<b>Forma de aceite</b>	Solicitante verifica o serviço e, se cumprido, realiza o aceite.

<b>ID</b>	UT_CRQ_024
<b>Título</b>	RECOLHER UM ATIVO FÍSICO AO DEPÓSITO
<b>Descrição</b>	Recolhimento do equipamento antigo (incluindo cabos e acessórios), preparação para desfazimento, quando for o caso (formatação, instalação de nova imagem, revisão física), testes de funcionamento e identificação da situação funcional.

<b>Código da Prioridade</b>	3
<b>DM</b>	1 hora
<b>Valor</b>	1 UST
<b>Restrições</b>	Não está incluída a movimentação física. Inclui realizar a limpeza externa e embalar. Inclui, quando possível ou indicado, a exclusão de todos os dados das unidades de armazenamento.
<b>Resultado esperado</b>	Dispositivo ou ativo deverá estar vazio, limpo, embalado e na prateleira do depósito.
<b>Forma de aceite</b>	Solicitante verifica o serviço e, se cumprido, realiza o aceite.

<b>ID</b>	UT_CRQ_025
<b>Título</b>	<a href="#">INSTALAR UM PERIFÉRICO EM UM DISPOSITIVO EM USO</a>
<b>Descrição</b>	Instalar um periférico, como mouse, leitor de cartões, teclado, leitor de disco externo, etc. em um dispositivo em uso.
<b>Código da Prioridade</b>	3
<b>DM</b>	0,1 hora
<b>Valor</b>	0,1 UST
<b>Restrições</b>	Não está incluída a instalação de drivers, exceto os carregados automaticamente pelo SO.
<b>Resultado esperado</b>	O periférico deverá ser entregue em perfeito funcionamento, exceto se necessária a instalação de drivers adicionais. Os cabos deverão ser organizados de modo a não atrapalharem o trabalho do usuário e não ficarem sujeitos a tropeços ou enrosocos.
<b>Forma de aceite</b>	Solicitante verifica o serviço e, se cumprido, realiza o aceite.

<b>ID</b>	UT_CRQ_026
<b>Título</b>	<a href="#">INSTALAR UM KIT BIOMÉTRICO EM UM DISPOSITIVO EM USO</a>
<b>Descrição</b>	Instalar um kit biométrico, composto por câmera, leitor de digitais e pad de assinatura em um dispositivo em uso. Inclui a instalação dos drivers.
<b>Código da Prioridade</b>	3
<b>DM</b>	0,75 hora
<b>Valor</b>	0,8 UST
<b>Restrições</b>	Os cabos deverão ser organizados de modo a não atrapalharem o trabalho do usuário e não ficarem sujeitos a tropeços ou enrosocos.

<b>Resultado esperado</b>	O kit deverá ser entregue em perfeito funcionamento.
<b>Forma de aceite</b>	Solicitante verifica o serviço e, se cumprido, realiza o aceite.

<b>ID</b>	UT_CRQ_027
<b>Título</b>	CLONAR 20 (VINTE) MÍDIAS
<b>Descrição</b>	Realizar cópia completa dos dados de uma mídia em vinte clones. A mídia pode ser ótica, magnética, eletrônica, etc.
<b>Código da Prioridade</b>	3
<b>DM</b>	0,8 hora
<b>Valor</b>	0,5 UST
<b>Restrições</b>	As mídias devem ser testadas por amostragem de no mínimo 20%.
<b>Resultado esperado</b>	Vinte cópias perfeitas e testadas de uma mídia matriz,
<b>Forma de aceite</b>	Solicitante verifica o serviço e, se cumprido, realiza o aceite.

<b>ID</b>	UT_CRQ_028
<b>Título</b>	FAZER CÓPIA DE SEGURANÇA DE UM DISPOSITIVO EM USO
<b>Descrição</b>	Fazer uma cópia de segurança dos dados de um dispositivo em uso.
<b>Código da Prioridade</b>	3
<b>DM</b>	1 hora
<b>Valor</b>	0,8 UST
<b>Restrições</b>	As cópias devem ser testadas.
<b>Resultado esperado</b>	Cópias de segurança testadas de todos os dados úteis do usuário existentes em um dispositivo.
<b>Forma de aceite</b>	Solicitante verifica o serviço e, se cumprido, realiza o aceite.

<b>ID</b>	UT_CRQ_029
<b>Título</b>	RESTAURAR CÓPIA DE SEGURANÇA EM UM DISPOSITIVO
<b>Descrição</b>	Restaurar uma cópia de segurança em um dispositivo.
<b>Código da Prioridade</b>	3

<b>DM</b>	1 hora
<b>Valor</b>	0,8 UST
<b>Restrições</b>	A restauração deve ser testada.
<b>Resultado esperado</b>	Dados existentes na cópia de segurança restaurados em um dispositivo.
<b>Forma de aceite</b>	Solicitante verifica o serviço e, se cumprido, realiza o aceite.

<b>ID</b>	UT_CRQ_030
<b>Título</b>	ALTERAR QUOTA DE UMA CONTA DE CORREIO ELETRÔNICO
<b>Descrição</b>	Alterar a quota de armazenamento em uma conta de correio eletrônico conforme definição do solicitante.
<b>Código da Prioridade</b>	3
<b>DM</b>	0,1 hora
<b>Valor</b>	0,2 UST
<b>Restrições</b>	
<b>Resultado esperado</b>	A quota estará com o novo valor definido.
<b>Forma de aceite</b>	Solicitante verifica o serviço e, se cumprido, realiza o aceite.

<b>ID</b>	UT_CRQ_031
<b>Título</b>	BLOQUEAR OU DESBLOQUEAR UM USUÁRIO
<b>Descrição</b>	Bloquear ou desbloquear um usuário em serviço de autenticação ou serviço de diretório ou serviço de correio eletrônico.
<b>Código da Prioridade</b>	3
<b>DM</b>	0,1 hora
<b>Valor</b>	0,2 UST
<b>Restrições</b>	Seguir procedimentos ou orientações fornecidas.
<b>Resultado esperado</b>	A conta do usuário estará bloqueada ou desbloqueada, conforme definido pelo solicitante.
<b>Forma de aceite</b>	Solicitante verifica o serviço e, se cumprido, realiza o aceite.

<b>ID</b>	UT_CRQ_032
-----------	------------

<b>Título</b>	CONCEDER OU REMOVER ACESSO DE USUÁRIO A RECURSO COMPARTILHADO
<b>Descrição</b>	Conceder ou remover acesso de um usuário a um recurso compartilhado no servidor de arquivos ou no servidor de impressão.
<b>Código da Prioridade</b>	3
<b>DM</b>	0,1 hora
<b>Valor</b>	0,2 UST
<b>Restrições</b>	Seguir procedimentos ou orientações fornecidas.
<b>Resultado esperado</b>	A conta do usuário estará bloqueada ou desbloqueada, conforme definido pelo solicitante.
<b>Forma de aceite</b>	Solicitante verifica o serviço e, se cumprido, realiza o aceite.

<b>ID</b>	UT_CRQ_033
<b>Título</b>	FORNECER NOVA SENHA A UM USUÁRIO
<b>Descrição</b>	Gerar e fornecer uma nova senha a um usuário de correio eletrônico, serviço de diretório, autenticação de sistema operacional ou outro sistema utilizado na JEPR.
<b>Código da Prioridade</b>	2
<b>DM</b>	0,1 hora
<b>Valor</b>	0,1 UST
<b>Restrições</b>	Seguir procedimentos ou orientações fornecidas.
<b>Resultado esperado</b>	O usuário será autenticado no recurso desejado através da senha concedida.
<b>Forma de aceite</b>	Solicitante verifica o serviço e, se cumprido, realiza o aceite.

<b>ID</b>	UT_CRQ_034
<b>Título</b>	CRIAR, MODIFICAR OU EXCLUIR USUÁRIO OU CREDENCIAL
<b>Descrição</b>	Criar, modificar ou excluir um usuário ou credencial de correio eletrônico, serviço de diretório, autenticação de sistema operacional ou outro sistema utilizado na JEPR.
<b>Código da Prioridade</b>	2
<b>DM</b>	0,2 hora
<b>Valor</b>	0,2 UST
<b>Restrições</b>	Seguir procedimentos ou orientações fornecidas.

