

ANEXO I
TERMO DE REFERÊNCIA

1. OBJETO

1.1. Contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação para atender as necessidades do Tribunal Regional Eleitoral do Paraná.

1.1.1. A vigência do contrato será de 24 (vinte e quatro) meses, contados da assinatura do contrato, podendo ser prorrogado ou rescindido antecipadamente, a critério do CONTRATANTE, conforme preceitos da Lei 8666/93.

1.1.2. Previsão de início da vigência contratual em 01/12/2022.

2. DAS ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS

2.1. Aspectos gerais

2.1.1. **Local da Prestação dos serviços:** Tribunal Regional Eleitoral do Paraná e Zonas Eleitorais do Estado.

2.1.2. Caso haja necessidade, o CONTRATANTE poderá autorizar a prestação dos serviços de forma remota e/ou em local distinto da sede de forma presencial.

2.1.3. **Horário da prestação dos serviços:** conforme item 2.5.

2.1.4. A CONTRATADA prestará serviços técnicos especializados de atendimento ao usuário de TIC e de operação de infraestrutura de TIC, que caracterizam-se pela realização das atividades essenciais do órgão ou entidade de forma rotineira e permanente, **sem dedicação exclusiva de mão-de-obra**, realizando atendimento de chamados na Central de Serviços de TI em primeiro e segundo níveis e desempenhando atividades operacionais nos processos de Gerenciamento de Incidente, Cumprimento de Requisição, Gerenciamento de Acesso, Gerenciamento de Evento e Gerenciamento de Problema; também, na realização de atividades operacionais relacionadas aos demais processos do ciclo de vida dos serviços de TI, principalmente nos processos de Gerenciamento de Mudança, Gerenciamento da Configuração e de Ativos de Serviço, Gerenciamento do Conhecimento, Gerenciamento de Liberação e Implantação.

2.1.5. A CONTRATADA poderá, exclusivamente a seu critério e ônus, desenvolver, avaliar e incorporar métodos, processos e tecnologias para a melhoria na forma da execução contratual dos serviços ora licitados, desde que seus procedimentos estejam em conformidade com as definições, premissas e recomendações técnicas do CONTRATANTE e com os Níveis Mínimos de Serviço definidos.

2.1.6. O gerenciamento operacional das suas equipes e das atividades a elas atribuídas, sejam elas executadas nas instalações do CONTRATANTE ou não, serão de responsabilidade da CONTRATADA.

2.1.7. Quando solicitado pelo CONTRATANTE, é obrigação da CONTRATADA a confecção de relatórios gerenciais e técnicos dos serviços prestados, conforme modelo a ser definido em comum acordo entre as partes.

2.1.8. **Da Ferramenta de Gerenciamento de Serviços:** O Sistema de Gerenciamento de Serviços de TI (SGSTI) utilizado será o *Cherwell Service Management*, já em uso pelo CONTRATANTE desde 2013, que poderá, a critério do CONTRATANTE, migrar para outra solução a qual este detenha o direito de uso.

2.1.9. Os serviços deverão ser realizados conforme as boas práticas descritas na ITIL^{®1} (*Information Technology Infrastructure Library*²) e serão executados dentro dos parâmetros estabelecidos neste processo de contratação, com observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação, bem como observar conduta adequada na utilização dos materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios, observando sempre os critérios de qualidade.

2.1.10. A CONTRATADA e seus colaboradores atuantes nos serviços contratados deverão se adequar às normas – enfatizadas as Políticas de Segurança – e o direcionamento do CONTRATANTE.

2.2. Da demanda pelos serviços

2.2.1. Os cálculos do esforço consideraram o perfil de técnicos CBO³ 3172-10 – Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação, nível sênior e perfil de um gerente de suporte técnico de tecnologia da informação (CBO 1425-30).

2.2.1.1. O esforço em horas considera o total de horas trabalhadas necessárias para prestação do serviço sem as dividir por pessoa; ou seja, não se trata de horas por técnico.

2.2.1.2. Os valores expressos em homem-hora refletem matematicamente a quantidade de técnicos/gerentes necessários para cumprimento das horas de esforço, considerando 8 (oito) horas úteis por dia e 21 (vinte e um) dias úteis por mês.

2.2.1.3. A utilização de outros processos de trabalho ou de outros perfis profissionais pela CONTRATADA poderá aumentar ou reduzir a quantidade de horas de esforço e, consequentemente, de pessoas necessárias à realização do serviço.

2.2.1.4. Nos estudos técnicos para a contratação, estimou-se que a equipe de TI do CONTRATANTE deve atender os seguintes serviços

2.2.1.4.1. Total de chamados: 65115;

2.2.1.4.2. Média de chamados recebidos por dia: 102,06;

2.2.1.4.3. Total de atividades dispersas (item 2.3.7) 41.391 (34.243,11 horas de esforço total);

¹ “ITIL é parte de um conjunto de publicações sobre melhores práticas para o gerenciamento de serviços de tecnologia da informação (GSTI, ou ITSM em inglês). 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 Gerenciamento de Serviços de TI mais amplamente reconhecido no mundo.” (Cabinet Office, tradução nossa)

² Arcabouço de gerenciamento de serviços mais adotado do mundo. O acrônimo ITIL deixou de ser relevante por conta de sua modernização, mas dada a sua popularidade, o nome foi mantido.

³ Classificação Brasileira de Ocupações

2.2.1.4.4. Esforço total: 76.840,5 horas (9.605,06 homens-horas);

2.2.1.4.5. Esforço médio diário: 120,44 horas (15,05 homens-horas);

2.2.1.4.6. Esforço médio diário em período eleitoral: 171,02 horas (21,37 homens-horas);

2.2.1.4.7. Proporção entre incidentes e requisições de serviço (RdS):

2.2.1.4.7.1. Incidentes: 28,9%;

2.2.1.4.7.2. RdS: 71,1%;

2.2.1.4.8. Chamados resolvidos no 1º nível: 67,54%;

2.2.2. Para a quantificação acima, foi considerado o seguinte cenário atualmente existente na contratante:

Classe de ativos	Quantidade de ativos
Computadores, tablets e smartphones	3800
Usuários	2267
Aplicativos	102
Portais: principais (90%)	2
Portais: secundários (10%)	10
Urnas	25686
Ativos e pontos de rede	3804
Impressoras e escâneres	645

2.2.3. Na hipótese de acréscimo ou supressão de demanda de serviços (2.2.1.4) ou classe de ativos (item 2.2.2) oscilar até 5% (cinco por cento) do quantitativo informado, para mais ou para menos, não haverá direito a reequilíbrio contratual.

2.2.4. Estima-se que o tempo de trabalho dos Perfis seja destinado aos atendimentos na seguinte proporção:

Afinidade	%GT Esforço médio mensal
Computadores, tablets e smartphones	53,64%
Usuários	21,66%
Softwares especialistas	10,79%
Portais	4,85%
Urnas	4,07%
Ativos e pontos de rede	3,09%
Impressoras e escâneres	1,90%
Total	100,00%

2.2.5. Da prestação dos serviços de campo em local distinto da sede (presencial):

2.2.5.1. Para o atendimento de campo nos fóruns eleitorais do interior do estado do Paraná, estima-se a necessidade de 396 (trezentos e noventa e seis) pernoites individuais no primeiro período contratual.

2.2.5.2. A proporção estimada para os eventuais pernoites é 119 (cento e dezenove) em ano não eleitoral e 277 (duzentos e setenta e sete) em ano eleitoral.

2.2.5.3. **Para o primeiro período contratual, estima-se o custo de R\$ 99.000,00 (noventa e nove mil reais) para diárias.**

2.2.5.4. **O custo do serviço com diárias deverá ser arcado integralmente pela CONTRATADA, devendo estes custos estarem inclusos no valor total da contratação.**

2.2.5.5. O transporte entre a instalação do CONTRATANTE onde a equipe da CONTRATADA está sediada e a instalação do CONTRATANTE em que será realizado o serviço será custeado pelo CONTRATANTE somente para colaboradores que a CONTRATADA mantiver nas instalações do CONTRATANTE.