<b>Resultado esperado</b>	Alteração da credencial conforme solicitado.
<b>Forma de aceite</b>	Solicitante verifica o serviço e, se cumprido, realiza o aceite.

<b>ID</b>	UT_CRQ_035
<b>Título</b>	<b>CRIAR, MODIFICAR OU EXCLUIR GRUPO DE USUÁRIOS OU DE CREDENCIAIS</b>
<b>Descrição</b>	Criar, modificar ou excluir um grupo de correio eletrônico, serviço de diretório, gestor de contas de sistema operacional ou outro sistema utilizado na JEPR. Incluir usuários no grupo. Esta UT contempla, por analogia, a criação de unidades organizacionais em serviço de diretório.
<b>Código da Prioridade</b>	2
<b>DM</b>	0,2 hora
<b>Valor</b>	0,2 UST
<b>Restrições</b>	Seguir procedimentos ou orientações fornecidas. Movimentação de até 20 usuários.
<b>Resultado esperado</b>	Alteração do grupo conforme solicitado.
<b>Forma de aceite</b>	Solicitante verifica o serviço e, se cumprido, realiza o aceite.

<b>ID</b>	UT_CRQ_036
<b>Título</b>	<b>IMPRESSÃO OU ESCANEAMENTO DE ATÉ 100 (CEM) PÁGINAS</b>
<b>Descrição</b>	Comandar e acompanhar a impressão ou escaneamento de até 100 páginas de relatórios ou documentos.
<b>Código da Prioridade</b>	4
<b>DM</b>	0,2 hora
<b>Valor</b>	0,2 UST
<b>Restrições</b>	Seguir procedimentos ou orientações fornecidas. Medida de referência: A4.
<b>Resultado esperado</b>	Disponibilização do material impresso ou do arquivo gerado a partir do escaneamento.
<b>Forma de aceite</b>	Solicitante verifica o serviço e, se cumprido, realiza o aceite.

---

#### POR DISPONIBILIDADE

<b>ID</b>	UT_CRQ_037
-----------	------------

<b>Título</b>	PRESTAR SUPORTE PRESENCIAL EM EVENTO INTERNO OU EXTERNO
<b>Descrição</b>	Prestar suporte presencial a incidentes e cumprimento de requisições em evento promovido pela JEPR em suas dependências ou externamente. Envolve o suporte a todos os ativos de TI utilizados no evento, inclusive equipamentos de videoconferência.
<b>Código da Prioridade</b>	5
<b>Valor</b>	1 UST por homem/hora
<b>Restrições</b>	A CONTRATADA se fará presente através de sua equipe durante todo o período do evento.
<b>Resultado esperado</b>	Tratamento de todos os incidentes ou requisições de serviço que possam ocorrer durante o evento. Atender diretamente o usuário.
<b>Forma de aceite</b>	Solicitante verifica o período e o número de recursos da CONTRATADA utilizados e atesta o serviço.

<b>ID</b>	UT_CRQ_038
<b>Título</b>	OPERAR SISTEMA EM UM EVENTO INTERNO OU EXTERNO
<b>Descrição</b>	Operar um sistema durante um evento interno ou externo da JEPR.
<b>Código da Prioridade</b>	5
<b>Valor</b>	1 UST por homem/hora
<b>Restrições</b>	A CONTRATADA se fará presente através de sua equipe durante todo o período do evento.
<b>Resultado esperado</b>	O resultado está diretamente relacionado à finalidade do sistema, que deve ser obtida durante o evento.
<b>Forma de aceite</b>	Solicitante verifica o período e o número de recursos da CONTRATADA utilizados e atesta o serviço.

<b>ID</b>	UT_CRQ_039
<b>Título</b>	PRESTAR SUPORTE PRESENCIAL EM SESSÃO DA CORTE OU AUDIÊNCIA
<b>Descrição</b>	Prestar suporte presencial a incidentes e cumprimento de requisições em Sessão da Corte ou Audiência. Envolve o suporte a todos os ativos de TI utilizados no evento, inclusive equipamentos de videoconferência.
<b>Código da Prioridade</b>	5
<b>Valor</b>	1,2 UST por homem/hora
<b>Restrições</b>	A CONTRATADA se fará presente através de sua equipe durante todo o período do evento, respeitando o código de vestimenta do ambiente.

<b>Resultado esperado</b>	Tratamento de todos os incidentes ou requisições de serviço que possam ocorrer durante o evento. Atender diretamente os participantes do evento, inclusive desembargadores, juízes, servidores públicos, advogados e interessados no evento.
<b>Forma de aceite</b>	Solicitante verifica o período e o número de recursos da CONTRATADA utilizados e atesta o serviço.

## ANEXO LB - PRIORIZAÇÃO DOS ATENDIMENTOS

### SUMÁRIO

Impacto .....	1
Urgência.....	2
Priorização .....	3
Tabela de Priorização de Incidentes.....	4
Impacto .....	5
Urgência.....	6
Priorização .....	6
Tabela de Priorização de RdS.....	8

### METODOLOGIA PARA PRIORIZAÇÃO DE INCIDENTES

Tanto quanto possível, a priorização do incidente será feita automaticamente pela ferramenta de gerenciamento de serviços usada no TREPR com base na categorização do incidente, no usuário afetado pelo incidente e no momento em que o incidente foi registrado. Caso o usuário não possa priorizar o incidente, ou esta atividade não seja automatizada, cabe à Central de Serviços priorizar o incidente.

### IMPACTO

O impacto está relacionado à extensão do dano causado pelo incidente e está associado:

- À quantidade de usuários impactados (exemplos: apenas um usuário, vários usuários, todos os usuários);
- Ao tipo e à quantidade de serviços impactados (exemplos: correio eletrônico, Internet, um único serviço, todos os serviços);
- Ao nível de indisponibilidade do serviço ou do sistema (total ou parcial);
- Às perdas financeiras;
- Aos danos à imagem da instituição;
- À gravidade da violação a leis e regulamentos.

Os níveis de impacto acordados são mostrados na tabela a seguir:

Níveis de Impacto dos Incidentes		
Nível de Impacto	Nome	Significado
1	Alto	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Todos os usuários do serviço foram afetados ou serviço crítico afetado;</li> <li>• Potenciais danos para a imagem da organização</li> <li>• Potenciais impactos em leis e regulamentos</li> </ul>
2	Médio	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Vários usuários afetados ou serviço crítico afetado</li> <li>• Sem danos para a imagem da organização</li> <li>• Sem impacto em leis e regulamentos</li> </ul>
3	Baixo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Um único usuário afetado ou serviço não crítico</li> <li>• Sem danos para a imagem da organização</li> <li>• Sem impactos em leis e regulamentos</li> </ul>
4	Nenhum	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sem impacto imediato nos usuários</li> <li>• Falha em um componente tecnológico que possui redundância</li> </ul>

## URGÊNCIA

A urgência está relacionada ao tempo que o usuário ou o negócio tolera esperar pelo tratamento do incidente. Dependendo do momento em que o incidente ocorreu ou das pessoas impactadas pelo incidente, a urgência pode ser maior ou menor.

Os níveis de urgência para os incidentes são mostrados na tabela a seguir:

Níveis de Urgência dos Incidentes		
Nível de Urgência	Nome	Significado
1	Alta	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Não há solução de contorno, vários serviços afetados ou usuário VIP ou componente tecnológico crítico.</li> </ul>

2	Normal	<ul style="list-style-type: none"> <li>Não há solução de contorno, um único serviço afetado ou usuário normal ou componente tecnológico normal.</li> </ul>
3	Baixa	<ul style="list-style-type: none"> <li>Equipe consegue fornecer uma solução imediata ou uma solução de contorno.</li> </ul>

## PRIORIZAÇÃO

Com base nos níveis de impacto e urgência, os códigos de priorização são mostrados nas tabelas a seguir (cálculo da priorização):

Impacto <i>versus</i> Urgência em Incidentes		Impacto			
		Alto	Médio	Baixo	Nenhum
Urgência	Alta	1	2	3	3
	Normal	2	3	4	4
	Baixa	3	4	5	5

TABELA DE PRIORIZAÇÃO DE INCIDENTES			
Código da Prioridade	Nome	Significado	PMA <sup>1</sup>
1	Grave	<ul style="list-style-type: none"> <li>Um esforço imediato e sustentado usando todos os recursos disponíveis até que o incidente seja resolvido.</li> <li>Procedimentos de plantão devem ser ativados e o suporte de fornecedores externos deve ser invocado.</li> </ul>	1 hora
2	Alto	<ul style="list-style-type: none"> <li>A equipe técnica deve responder imediatamente, avaliar a situação, podendo interromper e solicitar assistência de outras pessoas da equipe que estejam trabalhando em atividades de média e baixa prioridade.</li> </ul>	4 horas úteis
3	Médio	<ul style="list-style-type: none"> <li>A equipe deve responder usando os procedimentos normais, sob supervisão gerencial normal</li> </ul>	7 horas úteis
4	Baixo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Idem ao anterior, porém com menor urgência.</li> </ul>	14 horas úteis
5	Planejado	<ul style="list-style-type: none"> <li>Idem ao anterior, porém o incidente deve ser tratado até a data/hora planejada.</li> </ul>	Data/hora planejada

Incidentes envolvendo usuários VIP devem ser tratados com um nível de urgência a mais do que seriam tratados normalmente.

---

<sup>1</sup> O Prazo Máximo de Atendimento (PMA) é o prazo máximo desde o início do atendimento até sua conclusão. O PMA é o prazo que o TREPR considera aceitável para a conclusão do serviço.

## METODOLOGIA PARA PRIORIZAÇÃO DE REQUISIÇÕES DE SERVIÇO (RDS) E TAREFAS

Existem momentos em que toda a equipe está alocada em algum tipo de atividade e surgem atividades adicionais – tais como o atendimento de uma requisição de serviço que acabou de ser solicitada – que também precisam ser tratadas. Como a quantidade de recursos sempre será limitada – não importa o tamanho da equipe – é preciso estabelecer uma forma de priorizar as atividades, garantindo o melhor alinhamento possível entre as prioridades do TREPR e a alocação dos recursos de TI. Por esta razão, parte do registro inicial de uma requisição de serviço refere-se à alocação de um código de priorização.

O código de priorização é baseado na urgência e no impacto do não atendimento da requisição. Este código de priorização define como será atendida a requisição de serviço.

O impacto está relacionado à extensão do dano causado pelo não atendimento da requisição e está associado:

- À quantidade de usuários impactados (exemplos: apenas um usuário, vários usuários, todos os usuários);
- Ao tipo e à quantidade de serviços impactados (exemplos: correio eletrônico, Internet, um único serviço, todos os serviços);
- Ao nível de indisponibilidade do serviço ou do sistema (total ou parcial);
- Às perdas financeiras;
- Aos danos à imagem da organização;
- À gravidade da violação a leis e regulamentos.

O impacto do não atendimento de uma requisição de serviço é analisado “a priori” (antes que um incidente ocorra).

### IMPACTO

Os níveis de impacto acordados são mostrados na tabela a seguir:

Níveis de Impacto das RdS		
Nível de Impacto	Nome	Significado
1	Alto	<ul style="list-style-type: none"><li>• Todos os usuários do serviço serão envolvidos ou serviço crítico envolvido</li><li>• Potenciais danos para a imagem da organização caso a requisição não seja atendida</li><li>• Potenciais impactos em leis e regulamentos caso a requisição não seja atendida</li></ul>

2	Médio	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vários usuários afetados ou serviço crítico afetado</li> <li>Sem danos para a imagem da organização</li> <li>Sem impacto em leis e regulamentos</li> </ul>
3	Baixo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Um único usuário afetado ou serviço não crítico</li> <li>Sem danos para a imagem da organização</li> <li>Sem impactos em leis e regulamentos</li> </ul>
4	Nenhum	<ul style="list-style-type: none"> <li>Sem impacto imediato nos usuários</li> <li>Requisição que pode ser atendida assim que os recursos estiverem disponíveis</li> </ul>

## URGÊNCIA

A urgência está relacionada ao tempo que o usuário ou o negócio tolera esperar pela RdS. Dependendo do momento da RdS, a urgência pode ser maior ou menor.

Os níveis de urgência são mostrados na tabela a seguir:

Níveis de Urgência dos Incidentes		
Nível de Urgência	Nome	Significado
1	Alta	<ul style="list-style-type: none"> <li>Usuário VIP</li> </ul>
2	Normal	<ul style="list-style-type: none"> <li>Usuário normal</li> </ul>
3	Baixa	<ul style="list-style-type: none"> <li>Central de Serviços consegue atender a requisição de serviço de forma imediata ou oferecer uma solução de contorno</li> </ul>

## PRIORIZAÇÃO

Com base nos níveis de impacto e urgência, os códigos de priorização são mostrados nas tabelas a seguir (cálculo da priorização):

Impacto <i>versus</i> Urgência em RdS		Impacto			
		Alto	Médio	Baixo	Nenhum
Urgência	Alta	1	2	3	3
	Normal	2	3	4	4

	Baixa	3	4	5	5
--	-------	---	---	---	---

TABELA DE PRIORIZAÇÃO DE RDS			
Código da Prioridade	Nome	Significado	PMA <sup>2</sup>
1	Crítico	<ul style="list-style-type: none"> <li>Um esforço imediato e sustentado usando todos os recursos disponíveis até que o incidente seja resolvido.</li> <li>Procedimentos de plantão devem ser ativados e o suporte de fornecedores externos deve ser invocado.</li> </ul>	2 horas
2	Alto	<ul style="list-style-type: none"> <li>A equipe técnica deve responder imediatamente, avaliar a situação, podendo interromper e solicitar assistência de outras pessoas da equipe que estejam trabalhando em atividades de média e baixa prioridade.</li> </ul>	7 horas úteis
3	Médio	<ul style="list-style-type: none"> <li>A equipe deve responder usando os procedimentos normais, sob supervisão gerencial normal</li> </ul>	14 horas úteis
4	Baixo	<ul style="list-style-type: none"> <li>Idem ao anterior, porém com menor urgência.</li> </ul>	21 horas úteis
5	Planejado	<ul style="list-style-type: none"> <li>Idem ao anterior, porém a RdS deve ser tratado até a data/hora planejada.</li> </ul>	Data/hora planejada

---

<sup>2</sup> O Prazo Máximo de Atendimento (PMA) é o prazo máximo desde o início do atendimento até sua conclusão. O PMA é o prazo que o TREPR considera aceitável para a conclusão do serviço.

**Anexo I C - INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS**  
(Avaliação da Qualidade dos Serviços)

**SUMÁRIO**

INDICADORES .....	1
PKI.PMA – Percentual de tarefas que não cumpriram o PMA.....	1
PKI.CRONPMA – Percentual de cronogramas que não cumpriram o PMA.....	2
PKI.PME – Percentual de OS que não cumpriram o PME .....	2
PKI.CANCEL – Percentual de tarefas canceladas.....	3
PKI.REC – Percentual de tarefas recusadas indevidamente .....	3
PKI.REAB – Percentual de OS reabertas.....	4

**INDICADORES**

PKI.PMA – PERCENTUAL DE TAREFAS QUE NÃO CUMPRIRAM O PMA	
<b>Finalidade</b>	Verificar capacidade da CONTRATADA e manter os níveis de serviço. Garantir atendimento célere.
<b>Meta</b>	< 0,15 (menor que 15%)
<b>Instrumento de medição</b>	Sistema de solicitação de serviços (OS eletrônica) ou controle dos fiscais técnicos.
<b>Forma de acompanhamento</b>	Pelo sistema ou controle dos fiscais.
<b>Periodicidade</b>	Mensal
<b>Mecanismo de cálculo</b>	PKI.PMA é igual à quantidade de tarefas cumpridas acima do PMA dividida pela quantidade de tarefas cumpridas.  $PKI.PMA = \frac{\text{quantidade de tarefas cumpridas acima do PMA}}{\text{quantidade de tarefas cumpridas}}$
<b>Início da vigência</b>	4 meses após data de assinatura do contrato.
<b>Faixas de ajuste no pagamento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Até 0,15:</b> 100% (pagamento integral) do valor das OS, no período;</li> <li>• <b>De 0,15 até 0,25:</b> 90% do valor das OS, no período;</li> <li>• <b>De 0,25 a 0,30:</b> 70% do valor das OS, no período.</li> </ul>
<b>Sanções</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>De 0,30 a 0,50:</b> multa de 50% sobre o valor das OS, no período;</li> <li>• <b>Acima de 0,50:</b> multa de 50% sobre o valor das OS, no período, e rescisão contratual.</li> </ul>
<b>Observações</b>	PMA (Prazo Máximo de Atendimento) é o prazo máximo desde o início do atendimento até sua conclusão. O PMA considera a capacidade estimada de atendimento da equipe (número de tarefas simultâneas).