2.2.5.5.1. O deslocamento de colaboradores da CONTRATADA custeado pelo CONTRATANTE prescinde de autorização prévia de ao menos um dos fiscais do contrato.

2.2.6. Serviço em horário não ordinário

2.2.6.1. Tomando como base a média mensal de horas-extras das contratações anteriores, estima-se um consumo médio de 10,08 horas adicionais de esforço por mês em ano não eleitoral e 210 horas adicionais de esforço mensal em ano eleitoral, a serem consumidos fora do horário ordinário de prestação de serviço da contratada.

2.2.6.2. **O custo do serviço em horário não ordinário deverá ser arcado integralmente pela CONTRATADA, devendo estes custos estarem inclusos no valor total da contratação.**

2.2.6.2.1. O CONTRATANTE solicitará sob demanda a realização de serviço fora do horário regulamentar.

2.2.6.2.2. O CONTRATANTE não pagará separadamente do valor fixo mensal as horas adicionais requeridas para a prestação do serviço.

2.2.6.2.3. A demanda por serviço não ordinário poderá ser sazonal, não se distribuindo igualmente ao longo do período de execução contratual.

2.2.7. Levantamento referencial do quantitativo de profissionais

2.2.7.1. Este levantamento do quantitativo de perfis profissionais, abaixo apresentado, é **meramente referencial** e foi obtido a partir do histórico da execução dos serviços, de onde se levantou o esforço necessário à realização das atividades que deverão ser executadas pela contratada.

Ano não eleitoral	
Perfil	Quantidade
Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Sênior (CBO 3172-10)	15
Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação (CBO 1425-30)	1

Ano eleitoral - período não eleitoral	
Perfil	Quantidade
Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Sênior (CBO 3172-10)	19
Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação (CBO 1425-30)	1

Ano eleitoral - período eleitoral ⁴	
Perfil	Quantidade
Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Sênior (CBO 3172-10)	22
Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação (CBO 1425-30)	1

2.2.7.1.1. Cabe à CONTRATADA a gestão de seus recursos humanos, seleção e definição da quantidade de profissionais necessários ao atendimento do contrato.

2.3. Da especificação do serviço contratado: A CONTRATADA realizará atividades que compreendem:

⁴ O período eleitoral consiste no mês da eleição e nos 2 (dois) meses que o antecedem, totalizando 3 (três) meses (geralmente, agosto, setembro e outubro do ano eleitoral).

2.3.1. Operação de Serviço

2.3.1.1. **Gerenciamento de Console / Ponte de Operações:** Monitoramento da infraestrutura de TI, principalmente relacionado a eventos, incidentes e atividades operacionais rotineiras; este conjunto de atividades pode ser desempenhado pela função Central de Serviços de TI.

2.3.1.2. **Agendamento de rotinas automatizadas:** Agendamento de *scripts* que devem ser executados rotineiramente ou sob demanda; avaliação dos resultados das execuções, com a tomada das providências devidas, conforme os resultados obtidos.

2.3.1.3. **Cópia de segurança e restauração:** Realização de cópias de segurança (backups) sob demanda ou conforme planejamento do órgão e restauração para teste ou restauração dos ambientes em caso de incidentes.

2.3.1.4. **Gerenciamento de impressões, digitalizações e extração de dados em arquivos:** Gerenciamento do servidor de impressão; configuração das impressoras e escâneres; extração de arquivos de dados (por exemplo: CSV) de diversas fontes de dados; manutenção das permissões para impressão e obtenção dos dados; manutenção dos registros e relacionamentos entre os ativos.

2.3.2. **Gerenciamento de rede:** Compreende o suporte em campo relativo às redes de comunicação de dados; configuração de componentes de rede e seus sistemas operacionais; gerenciamento de IPs; monitoramento do tráfego de rede; configuração de rotas e balanceamento de tráfego; manutenção da segurança da rede, incluindo permissões de acesso; manutenção de registros no DNS; monitoramento de invasões e ataques; monitoramento e manutenção de links com a Internet; suporte a WANs, LANS e DMZs (atividades operacionais); manutenção dos registros e relacionamentos entre os ativos; participação na investigação e correção de problemas.

2.3.3. **Armazenamento e arquivamento:** Compreende o gerenciamento de pastas e arquivos compartilhados, grupos de usuários com permissão de acesso aos arquivos, quotas, árvore de diretórios do servidor de arquivos; participação na investigação e correção de problemas.

2.3.4. **Gerenciamento de serviços de diretórios:** Compreende a manutenção de registros nos serviços de diretório (usuários, computadores, unidades organizacionais, grupos, etc.); manutenção das permissões de acesso aos serviços de diretório e aos seus registros; participação na investigação e correção de problemas.

2.3.5. **Suporte a estações de trabalho e dispositivos móveis:** Compreende a manutenção e preparação para uso de *desktops*, *laptops*, *smartphones*, *tablets*, etc.; instalação, atualização e remoção de softwares utilitários e do sistema operacional; preparação e distribuição de imagens de disco; suporte em campo; substituição de computadores e dispositivos avariados por equipamentos em funcionamento (fornecidos pelo contratante); reconfiguração dos equipamentos; suporte a problemas de conectividade relacionados à configuração do equipamento; manutenção dos registros e relacionamentos dos equipamentos; participação na investigação e correção de problemas.

2.3.6. **Gerenciamento de Web:** Compreende a publicação de conteúdo nos portais usando recursos de CMS; esclarecimento de dúvidas e suporte aos publicadores de conteúdo; participação na investigação e correção de problemas.

2.3.7. Outras atividades operacionais (atividades dispersas): No processo de Gerenciamento de Mudança, emitir Requisições de Mudança para mudanças operacionais padronizadas e pré-aprovadas; participar, quando convidada, de reuniões do Conselho Consultivo de Mudança (CCM) ou do Conselho Consultivo de Mudança Emergencial (CCME); implementar mudanças, conforme orientação do gerenciamento de mudanças; fazer backup de ativos, conforme indicado pelo gerenciamento de mudanças; auxiliar nas atividades de movimentação de ativos físicos; ajudar a definir e manter modelos de mudança; receber cronogramas de mudança e garantir que toda a equipe esteja ciente e preparada para todas as mudanças relevantes; coordenar esforços com atividades de projeto, bem como as seguintes atividades:

2.3.7.1. No Gerenciamento de Liberação e Implantação, realizar atividades de implantação de novos ativos ou de mudanças em ativos existentes; participar, quando convidada, do planejamento de grandes liberações, para aconselhar sobre questões da operação de serviço; entregar fisicamente os itens de configuração necessários à liberação e garantir que sejam devolvidos; participar de atividades para recuperação do ambiente quando a liberação ou implantação é malsucedida.

2.3.7.2. No processo de Gerenciamento da Configuração e de Ativos de Serviço, relatar discrepâncias entre os itens de configuração existentes e seus respectivos registros no banco de dados de configuração; realizar correções necessárias para sanar as discrepâncias entre os itens de configuração e seus respectivos registros; identificar e etiquetar itens de configuração; apoiar a realização de auditorias nos itens de configuração existentes.

2.3.7.3. No processo de Gerenciamento da Capacidade, monitoramento de desempenho e capacidade; tratamento de incidentes de capacidade e desempenho.

2.3.7.4. No processo de Gerenciamento de Demanda, demanda, neste caso, é um conceito relacionado ao aumento ou redução da procura pelos serviços de TI; participar do planejamento para reagendamento da entrega de serviços para horários com menor sobrecarga; distribuição de tarefas entre as equipes (balanceamento de carga de trabalho).