PKI.CRONPMA – PERCENTUAL DE CRONOGRAMAS QUE NÃO CUMPRIRAM O PMA	
<b>Finalidade</b>	Verificar capacidade da CONTRATADA e manter os níveis de serviço. Garantir atendimento célere.
<b>Meta</b>	< 0,15 (menor que 15%)
<b>Instrumento de medição</b>	Sistema de solicitação de serviços (OS eletrônica) ou controle dos fiscais técnicos.
<b>Forma de acompanhamento</b>	Pelo sistema ou controle dos fiscais.
<b>Periodicidade</b>	Mensal
<b>Mecanismo de cálculo</b>	PKI.CRONPMA é igual à quantidade de tarefas cumpridas acima do PMA dividida pela quantidade de tarefas cumpridas.  $PKI.CRONPMA = \frac{\text{quantidade de cronogramas cumpridos acima do PMA}}{\text{quantidade de cronogramas cumpridos}}$
<b>Início da vigência</b>	4 meses após data de assinatura do contrato.
<b>Faixas de ajuste no pagamento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Até 0,15:</b> 100% (pagamento integral) do valor das OS, no período;</li> <li>• <b>De 0,15 até 0,25:</b> 90% do valor das OS, no período;</li> <li>• <b>De 0,25 a 0,30:</b> 70% do valor das OS, no período.</li> </ul>
<b>Sanções</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>De 0,30 a 0,50:</b> multa de 50% sobre o valor das OS, no período;</li> <li>• <b>Acima de 0,50:</b> multa de 50% sobre o valor das OS, no período, e rescisão contratual.</li> </ul>
<b>Observações</b>	PMA (Prazo Máximo de Atendimento) é o prazo máximo desde o início do atendimento até sua conclusão. O PMA considera a capacidade estimada de atendimento da equipe (número de tarefas simultâneas). Nas tarefas programadas e sequenciadas por cronograma, o PMA é a soma das DM (Durações Máximas) do caminho crítico das tarefas acrescida em 20%. O caminho crítico do cronograma é a sequência de tarefas que condicionam a duração total do cronograma.

PKI.PME – PERCENTUAL DE OS QUE NÃO CUMPRIRAM O PME	
<b>Finalidade</b>	Verificar capacidade da CONTRATADA e manter os níveis de serviço. Garantir de uma recepção de OS célere.
<b>Meta</b>	< 0,15 (menor que 15%)
<b>Instrumento de medição</b>	Sistema de solicitação de serviços (OS eletrônica) ou controle dos fiscais técnicos.
<b>Forma de acompanhamento</b>	Pelo sistema ou controle dos fiscais.
<b>Periodicidade</b>	Mensal
<b>Mecanismo de cálculo</b>	PKI.PME é igual à quantidade de OS acima do PME dividida pela quantidade de OS emitidas pelo TREPR.

	$PKI.PME = \frac{\text{quantidade de OS acima do PME}}{\text{quantidade de OS emitidas pelo TREPR}}$
<b>Início da vigência</b>	4 meses após data de assinatura do contrato.
<b>Faixas de ajuste no pagamento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Até 0,15:</b> 100% (pagamento integral) do valor das OS, no período;</li> <li>• <b>De 0,15 até 0,25:</b> 90% do valor das OS, no período;</li> <li>• <b>De 0,25 a 0,30:</b> 70% do valor das OS, no período.</li> </ul>
<b>Sanções</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>De 0,30 a 0,50:</b> multa de 50% sobre o valor das OS, no período;</li> <li>• <b>Acima de 0,50:</b> multa de 50% sobre o valor das OS, no período, e rescisão contratual.</li> </ul>
<b>Observações</b>	PME (Prazo Máximo de Espera) é o tempo máximo que uma OS pode permanecer em espera desde sua criação até que a CONTRATADA faça o aceite e a indique o responsável pelo atendimento ou faça a recusa das tarefas contidas na OS.

PKI.CANCEL – PERCENTUAL DE TAREFAS CANCELADAS	
<b>Finalidade</b>	Garantir a qualidade dos serviços solicitados à CONTRATADA.
<b>Meta</b>	< 0,10 (menor que 10%)
<b>Instrumento de medição</b>	Sistema de solicitação de serviços (OS eletrônica) ou controle dos fiscais técnicos.
<b>Forma de acompanhamento</b>	Pelo sistema ou controle dos fiscais.
<b>Periodicidade</b>	Mensal
<b>Mecanismo de cálculo</b>	<p>PKI.CANCEL é igual à quantidade de tarefas canceladas dividida pela quantidade de tarefas aceitas.</p> $PKI.CANCEL = \frac{\text{quantidade de tarefas canceladas}}{\text{quantidade de tarefas aceitas}}$
<b>Início da vigência</b>	4 meses após data de assinatura do contrato.
<b>Faixas de ajuste no pagamento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Até 0,10:</b> 100% (pagamento integral) do valor das OS, no período;</li> <li>• <b>De 0,10 até 0,20:</b> 90% do valor das OS, no período;</li> <li>• <b>De 0,20 a 0,30:</b> 70% do valor das OS, no período.</li> </ul>
<b>Sanções</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>De 0,30 a 0,50:</b> multa de 50% sobre o valor das OS, no período;</li> <li>• <b>Acima de 0,50:</b> multa de 50% sobre o valor das OS, no período, e rescisão contratual.</li> </ul>
<b>Observações</b>	Tarefas canceladas são as tarefas não cumpridas ou cumpridas com vícios de qualidade.

PKI.REC – PERCENTUAL DE TAREFAS RECUSADAS INDEVIDAMENTE	
<b>Finalidade</b>	Garantir a o atendimento das tarefas pela CONTRATADA.
<b>Meta</b>	< 0,10 (menor que 10%)

<b>Instrumento de medição</b>	Sistema de solicitação de serviços (OS eletrônica) ou controle dos fiscais técnicos.
<b>Forma de acompanhamento</b>	Pelo sistema ou controle dos fiscais.
<b>Periodicidade</b>	Mensal
<b>Mecanismo de cálculo</b>	PKI.REC é igual à quantidade de tarefas recusadas indevidamente dividida pela quantidade de tarefas recusadas.  $PKI.REC = \frac{\text{quantidade de tarefas recusadas indevidamente}}{\text{quantidade de tarefas recusadas}}$
<b>Início da vigência</b>	4 meses após data de assinatura do contrato.
<b>Faixas de ajuste no pagamento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Até 0,10:</b> 100% (pagamento integral) do valor das OS, no período;</li> <li>• <b>De 0,10 até 0,20:</b> 90% do valor das OS, no período;</li> <li>• <b>De 0,20 a 0,30:</b> 70% do valor das OS, no período.</li> </ul>
<b>Sanções</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>De 0,30 a 0,50:</b> multa de 50% sobre o valor das OS, no período;</li> <li>• <b>Acima de 0,50:</b> multa de 50% sobre o valor das OS, no período, e rescisão contratual.</li> </ul>
<b>Observações</b>	Tarefas canceladas são as tarefas não cumpridas ou cumpridas com vícios de qualidade.

PKI.REAB – PERCENTUAL DE OS REABERTAS	
<b>Finalidade</b>	Garantir a qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA.
<b>Meta</b>	< 0,20 (menor que 20%)
<b>Instrumento de medição</b>	Sistema de solicitação de serviços (OS eletrônica) ou controle dos fiscais técnicos.
<b>Forma de acompanhamento</b>	Pelo sistema ou controle dos fiscais.
<b>Periodicidade</b>	Mensal
<b>Mecanismo de cálculo</b>	PKI.REAB é igual à quantidade de OS reabertas dividida pela quantidade de OS emitidas pelo TREPR, no período.  $PKI.REAB = \frac{\text{quantidade de OS reabertas}}{\text{quantidade de OS emitidas pelo TREPR}}$
<b>Início da vigência</b>	4 meses após data de assinatura do contrato.
<b>Faixas de ajuste no pagamento</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Até 0,20:</b> 100% (pagamento integral) do valor das OS, no período;</li> <li>• <b>De 0,20 até 0,30:</b> 90% do valor das OS, no período;</li> <li>• <b>De 0,30 a 0,40:</b> 60% do valor das OS, no período.</li> </ul>
<b>Sanções</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>De 0,40 a 0,50:</b> multa de 50% sobre o valor das OS, no período;</li> <li>• <b>Acima de 0,50:</b> multa de 50% sobre o valor das OS, no período, e rescisão contratual.</li> </ul>
<b>Observações</b>	OS reabertas são OS que possuem tarefas cuja resolução foi recusada pelo TREPR e devolvida à CONTRATADA para que o serviço seja completado ou refeito (os prazos são retomados).



## ANEXO I D – MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO

### ORDEM DE SERVIÇO

IDENTIFICAÇÃO DO PEDIDO					
Nº da OS:	____/____	Emissão:	____/____/____	Nº contrato:	____/____
Solicitante:					
Setor solicitante:					

IDENTIFICAÇÃO DA CONTRATADA	
Razão Social:	
CNPJ:	

SERVIÇOS REQUISITADOS PARA INICIO IMEDIATO (caso não existam tarefas para início imediato, não preencher)				
ID da UT <sup>1</sup>	Título <sup>2</sup>	Prioridade <sup>3</sup>	Valor <sup>4</sup> (UST)	Local de execução (se remotamente, colocar Curitiba)
Valor total <sup>5</sup>				

<sup>1</sup> ID da Unidade de Trabalho (UT), conforme Catálogo da CONTRATADA.

<sup>2</sup> Título da UT, conforme Catálogo da CONTRATADA.

<sup>3</sup> Código da prioridade, conforme Catálogo da CONTRATADA

<sup>4</sup> Valor, em UST, da tarefa, conforme valor da UT, no Catálogo da CONTRATADA.

<sup>5</sup> Valor total, em UST. Soma dos valores das tarefas.

SERVIÇOS REQUISITADOS COM PROGRAMAÇÃO (CRONOGRAMA / PLANO DE TRABALHO)					
(caso não existam tarefas programadas, não preencher)					
ID da UT	Título	Início previsto	Valor (UST)	DM <sup>6</sup>	Local de execução (se remotamente, colocar Curitiba)
		__/__/__ :			
		__/__/__ :			
<b>PMA<sup>7</sup></b>					
<b>Valor total (UST)</b>					

<b>Total da OS<sup>8</sup></b>	
--------------------------------	--

<sup>6</sup> Duração Máxima (DM) é a maior duração, em horas úteis, que um técnico com conhecimento adequado necessita para concluir o atendimento. Esse valor foi estimado empiricamente pela área de TI do TREPR.

<sup>7</sup> PMA (Prazo Máximo de Atendimento) é o prazo máximo desde o início do atendimento até sua conclusão. O PMA considera a capacidade estimada de atendimento da equipe (número de tarefas simultâneas).

<sup>8</sup> Total da OS, em UST (soma do valor das tarefas).

## ANEXO II E -

### Termo de Sigilo e Responsabilidade

O Tribunal Regional Eleitoral do Paraná, com sede na Rua João Parolin, 224, Prado Velho, Curitiba, Paraná, aqui denominado TREPR, e de outro lado \_\_\_\_\_, RG nº \_\_\_\_\_, CPF nº \_\_\_\_\_, prestador de serviço da empresa \_\_\_\_\_, residente e domiciliado na \_\_\_\_\_,

doravante chamado RESPONSÁVEL, têm entre si justa e acertada a celebração do presente TERMO DE SIGILO E RESPONSABILIDADE, através do qual o RESPONSÁVEL declara conhecer e obedecer as regulamentações descritas na Política de Segurança da Informação do TRE-PR (Resolução TSE Nº 23.501, DE 19 DE DEZEMBRO 2016) e suas regulamentações e não divulgar, sem autorização, as informações restritas ou confidenciais desta instituição, principalmente relacionadas aos eleitores, aos processos judiciais, em sigilo de justiça ou não, e aos magistrados, servidores, contratados e requisitados, bem como, quaisquer outras informações classificadas como restritas ou sigilosas. Essas informações devem ser tratadas com absoluta reserva em qualquer condição e não podem ser divulgadas ou dadas a conhecer a terceiros não autorizados.

O RESPONSÁVEL reconhece expressamente que:

- Ao término da prestação dos serviços ou das atividades que resultem em vínculo eventual com a instituição, objeto do Contrato nº \_\_\_\_\_ celebrado entre o TREPR e a \_\_\_\_\_, deverá entregar ao Gestor do Contrato responsável pelo acompanhamento e controle da execução do serviço no TREPR, todo e qualquer material de propriedade desse. Deve devolver, inclusive, suas notas pessoais sob qualquer forma, se houver matéria sigilosa relacionada com a instituição, registros de documentos de qualquer natureza que tenham sido usados, criados ou estado sob seu controle.
- Assume o compromisso de não utilizar qualquer informação da Justiça Eleitoral do Paraná (JEPR), adquirida na prestação do serviços.
- Obriga-se a informar imediatamente ao TREPR acerca de qualquer violação das regras de proteção das informações eletrônicas por parte dele ou de quaisquer outras pessoas, inclusive nos casos de violação, não intencional ou culposa, do sigilo das informações da instituição.

O não cumprimento de quaisquer das cláusulas deste Termo implicará em responsabilidade civil, criminal e administrativa do RESPONSÁVEL, nos moldes previstos na legislação pátria. Apurada a responsabilidade no âmbito administrativo, o TREPR comunicará o ocorrido à empresa contratada para adoção das medidas cabíveis.

O presente instrumento tem o seu início de vigência na data de sua assinatura.

As obrigações a que aludem este instrumento perdurarão por 05 (cinco) anos, contados a partir do término do contrato.

Curitiba, \_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_.

---

RESPONSÁVEL

---

Gestor do Contrato do TREPR

Testemunhas:

---

---



CONTRATO Nº ...../201..

PAD Nº. 5975/2018

ANEXO II  
MINUTA DO CONTRATO

CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS  
QUE ENTRE SI FAZEM O TRIBUNAL  
REGIONAL ELEITORAL DO PARANÁ E A  
EMPRESA .....

Pelo presente instrumento, regido pela Lei nº 10.520/02, Lei nº 8.666 de 21.06.93, suas alterações e demais legislações pertinentes, regularmente autorizado pelo ordenador da despesa, pelo Pregão Eletrônico nº. .... /....., PAD 5975/2018, Termo de Abertura de Licitação nº 55/2018, e a proposta vencedora, de um lado o:

**TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO PARANÁ**, inscrito no **CNPJ sob nº. 03.985.113/0001-81**, com sede na Rua João Parolin, nº. 224, Prado Velho, Curitiba/PR, CEP: 80.220-902, telefone: (41) 3330-8500, regularmente autorizado pelo ordenador de despesa, neste ato representado por seu Diretor-Geral, Dr. Valcir Mombach, doravante denominado **CONTRATANTE**, e a empresa:

....., inscrita no **CNPJ sob nº. ....**, com sede na Rua ....., nº ....., bairro ....., Cidade/UF ....., CEP: ....., telefone: ....., e-mail: ....., neste ato representada por ....., portador do CPF nº. ...., denominada **CONTRATADA**, têm entre si ajustado o seguinte:

**CLÁUSULA PRIMEIRA: DO OBJETO**

**1.1** - O presente contrato tem por objeto a Contratação de empresa especializada em transição e operação de serviços de tecnologia da informação (TI) - **solução de "field service" ou serviço de suporte presencial ou de campo** para atuar em todas as localidades em que a JE-PR (Justiça Eleitoral do Paraná), que se faça presente ou preste serviços, ainda que em caráter temporário em todo o Estado do Paraná.