2.3.7.5. No processo de Gerenciamento de Disponibilidade, atividades de manutenção preventiva nos ativos; monitoramento dos ativos.

2.3.7.6. No processo de Gerenciamento de Conhecimento, criação, revisão, manutenção, testes e distribuição de artigos de conhecimento necessários à prestação dos serviços.

2.3.7.7. No processo de Gerenciamento de Continuidade dos Serviços de TI, participação nos testes dos planos de continuidade; participação nas simulações; participação na restauração dos serviços; participação nas comunicações (principalmente, por meio da Central de Serviços de TI).

2.3.7.8. No processo de Gerenciamento de Segurança da Informação, verificação de logs; monitoramento; tratamento de incidentes de segurança.

2.3.7.9. No processo de Gerenciamento de Nível de Serviço, monitoramento dos níveis de serviço, em conjunto com as equipes do quadro de TI do órgão.

2.4. Da organização dos serviços: Visando garantir a correta estruturação para os serviços de forma aderente às melhores práticas de mercado, todos os serviços inerentes à esta contratação deverão ser organizados e estruturados baseados nas funções, processos e papéis operacionais conforme descrito abaixo:

2.4.1. **Central de Serviço** : A Central de Serviços é o único ponto de contato do usuário quando existe uma falha no serviço, para requisições de serviço ou para algumas categorias de requisições de mudanças. Ela será organizada conforme descrito abaixo:

2.4.1.1. **1º NÍVEL DE ATENDIMENTO (desempenhado principalmente pela CONTRATADA)**: Neste nível, os chamados são recepcionados e é realizado um diagnóstico inicial que servirá para classificação (ou reclassificação), priorização e resolução, caso o chamado seja de baixa complexidade. Ainda, caso existam roteiros suportados em artigos de conhecimento, este nível poderá realizar outros tipos de atividades, independentemente de sua complexidade. O 1º Nível de Atendimento não exerce suas atividades em campo.

2.4.1.2. **2º NÍVEL DE ATENDIMENTO (desempenhado pela CONTRATADA e, excepcionalmente, pelo CONTRATANTE)**: Sempre que o 1º Nível de Atendimento não conseguir resolver, ou se especificado em roteiro disponível da base de conhecimento, os chamados devem ser escalados para este nível. Também, quando é requerido o atendimento em campo de um chamado, este nível é responsável pela sua realização. Excepcionalmente, quando previsto em roteiro ou por decisão discricionária da SECTI, este nível poderá ser exercido pelo quadro próprio de TI do CONTRATANTE.

2.4.1.3. **3º NÍVEL DE ATENDIMENTO (desempenhado exclusivamente pelo CONTRATANTE e, excepcionalmente, por outros fornecedores)**: Os chamados serão escalados a este nível quando o roteiro de atendimento assim determinar ou sempre que o 2º Nível de Atendimento se declarar incapaz de alcançar uma solução. Este nível é composto por especialistas e atua na retaguarda. O 3º Nível de Atendimento será exercido pelas equipes do quadro técnico próprio do CONTRATANTE ou, excepcionalmente, por outros fornecedores, a serem escalados pelas equipes do quadro próprio do CONTRATANTE.

2.4.2. **Gerenciamento Técnico (desempenhado pelo CONTRATANTE e pela CONTRATADA)**: O Gerenciamento Técnico agrega as habilidades técnicas específicas e recursos necessários para a Operação de Serviço, além de participar de atividades operacionais de teste, entrega e melhoramento de serviços. Suas atividades são compostas por: participar na resolução de incidentes; receber os incidentes por meio de escalonamento funcional e realizar o suporte de segundo nível; também deverá se envolver na manutenção de categorias e na definição dos procedimentos de escalonamento que são executados no gerenciamento de incidentes. Auxiliar na definição das categorias de incidentes e requisições de serviço; participar na resolução de problemas; fornecer os recursos que contribuam para a execução do processo de gerenciamento de problemas; fornecer experiência e conhecimento técnico que são usados para diagnosticar e resolver problemas. Apoiar o gerenciamento de problemas na validação e manutenção das bases de conhecimento; manter os registros no sistema dos itens de configuração, em cooperação com o gerenciamento de aplicativos, para garantir que os atributos e os relacionamentos entre os itens se mantenham corretos; auxiliar na identificação das oportunidades de melhoria; assegurar, em conjunto com as equipes internas, que todo o sistema e documentação operacional sejam atualizados e utilizados de maneira adequada (incluindo os manuais).

2.4.3. **Gerenciamento de Operações de TI (desempenhado pelo CONTRATANTE e pela CONTRATADA)**: O Gerenciamento de Operações de TI é responsável por executar as atividades cotidianas necessárias ao gerenciamento das operações de serviço. Geralmente é subdividida em Controle de Operações e Gerenciamento das Instalações. Neste Tribunal, esta função está sobreposta ao Gerenciamento Técnico e ao Gerenciamento de Aplicativos.

2.4.4. Gerenciamento de Aplicativos (desempenhado pelo CONTRATANTE e pela CONTRATADA): O Gerenciamento de Aplicativos suporta e mantém operacionais os aplicativos (sistemas informatizados, softwares utilitários, suítes de escritório, etc.), além de participar em atividades operacionais relacionadas a testes e implantação de aplicativos. A CONTRATADA não atuará no desenvolvimento de novos aplicativos ou na manutenção de aplicativos existentes. A função de Gerenciamento de Aplicativos é realizada por qualquer departamento, grupo ou equipe envolvida no gerenciamento e suporte a sistemas. O Gerenciamento de Aplicativos também contribui para o projeto, teste e aprimoramento de aplicativos que fazem parte dos serviços de TI. As atividades de gerenciamento de aplicativos são realizadas em todos os aplicativos, independentemente da forma que sejam adquiridos (comprados, alugados, cedidos por outros órgãos ou desenvolvidos internamente, etc.). São exemplos de aplicativos (sistemas) cobertos pelo Gerenciamento de Aplicativos: Sistemas Orçamentários e Financeiros; Plataformas de Mensageria e Colaboração; Sistemas de Gestão de Pessoas; Sistemas Eleitorais e Judiciais; Sistemas de atendimento de chamados e de gestão de processos; Suítes de escritório; Editoração eletrônica; Edição de vídeo, fotos e sons; Portais Web; e outros sistemas especialistas. As atividades relacionadas a função Gerenciamento de Aplicativo a serem desempenhadas pela CONTRATADA são: Operar os sistemas; Executar testes de funcionalidade, desempenho e capacidade, conforme orientação e supervisão das equipes internas; Auxiliar na definição de categorias de incidentes e requisições de serviço; Fornecer recursos para apoiar o gerenciamento de problemas na validação e manutenção da base de dados de erros conhecidos, junto com as equipes de administração e desenvolvimento de sistemas; Manter atualizados os registros dos itens de configuração; e Suportar os sistemas em segundo nível.