**1.1.1** - Trata-se de uma solução reconhecida no mercado, conforme especificações descritas no edital, neste contrato e seus anexos; sendo que os serviços incluem monitoramento, suporte técnico em equipamentos e sistemas, inclusive sistemas operacionais, instalação e desinstalação de sistemas e equipamentos, inclusive ativos de rede, e atendimento presencial ou através de acesso remoto aos usuários.

**1.2** – A Contratação obedecerá ao estipulado neste contrato, bem como às disposições descritas no instrumento convocatório do edital de Licitação, no Termo de Referência, ANEXO I, que, independentemente de transcrição, fazem parte integrante e complementar deste contrato.

## **CLÁUSULA SEGUNDA: DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS**

**2.1** – Da descrição dos serviços: A descrição dos serviços constam no ANEXO-I A “DA DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO”, que é parte integrante deste contrato (*mantidos somente os itens referente a fase contratual*).

**2.1.1** A JE-PR possui, aproximadamente, 3.600 (três mil e seiscentos) microcomputadores e laptops, 750 (setecentos e cinquenta) ativos de rede e 32.000 (trinta e duas mil) urnas eletrônicas, distribuídos em 154 (cento e cinquenta e quatro) localidades na capital e no interior do Estado do Paraná.

### **2.2 – Do Instrumento de Medição de Resultado – IMR:**

**2.2.1** - Os níveis de serviço exigidos serão aferidos conforme o Instrumento de Medição de Resultados existente no **Anexo I C**.

**2.2.2.1** – As planilhas contendo as finalidades dos indicadores, bem como, metas, instrumentos de medição, formas de acompanhamento, periodicidade, mecanismos de cálculo, vigência, faixas de ajuste no pagamento, sanções e observações constam do anexo C que é parte integrante deste contrato.

**2.2.3** - O CONTRATANTE irá monitorar constantemente os serviços, podendo, inclusive, intervir para corrigir ou aplicar sanções contratuais e legais quando verificar desconformidade contínua na prestação do serviço.

**2.2.4** - Ocorrerá a 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 Instrumento de Medição de Resultado.

## **CLÁUSULA TERCEIRA: DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

**3.1** - A contratada deverá responsabilizar-se por quaisquer danos pessoais ou materiais ocasionados por seus empregados durante a execução dos serviços, ora contratados, nos termos constantes do **Termo de Referência- anexo I, que será parte integrante deste contrato**.

**3.2** - Todos os encargos sociais e trabalhistas, bem como tributos de quaisquer espécies, incidentes sobre o objeto desta contratação correrão por sua conta exclusiva da Contratada.

**3.3** – A CONTRATADA obrigar-se-á a manter-se em compatibilidade com a habilitação e com as obrigações assumidas na licitação até o adimplemento total da contratação.

## **CLÁUSULA QUARTA: DA VIGÊNCIA**

**4.1** – O presente contrato vigorará **por 20 (vinte) meses, de .../.../..... a .../.../.....**, podendo ser prorrogado, até o limite de 60 (sessenta) meses, observado o interesse público, de acordo com o artigo 57, inciso II, da Lei nº 8.666/93, ou rescindido antecipadamente a critério do CONTRATANTE.

## **CLÁUSULA QUINTA: DA DESPESA ORÇAMENTÁRIA**

**5.1** – Os recursos serão destinados à contratação conforme abaixo:

Programa de Trabalho .....;  
Nota de Empenho: ....., emitida em .....;  
Elemento de despesa: .....;  
Categoria Econômica: .....;  
SIASG: 2697-2.

## **CLÁUSULA SEXTA: DA GESTÃO DA CONTRATAÇÃO**

**6.1** – A fiscalização e a gestão serão realizadas por servidores devidamente designados pela Administração, em consonância com o artigo 67, parágrafos 1.º e 2.º: da Lei nº 8.666/93.

**6.2** - O acompanhamento e a fiscalização da execução deste Contrato consistem na verificação, pelo CONTRATANTE, da conformidade da prestação dos serviços e da alocação dos recursos necessários, de forma a assegurar o perfeito cumprimento do ajuste.

**6.2.1** - A existência desse acompanhamento não exime a CONTRATADA de quaisquer responsabilidades sobre erros ou omissões que surgirem ou vierem a ser constatadas no decorrer da execução contratual.

**6.3** - Aos fiscais técnicos competem, quanto aos aspectos técnicos da solução:

- a) Na falta do solicitante, dar aceite provisório nas OS;
- b) Fiscalizar mensalmente uma amostra de, no mínimo, 15% das OS e, no caso de encontrar não conformidades, fiscalizar todas as OS criadas;
- c) Aferir os indicadores de qualidade descritos no IMR; e
- d) Encaminhar um relatório de fiscalização técnica ao gestor do contrato, contendo o parecer sobre a execução dos serviços e o valor dos indicadores apurados.

**6.4** - Ao fiscal administrativo compete, quanto aos aspectos administrativos da execução, especialmente os referentes ao recebimento, pagamento, sanções, aderência às normas, diretrizes e obrigações contratuais:

- a) Receber mensalmente a Nota Fiscal e a documentação da CONTRATADA e verificar sua conformidade;
- b) Na ocorrência do disposto nos itens 5.3 e 5.4 do Termo de Referência, conferir e zelar pela guarda dos comprovantes de pagamento de salários, vale alimentação, vale transporte, recolhimento do FGTS, INSS, ou e-social, o que couber;
- c) Na ocorrência do disposto nos itens 5.3 e 5.4 do Termo de Referência, conferir e zelar pela guarda dos comprovantes de inclusão dos empregados na Relação dos Trabalhadores Constantes do Arquivo SEFIP (RE), ou e-social, o que couber;
- d) Conferir e zelar pela guarda dos comprovantes de fruição de férias, pagamento de um terço de férias e décimo terceiro salário;
- e) Receber mensalmente do gestor do contrato o relatório consolidado de fiscalização técnica e calcular penalizações e glosas; e
- f) Submeter ao gestor do contrato o relatório de fiscalização administrativa, contendo o parecer sobre a documentação, os cálculos para pagamento e os documentos conferidos da CONTRATADA.
- g) Enviar, oportunamente, para a concessão de **reajuste**, observando o estabelecido

na Cláusula Nona, submetendo à apreciação da Seção de Análise Contábil para análise da aplicação do índice indicado no contrato. Após encaminhará os autos aos demais setores competentes e será apostilado pela Seção de Contratos.

**6.5 - Compete ao gestor do contrato, quanto à execução contratual:**

- a) Mensalmente, receber, consolidar os relatórios de fiscalização técnica e encaminhá-los ao fiscal administrativo;
- b) Receber do fiscal administrativo, mensalmente, o relatório de fiscalização administrativa do contrato;
- c) Consolidar e encaminhar os relatórios de fiscalização e os documentos da CONTRATADA;
- d) Atestar a nota fiscal, encaminhando-a ao setor responsável da Secretaria de Orçamento, Finanças e Contabilidade (SECOFC) para pagamento;
- e) Acompanhar os serviços de acordo com as cláusulas contratuais, determinando o que for necessário para regularização das faltas ou defeitos observados, sob pena de responsabilização administrativa;
- f) Comunicar à CONTRATADA, via e-mail, carta ou ofício, os problemas relacionados à execução do objeto, fixando prazos para solucioná-los ou para correções dos defeitos ou irregularidades encontradas; e
- g) Se a inexecução persistir, o gestor deverá criar um PAD específico de abertura de processo administrativo e encaminhá-lo à Secretaria de Gestão Administrativa, devidamente instruído com todas as informações pertinentes, constante de formulário específico, anexando-se cópia do e-mail do subitem acima, referente à intenção de abertura de Processo Administrativo, com o respectivo comprovante de recebimento pela contratada.

**6.6 – Competem aos solicitantes de cada Seção ou Núcleo da SECTI:**

- a) Abrir OS;
- b) Verificar o resultado do serviço solicitado; e
- c) Dar aceite provisório nas OS cumpridas pela CONTRATADA.

## **CLÁUSULA SÉTIMA: DO PAGAMENTO**

**7.1 –** O valor total estimativo da contratação, para 20 (vinte) meses, será de R\$ ..... (.....), correspondente a 28.432 (vinte e oito mil, quatrocentos e trinta e duas) USTs, ao valor unitário de R\$ ..... (.....) por UST.