2.5. Horário de prestação dos serviços: A CONTRATADA deverá prestar seus serviços nos horários descritos nas tabelas abaixo (serviços em horário ordinário):

Horário de execução dos serviços em período não eleitoral							
ITENS DE CONSUMO	PERÍODOS						
	SEG	TER	QUA	QUI	SEX	SÁB	DOM
Operação de Serviço							
Atendimento ao usuário - recepção de chamados por telefone, distribuição e resolução de chamados em primeiro e segundo níveis	10:00 – 19:00					-	-
Atendimento ao usuário - resolução de chamados escalados para especialistas (equipe interna)	12:00 – 18:00					-	-
Transição de Serviço							
Implantação de componentes e ativos de serviço que requeiram indisponibilidade dos	08:00 – 12:00 / 18:00 – 22:00					08:00 – 20:00	

serviços			
Implantação de componentes e ativos de serviço que não requeiram indisponibilidade dos serviços	10:00 – 18:00	-	-
Implantação emergencial de componentes e ativos de serviço	24 horas		

Horário de execução dos serviços em período eleitoral							
ITENS DE CONSUMO	PERÍODOS						
	SEG	TER	QUA	QUI	SEX	SÁB	DOM
Operação de Serviço							
Atendimento ao usuário - recepção de chamados por telefone, distribuição e resolução de chamados em primeiro e segundo níveis	09:00 – 20:00					13:00 – 17:00	
Atendimento ao usuário - resolução de chamados escalados para especialistas (equipe interna)	12:00 – 20:00					13:00 – 17:00	
Transição de Serviço							
Implantação de componentes e ativos de serviço que requeiram indisponibilidade dos serviços	07:00 – 09:00 / 20:00 – 23:00					08:00 – 13:00	
Implantação de componentes e ativos de serviço que não requeiram indisponibilidade dos serviços	09:00 – 20:00					13:00 – 17:00	
Implantação emergencial de componentes e ativos de serviço	24 horas						

Horário de execução dos serviços nas vésperas e nos dias de votação, no dia de final de prazo de alistamento e no final do prazo de registro de candidaturas		
ITENS DE CONSUMO	PERÍODOS	
	VÉSPERA	DIA DE VOTAÇÃO
Operação de Serviço		
Atendimento ao usuário - recepção de chamados por telefone, distribuição e resolução de chamados em primeiro e segundo níveis	06:00 – 24:00	
Atendimento ao usuário - resolução de chamados escalados para especialistas (equipe interna)	06:00 – 24:00	
Transição de Serviço		
Implantação de componentes e ativos de serviço que requeiram indisponibilidade dos serviços	-	-
Implantação de componentes e ativos de serviço que não requeiram indisponibilidade dos serviços	-	-
Implantação emergencial de componentes e ativos de serviço	24 horas	

2.5.1. Serão consideradas emergenciais as implantações necessárias para a recuperação do ambiente de produção.

2.5.2. Em períodos eleitorais ou sob demanda, os horários poderão ser ampliados inclusive para finais de semana e feriados.

2.5.3. Deverá ser considerado o calendário de dias úteis do Tribunal Regional Eleitoral do Paraná.

2.5.4. O período eleitoral compreende o mês das eleições e os dois meses que o antecedem.

2.6. Da execução dos serviços: Os chamados e as tarefas abertas pelo CONTRATANTE no SGSTI do CONTRATANTE, por meio de seus usuários, equipe técnica e de gestão, para execução pela CONTRATADA, equivalem a Ordens de Serviço. No caso de indisponibilidade do SGSTI, as solicitações poderão ser feitas por outro meio eletrônico ou em papel.

2.6.1. Resolução de chamados: Chamados podem ser Incidentes ou Requisições de Serviço (RdS) criados pelos usuários, pelos sistemas de monitoramento de eventos, por fornecedores ou pela própria equipe técnica.

2.6.1.1. Os técnicos de primeiro nível da Central de Serviços que compõem parte da equipe da CONTRATADA, farão o registro do chamado recebido por telefone ou outros meios distintos do portal de atendimento no SGSTI.

2.6.1.1.1. Será realizada uma validação para garantir que o chamado está no escopo de atendimento da Central de Serviços de TI e se possui todas as informações necessárias ao seu atendimento.

2.6.1.1.2. Caso necessário, a equipe da CONTRATADA deverá entrar em contato com a pessoa que abriu o chamado para esclarecimentos.

2.6.1.1.3. Caso esteja previsto no modelo de atendimento, a critério do CONTRATANTE, o chamado poderá ser recepcionado diretamente por equipes do CONTRATANTE.

2.6.1.2. A equipe da CONTRATADA deverá verificar se o chamado está categorizado corretamente e, não estando, categorizá-lo.

2.6.1.3. A prioridade de um chamado é pré-definida pela categoria, podendo as equipes da CONTRATADA ou as equipes do CONTRATANTE aumentá-la, conforme avaliação de impacto e urgência.

2.6.1.4. As categorias dos chamados podem possuir modelos de atendimento, descritos em artigos de conhecimento ou mapeados no sistema, que deverão ser usados para orientar seu atendimento.

2.6.1.5. Caso esteja previsto no modelo de atendimento ou na inexistência de um modelo de atendimento e se for constatada a impossibilidade de resolução do chamado, as equipes da CONTRATADA, poderão realizar a escalada funcional para que o atendimento se dê parcialmente ou totalmente pelas equipes do CONTRATANTE.

2.6.1.5.1. A escalada às equipes do CONTRATANTE, caso não haja modelo de atendimento que estabeleça essa escalada, exigirá uma justificativa.

2.6.1.5.1.1. A equipe do CONTRATANTE deverá avaliar a justificativa e, caso não a considere procedente, poderá recusar o atendimento do chamado, retornando o atendimento para equipe da CONTRATADA.

2.6.1.5.2. As escaladas, análises e eventuais recusas não interrompem ou suspendem os prazos para atendimento do chamado.

2.6.1.6. Um chamado será considerado resolvido apenas quando as equipes da CONTRATADA ou do CONTRATANTE atenderem a requisição nele contida ou solucionarem o incidente nele descrito.

2.6.1.6.1. Também será considerado resolvido o chamado não solucionado por não pertencer ao escopo de atuação da área de TI do CONTRATANTE ou por ser considerado insolúvel.

2.6.1.6.2. A resolução de um chamado suspenderá os prazos para seu atendimento.

2.6.1.7. Após a resolução do chamado, o solicitante deverá verificar se a solução apresentada atende suas necessidades, podendo reabri-lo se não for esse o caso.

2.6.1.7.1. Caso o solicitante não realize a reabertura do chamado em um prazo de 3 (três) dias a contar da resolução, o SGSTI fechará o chamado automaticamente, considerando-o tacitamente aceito pelo solicitante.

2.6.1.7.2. A reabertura de um chamado restabelecerá o prazo para seu atendimento ao ponto em que foi suspenso.

2.6.1.8. O fechamento de um chamado é definitivo, não podendo mais ocorrer sua reabertura e nem a alteração dos registros de atendimento nele contidos.

2.6.2. **Atividades operacionais dispersas:** São atividades planejadas relacionadas à operação de serviço de TI dispersas em processos em diferentes estágios do ciclo de vida do serviço, conforme descrito no item 2.3.7.

2.6.2.1. As atividades operacionais dispersas serão controladas pelo indicador de aferição de atividades planejadas.

2.6.2.2. As atividades operacionais dispersas serão aferidas e controladas pelo prazo planejado e acordado entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA para execução de cada atividade.

2.6.2.3. O CONTRATANTE solicitará atividades operacionais dispersas por meio do SGSTI, utilizando tarefas desassociadas de chamados.

2.6.2.4. A solicitação desse tipo de atividade deverá ser registrada com, no mínimo, 24 (vinte e quatro) horas de antecedência de sua realização, exceto quando se tratar de mudança emergencial.

2.6.2.4.1. Atividades operacionais dispersas relacionadas a mudanças emergenciais poderão ser solicitadas a qualquer tempo.

2.6.2.4.2. A CONTRATADA não poderá recusar a execução de atividades operacionais dispersas solicitadas no prazo, sendo facultada a ela a realização de tarefas operacionais dispersas com solicitação extemporânea.

2.6.2.4.3. A CONTRATADA deverá comunicar a recusa de atividades operacionais dispersas solicitadas extemporaneamente ao fiscal técnico do contrato.

2.6.3. **Serviço em horários não ordinários:** Serviço em horários não ordinários são os serviços realizados fora do horário de prestação dos serviços definido no item 2.6.5.

2.6.3.1. Os serviços em horários não ordinários deverão ser solicitados pelo CONTRATANTE à CONTRATADA por escrito, admitindo-se a comunicação por meios eletrônicos.

2.6.3.2. As solicitações à CONTRATADA de serviço em horário não ordinário deverão ser realizadas com, no mínimo, 24 (vinte e quatro) horas de antecedência à realização do mesmo.

2.6.3.2.1. Nas vésperas e dias de votação, véspera e dia do fim do prazo do cadastramento eleitoral, véspera e dia do fim do prazo de registro de candidaturas, o CONTRATANTE poderá solicitar serviço em horário não ordinário à CONTRATADA com até ½ (meia) hora de antecedência à realização do mesmo.

2.6.3.3. A CONTRATADA não poderá negar a realização de serviços em horários não ordinários solicitados dentro do prazo, sendo facultada a ela o atendimento de pedidos extemporâneos de serviço em horário não ordinário.

2.6.3.4. A contagem de tempo para atingimento das metas de nível de serviço será suspensa durante a realização de serviço em horário não ordinário.

2.7. Organização dos recursos para execução dos serviços

2.7.1. **Recursos humanos:** O CONTRATANTE demandará e fiscalizará a entrega dos serviços contratados segundo os critérios, padrões e métricas estabelecidos neste Termo de Referência, ficando ao encargo da CONTRATADA a gestão dos profissionais necessários à execução contratual.

2.7.1.1. A CONTRATADA deverá disponibilizar quantidade suficiente de profissionais para prestação dos serviços de forma a não incorrer em descumprimento das metas de nível de serviço contratadas.

2.7.1.2. O CONTRATANTE não fará o controle ou gestão dos colaboradores da CONTRATADA, mesmo quando em suas instalações, principalmente no que se refere a quantidade de funcionários, assiduidade, horário e registro de ponto, sendo essas atribuições exclusivas da CONTRATADA.

2.7.1.3. A CONTRATADA deverá designar uma Equipe de Gestão e Execução Contratual, responsável pela gestão e realização das suas atividades frente ao serviço prestado, composta por:

2.7.1.3.1. Um PREPOSTO e um substituto, que deverão assumir, pessoal e diretamente, a gestão administrativa do contrato.

2.7.1.3.1.1. O preposto e seu substituto serão responsáveis por acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutores principais junto ao CONTRATANTE, incumbidos de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual.

2.7.1.3.1.2. O preposto ou seu substituto deverão estar disponíveis nas dependências do CONTRATANTE sempre que necessário ou requisitados, nos dias úteis, no horário comercial, e acessíveis por contato telefônico em qualquer outro horário, inclusive em feriados e finais de semana.

2.7.1.3.1.3. O preposto ou seu substituto deverão informar ao CONTRATANTE quaisquer problemas que possam repercutir na continuidade dos serviços ou dos negócios da CONTRATANTE.

2.7.1.3.2. Um GERENTE DE SUPORTE TÉCNICO, com certificação ITIL® 2011 Foundation, ITIL® 4 Foundation ou superior, responsável pela execução e coordenação dos serviços e pelo gerenciamento dos recursos da CONTRATADA disponibilizados a serviço do CONTRATANTE.

2.7.1.3.2.1. O GERENTE DE SUPORTE TÉCNICO coordenará as equipes da CONTRATADA responsáveis pelo serviço, oferecendo suporte e garantindo que o atendimento seja realizado de forma satisfatória e eficaz. Deve acompanhar e monitorar a qualidade dos serviços.

2.7.1.3.2.2. O GERENTE DE SUPORTE TÉCNICO poderá acumular a função de preposto.

2.7.1.3.3. PROFISSIONAIS TÉCNICOS, responsáveis por executar as atividades esperadas e descritas neste Termo de Referência.

2.7.1.4. Descrição dos requisitos de experiência profissional, formação acadêmica e certificação do Perfil: Os profissionais **alocados** pela CONTRATADA para atuarem no contrato deverão possuir minimamente:

- a) curso médio ou pós-médio técnico na área de tecnologia da informação ou eletrônica;
- b) **ou** ensino médio com capacitação adicional de, no mínimo, 120 (cento e vinte) horas de cursos na área de tecnologia da informação ou eletrônica ou comprovação de seis meses de experiência de trabalho como técnico em operação e monitoração de computadores;

2.7.1.4.1. Serão admitidas horas de disciplinas de cursos de nível superior na área de tecnologia da informação ou eletrônica.

2.7.1.5. A CONTRATADA deverá demonstrar documentalmente que os profissionais que atuarem no contrato deverão estar devidamente registrados em Carteira de Trabalho e Previdência Social (CTPS) com CBO⁵ compatível ou superior aos serviços realizados para o CONTRATANTE;

2.7.1.5.1.1. A demonstração documental de compatibilidade não se aplica ao preposto, desde de que ele não atue realizando serviços técnicos;

2.7.1.6. A CONTRATADA deverá entregar ao Fiscal Administrativo do Contrato os documentos de comprovação em, no máximo, 5 dias úteis após o início efetivo da atuação do profissional no contrato.

2.7.1.6.1. Sendo constatada pelo CONTRATANTE a incompatibilidade do registro ou do vencimento, a CONTRATADA será notificada para que efetue a regularização em dez dias úteis, após o qual será emitida uma advertência por descumprimento contratual.

2.7.1.6.2. Não é necessária a reapresentação da documentação de profissional que já atuou no contrato e que teve sua documentação aprovada anteriormente.

⁵ Classificação Brasileira de Ocupações

2.7.1.6.3. Caso, após a entrega da documentação, seja percebida alguma irregularidade, a CONTRATADA deverá substituir o profissional e apresentar a documentação do substituto a tempo de não impactar o início planejado do serviço.

2.7.1.6.4. Excepcionalmente, durante a execução do Plano de Transição Contratual, a CONTRATADA terá como prazo para apresentação dos documentos o período de vigência deste plano;

2.7.1.7. A CONTRATADA deverá assegurar as seguintes competências básicas, aos seus profissionais a serviço do contrato:

- a) Boa dicção;
- b) Habilidade de interpretação de textos em língua portuguesa;
- c) Habilidade de redação em língua portuguesa;
- d) Noções básicas que permitam a interpretação de textos em inglês técnico;
- e) Conhecimento em redes de computadores;
- f) Conhecimento em configuração e instalação de equipamentos e aplicativos;
- g) Conhecimento em manutenção de sistemas operacionais e ferramentas de escritório;
- h) Disciplina, presteza, cordialidade, assiduidade e pontualidade.

2.7.1.8. A CONTRATADA deverá possuir uma equipe de primeiro nível e uma ou mais equipes de segundo nível.

2.7.1.9. A CONTRATADA definirá a quantidade de profissionais em cada uma das equipes, visando a garantia de atendimento dos níveis de serviço contratados.

2.7.1.9.1. Sempre que julgar conveniente, a CONTRATADA poderá remanejar seus profissionais entre as equipes, inclusive entre a equipe de primeiro e as de segundo nível.

2.7.1.10. Está facultado à CONTRATADA manter equipes distribuídas pelo Estado do Paraná, conforme organização que melhor lhe convier.

2.7.1.10.1. O CONTRATANTE solicitará sob demanda a prestação de serviços fora do Município de Curitiba.

2.7.1.11. A CONTRATADA deverá manter seus colaboradores devidamente identificados por crachás, sempre que estejam a serviço nas dependências do CONTRATANTE.

2.7.1.12. Para assegurar a segurança institucional, principalmente a Política de Segurança da Informação do CONTRATANTE, e a rastreabilidade das informações, a CONTRATADA deverá informar com antecedência quais são seus colaboradores a serviço do contrato.

2.7.1.13. A CONTRATADA deverá manter suas equipes devidamente qualificadas, treinadas e atualizadas para atender às necessidades do contrato.