**7.1.1 -** Poderá haver Glosa no pagamento conforme critérios e percentuais discriminados no Anexo I C - INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS (Avaliação da Qualidade dos Serviços)

**7.2 – Dos Custos Estimativos acessórios:**

**7.2 –** Está previsto, durante toda a vigência contratual, o valor de R\$ 133.960,00 (cento e trinta e três mil novecentos e sessenta reais) para pagamento de despesas com diárias ao valor unitário de R\$ 170,00, totalizando 788 diárias, conforme 3.5.3 do Termo de Referência – Anexo I.

### 7.3 – Do documento fiscal:

**7.3.1** – O documento fiscal deverá atender aos requisitos abaixo, podendo ser emitido na forma eletrônica - NOTA FISCAL ELETRÔNICA, nos termos da legislação vigente, devendo ser encaminhado ao gestor do contrato do TRE/PR por e-mail, [cosa@tre-pr.jus.br](mailto:cosa@tre-pr.jus.br), em formato PDF, ou emitido na forma física, devendo ser encaminhado à Seção de Protocolo, localizada na Rua João Parolin, 224, 1º andar, Curitiba/PR.

**7.3.1.2** – O CNPJ cadastrado no sistema Comprasnet/documentos de habilitação deverá ser o mesmo para efeito de emissão da nota fiscal/fatura para posterior pagamento.

**7.3.1.3** – Caso a CONTRATADA não possa emitir a nota fiscal/fatura com o mesmo CNPJ habilitado, poderá fazê-lo através da eventual matriz ou filial da mesma empresa. Nesse caso, ambos os CNPJs (matriz ou filial) deverão estar com a documentação fiscal regular e atender obrigatoriamente aos seguintes requisitos:

- CNPJ da Contratada;
- CNPJ do TRE/PR: 03.985.113/0001-81;
- Data de emissão da nota fiscal;
- Descritivo dos valores mensais;
- Número do contrato;
- Banco; Agência; Número da conta corrente (obrigatoriamente da própria Contratada).

**7.3.2** – A emissão do documento fiscal deverá ocorrer no mês subsequente ao que faz referência.

**7.3.3** – Prazo para apresentação da nota fiscal pela Contratada: **até 05 (cinco) dias corridos** do mês seguinte à prestação dos serviços.

### 7.4 – Das condições do pagamento:

**7.4.1** – O pagamento **será realizado conforme os serviços executados dentro de cada mês** e somente ocorrerá depois de atestado pelo gestor do contrato designado para esta finalidade a conformidade dos serviços prestados. O atestado será realizado obedecendo ao prazo e ao formulário específicos, conforme dispositivos legais deste TRE/PR.

**7.4.2** – O pagamento será efetuado mediante crédito em conta corrente, conforme indicação da Contratada no documento fiscal, por intermédio de ordem bancária, de acordo com os seguintes prazos:

**7.4.2.1** – **Prazo para atestado da nota fiscal:** até 05 (cinco) dias úteis a partir do aceite da nota fiscal pelo gestor, a qual deverá ser enviada pela empresa somente depois de cumpridas todas as exigências contratuais.

**7.4.2.1.1** – A nota fiscal/fatura, após o atestado do gestor da contratação, será encaminhada à Secretaria de Orçamento, Finanças e Contabilidade, para que se efetive o pagamento.

**7.4.2.2** – **Prazo para pagamento da nota fiscal:** até **20 (vinte) dias** após o atestado da nota fiscal pelo gestor.

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

**7.4.4** – O gestor da contratação do TRE/PR procederá à conferência dos requisitos da nota fiscal/fatura, que deverá estar de acordo com as descrições contidas na nota de

empenho, bem como apresentar o mesmo número de CNPJ cadastrado, habilitado e constante nos documentos entregues, não se admitindo notas fiscais/faturas emitidas com outro CNPJ, salvo na hipótese prevista no item 7.3.1.3.

**7.4.4.1** – Havendo erro na apresentação do documento fiscal ou dos documentos pertinentes à contratação, ou ainda, circunstância que impeça a liquidação da despesa, o pagamento ficará pendente até que a CONTRATADA providencie as medidas saneadoras. Nessa hipótese, o prazo para pagamento iniciar-se-á após a regularização da situação, não acarretando qualquer ônus para o TRE/PR.

**7.4.5** – O TRE/PR, observados os princípios do contraditório e da ampla defesa, poderá deduzir, do montante a pagar à CONTRATADA, acréscimos decorrentes de mora no recolhimento de tributos/contribuições, bem como de multa decorrente de previsão deste contrato.

**7.4.6** – Na eventual ocorrência de atraso de pagamento, e desde que a Contratada não tenha concorrido para tanto, serão devidos encargos moratórios pelo TRE/PR, entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento, mediante solicitação formal do interessado, que serão calculados por meio da aplicação da seguinte fórmula:  $EM = I \times N \times VP$ . Onde:

EM = Encargos moratórios;

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

VP = Valor da parcela em atraso;

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

I =  $i/365$  (onde i = taxa percentual anual no valor de 6%)

I =  $(6/100)/365$

## **7.5 – Da regularidade fiscal:**

**7.5.1** – Todo e qualquer pagamento, decorrente da presente contratação, será precedido de verificação, por parte do TRE/PR, da regularidade fiscal da CONTRATADA em vigor na data do pagamento.

**7.5.1.1** – A CONTRATADA inadimplente quanto à regularidade fiscal estará sujeita à abertura de processo administrativo pelo Gestor da contratação do TRE/PR, visando à regularização.

**7.5.1.1.1** – Permanecendo a inadimplência poderá haver rescisão contratual, independentemente da aplicação das sanções previstas neste contrato.

**7.5.2** – A regularidade de que trata o subitem anterior poderá ser verificada:

a) por meio de consulta on-line no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF e/ou;

b) por meio de consulta aos sites oficiais e/ou;

c) por meio da apresentação de documentação, pela CONTRATADA, anexada ao documento fiscal.

**7.5.2.1** – O resultado das consultas, de que trata as alíneas acima, serão realizadas pelo setor financeiro responsável e deverão constar do processo de pagamento.

## **CLÁUSULA OITAVA: DA SUBSTITUIÇÃO TRIBUTÁRIA**

### **8.1 – Da substituição tributária:**

**8.1.1** - Serão feitas as retenções tributárias federais e municipais incidentes sobre a contratação, conforme artigo 64 da Lei nº 9.430/96, IN RFB 1234/12, IN RFB 971/09, L. C. nº 116/2003 e L. C. nº 123/06, conforme o objeto da contratação.

### **8.2 – Dos tributos federais:**

**8.2.1** - Será efetuada a retenção dos tributos federais aplicando-se, sobre o valor a ser pago, o percentual constante da Tabela de Retenção da IN RFB 1234/12.

**8.2.2** - Quando a empresa for optante do Regime Simplificado Nacional (SIMPLES), não haverá a retenção de que trata o item acima.

**8.2.3** - A nota fiscal, cuja empresa CONTRATADA seja Optante do SIMPLES, deverá estar acompanhada da Declaração, nos termos do caput do artigo 6º da IN RFB 1234/12 - anexo IV.

### **8.3 - Da retenção previdenciária:**

**8.3.1** - Quando o objeto da contratação contemplar cessão de mão de obra ou empreitada, poderá ocorrer a retenção do INSS prevista no artigo 112, sobre os serviços elencados nos artigos 117 e 118 da IN RFB 971/09.

### **8.4 - Da retenção do ISS:**

**8.4.1** - Sobre serviços, poderá ocorrer a retenção do ISS, quando o objeto da contratação se enquadrar no inciso II, do § 2º do art.6º da L.C. nº 116/03.

**8.4.2** - Quando a empresa for optante do Regime Simplificado Nacional (SIMPLES), deverá destacar na nota fiscal de prestação de serviços a alíquota na qual está enquadrada, conforme os anexos III ou IV da Lei Complementar nº 123/06. Caso não haja o referido destaque, será considerada a alíquota máxima vigente, ou seja, 5% (cinco por cento).