2.7.2. Recursos relativos à comunicação de dados e voz, equipamentos, sistemas, instalações e transporte

2.7.2.1. A CONTRATANTE disponibilizará suas instalações para a prestação dos serviços.

2.7.2.2. Caso a CONTRATADA opte por manter suas equipes em instalações oferecidas pelo CONTRATANTE, este será responsável pela disponibilização do ambiente de trabalho, incluindo o mobiliário, licenças de uso dos sistemas, computadores, eletricidade, comunicação de dados e voz, limpeza e segurança predial.

2.7.2.2.1. A obrigação do CONTRATANTE em fornecer instalações, computadores e mobiliário fica limitada para um máximo de 25 (vinte e cinco) colaboradores da CONTRATADA.

2.7.2.3. A opção da CONTRATADA por manter suas equipes em suas próprias instalações desobriga o CONTRATANTE do fornecimento ou ressarcimento de despesas relativas ao licenciamento de software (inclusive do *Cherwell Service Management* ou equivalente), computadores, eletricidade, segurança predial, limpeza, transporte, mobiliário e comunicação de dados e voz, incluindo entre a CONTRATADA e o CONTRATANTE, tornando a CONTRATADA responsável pelo fornecimento desses recursos, arcando com todos os custos de instalação e manutenção dos mesmos.

2.7.2.3.1. A comunicação de dados e voz entre o CONTRATANTE e as equipes da CONTRATADA para a realização dos serviços deverá ser realizada por canais dedicados, seguros e criptografados.

2.7.2.3.2. Antes do início da execução do contrato, a CONTRATADA deverá entrar em contato com a área de redes e com a área de tecnologia de comunicação do CONTRATANTE para implantação dos canais de comunicação entre as partes.

2.7.2.3.3. Os recursos fornecidos pela CONTRATADA deverão ser em quantidade e com desempenho suficiente para a execução dos serviços com os níveis de qualidade contratados.

2.8. Instrumento de Medição de Resultado (IMR)

2.8.1. A verificação da qualidade da prestação do serviço será realizada com base no IMR (Instrumento de Medição de Resultados), descrito no Anexo V.

2.8.2. Ocorrerá a glosa no pagamento devido à CONTRATADA, sem prejuízo das sanções cabíveis, quando esta não atingir as metas de nível de serviço estabelecidas nos indicadores elencados no IMR.

2.8.3. Para aferição dos resultados da CONTRATADA, não serão considerados os chamados escalados e aceitos pelo 3º nível da Central de Serviços (equipes do quadro próprio do CONTRATANTE).

2.9. Transferência de conhecimento

2.9.1. Transferência de conhecimento é o processo contínuo de aprimoramento da inteligência coletiva organizacional. Todo conhecimento adquirido pelos colaboradores da CONTRATADA durante a execução do contrato deverá ser transmitido às equipes do CONTRATANTE de modo a permitir futuramente que essas equipes possam se utilizar desse conhecimento autonomamente para resolução de problemas similares. Isso não se confunde com a obrigação da CONTRATADA prover atualização tecnológica aos seus colaboradores.

2.9.1.1. Todos os processos, modelos e procedimentos adotados pela CONTRATADA para realização dos serviços contratados deverão ser documentados em base de conhecimento disponibilizado pelo CONTRATANTE e tornar-se-ão de sua propriedade.

2.9.2. A CONTRATADA será responsável por disponibilizar as condições para a transferência de conhecimento, sendo obrigação do CONTRATANTE demandar o repasse.

2.10. Plano de Transição Contratual

2.10.1. Os primeiros 90 (noventa) dias após o início da execução dos serviços corresponde ao Período de Transição Contratual.

2.10.2. Durante o Período de Transição Contratual, o CONTRATANTE fará o repasse das informações, atividades, processos e procedimentos necessários para que a CONTRATADA se torne apta a executar seus serviços plenamente.

2.10.3. É obrigação da CONTRATADA, durante o Período de Transição Contratual:

2.10.3.1. Conhecer, analisar e entender o ambiente computacional, os procedimentos, as diretrizes, as políticas – principalmente de Segurança da Informação –, as normas, os planos, os programas e tudo mais que impacte na execução contratual;

2.10.3.2. Conhecer e se adaptar os modelos de atendimento existentes;

2.10.3.3. Propor adequações que visem melhorar a prestação dos serviços;

2.10.3.4. Indicar seu PREPOSTO e substituto até o 5º dia útil após o início da vigência do contrato;

2.10.3.5. Indicar o GERENTE DE SUPORTE TÉCNICO até o quinto dia útil após o início da vigência do contrato;

2.10.3.6. Apresentar a equipe de operação devidamente capacitada;

2.10.3.6.1. Excepcionalmente, a CONTRATADA terá o período da Transição Contratual para realizar as comprovações relacionadas aos recursos humanos da contratada apresentados ao CONTRATANTE durante a Transição Contratual;

2.10.3.7. Ambientar-se e tornar-se apta a operar o *Cherwell Service Management* (ou SGSTI em uso no CONTRATANTE), que será usado principalmente no gerenciamento de incidente, cumprimento de requisição, gerenciamento de mudança, de liberação e implantação, de problema e de projetos de TI;

2.10.3.8. Implantar e habilitar os níveis de suporte da Central de Serviços, em conformidade com este Termo de Referência;

2.10.3.9. Definir as rotinas de serviços e outras atividades necessárias à execução do objeto;

2.10.3.10. Conhecer todos os artigos de conhecimento existentes;

2.10.4. Durante a Transição Contratual, a CONTRATADA deverá manter uma equipe com capacidade suficiente para executar todas as atividades contratadas, principalmente as de central de serviços.

2.10.5. A CONTRATADA deverá possuir em seus quadros, atuando na Transição Contratual desde o seu início, ao menos um profissional certificado em ITIL® 4 Foundation ou superior ou mais recente, visto que os processos de trabalho do CONTRATANTE utilizam-se dessa biblioteca de boas práticas.

2.10.5.1. A CONTRATADA encaminhará ao fiscal administrativo do contrato a indicação do profissional e a documentação comprobatória da sua certificação no dia da assinatura do contrato.

2.10.6. Ao final do período de Transição Contratual, a CONTRATADA deverá estar executando plenamente os serviços contratados.

2.10.7. Por se tratar de um período de adaptação e estabilização da execução dos serviços da CONTRATADA, durante o período de Transição Contratual o atingimento das metas de nível de serviço será aferido, porém não serão impostas glosas relativas ao seu descumprimento.

3. DAS OBRIGAÇÕES DAS PARTES

3.1. Reunião inicial

3.1.1. Ao iniciar a execução do contrato, o Gestor do Contrato deverá convocar uma reunião, com participação obrigatória dos fiscais do contrato e do representante da CONTRATADA, para entrega da documentação inicial do contrato e para o saneamento de dúvidas de ambas as partes acerca do contrato.

3.1.2. Na reunião inicial, a CONTRATADA deverá apresentar seu preposto; entregar documentação inicial prevista no edital; esclarecer eventuais dúvidas relativas às questões operacionais, administrativas e de gestão do contrato com os fiscais, gestor do contrato e com os demais interessados.

3.1.3. Cabe ao CONTRATANTE, na reunião inicial, repassar conhecimentos necessários à execução dos serviços ou ao fornecimento de bens, por meio dos fiscais, do Gestor do Contrato e dos demais interessados.

3.2. Da habilitação de acesso aos colaboradores da contratada

3.2.1. A CONTRATADA deverá solicitar a habilitação dos seus colaboradores que atuarão na execução do contrato com, no mínimo, 48 (quarenta e oito) horas úteis de antecedência do início das atividades deles, para habilitação nos sistemas e concessão de acesso físico às instalações do CONTRATANTE, que emitirá os crachás de identificação obrigatórios para acesso às suas instalações.

3.2.2. Para habilitação do colaborador, a CONTRATADA deverá fornecer ao Gestor do Contrato:

- a) Documento oficial digitalizado de identificação do colaborador com foto, contendo número do CPF;
- b) Número do título de eleitor (inscrição eleitoral);
- c) Foto do colaborador, com as seguintes características: possuir o formato 3x4, ser recente (registrada há no máximo 6 meses) e tirada de frente contra um fundo branco e com iluminação uniforme; o rosto e os ombros do colaborador devem estar enquadrados e centralizados; os olhos devem estar abertos, visíveis e direcionados para câmera; o rosto da pessoa fotografada deve cobrir entre 70 a 80% da foto, desde o queixo até a testa; reflexos e olhos vermelhos não são permitidos; o fotografado deve apresentar fisionomia neutra ou com um sorriso discreto, desde que em ambos os casos mantenha os lábios fechados, sem franzir o rosto; o uso de óculos é permitido somente quando sua não utilização cause algum constrangimento, desde que os olhos estejam totalmente visíveis e a armação não seja grande, grossa, chamativa ou cobrir

os olhos do fotografado, mesmo que parcialmente; não é permitido o uso de maquiagem carregada bem como de itens de chapelaria ou cobertura na cabeça, exceto se utilizados por motivos religiosos, mas ainda assim não podem impedir a visualização perfeita do rosto do fotografado.

- d) Termo de Sigilo e Responsabilidade (Anexo IV) assinado pelo colaborador, preferencialmente em formato digital compatível com ICP-Brasil, ou por meio da assinatura digital do Gov.br.

3.3. Da desabilitação de acesso dos colaboradores da contratada

3.3.1. A CONTRATADA deverá comunicar imediatamente ao CONTRATANTE sempre que um colaborador seu não estiver mais apto a atuar no contrato, seja por remanejamento interno ou desligamento dos quadros da CONTRATADA.

3.3.2. A solicitação de desabilitação do colaborador deverá ser entregue ao Gestor do Contrato acompanhada de uma justificativa, que pode ser: desligamento dos quadros da CONTRATADA (neste caso, deverá ser informado se o desligamento se deu por pedido de demissão ou se foi demissão por justa causa ou sem justa causa); por remanejamento interno; ou por outro motivo (que deverá estar descrito na justificativa).

3.4. Propriedade, sigilo e segurança das informações

3.4.1. A CONTRATADA deverá manter sigilo, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, sobre todo e qualquer assunto de interesse do CONTRATANTE ou de terceiros de que tomar conhecimento em razão da execução dos serviços descritos neste Termo de Referência.

3.4.2. A CONTRATADA deverá exigir formalmente de seus empregados compromisso de atendimento aos regulamentos de propriedade, sigilo, confidencialidade, segurança das informações e de disciplina funcional que venha a ter conhecimento no exercício de suas atribuições, antes de autorizá-los a ingressar na execução dos serviços contratados.

3.4.3. A CONTRATADA deve promover o afastamento imediato, após o recebimento da notificação, de qualquer dos seus recursos profissionais que, comprovadamente, coloquem em risco as condições de preservação da propriedade, do sigilo e segurança das informações a que tiver acesso.

3.4.4. É vedado à CONTRATADA veicular publicidade acerca dos serviços contratados, sem prévia autorização, por escrito, do CONTRATANTE.

3.4.5. A CONTRATADA deve manter em caráter confidencial, mesmo após o término do prazo de vigência ou rescisão do contrato, todos os dados e informações que teve acesso durante a execução contratual.

3.4.6. O conteúdo das informações transitadas dentro do ambiente da Justiça Eleitoral não é de responsabilidade da CONTRATADA, no que diz respeito à propriedade das informações transmitidas, mas, caberá à CONTRATADA zelar pela sua preservação.

3.4.7. É vedado à CONTRATADA efetuar, sob qualquer motivação ou pretexto, a transferência de responsabilidades para outras entidades, sejam fabricantes, técnicos, subempreiteiros etc., sem a anuência expressa e por escrito do CONTRATANTE.

3.4.8. A CONTRATADA reconhece o direito patrimonial e a propriedade intelectual do CONTRATANTE, em caráter definitivo, sobre as informações registradas e resultados produzidos em consequência desta licitação, entendendo-se por resultados quaisquer estudos, relatórios,

descrições técnicas, protótipos, dados, esquemas, plantas, desenhos, diagramas, páginas na Intranet e Internet e documentação didática em papel ou em mídia eletrônica que foram objeto de remuneração própria e específica para este fim, assim, como o CONTRATANTE reconhece os mesmos direitos da CONTRATADA sobre os resultados e artefatos que tratam da otimização, racionalização, aumento de produtividade nos métodos e processos de execução e que não foram objeto de remuneração da CONTRATANTE.

3.4.9. A CONTRATADA, deverá apresentar, em até 05 (cinco) dias úteis contados da assinatura do contrato, Termo de Sigilo e Responsabilidade (Anexo IV), conforme item 10.2 do edital, para que possam atuar na execução contratual.

3.5. Transição dos serviços ao término do contrato

3.5.1. Nos dois meses que antecedem o encerramento do contrato, iniciam-se os procedimentos de transição para um possível novo contrato.

3.5.2. A CONTRATADA deve promover transição contratual e repassar para o CONTRATANTE e/ou para outra empresa por ele indicada todos os dados, documentação e conhecimento adquiridos durante a execução do contrato.

3.5.3. A transição contratual e repasse de conhecimento deve ser precedida de apresentação, pela contratada, de planejamento das atividades de transição e plano instrucional do repasse de conhecimento, no qual deverão ser observados no mínimo:

- a) A manutenção dos recursos materiais e humanos necessários à continuidade do negócio;
- b) A entrega de versões finais dos produtos e da documentação;
- c) A devolução de recursos;
- d) A revogação de perfis de acesso;
- e) A eliminação de caixas postais; e
- f) Outras que se apliquem.

3.6. Sustentabilidade ambiental

3.6.1. A Contratada deverá contribuir para a promoção do desenvolvimento nacional sustentável no cumprimento de diretrizes e critérios de sustentabilidade ambiental, de acordo com o art. 225 da Constituição Federal/88 e em conformidade com o art. 3º da Lei no 8.666/93, considerando ainda:

3.6.1.1. Fazer uso racional de água, adotando medidas para evitar o desperdício de água tratada e mantendo critérios especiais e privilegiados para aquisição e uso de equipamentos e complementos que promovam a redução do consumo tanto de água quanto de energia;

3.6.1.2. Orientar seus empregados para colaborar de forma efetiva no desenvolvimento das atividades do programa de separação de resíduos sólidos, e resíduos recicláveis descartados, em recipientes para coleta seletiva nas cores internacionalmente identificadas, de acordo com a Lei nº 12.305/10;

3.6.1.3. **Realizar programas internos de treinamentos específicos de seus empregados**, quanto às noções e práticas de sustentabilidade ambiental e eficiência energética (economia de água, energia elétrica, copo descartável, papel toalha, papel para impressão, uso de detergente biodegradável, descarte de óleo/gordura nas tubulações de esgoto e água pluvial, entre outros inerentes ao objeto contratual), **nos primeiros trinta (30)**

dias de execução contratual ou sempre que um novo profissional for designado a participar dos serviços contratados, observadas as normas ambientais vigentes.

3.7. Da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD)

3.7.1. A CONTRATADA declara ter ciência da existência da Lei nº 13.709/2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), e se compromete a adequar todos os procedimentos internos ao disposto na legislação com o intuito de proteger os dados pessoais a que venha ter acesso no cumprimento das obrigações contratuais;

3.7.2. As partes devem cumprir fielmente o disposto na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) – Lei nº 13.709/2018, na Resolução TSE nº 23.644/2021 (Política de Segurança da Informação da Justiça Eleitoral), na Resolução TSE nº 23.650/2021 (Política Geral de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais no âmbito da Justiça Eleitoral), no que couber, bem como observar as normas e diretrizes relacionadas à Segurança da Informação e Comunicações, em especial a ISO 27.001 e ISO 27.701, assim como a todos os normativos internos da CONTRATANTE relacionadas à segurança da informação e à proteção de dados pessoais;

3.7.3. A CONTRATADA dará conhecimento formal aos seus empregados e colaboradores que atuarão na prestação dos serviços objeto deste contrato, acerca das obrigações e condições acordadas e dos atos normativos referidos na cláusula anterior.

3.7.4. A CONTRATADA deverá informar, na assinatura do contrato, os dados referentes ao seu encarregado de proteção de dados (Lei nº 13.709/2018 – artigo 41), como nome, endereço eletrônico e telefones de contato.

3.7.5. O Encarregado da CONTRATADA manterá contato formal com o Encarregado do CONTRATANTE sempre que necessário para a formalização de demandas ou o esclarecimento de dúvidas;

3.7.6. A critério do Encarregado de Dados do CONTRATANTE, a CONTRATADA poderá ser provocada a colaborar na elaboração do relatório de impacto à proteção de dados pessoais (RIPD);

3.7.7. É vedado o compartilhamento dos dados pessoais coletados ou repassados em razão da execução deste contrato com terceiros, bem como sua utilização para finalidade distinta daquela do objeto da contratação, sob pena de responsabilização administrativa, civil e criminal;

3.7.8. Na hipótese de se verificar que o cumprimento deste contrato dependa da transferência, compartilhamento e/ou recebimento de dados pessoais, a CONTRATADA se compromete a informar ao CONTRATANTE, por escrito, com antecedência de, no mínimo, 15 (quinze) dias úteis, para que este autorize expressa, formal e previamente a referida prática;

3.7.9. Sem prejuízo do disposto acima, caso o CONTRATANTE autorize a subcontratação de determinados serviços a favor de terceiros que impliquem no fornecimento de dados pessoais referidos nesta cláusula, a CONTRATADA se compromete a celebrar, antes da subcontratação, um acordo de confidencialidade dos dados com a subcontratada, bem como a estender contratualmente a ela todas as suas obrigações relativas ao tratamento de dados pessoais previstas neste contrato;

3.7.10. As partes se comprometem a manter sigilo e confidencialidade de todas as informações – em especial os dados pessoais e os dados pessoais sensíveis – repassados em decorrência da execução contratual, em consonância com o disposto na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) – Lei nº 13.709/2018;

3.7.11. Todos os colaboradores da CONTRATADA que vierem a ter acesso à rede de computadores do CONTRATANTE, a sistemas da Justiça Eleitoral ou a documentos físicos que contenham dados pessoais para a execução de suas atividades deverão assinar um Termo de Sigilo e Responsabilidade, o qual deverá ser entregue ao fiscal do contrato antes do início da prestação de serviço de cada colaborador;

3.7.12. A CONTRATADA se compromete a isentar o CONTRATANTE de qualquer demanda administrativa, judicial ou extrajudicial relacionada ao descumprimento das suas obrigações no que se refere ao tratamento de dados pessoais, previstas neste Contrato e na Lei nº 13.709/2018;

3.7.13. De acordo Com o art. 42 da LGPD, as partes responderão solidariamente, em caso de causarem danos patrimoniais, morais, individual ou coletivo, aos titulares de dados pessoais, repassados em decorrência da execução contratual, por inobservância ao que a Lei estabelece, e aquele que reparar o dano ao titular terá o direito de regresso contra os demais responsáveis;

3.7.14. O CONTRATANTE tem direito ao acesso às informações sobre o tratamento de seus dados, que serão disponibilizadas de forma clara, adequada e ostensiva, mediante solicitação;

3.7.15. Em caso de exposição/vazamento de dados ou qualquer incidente que implique violação ou risco de violação de dados pessoais as partes deverão adotar os seguintes procedimentos:

3.7.15.1. Na hipótese de verificação por parte do CONTRATANTE, este obriga-se a comunicar o fato imediatamente à CONTRATADA, para que tome as providências cabíveis e necessárias no prazo máximo de 2 (dois) dias;

3.7.15.2. Na hipótese de verificação por parte da CONTRATADA, esta obriga-se a cientificar o CONTRATANTE no prazo de 24 (vinte e quatro) horas e a adotar as providências cabíveis e necessárias;

3.7.15.3. Em ambos os casos, a CONTRATADA deverá comunicar documentadamente ao CONTRATANTE as providências adotadas, a extensão dos eventuais danos e todas as informações relevantes sobre o incidente.

3.7.16. Uma vez terminado este contrato, a CONTRATADA obriga-se, expressamente, a excluir todo e qualquer dado pessoal tratado para a finalidade de sua execução, inclusive backups e arquivos externos, isentando o CONTRATANTE de responsabilidade por qualquer dano e prejuízo, direto ou indireto, advindos de tratamento de dados pessoais perpetrados após o término.

3.7.16.1. Caso exista legislação específica que preveja o armazenamento dos dados em tempo superior ao deste contrato, a contratada deve cientificar a contratante antes de fazer qualquer exclusão, mantendo os dados armazenados pelo período legal requerido.

3.7.17. A não observância das normas relativas à privacidade de dados pessoais, no contexto da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) – Lei nº 13.709/2018 e dos demais normativos mencionados neste contrato, caracteriza falta e enseja MULTA DE 10% do valor total do contrato.

4. DA GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

4.1. Nos termos do art. 67 da Lei nº 8.666/93, será designado representante para acompanhar e fiscalizar a entrega dos serviços contratados, anotando em registro próprio todas as ocorrências

relacionadas com a execução e determinando o que for necessário à regularização de falhas ou defeitos observados.

- 4.2.** 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.
- 4.3.** 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.

5. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

5.1. O Anexo VI traz o Glossário com algumas definições importantes.

5.2 - Orientações acerca do modelo utilizado, determinação do valor máximo aceitável e preenchimento da proposta detalhada:

5.2.1 - O modelo proposto utilizou como base a PORTARIA SGD/ME Nº 6.432, DE 15 DE JUNHO DE 2021, utilizando um Fator-K Único.

5.2.1.1 - O Fator-K é um parâmetro usual de mercado para se estimar o custo de um serviço com base na remuneração do profissional. Em outros termos, o Fator-K indica quantos reais são pagos à empresa contratada para cada real pago pela empresa ao trabalhador.

5.2.2 – O valor máximo aceitável para o valor K é 2,35.

5.2.3 - A partir desse valor, e tendo como premissa os valores salariais de referência divulgados periodicamente pela SGD, bem como os quantitativos de cada perfil estimados pelo órgão, é possível calcular o Valor Estimado Mensal das Categorias e consequentemente esses valores irão compor o Valor Estimado Mensal dos Serviços.

5.2.4 - Assim, a definição do preço estimado considerou:

(A) Salário de referência: estimado conforme Mapa de Pesquisa Salarial orientado pela Portaria SGD/ME nº 6.432, de 15 de junho de 2021;

(B) Quantidade: dimensionada de acordo com o número de profissionais (Perfis) necessários para a realização do serviço, admitida a alocação parcial;

(C) Custo unitário mensal do Perfil:

$(C) = (A) \times \text{Fator } k$

(D) Custo mensal por Perfil:

$(D) = (C) \times (B);$

(E) Custo TOTAL:

$(E) = (D) \times \text{Quantidade de Meses}$

5.3 - Dúvidas poderão ser sanadas com a COORDENADORIA DE SERVIÇOS E AMBIENTE, por meio do telefone (41) 3330-8452 ou pelo cosa@tre-pr.jus.br; ou com o GABINETE DA SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO, pelo telefone (41) 3330-8641 ou pelo gabsecti@tre-pr.jus.br.