**8.5** - Quanto à incidência das retenções de tributos prevalecerá sempre a legislação vigente, mesmo que venham a contrariar as disposições acima, conforme sua incidência ou não sobre o objeto contratado.

## **CLÁUSULA NONA: DO REAJUSTE**

**9.1** – Os valores poderão ser reajustados a cada 12 (doze) meses, contados da apresentação da proposta, considerando esta a data da assinatura do Termo de Dispensa, segundo a variação do IPCA (Índice de preços do Consumidor Amplo) de cada período específico, editado pelo Sistema Nacional de Índices de Preços ao Consumidor - SNIPC, ou, na falta deste, com base na variação de outro índice oficial do governo.

**9.2** - A concessão do reajuste dar-se-á retroativamente à data do termo final do interregno de 12 (doze) meses da data da proposta (data da abertura da Licitação), após devidamente analisado pelo CONTRATANTE.

**9.3** – A revisão de preços só será admitida no caso de comprovação do desequilíbrio econômico-financeiro, através de documentação que evidencie a majoração dos custos de fornecimento e/ou fabricação, avaliados face às planilhas de composição de preços pertinentes, e após ampla pesquisa de mercado.

9.4 – A revisão, se deferida, ocorrerá a partir da data do protocolo do pedido.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA: DA GARANTIA (Art. 56 da Lei nº 8.666/93)**

**10.1** - Para cumprimento das obrigações, a CONTRATADA deverá apresentar garantia contratual no prazo de até **15 (quinze) dias úteis**, contados da data da assinatura deste contrato, que ficará sob custódia do TRE/PR, no valor de **R\$...... (.....)**, correspondente a 5% (cinco por cento) do valor total do Contrato, com vigência de 03 (três) meses além da vigência contratual (.../.../.....), em conformidade com o art. 56, §2º da Lei nº 8.666/93, cabendo à CONTRATADA optar por uma das seguintes modalidades:

I - Caução em dinheiro ou títulos da dívida pública, devendo estes ter sido emitidos sob a forma escritural, mediante registro em sistema centralizado de liquidação e de custódia autorizado pelo Banco Central do Brasil e avaliados pelos seus valores econômicos, conforme definido pelo Ministério da Fazenda.

II - Seguro garantia.

III - Fiança bancária.

**10.1.1** - O Seguro garantia ou fiança bancária deverá ter número, nome do banco emitente, valor declarado, prazo de validade e número do acordo a ser assinado.

**10.1.2** - A CONTRATADA deverá tomar as providências necessárias à apresentação da garantia com vista ao cumprimento do prazo estabelecido no item 10.1, sendo que, uma vez não cumprido rigorosamente o prazo concedido, a empresa estará sujeita às penalidades previstas neste Contrato.

**10.1.2.1** – Além das penalidades previstas na cláusula décima primeira, a não apresentação da garantia no prazo avençado, restringirá o ateste da Nota Fiscal mensal pertinente à prestação do serviço, ou seja, o pagamento ficará vinculado ao estipulado no item 10.1.

**10.1.3** – A Garantia Contratual deverá abranger cobertura de **EXECUÇÃO CONTRATUAL**, sendo que, deverá estar de forma expressa na apólice a previsão destas coberturas, sob pena de recusa por este Tribunal.

**10.1.4** - As garantias estabelecidas no item 10.1 deverão ser emitidas em real, apresentar validade de 03 (três) meses além da vigência contratual, permitindo assim que a Administração conclua todas as verificações necessárias quanto ao fiel cumprimento de todas as obrigações contratuais.

**10.1.4.1** - A devolução da garantia fica condicionada ao pleno cumprimento de todas as obrigações contratuais, incluindo a comprovação pela CONTRATADA da inexistência de débitos trabalhistas em relação aos empregados que atuaram na execução do objeto, sob pena de Retenção da Garantia Contratual para o pagamento dessas verbas trabalhistas, conforme estabelecido no art. 19-A, inciso IV da IN 02/2008.

**10.2** - A liberação será feita pelo Gestor do Contrato em até 10 (dez) dias após a comprovação do pagamento de salários, rescisão contratual e demais verbas trabalhistas.

**10.3** - No caso do contrato ser prorrogado ou acrescido, a empresa deverá prorrogar ou crescer a garantia, conforme o caso, no prazo de até 15 (quinze) dias úteis após a assinatura do Termo Aditivo.

## **CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA: DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

**11.1** – O descumprimento de quaisquer das obrigações descritas do presente instrumento poderá ensejar abertura de processo administrativo, garantido o contraditório e a ampla defesa, com aplicação das seguintes sanções, acordo com o capítulo IV da Lei nº 8.666/93 e art. 7º da Lei nº 10.520/02:

**11.2** - A CONTRATADA, durante a execução do contrato, ficará sujeita a advertência e multa de mora, variável de acordo com a gravidade dos casos. Para os casos que superarem as faixas de ajuste de pagamento serão sancionadas conforme definido, em cada item respectivo, **no anexo I-C - INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS.**

**11.3** - Multa de 20% (vinte por cento) sobre o valor total contratual por quaisquer danos aos bens do TRE/PR, acrescido da reposição do valor do bem pertinente em até 30 (trinta) dias após a notificação; bem como pela cessação na prestação dos serviços e em razão do inadimplemento total do contrato.

**11.5** - Será aplicada a penalidade de impedimento de licitar e contratar com a União, conforme previsto no art. 7º da Lei nº 10.520/02, bem como o descredenciamento do Sicaf, ou dos sistemas de cadastramento de fornecedores a que se refere o inciso XIV do art. 4º da Lei nº 10.520/02, pelo prazo de até 05 (cinco) anos, sem prejuízo das multas previstas em edital e das demais cominações legais, conforme a gravidade do inadimplemento da obrigação e prejuízos ocasionados quando a empresa, convocada dentro do prazo de validade da sua proposta, deixar de entregar a documentação exigida ou apresentar documentação falsa para o certame, ensejar o retardamento da execução de seu objeto, não mantiver a proposta, falhar ou fraudar na execução do contrato, comportar-se de modo inidôneo ou cometer fraude fiscal.

**11.6** - As multas imputadas à CONTRATADA cujo montante seja superior ao mínimo estabelecido pelo Ministério da Fazenda<sup>1</sup> e não pagas no prazo concedido pela Administração, serão inscritas em Dívida Ativa da União e cobradas com base na Lei nº 6.830/80, sem prejuízo da correção monetária.

**11.7** – A Contratada autoriza desde já ao desconto de multa pré-determinada em processo administrativo que garanta a ampla defesa, na primeira fatura a que vier fazer jus.

## **CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA: DA RESCISÃO DO CONTRATO**

**12.1** – Ficarão o presente contrato rescindido, a juízo da Administração, mediante formalização, assegurado o contraditório e a ampla defesa, nos casos elencados nos artigos de 77 a 80, da Lei nº 8.666/93.

**12.2** - Será também causa de rescisão se a CONTRATADA alocar funcionários, para o desempenho dos serviços, que sejam 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 de membros ou juízes vinculados a este Tribunal, contrariando o artigo 3º da Resolução nº 07, de 18/10/2005, com redação dada pela Resolução nº 09, de 06/12/2005, ambas do CNJ (Conselho Nacional de Justiça).

## **CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA: DOS CASOS OMISSOS**

**13.1** – Os casos omissos serão decididos pelo CONTRATANTE, segundo as disposições contidas na Lei nº 8.666/93 e, subsidiariamente, na Lei nº 9.784/99, no Código de Defesa do Consumidor e demais normas e princípios gerais aplicáveis.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA: DO FORO**

**14.1** - Fica eleito o foro de Curitiba/PR, com expressa renúncia de qualquer outro, por mais privilegiado que possa vir a ser, para dirimir as divergências oriundas do presente contrato.

**14.2** - E, por estarem assim justas e contratadas, assinam o presente em 02 (duas) vias de igual teor e forma.

Curitiba, ..... de ..... de 2019.

.....  
Representante Legal  
P/ CONTRATADA

**Dr. Valcir Mombach**  
Diretor-Geral – TRE/PR  
P/ CONTRATANTE

Juntar os anexos: Anexo I – Termo de referência anexo I  
Anexo I C - INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADOS.