



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL SUPERIOR ELEITORAL
SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO
EDITAL DE LICITAÇÃO TSE Nº 43/2014

MODALIDADE: PREGÃO
FORMA: ELETRÔNICA
SISTEMA DE REGISTRO DE PREÇOS

1. OBJETO

1.1 Registro de preços de horas de serviços técnicos para eventual prestação de serviços de apoio às atividades de gestão da Tecnologia da Informação, a fim de atender às demandas do Tribunal Superior Eleitoral, pelo período de 12 meses, conforme especificações, quantitativos e prazos constantes deste instrumento e de seus anexos.

1.2 Fará parte deste Registro de Preços, como órgão participante, nas quantidades indicadas no item 16 e no local descrito no item 23 deste Termo de Referência, para item 1 – Serviço de Apoio ao Planejamento, o Instituto Federal de Pernambuco – Campus Recife – UASG158464, **que celebrará seu contrato individualmente.**

2. EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO

2.1 A equipe responsável pelo planejamento desta contratação é composta por servidores deste Tribunal que integram Grupo de Trabalho constituído pela Portaria nº 444 TSE, de 8 de agosto de 2012, com essa finalidade.

3. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

3.1 Esta contratação está fundamentada nos Estudos Técnicos Preliminares e Plano de Trabalho transcritos em parte neste documento e aprovados pelos grupos constituídos com essa competência.

3.2 NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

3.2.1 O que pode ser observado, no contexto atual e de forma geral, é um crescimento intenso de trabalho nas áreas responsáveis pela tecnologia da informação das organizações. Esse aumento no conjunto de atividades exercidas pelo setor de TI decorre de diversas razões, dentre as quais podem ser destacadas: a relação cada vez mais direta entre os processos de negócio e a TI; a crescente necessidade de obtenção de informações precisas, confiáveis e em tempo para a tomada de decisão; a automação contínua dos processos de trabalho objetivando sua celeridade e economicidade; as seguidas demandas de integração, de migração ou de atualização tecnológica de sistemas legados; a inserção de novos modelos de negócio baseados na tecnologia, tais como *e-commerce*, *e-learning* e processos eletrônicos; além das questões vinculadas a governabilidade da TI.

3.2.2 No âmbito nacional, com foco nas organizações públicas, o cenário não é diferente e talvez seja ainda mais desafiador, pois, além dos elementos anteriormente citados, existe a necessidade da transparência e da democratização da informação pública.

3.2.3 Da mesma forma, o cenário é agravado pelas atividades das eleições no Brasil, cujo modelo está baseado na automação do voto, as unidades responsáveis pelas atividades de TI da Justiça Eleitoral têm expressiva carga de trabalho.

3.2.4 Inserida nesse cenário, a Secretaria de Tecnologia da Informação do TSE mantém mais de 90 sistemas exclusivamente eleitorais. Há uma

cobrança natural da sociedade de que o processo de votação eletrônica seja cada vez mais seguro, transparente e célere. Para dar maior transparência e segurança ao processo, o sistema operacional das urnas eletrônicas foi migrado para um sistema de código aberto, hoje mantido exclusivamente pelo TSE.

3.2.5 Foram instituídas, nas urnas eletrônicas, assinaturas de arquivos por meio de certificados digitais mantidos pelo TSE e armazenados na própria urna em *hardware* de segurança projetado especificamente para ela; foram inseridos, no processo de desenvolvimento dos sistemas eleitorais, os testes públicos de segurança, o que exige da STI um desmedido esforço para a sua consecução. Está em curso, com a condução central do TSE, a melhoria do Cadastro de Eleitor por meio da identificação biométrica do eleitorado brasileiro, além de diversos outros dispositivos desenvolvidos e implantados nos sistemas, nas urnas ou na infraestrutura de TI da Justiça Eleitoral.

3.2.6 De forma a dar maior agilidade e segurança ao processo de transporte, recepção e totalização dos votos, bem como de divulgação dos resultados, foram contratados diversos novos dispositivos tecnológicos e serviços de automação inseridos, hoje, no ambiente computacional de todos os tribunais eleitorais. Para tanto, é necessário manter uma rede computacional integrando ao TSE os 27 tribunais regionais eleitorais, mais de 3 mil zonas eleitorais e aproximadamente 437 mil seções eleitorais. Esses e outros desafios, como manter uma base com mais de 140 milhões de eleitores aptos a votar; manter funcionais e atualizadas tecnologicamente mais de 460 mil urnas eletrônicas; trabalhar dados da última eleição municipal realizada em outubro de 2012, com mais de 480 mil candidatos, 500 mil prestações de contas, 15 milhões de filiações partidárias, e processar mais de 20 milhões de faltosos e de justificativas eleitorais e obter a apuração de mais de 90% dos votos em apenas 2 horas após o encerramento das votações; manter o TSE, segundo pesquisa realizada pelo Instituto Nexus, como a instituição mais confiável do Brasil e ter a aprovação das urnas eletrônicas por 97,7% dos entrevistados, expressam a dimensão e a responsabilidade da STI do TSE e, por que não, das unidades de TI da Justiça Eleitoral.

3.2.7 É de se ver, contudo, que as áreas de TI desta Justiça Especializada não trabalham unicamente para os processos eleitorais. Hoje diversos outros projetos – com envergadura nacional, alta complexidade de negócio e apoiados, em sua plenitude, na tecnologia – estão em desenvolvimento e demandarão recursos de TI. Entre muitos, cabe destacar o Processo Judicial Eletrônico – PJe, o Processo Administrativo Eletrônico – PAe. Esses exigirão da TI a máxima dedicação, pois são sistemas que, além das dificuldades de desenvolvimento, implantação e suporte, necessitarão, quando em produção, manter-se estáveis. Ademais, deverão ter alta disponibilidade, incluindo finais de semana e feriados, e alta performance, pois atenderão a todos os cidadãos brasileiros e usuários da Justiça Eleitoral.

3.2.8 A par dos requisitos mencionados, destaque-se a necessidade de provisão de todo aparato de segurança contra acessos indevidos, ataques ao ambiente de produção e perdas de informações, assim como a garantia de autenticidade e de integridade de todos os documentos digitais que comporão os processos eletrônicos estarem suportados por uma equipe técnica qualificada, entre muitos outros pontos ora não apresentados.

3.2.9 Dentre as iniciativas tomadas pela STI por meio de sua Assessoria de Planejamento – ASPLAN, destacam-se as de criação de áreas com objetivos claramente voltados ao planejamento e gestão de demandas, definição de padrões e gestão de conhecimento. A missão dessas áreas é criar uma ponte que torne possível traduzir as necessidades de negócio, tanto do ponto de vista estratégico, quanto da necessidade de produtos/serviços. Esta interface é realizada por profissionais com perfis diferenciados e voltados à gestão, governança e padronização de tecnologias e processos, como, por exemplo, gerente de projetos, engenheiros de *software*, arquitetos, analistas de processos de negócio e especialistas em governança de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC.

3.2.10 Esses profissionais são responsáveis pela consultoria e assessoria em gestão de projetos e governança de TIC, implantação de

ferramentas para gestão de desenvolvimento de sistemas e gerenciamento de projetos, definição de arquiteturas tecnológicas, participação nos principais grupos integradores da STI, definição de metodologias de desenvolvimento e de gestão de projetos, definição de modelos para aferição da qualidade de sistemas, mensuração e software, apoio à atualização dos planos estratégicos, mapeamento e automação de processos de negócio, avaliações técnicas, levantamento de mercado, estudos sobre normativos legais, participação na triagem de demandas e gestão de portfólio, além da colaboração com as equipes da STI e sua orientação acerca dos temas citados.

3.2.11 Toda essa demanda, a credibilidade do Processo Eletrônico de Votação Brasileiro e ainda a disponibilidade de atendimento às necessidades atuais e futuras das instituições eleitorais precisam ser mantidos pelas unidades de TI desta Justiça Especializada.

3.2.12 Assim, a contratação de uma empresa especializada na prestação de serviços técnicos de apoio às atividades de gestão da Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC, utilizando a métrica de Hora de Serviço Técnico (HST), objetiva substituir parte do Contrato nº 12/2009 e que tem seu encerramento previsto para o dia 11 de março de 2015.

3.3 ALINHAMENTO ENTRE A CONTRATAÇÃO E O PLANEJAMENTO

3.3.1 A Justiça Eleitoral dispõe de um Planejamento Estratégico – PEJE para o período 2010 – 2014 aprovado por meio da Resolução nº 23.371, de 14 de dezembro de 2011. Visando ao alinhamento entre os planos estratégicos, encontra-se em curso a revisão do Planejamento Estratégico do TSE, hoje desenvolvido para o período 2011 – 2014, e do Planejamento Estratégico de TI – PETI, desenvolvido para o período 2010 – 2014. Quanto ao Plano Diretor de TI – PDTI, esse foi desenvolvido em duas etapas: a primeira conclusa, para o período 2010-2012 e a segunda etapa revisada e aprovada para o período 2013-2014.

3.3.2 A necessidade de gestão da TIC está presente nesses instrumentos de planejamento, isso porque o cumprimento da agenda atual do Tribunal está em muito condicionado ao atendimento das demandas de TI.

3.3.3 Para fundamentar essa afirmação, a seguir são listados os objetivos estratégicos que demandam a gestão da TIC, extraídos do Planejamento Estratégico de TI do TSE, aprovado por meio da Resolução nº 23.238, de 30 de abril de 2010: objetivo 1 - primar pela satisfação do cliente de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC); objetivo 5 - estabelecer e manter processos de desenvolvimento de *software* e aquisição em conformidade com a legislação e com os modelos de referência; objetivo 6 garantir a disponibilidade dos serviços de TIC essenciais às atividades judiciais e administrativas; objetivo 9 - gerenciar projetos com eficiência e qualidade.

3.3.4 Detalhando a correlação entre a gestão da TIC e os objetivos estratégicos do PETI 2010/14 acima citados, tem-se:

3.3.4.1 Com relação ao Objetivo 1 – “Primar pela satisfação do cliente de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC)”, pode-se observar que o descritivo desse objetivo estratégico é “Conhecer e ouvir o cliente, entender e antecipar suas necessidades, propor mudanças e elaborar soluções que satisfaçam de forma efetiva às suas expectativas”. Assim, propor mudanças e elaborar soluções que satisfaçam de forma efetiva às expectativas do cliente, sob a ótica da TI, passa por identificar os processos estratégicos de negócio, estabelecer objetivos e metas a partir de esforços em gestão de processos, propor melhorias de acordo com as necessidades identificadas, elaborar e executar planos de trabalho, enfim, todos os serviços acessórios e necessários para compor as atividades estratégicas da área de TIC como um todo.

3.3.4.2 Com relação ao Objetivo 5 – “Estabelecer e manter processos de desenvolvimento de *software* e aquisição em conformidade com a legislação e com os modelos de referência” pode-se observar que o descritivo desse objetivo estratégico é “Padronizar e garantir a aderência dos

processos de desenvolvimento e aquisições a esses padrões, de forma a otimizar atividades segundo os princípios de eficiência e economicidade, assegurando a qualidade e mantendo a conformidade às normas, regulamentações e recomendações pertinentes”. Assim, padronizar e manter processos passa por elaborar e disseminar metodologias considerando as melhores práticas de mercado, coletar e avaliar requisitos objetivando a melhoria contínua e aderência às atividades estratégicas da STI.

3.3.4.3 Com relação ao Objetivo 6 – “Garantir a disponibilidade dos serviços de TIC essenciais às atividades judiciais e administrativas”, pode-se observar que o descritivo desse objetivo estratégico é “Estruturar a Tecnologia da Informação e o seu gerenciamento de forma a garantir o desenvolvimento, aperfeiçoamento e a disponibilidade dos sistemas essenciais à execução das atividades judiciais e administrativas”. Assim, estruturar e gerir a TIC passa por processos de gestão de serviços, tais como: definir estratégia, catálogo, níveis, disponibilidade e continuidade dos serviços, dentre outros, sempre buscando a melhoria contínua do serviço.

3.3.4.4 Com relação ao Objetivo 9 – “Gerenciar projetos com eficiência e qualidade”, podemos observar que o descritivo desse objetivo estratégico é “Assegurar a melhoria contínua e mensurável da qualidade dos projetos conduzidos no âmbito da Secretaria através da definição de um modelo de gestão da qualidade, do monitoramento dos objetivos e do desempenho dos projetos”. Assim, a definição de um modelo de gestão da qualidade de projetos passa por definir, manter e garantir o seguimento de metodologias de gerenciamento de projetos, contemplando toda a documentação de seus processos de trabalho, critérios de priorização, tratamento de riscos, indicadores de desempenho, pontos de controle frequentes, dentre outros.

3.3.5 Dessa forma, fica demonstrada a correlação e o alinhamento entre o objeto da contratação e o Planejamento Estratégico de TI 2010/2014, aprovado pela Corte do Tribunal Superior Eleitoral. A necessidade da contratação já foi explorada no item anterior.

3.4 RELAÇÃO ENTRE A DEMANDA PREVISTA E A QUANTIDADE DE CADA ITEM

3.4.1 O levantamento da demanda prevista, bem como a correlação desse levantamento com a quantidade a ser contratada de cada item, estão representados no Plano Diretor de TI – 2013/2014 da STI do TSE. A demanda foi estabelecida a partir da identificação das necessidades de serviços para cada iniciativa contida no Plano Diretor, necessidades essas que não conseguem ser atendidas exclusivamente por servidores do quadro efetivo.

3.4.2 O contrato deverá ser remunerado pela unidade de referência Hora de Serviço Técnico – HST, que equivale à hora de trabalho necessária à realização de um serviço ou a geração de um produto ou artefato. Os serviços, produtos ou artefatos, estabelecidos no Catálogo de Serviços, Anexo I – II, foram valorados em função da complexidade para cuja geração foram criados níveis proporcionais de esforços, bem como pelo perfil profissional necessário à sua consecução, e desta forma garantir uma justa remuneração pelos serviços prestados.

Tabela 1 – Níveis de complexidade/Perfil profissional

		PERFIL PROFISSIONAL		
		Nível Médio	Nível Superior	Especialista
GRAU DE COMPLEXIDADE	Baixo	0,50	0,75	Não se aplica
	Médio	0,75	1,00	1,25
	Alto	1,00	1,25	1,50
	Muito Alto	Não se aplica	1,50	1,75

3.4.3 Para classificar os produtos e artefatos gerados quanto ao grau de complexidade, foram considerados os seguintes critérios:

- a) a relevância do objeto;

- b) a dificuldade operacional;
- c) a quantidade de documentação decorrente;
- d) as características técnicas;
- e) a especialização profissional necessária no negócio;
- f) os tipos de ferramentas gerenciais e operacionais e de tecnologia empregada.

3.4.4 Para fins de cálculo do total de HST necessário à entrega de cada produto ou artefato estabelecido na Ordem de Serviço, levar-se-á em consideração o estabelecido no Catálogo de Serviços – Anexo I-II deste Termo de Referência.

3.4.5 Considerada a abrangência e a dinâmica da evolução da tecnologia da informação, bem como a necessidade de melhoria contínua da qualidade dos produtos e dos processos de TI, não é possível estabelecer previamente e descrever no Catálogo de Serviços todas as atividades e artefatos que compõem o objeto desta contratação. Assim, para itens não previstos no Catálogo de Serviços, outros quesitos poderão ser considerados na classificação do grau de complexidade, justificadamente e em comum acordo entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA, no momento da abertura da Ordem de Serviço e será aplicada a fórmula abaixo para o estabelecimento da quantidade de HST necessária à realização do serviço:

QTD_HST = QTD_Horas * Fator_Comp/Perfil, onde:

QTD_HST = quantidade de Horas de Serviço Técnico;

QTD_Horas = quantidade total de horas para realização do serviço; e

Fator_Comp/Perfil = fator por complexidade/perfil profissional, conforme Tabela 1 - Níveis de complexidade/perfil profissional.

3.4.6 O valor de cada Ordem de Serviço será calculado por meio da seguinte fórmula:

Valor_OS = Valor_HST * Total_HST, onde:

Valor_OS = valor total em Reais da Ordem de Serviço;

Valor_HST = corresponderá ao valor em Reais da proposta vencedora; e
Total_HST = somatório das quantidades de Horas de Serviço Técnico da
Ordem de Serviço.

3.4.7 Na tabela a seguir, é apresentada a quantidade necessária de HST, por período de 12 (doze) meses, a ser registrada por Ata de Registro de Preços. O quantitativo mínimo a ser contratado e máximo a ser registrado é apresentado e detalhado no Anexo I-I deste instrumento. O volume a ser contratado no ano poderá ser inferior à quantidade registrada, conforme demanda do CONTRATANTE. As Horas de Serviço Técnico contratadas também poderão não ser executadas na plenitude, pois dependem da demanda do TSE.

3.4.7.1 O detalhamento da quantidade de HST por tipo de serviço, para cada ARP, tem como finalidade demonstrar à LICITANTE a provável distribuição das Horas de Serviço Técnico por itens que compõem o Catálogo de Serviços, entretanto, os contratos de prestação de serviços não irão apresentar as distribuições projetadas, pois cada uma das duas contratações não irá ser realizada por item de serviço.

Tabela 2 – Quantidade prevista de Horas de Serviço Técnico

ESTIMATIVAS DE QUANTIDADES DE HST	
Serviços de apoio ao planejamento – ITEM 1	Quantidade de HST por ano
Planejamento estratégico, tático e operacional	5.000
Gestão de processos de trabalho	12.000
Definição de padrões	12.000
Gerenciamento de projetos	35.000
Total por ano	64.000

Serviços de apoio ao controle – ITEM 2	Quantidade de HST por ano
Mensuração funcional de sistemas	7.500
Aferição de qualidade	15.000
Administração de contratos	18.000
Total por ano	40.500

3.5 LEVANTAMENTO DE MERCADO

3.5.1 A Súmula nº 269 do TCU estabelece que, nas contratações para a prestação de serviços de tecnologia da informação, a remuneração deve estar vinculada a resultados ou ao atendimento de níveis mínimos de serviço, admitindo-se o pagamento por hora trabalhada ou por posto de serviço somente quando as características do objeto não o permitirem, hipótese em que a excepcionalidade deve estar prévia e adequadamente justificada nos respectivos processos administrativos. Assim, após levantamento de mercado, e considerando que a influência do perfil dos profissionais que executam as atividades de apoio à gestão de TIC é um fator recorrente de sucesso, verificou-se que, em consonância com a Súmula em questão, as boas práticas do mercado apontam para os possíveis caminhos:

1º – Contratos de acordos de cooperação técnica com organismos internacionais, como, por exemplo, PNUD e UNESCO. Os contratos são específicos para se obter serviços de consultores especializados em atividades de estudos, publicações e disseminação das informações. Nestes casos, existe forte influência dos órgãos contratantes na indicação dos profissionais que irão executar as atividades, e este fator é apontado como componente de sucesso;

2º – Contratos de projetos de melhoria e consultoria com escopo predeterminado por meio de processo licitatório. Nestas contratações, geralmente são apresentadas todas as necessidades para definição e implantação de produtos relacionados à gestão das unidades de Tecnologia da Informação. É comum contratar avaliações sobre maturidade em diversos processos, tais como: governança de TI, gerenciamento de projetos, gerenciamento de serviços, desenvolvimento de sistemas, mapeamento de arquitetura, definição e/ou atualização de planos estratégicos, implantação de escritórios de projetos, definição de portfólios de projetos e programas, *benchmark*, entre outros. Esse modelo de contratação permite que o órgão disponha de assessoria de profissionais altamente capacitados em temas muito

específicos, e nesta situação se aplica adequadamente a contratação de consultoria especializada.

3º – Contratos cuja métrica é a Hora de Serviço Técnico especializado - HST. Esta métrica é semelhante à unidade de suporte técnico - UST, muito utilizada nas contratações de serviços de sustentação de infraestrutura, pois pressupõe a abertura de ordens de serviço para operações muito específicas e com valores predefinidos e prazos para execução, não sendo pago por disponibilidade de profissionais.

3.5.2 Durante o processo de concepção deste Termo de Referência, foram analisados editais e contratos de vários órgãos e entidades da Administração Pública com objetos semelhantes aos pleiteados pela CONTRATANTE, com o intuito de se entender as formas e as dificuldades de contratação e de execução dos serviços. Foram visitadas no decorrer desta atividade Imprensa Nacional, Superior Tribunal de Justiça, Ministério da Educação, Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional, Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação, Fundo Nacional de Desenvolvimento da Educação, Instituto Nacional de Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira, Ministério do Desenvolvimento Nacional e Combate à Fome e a Infraero.

3.5.2.1 Além das visitas, também foram estudados os seguintes processos licitatórios:

Tabela 3 – Processos Estudados

Órgão	Editais ou Processos
ADASA	Processo nº 0197.001097/2009
MRE	P. 09044.000001/2010-19
INEP	Pregão Eletrônico nº 11/2010
CGU	Processo nº 00190.002101/2010-13
CNPq	Processo nº 01300.000.881/2009-0
BACEN	Pregão Eletrônico nº 7/2012
TCU	Pregão Eletrônico nº 016/2013
TST	Pregão Eletrônico nº 118/2012
MEC	Pregão Eletrônico nº 8/2013
MTE	Pregão Eletrônico nº 11/2012
BB	Pregão Eletrônico nº 2013/6339(7419)

MEC	Pregão Eletrônico nº 06/2013
FNDE	Pregão Eletrônico nº 80/2012
BANCO CENTRAL	Pregão 126/2011
BANCO CENTRAL	Pregão 156/2011

3.6 JUSTIFICATIVA DE SOLUÇÃO A CONTRATAR

3.6.1 Considerando que os serviços de apoio à gestão caracterizam-se como atividades típicas de consultoria, em que não é possível mensurar com antecedência e com certo grau de certeza quanto tempo levarão para serem executados, refletindo, também, na incerteza dos valores a serem cobrados, optou-se pelo 3º caminho, que é a contratação de serviços de apoio às atividades de gestão da Tecnologia da Informação com execução preferencialmente interna, contra a abertura de Ordem de Serviço com remuneração por HST – Hora de Serviço Técnico. A solução proposta visa, essencialmente, à redução de riscos e à continuidade da prestação de serviços de TI.

3.6.2 Foram, assim, abandonadas as duas outras opções. O 1º caminho foi preterido a partir do entendimento de que não proporciona a garantia de competitividade de empresas por meio de um processo licitatório, além do risco de que o CONTRATANTE não receba os serviços/produtos contratados com a qualidade e prazos estabelecidos. O 2º caminho foi preterido porque as assistências ficam restritas ao tema contratado, são limitadas no prazo de execução e não atendem às demandas rotineiras do órgão CONTRATANTE.

3.7 JUSTIFICATIVA PARA O PARCELAMENTO OU NÃO DA SOLUÇÃO

3.7.1 Esta contratação é parte componente de uma série de contratações de serviços de apoio à área de Tecnologia da Informação, conforme Figura 1 – Modelo de Contratação. Pelo planejamento da STI do TSE, estão previstas cinco contratações vinculadas, sendo: 1º – contrato de prestação de serviços de apoio à infraestrutura, com remuneração em unidade de serviço técnico – UST; 2º – contrato de prestação de serviços de desenvolvimento e manutenção de sistemas não críticos, no modelo fábrica de

software, com execução prioritariamente externa e pagamento por ponto de função; 3º. – contrato de prestação de serviços de manutenção de sistemas críticos e corporativos com execução em toda a Justiça Eleitoral. E, também, manutenção de sistemas dos tribunais regionais que não são atendidos pelo 2º contrato, com execução preferencialmente interna e remuneração em hora de serviço técnico – HST; 4º e 5º – contratos de prestação de serviços de apoio à gestão - Serviços de Apoio ao Planejamento e Serviços de Apoio ao Controle, com execução preferencialmente interna e remuneração em hora de serviço técnico – HST.

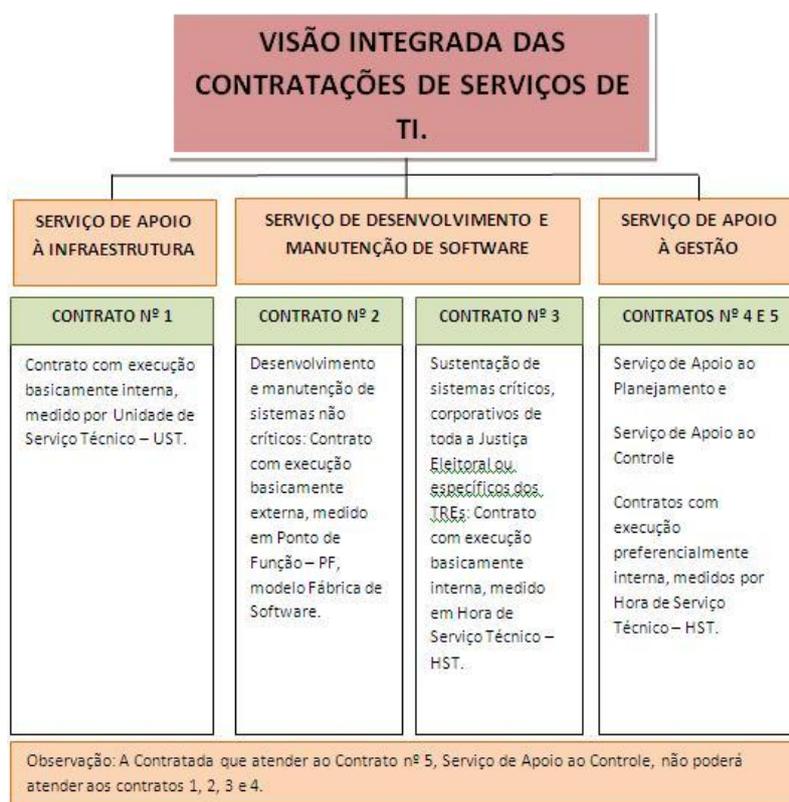


Figura 1: Modelo de Contratação

3.7.2 Essas contratações se conectam por um objeto maior que é a sustentação, de forma ampla, das soluções de TI. Os serviços de apoio à infraestrutura, objeto do contrato de número 1, têm como objetivo principal fornecer a infraestrutura necessária ao bom funcionamento das soluções de TI. Essas, por sua vez, objeto das contratatos de números 2 e 3, precisam ser desenvolvidas e mantidas de acordo com a infraestrutura que está disponível ou que poderá ser disponibilizada. Todas as soluções e a infraestrutura precisam ser construídas e colocadas a disposição dentro de critérios de

segurança, de governabilidade, de padrões e das melhores práticas de mercado, cujo apoio é prestado à STI pelos contratos de número 4 e 5. Por fim, há ainda conexões dessas contratações por meio dos processos de trabalho, pois, como exemplo, os chamados e manutenções de sistemas, objeto da segunda contratação, devem ser abertos, registrados, acompanhados e fechados pelo *Service Desk*, cujas atribuições estão contidas no objeto da primeira contratação, ou seja, infraestrutura. Além do exemplo apresentado, diversas outras conexões serão estabelecidas ao longo da execução dos contratos.

3.7.3 Cabe destacar que, atualmente no mercado, é possível observar as mais diversas combinações desses objetos para compor os contratos e que não é possível afirmar qual é o modelo mais adequado a ser seguido. No caso da Justiça Eleitoral, optou-se por essa divisão principalmente pela necessidade atual de se ter nessa Justiça Especializada um único contrato de infraestrutura que dê segurança e padronização à execução dos serviços a todos os tribunais eleitorais. Já a sustentação de sistemas não requer, tecnicamente, uma contratação única na Justiça Eleitoral, pois os sistemas eleitorais, judiciais e grande parte dos administrativos são desenvolvidos exclusivamente no TSE, no entanto houve a decisão por parte da Alta Administração deste Tribunal, pela centralização, o que poderá ser revisto nas próximas contratações. Os demais contratos de fábrica de *software* e de gestão são exclusivos do TSE.

3.7.4 A CONTRATADA para os serviços de apoio à gestão, item Serviço de Apoio ao Controle, não poderá ser a LICITANTE adjudicada para a execução dos contratos de serviço de apoio à infraestrutura, serviço de desenvolvimento de sistemas, serviço de sustentação de sistemas e serviço de apoio à gestão, item Serviço de Apoio ao Planejamento, pelo caráter de apoio à fiscalização contratual que a ela será atribuído.

3.7.4.1 As LICITANTES não poderão ofertar lances aos dois itens, sob pena de exclusão do processo licitatório.

3.7.5 Conforme apresentado, as demandas da STI serão atendidas por cinco grandes contratações, cada qual com um objeto distinto, entretanto, complementares. Realizar uma divisão maior do que essa implica ter uma grande quantidade de contratos por gerir e uma imensa dificuldade em sincronizar as tarefas realizadas por diversos fornecedores sem causar prejuízo aos tribunais eleitorais. Agrupar as contratações em contratos maiores também traz uma preocupação na medida em que os contratos de Fábrica de *Software* e de Apoio à gestão são contratos exclusivos do TSE e os demais alcançam toda a Justiça Eleitoral.

3.7.5.1 A decisão de não se realizar uma única licitação com vários itens independentes foi tomada pelas peculiaridades desses na composição do processo licitatório em questão. Por exemplo, os contratos de infraestrutura e de sustentação de sistemas abrangerão praticamente todos os tribunais eleitorais, enquanto os contratos de apoio à gestão e de desenvolvimento de sistemas, por meio do modelo de Fábrica de *Software*, serão exclusivos para atendimento às necessidades do TSE. Além disso, alguns contratos são preferencialmente executados em ambiente interno da Justiça Eleitoral, enquanto outros são preferencialmente em ambiente externo. A junção de todos os itens, cada um com suas peculiaridades, em um único Edital tornaria esse mais complexo e suscetível a erros.

3.8 RESULTADOS PRETENDIDOS

3.8.1 Conforme preconizam os órgãos de controle por meio de suas decisões referentes à Governança de TI, e o Conselho Nacional de Justiça – CNJ, por intermédio da Resolução nº 90, existe um rol de atividades que deveriam ser realizadas preferencialmente por servidores do quadro. Entretanto, considerando que as unidades de TI, em sua grande maioria, encontram-se assoberbadas de demandas em quantidades maiores do que sua capacidade de produção, as contratações previstas e já informadas têm como principal objetivo permitir o desenvolvimento e a manutenção de sistemas de informação, bem como a sustentação da infraestrutura de TI da Instituição e, com a mesma importância, canalizar a força de trabalho do

quadro para a realização das tarefas mais direcionadas à gestão, à segurança e às atividades-fim da Instituição.

3.8.2 Portanto, como resultado, espera-se alcançar a excelência dos processos de gestão, gerar e promover o uso integrado de informações confiáveis com rapidez e segurança, racionalizar e tornar ágil o processo de contratação, de gestão e de fiscalização, mapear e sistematizar processos e procedimentos internos de trabalho. É essencial caracterizar que tais atividades são de natureza acessória. As atividades de controle, fiscalização, gestão e segurança são inerentes aos servidores da Administração Pública, conforme normativo legal.

3.8.3 No que tange à relação custo e benefício da contratação, essa não pode ser objeto de uma análise simples, pois enquanto o custo é direto e objetivo, os benefícios não podem ser medidos objetivamente, pois concorrem para a melhoria da qualidade dos sistemas sustentados, cujo valor é subjetivo e alcança os serviços prestados pela Justiça Eleitoral à sociedade brasileira.

3.9 DECLARAÇÃO DE VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO

3.9.1 Considerando a necessidade de continuidade de prestação de serviços de TI por esta Justiça Especializada em contrapartida à sua limitada capacidade de execução, considerando a estratégia da contratação adotada que minimiza os riscos identificados, considerando que o modelo de contratação é comum no mercado e atendido por diversas empresas fornecedoras, entende-se como viável a contratação.

4. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TI COMO UM TODO

4.1 Conforme descrito no item “Justificativa para o Parcelamento ou Não da Solução”, esta contratação é parte componente de uma série de contratações de serviços de apoio à área de Tecnologia da Informação.

4.2 Faz-se importante que as contratações dos serviços de Apoio à Infraestrutura; serviços de Sustentação de Sistemas e; serviços de Apoio à Gestão sejam efetivadas, senão simultaneamente, dentro de um intervalo temporal mínimo. Inicialmente, as contratações não são dependentes entre si, mas se complementam.

4.3 Além das questões de interdependência acima colocadas, a contratação em questão não depende da prestação de outros serviços, uma vez que o Tribunal já dispõe das condições necessárias à boa execução contratual, tais como: metodologia definida, arquitetura e padrões tecnológicos estabelecidos, mobiliário, equipamento, *software*, e outros instrumentos necessários ao trabalho disponíveis.

5. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

5.1 Este Termo de Referência visa à contratação de dois serviços distintos, em itens separados, com os seguintes requisitos básicos: os serviços de apoio ao planejamento e os serviços de apoio ao controle.

5.1.1 Os serviços de apoio ao planejamento:

5.1.1.1 Planejamento estratégico, tático e operacional: consiste principalmente de serviços de apoio à elaboração e ao acompanhamento do planejamento da Secretaria de Tecnologia da Informação do TSE, bem como utilização de metodologias e políticas de mercado para apoiar os servidores nas definições, prioridades, planejamento e implementação das ações vinculadas à governança de TI do CONTRATANTE.

5.1.1.2 Gestão de processos de trabalho: consiste principalmente de serviços de apoio ao entendimento e mapeamento da situação atual dos processos de trabalho e de negócio, na análise e priorização de melhorias de processo, no desenho de novos processos, no monitoramento de desempenho de processos de trabalho, no planejamento e assistência à implementação de novos processos de trabalho e na capacitação e difusão na

Justiça Eleitoral da Metodologia de Modelagem de Processos do CONTRATANTE.

5.1.1.3 Definição de padrões: consiste principalmente de serviços de apoio à definição de arquiteturas de referência de tecnologia da informação a serem aplicadas no âmbito do TSE e da Justiça Eleitoral, na análise e validação de ferramentas de apoio ao desenvolvimento de sistemas de informação e na análise, construção, implementação e avaliação de padrões de TI relacionados, principalmente, à engenharia de *software*.

5.1.1.4 Gerenciamento de projetos: consiste principalmente de serviços de apoio ao acompanhamento do portfólio, dos programas e dos projetos desenvolvidos pelo CONTRATANTE. Consiste também na administração, customização e manutenção da ferramenta EPM, bem como na extração de relatórios gerenciais para o acompanhamento dos projetos.

5.1.2 Os serviços de apoio ao controle:

5.1.2.1 Mensuração funcional de sistemas: consiste principalmente de serviços de apoio à contagem de pontos de função de *softwares* desenvolvidos pelo CONTRATANTE ou ao seu comando. Consiste também de implementar ferramentas de gestão de mensuração funcional de sistemas.

5.1.2.2 Aferição de qualidade: consiste principalmente de serviços de apoio à inspeção e aferição de qualidade dos produtos e serviços desenvolvidos pelo CONTRATANTE ou ao seu comando, por meio de contratos e convênios, bem como à apresentação de recomendações de melhorias.

5.1.2.3 Administração de contratos: consiste principalmente de serviços de apoio ao processo de fiscalização dos contratos de tecnologia da informação firmados pelo CONTRATANTE. Abrange também as atividades de

apoio à execução do Processo de Aquisição e Contratação de Bens e Serviços de TI.

5.2 Para a execução dos contratos derivados deste Termo de Referência, a CONTRATADA deverá apresentar profissionais com conhecimento e experiência nos temas em foco nos órgãos de controle, capazes de contribuir para o fomento à mudança de cultura institucional, no sentido de abraçar as melhorias propostas para a gestão da TI. Portanto, é necessário que possuam manejo e fluência em temas estratégicos de modo a contribuir de forma efetiva nas políticas de implantação das iniciativas da STI;

5.2.1 Prestação de serviços por profissionais com conhecimentos abrangentes e multidisciplinares em gestão de TI, e vivência nas melhoras práticas de mercado na execução de serviços de governança de TI, arquitetura de *software*, aferição de conformidade e qualidade de produtos e serviços;

5.2.2 É essencial que os serviços de apoio à gestão sejam mapeados e documentados. O conhecimento absorvido pelos profissionais da CONTRATADA deve ser repassado continuamente aos profissionais da CONTRATANTE, criando um ciclo de melhoria contínua na gestão de serviços.

6. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

6.1 DA SISTEMÁTICA DE EXECUÇÃO E GESTÃO DOS SERVIÇOS.

6.1.1 A execução dos serviços ocorrerá sob demanda, mediante abertura de Ordem de Serviço (OS) por parte do fiscal técnico, em conformidade com a necessidade do TSE ao longo da contratação.

6.1.1.1 Uma Ordem de Serviço somente será válida se prévia e expressamente autorizada pelo fiscal administrativo do contrato designado pelo CONTRATANTE.

6.1.2 Os serviços, objeto desta contratação, serão classificados como Rotineiros ou Projetos. Rotineiro é o conjunto de demandas que são executadas continuamente e das quais não se pode prescindir. Projeto são demandas que possuem início e fim estabelecidos e produzem um conjunto de artefatos e produtos únicos.

6.1.2.1 O Anexo I-VIII apresenta os macroprocessos da dinâmica de execução do Contrato, por tipo de serviço.

6.1.2.2 O serviço classificado como Rotineiro será demandado diretamente à CONTRATADA por meio de Ordem de Serviço aberta mensalmente, com uma quantidade de HST prevista, que deverá ser ajustada ao final do período conforme o serviço efetivamente realizado.

6.1.2.3 O serviço classificado como Projeto, antes de ser demandado por meio de Ordem de Serviço, deverá ser precedido de dois instrumentos: Solicitação de Serviço e Plano de Trabalho.

6.1.2.3.1 A Solicitação de Serviço será preenchida pela unidade requisitante do serviço, aprovada pelo fiscal administrativo do contrato e encaminhada ao preposto da CONTRATADA.

6.1.2.3.2 A partir do recebimento da Solicitação de Serviço, a CONTRATADA deverá, no prazo máximo de sete dias úteis, apresentar um Plano de Trabalho especificando todas as atividades, perfis profissionais e HST necessárias ao atendimento da Solicitação de Serviço. O Plano de Trabalho deverá ser aprovado pela unidade requisitante e pelo fiscal do contrato.

6.1.2.3.2.1 As atividades propostas no Plano de Trabalho, caso estejam previstas no Catálogo de Serviços, deverão estar em conformidade com esse. Outras atividades propostas, necessárias, e não previstas no Catálogo de Serviços, deverão compor uma base de dados para, por apostilamento contratual, complementar o Catálogo de Serviços.

6.1.2.3.3 O Plano de Trabalho aprovado será remunerado conforme previsto no Catálogo de Serviços.

6.1.2.3.3.1 Reedições de um Plano de Trabalho aprovado, desde que demandadas pelo CONTRATANTE e que sejam derivadas de mudança de escopo, de tecnologia, ou de novas necessidades que impliquem ajustes nesse, também serão remuneradas conforme previsto no Catálogo de Serviços.

6.1.2.3.4 O CONTRATANTE deverá, no prazo máximo de sete dias, a contar da data do recebimento, manifestar-se formalmente quanto ao Plano de Trabalho, seja aprovando ou reprovando com as devidas considerações. Poderá ainda, antes de aprovar ou reprovar, solicitar informações complementares ou propor pequenos ajustes para melhor atender ao objeto contratual e às necessidades do CONTRATANTE.

6.1.2.3.4.1 Caso o CONTRATANTE solicite mais informações ou pequenos ajustes no Plano de Trabalho, esses deverão ser apresentados pela CONTRATADA em até dois dias úteis contados da data de solicitação, sendo admitida a prorrogação de prazo desde que justificada pela CONTRATADA antes do vencimento do prazo e aceita pelo CONTRATANTE.

6.1.2.3.4.2 Caso os ajustes requeridos sejam derivados de mudança de escopo, de tecnologia ou de novas necessidades do CONTRATANTE que impliquem toda uma reedição do Plano de Trabalho apresentado, esse deverá ter seu aceite definitivo e caberá à CONTRATADA requerer sua reedição por meio de nova Solicitação de Serviço.

6.1.2.3.5 As atividades propostas pela CONTRATADA e não previstas no Catálogo de Serviços deverão ser objeto de análise pelo CONTRATANTE, que deverá utilizar, inicialmente, o critério de similaridade com outros serviços. Caso não haja ocorrência de serviço precedente similar, a CONTRATANTE, às suas expensas, deverá utilizar o critério de consulta a um especialista ou de pesquisa de mercado, devendo, em todos os casos, anexar

os estudos realizados, com as devidas considerações, ao Plano de Trabalho entregue.

6.1.2.3.6 Caso a CONTRATADA não concorde com as alterações propostas pelo CONTRATANTE, haverá negociação na qual as partes apresentarão suas considerações, fundamentando-se nos aspectos de qualificação e quantificação dos produtos/artefatos, na justa remuneração dos serviços e no interesse público.

6.1.2.3.7 Após a realização das negociações e tratativas realizadas com a CONTRATADA, caso o CONTRATANTE não aprove o Plano de Trabalho, ele deverá informar os motivos da reprovação, com as consequências previstas contratualmente.

6.1.2.3.8 Caso o CONTRATANTE aprove o Plano de Trabalho, poderá, a seu critério, emitir ou não Ordem de Serviço, devendo neste segundo caso apresentar nos autos as justificativas pela não emissão da Ordem de Serviço.

6.1.3 Os serviços serão executados nas dependências do Tribunal Superior Eleitoral. Entretanto, de comum acordo entre as partes, poderão ser realizados nas dependências da CONTRATADA desde que assim esteja estabelecido na Ordem de Serviço.

6.1.4 Quando a execução dos serviços ocorrer nas dependências do CONTRATANTE, esse se responsabilizará pela disponibilidade da infraestrutura necessária para a execução dos serviços, como, por exemplo, as instalações físicas do ambiente, os equipamentos necessários, as licenças dos produtos (*softwares*). Caso a CONTRATADA deseje utilizar ferramentas diferentes daquelas disponibilizadas pela CONTRATANTE, somente poderá fazê-lo após homologação pelo CONTRATANTE.

6.1.5 Os modelos dos formulários de Solicitação de Serviço, Plano de Trabalho e Ordem de Serviço constam do Anexo I-IX deste Termo de Referência.

6.1.5.1 Dentro da tipicidade dos serviços contratados, as Ordens de Serviço possuirão os elementos exigidos nos formulários que constam do Anexo I-IX, entretanto, poderão ser alteradas em virtude do surgimento de necessidades técnicas e operacionais no decorrer da execução contratual.

6.1.6 A Ordem de Serviço é o instrumento administrativo legal que autoriza a prestação do serviço e que servirá de consulta base para fins de emissão dos termos de recebimento provisório e definitivo e faturamentos.

6.1.7 No caso de serviços rotineiros, as Ordens de Serviços emitidas serão encaminhadas à CONTRATADA que, após o seu recebimento, terá no máximo cinco dias úteis para alocar os profissionais e recursos necessários à prestação dos serviços e iniciar as atividades previstas na Ordem de Serviço.

6.1.8 O prazo para início da execução de uma Ordem de Serviço para serviços classificados como Projeto deverá constar do Plano de Trabalho apresentado pela CONTRATADA e aprovado pelo CONTRATANTE.

6.1.9 O não cumprimento dos prazos determinados nos instrumentos de gestão desta contratação sujeitará a CONTRATADA às penalidades previstas neste Termo de Referência e no Contrato.

6.1.10 No caso de necessidade de alteração ou suspensão da Ordem de Serviço após seu encaminhamento à CONTRATADA e antes do início de sua execução, a CONTRATANTE deverá cancelar a Ordem de Serviço e, se for o caso, abrir uma nova Ordem de Serviço, reiniciando assim a contagem do prazo máximo para o início da prestação dos serviços.

6.1.11 O atendimento parcial aos serviços previstos na Ordem de Serviço poderá ser aceito, a critério da CONTRATANTE, com pagamento

referente apenas ao que foi devidamente entregue, sem prejuízo do disposto nos requisitos para aceite definitivo e penalidades contratuais cabíveis.

6.1.12 Ordens de Serviço referentes a serviços classificados como Projeto poderão prever entregas parciais com o desembolso proporcional ao valor em Horas de Serviço Técnico dos produtos e serviços realizados e aprovados, mediante aceite parcial.

6.1.13 Para fins de aferição dos indicadores, somente serão consideradas as Ordens de Serviço formalmente encerradas.

6.1.14 Após o início da execução de uma Ordem de Serviço, caso haja necessidade de o CONTRATANTE alterar os termos estabelecidos, essa poderá ser encerrada ou ser alterada por meio de Solicitação de Mudança de Serviço.

6.1.14.1 Em ambos os casos, o serviço já prestado pela CONTRATADA deverá ser faturado após o seu aceite definitivo.

6.1.14.2 Caso seja emitida Solicitação de Mudança de Serviço, o prazo para alocação dos recursos necessários à execução de novos serviços solicitados será o mesmo prazo admitido para início da execução de Ordem de Serviço.

6.1.14.3 Caberá à CONTRATADA avaliar se a Solicitação de Mudança de Serviços emitida afetará o prazo para realização da Ordem de Serviço. Caso haja impacto no prazo estabelecido para conclusão da Ordem de Serviço correspondente, a CONTRATADA deverá emitir tempestivamente revisão do Plano de Trabalho, do qual constem os ajustes decorrentes da Solicitação de Mudanças, que deverá novamente ser remetido para aprovação.

6.1.15 A CONTRATADA, caso não concorde com as condições estabelecidas na Ordem de Serviço, poderá, no prazo máximo de dois dias úteis, apresentar uma nova proposta de execução com a documentação pertinente, para validação. Caso haja concordância do CONTRATANTE, a seu critério, a Ordem de Serviço será reemitida e um novo prazo estabelecido, caso

contrário, ou seja, o CONTRATANTE recuse a proposta apresentada, a Ordem de Serviço e os seus prazos ficam mantidos.

6.1.16 Após a prestação dos serviços pela CONTRATADA, as Ordens de Serviços para os serviços classificados como Rotineiro deverão ser avaliadas e atestadas, por meio dos dados de fechamento, pela unidade requisitante, no prazo máximo de cinco dias úteis, contados a partir do início do mês subsequente ao mês de prestação dos serviços.

6.1.17 Após a prestação dos serviços pela CONTRATADA, as Ordens de Serviços para os serviços classificados como Projeto deverão ser avaliadas pela unidade requisitante e atestadas por meio dos dados de fechamento no prazo máximo estabelecido no Plano de Trabalho, acordado entre as partes, não podendo ser inferior a três dias úteis, contados da entrega dos produtos ou artefatos.

6.1.18 A CONTRATADA deverá realizar verificação da qualidade dos produtos gerados antes de sua entrega, cabendo ao CONTRATANTE também realizar a verificação da qualidade com vistas ao aceite dos produtos entregues pela CONTRATADA.

6.1.19 Caso os serviços executados ou os produtos gerados não atendam aos requisitos e à qualidade exigidos (conforme as metodologias, padrões, arquiteturas utilizadas pelo TSE, bem como os critérios de qualidade padrões de mercado), a unidade requisitante deverá fazer os apontamentos necessários na Ordem de Serviço, determinar prazo para regularização e devolvê-la à CONTRATADA para os ajustes cabíveis, sem prejuízo do disposto nos requisitos para aceite definitivo e penalidades contratuais cabíveis.

6.1.20 Os custos decorrentes das correções das inconformidades de um artefato/produto/serviço apontadas pelo CONTRATANTE correrão por conta da CONTRATADA, exceto se a causa da inconformidade for de responsabilidade exclusiva do CONTRATANTE.

6.1.21 Mesmo uma Ordem de Serviço já fechada poderá ser objeto de auditoria pelo CONTRATANTE ou a seu comando e, no caso de observadas

incorrções, será aberta nova Ordem de Serviço para ajustes nos produtos e serviços entregues. Esses registros serão realizados em relatório de auditoria a ser anexado à nova Ordem de Serviço.

6.1.22 A CONTRATADA deverá prover o CONTRATANTE, para fins de confrontação com os dados do fiscal do Contrato, de informação detalhada sobre o andamento e execução dos serviços, mantendo-o atualizado e colocando-se prontamente disponível durante toda a vigência do contrato.

6.1.23 A CONTRATADA deverá fornecer, a critério do CONTRATANTE, solução automatizada para o registro e controle das Solicitações de Serviço, Planos de Trabalho e Ordens de Serviço.

6.1.24 Durante o período de vigência do contrato, o sistema, caso venha a ser disponibilizado pela CONTRATADA, deverá conter funcionalidade para exportação de base de dados histórica de todas as solicitações de serviços, planos de trabalho, ordens de serviços, atividades, produtos, saldos de HST e outros elementos inerentes aos serviços prestados. A exportação da base histórica deverá estar disponível em mídia digital, formato de arquivo texto ou outro previamente acordado entre as partes.

6.1.25 Para toda Ordem de Serviço aberta e recebida, a CONTRATADA designará um profissional, que poderá ser um gestor técnico, para atuar como responsável por ela, com as seguintes responsabilidades:

a) Gerenciar a execução da Ordem de Serviço com o objetivo de garantir a execução dos serviços dentro dos prazos estabelecidos e atendendo a todos os requisitos de qualidade;

b) Atuar, juntamente com a unidade requisitante do serviço, na solução de qualquer dúvida, conflito ou desvio.

6.1.26 A CONTRATADA, para toda Ordem de Serviço recebida, deverá gerar os artefatos solicitados de acordo com os respectivos cronogramas,

entregando produtos dentro dos padrões de qualidade e de compatibilidade técnica conforme metodologias, procedimentos, métodos e padrões do CONTRATANTE ou por ele indicados.

6.2 DOS DESLOCAMENTOS

6.2.1 Quanto aos deslocamentos, compete à CONTRATADA:

6.2.1.1 Adotar as providências para a execução de serviços em local diferente daquele de alocação comum da Categoria de Serviços, nos casos de mudança de cenário, como por exemplo: elaboração, apresentação, treinamento e/ou capacitação em processos e metodologias de desenvolvimento de *software*; análise, mapeamento e modelagem de processos de negócio; proposição arquitetural e implantação de ferramentas em outras localidades. Assim, o Anexo I-IX exibe modelo de autorização de viagem, a ser expedido pelo CONTRATANTE.

6.2.1.2 Arcar com as despesas de deslocamentos, de hospedagens e de alimentação para os profissionais alocados nas Categorias de Serviços que forem designadas para atendimento aos serviços nas situações descritas no subitem anterior.

6.2.1.3 Comprovar os deslocamentos apresentando para cada viagem realizada os seguintes documentos:

- a) Formulário de Autorização de Viagem aprovado;
- b) Passagem emitida (interestadual ou intermunicipal);
- c) Para deslocamentos aéreos, apresentar os comprovantes de embarque (e-ticket); e
- d) Relatório de viagem com as atividades realizadas no período de deslocamento e aprovado pela fiscalização técnica.

6.2.1.3.1 Os documentos apresentados para fins de ressarcimento – o que se aplica para compensação de despesas com deslocamento da sede do CONTRATANTE ao local da prestação de serviços, com passagens interestaduais ou intermunicipais – não poderão conter rasuras ou estar ilegíveis.

6.2.1.3.2 Caso o deslocamento seja realizado em veículo da Justiça Eleitoral, não poderá haver solicitação de reembolso.

6.2.1.3.3 O valor da diária contempla hospedagem, alimentação e os deslocamentos no município da prestação dos serviços e não contempla os deslocamentos do Tribunal Superior Eleitoral para o local de prestação de serviço, ou seja, as passagens interestaduais e intermunicipais.

6.2.1.4 A CONTRATADA deverá considerar os valores abaixo para efeito de pagamento de diárias.

Tabela 4 – Valores de Diárias

	Valor da diária
Município com mais de 200 mil habitantes	R\$ 211,00
Município com menos de 200 mil habitantes	R\$ 179,00

6.2.1.5 O valor estimado para ressarcimento de despesas de deslocamento que a CONTRATADA poderá requerer ao CONTRATANTE é de até R\$ 25.000,00 para os contratos decorrentes de cada um dos itens deste Termo de Referência.

6.2.1.5.1 Este valor foi calculado com base no volume projetado para a contratação de sustentação de sistemas de tecnologia (R\$ 500.000,00), que, assim como este, é derivado do Contrato nº 12/2009. Utilizou-se como parâmetro a proporção entre os objetos, em quantidade de HST, o que corresponde a aproximadamente 14% (quatorze por cento).

6.2.1.5.2 Considerando que deslocamentos para a contratação de apoio a gestão se restringem a situações excepcionais e ocorrem quase que exclusivamente às capitais federais, como participação em atividades descentralizadas de projetos nacionais ou aferição de evidência no apoio a fiscalização, as quais seriam prejudicadas se realizadas no TSE, o valor foi ainda ajustado para 10% (dez por cento), ou seja, R\$ 25.000,00 para cada um dos itens a serem licitados.

6.3 DO HORÁRIO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS

6.3.1 A prestação de serviço pela CONTRATADA deverá ocorrer, via de regra, em dias úteis e em horário a ser estabelecido pelo CONTRATANTE, que comumente observará o intervalo de realização dos serviços entre 8 e 22 horas, mas poderá, a critério do CONTRATANTE e em comum acordo com a CONTRATADA, ser realizado em horário diferente.

6.3.2 A critério do CONTRATANTE, nos feriados nacionais e feriados na Justiça Federal (Art. 62 da lei nº 5.010/1966) não ocorrerá a realização de serviços. Nos recessos forenses e nos meses de janeiro e julho, poderá haver redução do quantitativo demandado de Horas de Serviço Técnico, em razão do estabelecimento da redução do horário de expediente do Tribunal.

6.3.3 Para esclarecimento, são consideradas feriados nacionais, feriados na Justiça Federal e recessos forenses, as seguintes datas:

- 1º de janeiro (feriado nacional);
- segunda de carnaval (feriado na Justiça Federal);
- terça-feira de carnaval (feriado nacional);
- quarta e quinta da semana de páscoa (feriado na Justiça Federal);
- sexta a domingo de Páscoa (feriado nacional);
- 21 de abril (feriado nacional);
- 1º de maio (feriado nacional);
- Corpus Christi (feriado nacional);
- 11 de agosto (feriado na Justiça Federal);
- 7 de setembro (feriado nacional);

- 12 de outubro (feriado nacional)
- 28 de outubro (feriado na Justiça Federal)
- 1º de novembro (feriado na Justiça Federal)
- 2º de novembro (feriado nacional);
- 15 de novembro (feriado nacional);
- 8 de dezembro (feriado na Justiça Federal);
- 25 de dezembro (feriado nacional);
- de 20 de dezembro a 6 de janeiro (recesso forense na Justiça Federal).

6.3.4 De forma inversa à situação anterior, em alguns períodos de vigência contratual, poderá haver necessidade de execução de um volume de HST bastante superior à média mensal, conforme detalhamento exibido no Anexo I-XI. Normalmente esse crescimento da demanda advém da obrigatoriedade de cumprimento de prazos estabelecidos em Calendário Eleitoral. Assim, a CONTRATADA deve estar preparada para realizar esse atendimento, que poderá ter atividades prestadas também em jornada extraordinária.

6.4 DOS CRITÉRIOS E DOS PADRÕES A SEREM OBEDECIDOS PELA CONTRATADA DURANTE A EXECUÇÃO DOS SERVIÇOS

6.4.1 Na execução dos serviços deverão ser adotadas, obrigatoriamente, as melhores práticas de gestão e qualidade.

6.4.2 A CONTRATADA deverá empreender em seus processos as melhores práticas de mercado referentes a governança de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC, sempre alinhadas às mais recentes versões das metodologias e técnicas.

6.4.3 No escopo contratual, deverá ser observado o uso de ferramentas automatizadas, qual resultará no aumento da produtividade e qualidade dos produtos gerados pela equipe técnica da CONTRATADA e, conseqüentemente, na melhoria da satisfação dos clientes das áreas internas do CONTRATANTE que utilizam os serviços e produtos mantidos pela área de TI, conforme ambiente computacional do TSE descrito no ANEXO I-VII.

6.4.4 O emprego de ferramentas automatizadas voltadas para documentação dos produtos gerados e serviços prestados resultará na padronização da documentação e preservação do conhecimento do negócio e dos sistemas no âmbito da área de TI.

6.4.5 A CONTRATADA, a critério do CONTRATANTE, deverá utilizar ferramentas automatizadas de apoio a Gerenciamento de Projetos, Gerenciamento de Demandas e Gerenciamento de Configuração.

6.4.6 A CONTRATADA deverá declarar, previamente à sua utilização, a propriedade e/ou apresentar cessão de direito de uso das metodologias e ferramentas a serem disponibilizadas e utilizadas na execução dos serviços. A utilização de quaisquer produtos de terceiros (metodologias, políticas, normas, procedimentos, *softwares*, etc.) sem a autorização expressa do proprietário constituirá falta grave, podendo resultar na aplicação de sanções à CONTRATADA, inclusive na rescisão contratual.

6.4.7 O CONTRATANTE poderá sugerir alterações nas políticas, normas, procedimentos, metodologias, ferramentas e técnicas discriminadas anteriormente, as quais, após análise e validação da CONTRATADA, deverão ser incorporadas ao acervo técnico do CONTRATANTE sem ônus adicional, e adotadas na execução das novas Ordens de Serviço.

6.4.8 A complexidade da arquitetura tecnológica presente no ambiente computacional e sistêmico do CONTRATANTE irá requerer da CONTRATADA a alocação de profissionais com perfis definidos no ANEXO I-III, podendo ainda requerer parcerias tecnológicas com fabricantes de produtos, a fim de garantir a sustentabilidade do modelo preconizado.

6.4.9 Quanto aos padrões, a CONTRATADA se obriga a:

a) Manter consistentes e atualizados todos os artefatos produzidos e/ou alterados durante a execução dos serviços contratados;

b) Garantir que todas as entregas efetuadas estejam compatíveis e totalmente aderentes aos produtos padronizados pelo CONTRATANTE, cabendo a este tomar ciência e autorizar o uso de ferramentas cuja versão seja diferente daquelas previstas e em uso na Justiça Eleitoral;

6.4.10 O CONTRATANTE terá ampla liberdade de atualizar as versões dos sistemas operacionais e demais *softwares* de apoio utilizados para a prestação dos serviços, todos de sua propriedade ou de seu direito de uso, segundo sua necessidade e conveniência administrativa, cabendo nestes casos à CONTRATADA manter a compatibilidade, evoluindo e adaptando-se à respectiva mudança.

6.4.10.1 Tal prerrogativa deve-se à necessidade de se manter atualizado e operacional o parque computacional do CONTRATANTE, dispondo de ferramentas e produtos modernos e atualizados que correspondam às exigências cada vez maiores de inovação.

6.4.11 Em caso de alteração em quaisquer tecnologias utilizadas pelo CONTRATANTE, o mesmo notificará a CONTRATADA com antecedência de 30 (trinta) dias corridos, para que a mesma possa se adequar e manter os níveis mínimos de serviço.

6.4.12 A CONTRATADA poderá utilizar ferramentas diferentes das padronizadas pelo CONTRATANTE, desde que formalmente aprovadas, com o intuito de garantir melhor desempenho na prestação dos serviços. Neste caso, as ferramentas propostas devem ser compatíveis com as utilizadas e devem permitir a exportação dos dados para as ferramentas do CONTRATANTE. Todos os comprovantes de licenciamento devem ser cedidos ao CONTRATANTE durante o período de utilização das ferramentas.

6.4.12.1 A CONTRATADA deverá, sob sua responsabilidade e sem ônus adicional ao CONTRATANTE, capacitar equipe definida pelo CONTRATANTE, composta exclusivamente por servidores e limitando-se ao

número de duas pessoas por ferramenta. O período e o local do treinamento serão acertados entre as partes.

6.5 DOS REQUISITOS PARA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELA CONTRATADA

6.5.1 As Ordens de Serviço servirão de referência para o acompanhamento e fiscalização do processo de elaboração dos produtos e/ou serviços, e para avaliação do CONTRATANTE quanto aos serviços prestados.

6.5.2 O modelo de execução e avaliação dos serviços, objeto deste Termo de Referência, deverá obedecer às seguintes condições e exigências:

a) O método de trabalho e os produtos gerados pela empresa CONTRATADA deverão obedecer aos critérios definidos nas normas, padrões e metodologias vigentes no CONTRATANTE, assim como as adaptações que poderão ser realizadas para melhor atender às necessidades do Órgão;

b) Os produtos e serviços deverão ser gerados nas ferramentas (*softwares*) definidas ou autorizadas pelo CONTRATANTE e integrados aos repositórios e ambiente tecnológico do Tribunal.

6.5.3 No prazo estipulado para entrega do produto e/ou serviço, a CONTRATADA deverá apresentar ao CONTRATANTE as entregas abaixo, bem como as ações de contingência realizadas, caso existam:

a) Todos os produtos gerados, inclusive documentação referente quando implícita no serviço;

b) Relatórios de todas as atividades executadas;

6.5.3.1. Caso venha a ser requerido pelo CONTRATANTE, a CONTRATADA deverá apresentar ainda:

a) Informação da metodologia aplicada;

b) Informação da tecnologia empregada;

c) Outras ferramentas e procedimentos que forem necessários para execução dos serviços e geração dos produtos;

d) *Check list* de verificação dos critérios de qualidade.

6.5.4 Os produtos serão recebidos pelo CONTRATANTE, que poderá aprová-los ou reprová-los mediante análise, a qual considerará a plena concordância dos produtos com os preceitos metodológicos, padrões e normas vigentes no CONTRATANTE e com os critérios delineados nas Ordens de Serviço.

6.5.5 Qualquer serviço realizado mas não aceito deverá ser refeito, o que não eximirá a empresa CONTRATADA de penalidades e outras sanções previstas neste Termo de Referência.

6.5.5.1 Todos os serviços deverão ser concluídos dentro dos prazos estabelecidos na Ordem de Serviço. Quando não for possível, caberá à CONTRATADA relatar as anormalidades encontradas, bem como apresentar alternativas para saná-las, às quais serão avaliadas pelo CONTRATANTE, podendo ser aceitas ou não, independentemente das sanções cabíveis.

6.5.5.2 No caso de não-conformidade do produto ou serviço, o CONTRATANTE determinará prazo para a CONTRATADA promover as alterações solicitadas, o que não se configura como prorrogação do prazo estabelecido na respectiva Ordem de Serviço. O tempo necessário ao ajuste da não-conformidade será computado para efeito do indicador de ordens de serviço concluídas com atraso.

6.5.5.2.1 O prazo para ajustes será de até 20% (vinte por cento) do prazo total previsto para a execução da OS, contado a partir da data de entrega dos serviços.

6.5.5.2.2 Em caso de atraso na execução da Ordem de Serviço, será aplicado o redutor previsto no Indicador de Ordens de Serviço

Concluídas com Atraso, conforme níveis mínimos de serviços estabelecidos neste Termo de Referência. A penalidade de atraso prevista em Contrato somente será aplicada caso haja o descumprimento do prazo estabelecido para os ajustes requeridos da Ordem de Serviço.

6.5.6 O faturamento dos serviços prestados somente poderá ocorrer depois do seu aceite definitivo, o que será feito mediante o fechamento da Ordem de Serviço pela unidade requisitante.

6.5.6.1 No caso de entregas parciais previstas numa Ordem de Serviço, o faturamento poderá ocorrer após aceite definitivo das entregas já realizadas, sem que haja necessidade do fechamento da referida OS.

6.6 DA MÉTRICA A SER ADOTADA NA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

6.6.1 A unidade de referência adotada é a HST (Horas de Serviço Técnico) e equivale à hora de trabalho que um profissional leva para gerar determinado produto/artefato.

6.6.2 A métrica a ser utilizada leva em consideração o grau de complexidade da Tarefa/Produto, o perfil profissional alocado e outras variáveis já apontadas, conforme descrito nos itens 3.4.3 e 3.4.4 deste Termo de Referência, ANEXO I-II e ANEXO I-III.

6.6.3 Essas variáveis têm como finalidade equalizar o esforço empreendido pelos diversos serviços de apoio técnico na elaboração do(s) artefato(s), levando-se em consideração o tamanho e a complexidade da tarefa e/ou produto.

6.6.4 O esforço de horas para executar o serviço considera a série histórica do CONTRATANTE, fundamentada na sua experiência e traduzida no Catálogo de Serviços a ser utilizado como referência para a abertura das Ordens de Serviço.

6.6.5 Após três meses do início da execução contratual, o Catálogo de Serviços poderá ser revisto a qualquer tempo a pedido da CONTRATADA ou do CONTRATANTE, para o saneamento de inconformidades observadas referentes a perfil profissional, complexidade da atividade, tempo de execução, descrição de produtos ou inclusão de novos itens inerentes ao objeto da contratação, devendo os ajustes ser justificados nos autos.

6.6.5.1 Os ajustes serão avaliados pela CONTRATANTE em conjunto com a CONTRATADA e haverá negociação em que as partes apresentarão suas considerações, fundamentando-se nos aspectos para a classificação dos produtos/artefatos quanto ao grau de complexidade, na justa remuneração dos serviços e no interesse público.

6.7 PRODUTOS/RESULTADOS MENSALIS A SEREM ENTREGUES AO CONTRATANTE

6.7.1 Para fins de realizar um batimento prévio com as informações da fiscalização do contrato e reduzir uma possível incidência de erros de avaliação de desempenho e conseqüentemente de faturamento, a CONTRATADA deverá entregar, sem ônus adicional ao CONTRATANTE, além dos produtos previstos nas Ordens de Serviços, no final de cada mês, os seguintes relatórios:

a) Relatório de Solicitações de Serviços e Planos de Trabalho – Relatório mensal com a relação de todas as Solicitações de Serviços recebidas pela CONTRATADA, com ou sem Planos de Trabalho, apresentados no período. O relatório deverá conter, no mínimo, as seguintes informações:

- Identificação da Solicitação de Serviço;
- Identificação da unidade requisitante;
- Data de recebimento da Solicitação de Serviço pela CONTRATADA;
- Data prevista para a entrega do Plano de Trabalho;
- Data de recebimento do Plano de Trabalho pelo CONTRATANTE;

- Avaliação quanto ao cumprimento do prazo para a apresentação do Plano de Trabalho;
- Avaliação quanto à qualidade e completeza do Plano de Trabalho;
- Data de aprovação ou recusa do Plano de Trabalho;
- Se há ou não e quais são as Ordens de Serviço abertas ou fechadas vinculadas ao Plano de Trabalho.

b) Relatório Consolidado de Ordens de Serviço abertas, com aceite definitivo ou recusadas – Relatório mensal com a relação de todas as Ordens de Serviços abertas ou concluídas no período, com aceite definitivo ou recusadas. O relatório deverá conter, no mínimo, as seguintes informações:

- Identificação da Ordem de Serviço;
- Identificação da unidade requisitante;
- Data de recebimento da Ordem de Serviço pela CONTRATADA;
- Data de início da execução;
- Período de execução esperado e realizado;
- Data de recebimento definitivo dos serviços pelo CONTRATANTE;
- Avaliação do serviço entregue quanto aos indicadores acordados;
- Quantidade Total de HST.

c) Relatório Detalhado de Ordem de Serviço – Relatório mensal detalhado, por Ordem de Serviço, dos produtos gerados, das atividades realizadas, dos prazos previstos e realizados, bem como dos indicadores de avaliação utilizados pelo CONTRATANTE com os respectivos resultados obtidos.

6.7.2 Os Relatórios deverão ser entregues até o décimo dia útil do mês subsequente à prestação de serviços, contendo o resultado dos indicadores de serviço do mês de referência. Mesmo para os indicadores que não são aferidos

mensalmente pelo CONTRATANTE, as informações deverão ser apresentadas, pois ao serem confrontadas com as informações de controle do fiscal de contrato poderão antecipar erros de entendimento, de lançamento, entre outros.

6.7.3 Os campos que comporão a estrutura dos relatórios poderão ser revistos e, havendo necessidade, alterados pelo CONTRATANTE a seu critério.

6.8 DOS INDICADORES DE NÍVEIS MÍNIMOS DE SERVIÇO

6.8.1 Na análise do desempenho técnico, serão aplicados os seguintes indicadores de desempenho:

Tabela 5 – Indicador de Planos de Trabalho Entregues com Atraso

INDICADOR Nº 1	I_PTA = ÍNDICE DE PLANOS DE TRABALHO ENTREGUES COM ATRASO
Finalidade	Verificar se o prazo estabelecido para a entrega dos planos de trabalho foi cumprido.
Periodicidade	Trimestral (no primeiro dia útil de cada trimestre).
Unidade de medida	Percentual.
Como medir	No primeiro dia útil de cada trimestre, contabilizando todos os planos de trabalho entregues no período (último trimestre). Considera-se atrasado o plano de trabalho entregue a partir do 8º (oitavo) dia corrido desde a solicitação do serviço.
Limite aceitável	Até 15% de atraso no volume de planos de trabalho entregues no período.
Fórmula	$I_{PTA} = (T_{PTA} \div T_{PT}) \times 100$ Onde: T_PTA = Total de planos de trabalho entregues com atraso no período. T_PT = Total de planos de trabalho entregues no período.
Observações	<ul style="list-style-type: none"> • Este indicador se aplica até o limite de 30 (trinta) dias de atraso na entrega do plano de trabalho. A partir do 31º dia incidirão apenas as penalidades previstas na Tabela de Infrações (Cláusula Dez do Contrato - Das Sanções Administrativas). • Planos de trabalho não aceitos quanto a qualidade não serão considerados para fins de cálculo deste indicador. • Planos de trabalho entregues e com solicitação de complementação ou alteração serão considerados entregues, desde que os ajustes sejam apresentados em até dois dias

	úteis de sua solicitação, caso contrário serão computados como em atraso.
--	---

Tabela 6 – Indicador de Ordens de Serviço Concluídas com Atraso

INDICADOR Nº 2	I_OSA = ÍNDICE DE ORDENS DE SERVIÇO CONCLUÍDAS COM ATRASO
Finalidade	Verificar se o prazo acordado para a conclusão das ordens de serviço foi cumprido.
Periodicidade	Bimestral (no décimo dia útil de cada bimestre).
Unidade de medida	Percentual.
Como medir	No décimo dia útil de cada bimestre, contabilizando todas as ordens de serviço concluídas no período.
Limite aceitável	Até 5% de atraso na conclusão das ordens de serviço do período.
Fórmula	$I_{OSA} = (T_{OSA} \div T_{OS}) \times 100$ <p>Onde:</p> <p>T_OSA = Total de ordens de serviço concluídas com atraso no período.</p> <p>T_OS = Total de ordens de serviço concluídas no período.</p>
Observação	<ul style="list-style-type: none"> Este indicador se aplica até o limite de 30 (trinta) dias de atraso na entrega dos serviços solicitados na ordem de serviço. A partir do 31º dia, incidirão apenas as penalidades previstas na Tabela de Infrações (Cláusula Dez do Contrato - Das Sanções Administrativas).

Tabela 7 – Indicador de Não Conformidade

INDICADOR Nº 3	I_NC = ÍNDICE DE NÃO CONFORMIDADE
Finalidade	Verificar a qualidade dos serviços entregues, por meio das não conformidades identificadas após encerramento da ordem de serviço.
Periodicidade	No décimo dia útil de cada mês.
Unidade de medida	Percentual.
Como medir	No décimo dia útil de cada mês subsequente ao encerramento da ordem de serviço, considerando todos os subprocessos abrangidos pela OS e que geraram produtos ou serviços durante sua execução.
Limite aceitável	Até 15% de não conformidades por ordem de serviço.
Fórmula	<p>Para cada OS:</p> $I_{NC} = (T_{INC_OS} \div T_{INC}) \times 100$ <p>Onde:</p> <p>T_INC_OS = Total de itens não conformes identificados na OS,</p>

	<p>multiplicados por seus respectivos pesos.</p> <p>T_INC = Total de itens de não conformidade aplicáveis a OS.</p>
Observação	<p>Para o cálculo deste indicador, deverão ser consideradas as metodologias, padrões, arquiteturas utilizadas pelo TSE, bem como os critérios de qualidade padrões de mercado (completeza, clareza, simplicidade, entre outros) e, ainda, observância à norma culta da língua portuguesa.</p>

6.8.2 A inclusão de Nível Mínimo de Serviço referente ao cumprimento de prazos se justifica na medida em que as atividades de apoio à gestão fazem parte de um contexto maior, no sentido de integração com os demais serviços da área de Tecnologia da Informação do TSE, como, por exemplo, o desenvolvimento e a manutenção dos sistemas eleitorais, pautados em Resolução do Plenário do Tribunal Superior Eleitoral que estabelece o Calendário Eleitoral, cujo descumprimento implica sanções legais. O mesmo cabe a alguns sistemas de natureza judicial e administrativa que funcionam automatizando processos que têm a gestão de prazos implícita na natureza do negócio.

6.8.3 Serão seguidos os seguintes Níveis Mínimos de Serviço:

Tabela 8 – Níveis Mínimos de Serviço – NMS

N.	Indicador	Modo	Nível mínimo aceitável	Nível máximo esperado	Ocorrência	Redutor no pagamento da fatura	
#1 I_PTA	Índice de planos de trabalho entregues com atraso	%	(Total de planos de trabalho entregues com atraso) / (Total de planos de trabalho entregues)	85% dos planos de trabalho entregues no prazo determinado.	100% dos planos de trabalho entregues no prazo determinado.	>= 85 e <= 100%	12%
						>= 70% e <= 84%	10%
						>= 55% e <= 69%	8%
						>= 40% e <= 54%	6%
						>= 16% e <= 39%	4%

N.	Indicador	Modo	Nível mínimo aceitável	Nível máximo esperado	Ocorrência	Redutor no pagamento da fatura	
#2 I_OSA	Índice de ordens de serviço concluídas com atraso	%	(Total de ordens de serviço concluídas com atraso) / (Total de ordens de serviço concluídas)	95% das ordens de serviço concluídas nos prazos acordados.	100% das ordens de serviço concluídas nos prazos acordados.	>= 95 a <= 100%	12%
						>= 70% e <= 94%	10%
						>= 55% e <= 69%	8%
						>= 40% e <= 54%	6%
						>= 6% e <= 39%	4%

N.	Indicador	Modo	Nível mínimo aceitável	Nível máximo esperado	Ocorrência	Redutor no pagamento da fatura	
#3 I_NC	Índice de não conformidade	%	(Total ponderado de itens não conformes identificados na OS) / (Total de itens aplicáveis à OS)	85% de conformidade dos itens da OS	100% dos itens em conformidade com os padrões de qualidade	>= 85 a <= 100%	12%
						>= 70% e <= 84%	10%
						>= 55% e <= 69%	8%
						>= 40% e <= 54%	6%
						>= 16% e <= 39%	4%

6.8.4 A adoção de Nível Mínimo de Serviço vinculado às Ordens de Serviço tem como foco definir claramente os produtos, prazos, padrões de qualidade, responsabilidades das partes e garantir a identificação de problemas e adoção de ações preventivas e/ou corretivas.

6.8.5 Os níveis mínimos de serviços são critérios para aferir e avaliar os diversos produtos relacionados aos serviços contratados.

6.8.6 No Nível Mínimo de Serviço está definida a maneira pela qual os produtos serão avaliados e as deduções a serem aplicadas na fatura mensal, quando o serviço prestado não alcançar o nível mínimo aceitável.

6.8.7 Os primeiros 60 (sessenta) dias a partir do início da execução contratual serão considerados como período de estabilização e de ajustes específicos, durante o qual as metas definidas poderão ser flexibilizadas por acordo entre as partes.

6.8.7.1 A partir do 60º (sexagésimo) dia do início da execução contratual, todo o passivo de problemas evidenciado deverá estar solucionado, cabendo a aplicação do Nível Mínimo de Serviço sobre o passivo não solucionado e cuja responsabilidade seja exclusivamente da CONTRATADA.

6.8.8 Além dos aceites realizados pelas unidades requisitantes nas Ordens de Serviços, o CONTRATANTE poderá, a qualquer tempo, realizar ou

comandar a aferição e a avaliação dos serviços prestados. Os resultados serão apresentados por meio de relatório de auditoria.

6.8.8.1 Constarão desse relatório, dentre outras informações, os indicadores/metras de níveis de serviço alcançados, recomendações técnicas, administrativas e gerenciais e demais informações relevantes para a gestão contratual.

6.8.8.2 A identificação de inconsistências entre os indicadores apresentados pela CONTRATADA e os indicadores apurados pela auditoria do CONTRATANTE poderá configurar-se como não cumprimento do nível mínimo de serviço, sendo, neste caso, aplicadas as sanções administrativas previstas neste termo.

6.8.9 A simples aplicação de redutor por descumprimento dos níveis mínimos de serviço não exime a CONTRATADA de outras sanções estabelecidas neste Termo de Referência.

6.8.10 No caso de glosas no faturamento decorrentes do não cumprimento dos níveis mínimos de serviços, a CONTRATADA disporá do prazo de cinco dias úteis, a contar da data do fechamento da avaliação dos indicadores, para apresentar justificativas ao CONTRATANTE, que deverá avaliá-las no prazo de cinco dias úteis. Sendo aceitas as justificativas ou se elas não forem avaliadas tempestivamente, não haverá a aplicação do redutor.

7. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

7.1 O acompanhamento e a fiscalização da execução do contrato consistem na verificação da conformidade da prestação dos serviços, da alocação dos recursos necessários e dos produtos entregues, em conformidade com o esperado e dentro do estabelecido pelos níveis mínimos de serviço.

7.2 O acompanhamento e a fiscalização da execução do contrato devem ser realizados pelo fiscal do CONTRATANTE.

7.3 A fiscalização do contrato pelo CONTRATANTE será realizada por profissionais do quadro de servidores do TSE.

7.4 São atribuições dos servidores do CONTRATANTE designados para o acompanhamento e a fiscalização dos serviços contratados:

7.4.1 Atribuições da fiscalização administrativa:

a) Emitir parecer para os atos da CONTRATADA que sejam relevantes à execução do Contrato, em especial visando a aplicação de sanções, alterações e rescisão do Contrato;

b) Promover o registro das ocorrências verificadas durante a execução do Contrato, adotando as providências necessárias ao fiel cumprimento das cláusulas contratuais, conforme o disposto nos §§ 1º e 2º do art. 67 da Lei nº 8.666, de 1993;

c) Exigir o cumprimento de todos os itens constantes do Termo de Referência, da proposta da CONTRATADA e das cláusulas do contrato.

d) Aprovar todas as Solicitações de Serviços, Planos de Trabalho e Ordens de Serviços, antes de sua execução pela CONTRATADA, solicitadas pelas unidades requisitantes do CONTRATANTE.

7.4.2 Atribuições da fiscalização técnica, a ser prestada por servidor designado da unidade requisitante:

a) Estabelecer os serviços a serem realizados, requerendo ao fiscal administrativo, por meio do preenchimento de Solicitações de Serviços e de Ordens de Serviço, a aprovação das demandas de serviços à CONTRATADA;

b) Avaliar e aprovar tecnicamente os Planos de Trabalho apresentados pela CONTRATADA;

c) Avaliar e aprovar, conforme estabelecido no Anexo I-III deste Termo de Referência, o cumprimento dos requisitos mínimos dos profissionais alocados na execução dos serviços;

d) Receber, avaliar tecnicamente e aprovar os serviços prestados pela CONTRATADA, conforme Ordem de Serviço emitida.

7.5 A verificação da adequação da prestação do serviço deverá ser realizada com base nos critérios previstos neste Termo de Referência e será feita pelas unidades técnicas requisitantes do CONTRATANTE, anuída pelos fiscais administrativos do contrato, que, ainda, poderão contar com o apoio de empresa especializada contratada com essa finalidade.

7.6 O fiscal administrativo deverá nivelar o conhecimento do contrato com as áreas demandantes dos serviços contratados de forma a garantir o entendimento de como os serviços serão solicitados, executados e fiscalizados.

7.7 A CONTRATADA deverá designar um preposto para representá-la junto ao CONTRATANTE sem que isso implique acréscimo aos preços contratados, o qual deverá promover constantemente a verificação da conformidade dos serviços, além da supervisão e do controle de pessoal alocado na prestação dos serviços, respondendo perante o CONTRATANTE por todos os atos e fatos gerados ou provocados por seus empregados ou prepostos na execução de suas atividades contratuais, cuidando inclusive do controle diário da quantidade de horas de serviço técnico (HST) realizada.

7.7.1 O preposto não poderá ser designado dentre os profissionais alocados na execução das Ordens de Serviço.

7.7.2 O preposto terá como principais atribuições:

- a) Receber e conferir, quanto a prazos, completude e clareza, todas as Solicitações de Serviços e Ordens de Serviço;
- b) Alocar os profissionais necessários à execução das Ordens de Serviço, observando a qualificação mínima exigida na contratação;
- c) Acompanhar a realização das Ordens de Serviço e, sempre que demandado, manter informado o gestor do contrato quanto à execução dessas;

d) Preparar os processos de faturamento, respondendo pela CONTRATADA quanto a possíveis atrasos, multas, glosas, pedidos de repactuação, impostos e outros elementos do faturamento;

e) Distribuir as tarefas entre os membros da equipe da CONTRATADA;

f) Participar, periodicamente, a critério do CONTRATANTE, de reuniões de acompanhamento das atividades referentes às Ordens de Serviços em execução;

g) Realizar a gestão, no que cabe à CONTRATADA, dos aspectos administrativos e legais do contrato.

7.8 A designação do preposto deverá acontecer na reunião inicial entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA, a ser realizada em até três dias após a publicação do contrato.

7.8.1 A CONTRATADA deverá, na reunião, informar ao CONTRATANTE o número de telefone e email de contato dos prepostos designados.

7.9 A CONTRATADA deverá designar formalmente substitutos para o preposto em suas ausências e/ou impedimentos. Caberão ao substituto as mesmas atribuições, restrições e responsabilidades do titular.

7.9.1 Sempre que houver a necessidade de substituição do preposto, a CONTRATADA deverá informar o CONTRATANTE sobre o fato, por meio de ofício ou email, dirigido aos fiscais administrativos do contrato.

7.10 O preposto da CONTRATADA deverá ter experiência comprovada, por meio de carteira de trabalho ou declaração, de no mínimo dois anos no acompanhamento de contrato com a Administração Pública. Deverá comprovar, por meio de atestado ou declaração, já ter atuado na gestão de contrato com mais de 12 profissionais, 25.000 HST ou 25.000 H/H prestando serviços simultaneamente.

7.10.1 A necessidade de comprovação de experiência do preposto decorre da complexidade das atividades do Contrato e por não haver outro meio, que não a experiência, para aferir a sua capacitação.

7.11 A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada por meio de instrumentos de controle, que permitam o acompanhamento da prestação de serviços. Além da Solicitação de Serviço, Plano de Trabalho, Ordem de Serviço e relatórios de controle estabelecidos, a critério do CONTRATANTE, outros instrumentos, negociados previamente com a CONTRATADA, poderão ser exigidos para melhorar a fiscalização.

7.12 O controle dos serviços deverá ser automatizado por meio de solução computacional que, a critério do CONTRATANTE, poderá ser fornecida pela CONTRATADA, cobrindo, no mínimo, as seguintes funcionalidades:

- a) Cadastramento de Solicitação de Serviço;
- b) Cadastramento de Plano de Trabalho;
- c) Cadastramento de Ordem de Serviço;
- d) Fechamento da Ordem de Serviço;
- e) Relatórios de Gestão, tais como: relação de ordens de serviço abertas e encerradas, com suas respectivas data de abertura, data de início, data de fechamento, quantidade de HST, saldo do contrato em HST e em valores financeiros.

7.12.1 A base de dados da solução computacional, caso tal solução venha a ser exigida pela CONTRATADA, deverá estar disponível para uso pelo CONTRATANTE, atualizada e devidamente documentada.

7.12.2 O CONTRATANTE poderá, a seu critério e em qualquer tempo, substituir a solução computacional da CONTRATADA por solução própria, arcando com o ônus da migração dos dados para a nova solução.

7.13 Eventuais irregularidades de caráter urgente deverão ser comunicadas, por escrito ao fiscal administrativo do contrato, com os esclarecimentos

julgados necessários e as informações sobre possíveis paralisações de serviços, além da apresentação de relatório técnico ou razões justificadoras a serem apreciadas e decididas pelo servidor designado.

7.14 O CONTRATANTE reserva-se o direito de exercer a mais ampla e completa fiscalização sobre os serviços.

7.15 As decisões e providências sugeridas pela empresa ou julgadas imprescindíveis, que ultrapassem a competência do fiscal designado pelo CONTRATANTE, deverão ser encaminhadas à autoridade superior, para a adoção das medidas cabíveis.

8. DA CONFIDENCIALIDADE

8.1 A CONTRATADA compromete-se a manter em caráter confidencial, mesmo após a eventual rescisão do Contrato, todas as informações relativas à:

- a) Política de segurança adotada pelo CONTRATANTE e configurações de *hardware* e *software* decorrentes;
- b) Processo de instalação, configuração e customização de produtos, ferramentas e equipamentos;
- c) Quaisquer dados dos quais a CONTRATADA venha a ter conhecimento em decorrência da presente contratação.

8.2 A CONTRATADA se compromete a guardar inteiro sigilo dos serviços contratados e dos dados processados, bem como de todo e quaisquer programas e sistemas desenvolvidos, incluindo sua documentação, reconhecendo serem esses de propriedade e uso exclusivo do CONTRATANTE, sendo vedada a sua cessão, locação ou transferência a terceiros, a qualquer título.

8.3 Os profissionais alocados nas dependências da Justiça Eleitoral para a prestação de serviços não poderão ter filiação partidária.

8.4 Os profissionais alocados na prestação de serviços deverão assinar Termo de Responsabilidade e Termo de Compromisso com o Sigilo da Informação, conforme Anexo I-V. A CONTRATADA deverá mantê-los disponíveis para apresentação ao CONTRATANTE, caso solicitado.

9. OBRIGAÇÕES CONTRATUAIS

9.1 OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

9.1.1 Executar fielmente os serviços contratados de acordo com as exigências do Contrato Administrativo, do Termo de Referência, do Edital e de seus Anexos.

9.1.2 Responsabilizar-se por eventual dano que, por dolo ou culpa, os seus profissionais causarem a terceiros ou ao CONTRATANTE na execução de suas atividades. O valor do dano, após processo apuratório de responsabilidade e garantida a ampla defesa, poderá ser descontado do primeiro pagamento subsequente à finalização do processo. Tal responsabilidade não exclui e nem reduz a fiscalização ou o acompanhamento da execução do contrato pelo CONTRATANTE.

9.1.3 Acatar imediatamente as instruções, sugestões, observações e decisões que emanem da fiscalização por parte do CONTRATANTE, corrigindo as deficiências apontadas quanto ao cumprimento das cláusulas contratuais, devendo, ainda, observar as normas de segurança estabelecidas pelo CONTRATANTE.

9.1.4 Apresentar a relação de profissionais que estarão atuando na execução dos serviços, para fins de acesso às dependências do TSE.

9.1.5 Substituir, em até cinco dias úteis, sob risco de penalidade, os seus funcionários que:

a) Apresentarem comportamentos incompatíveis com as normas internas do TSE;

b) Não executarem os serviços dentro das exigências contratuais, desde que notificada pelo CONTRATANTE.

9.1.5.1 A simples substituição de funcionários não isenta a CONTRATADA das penalidades cabíveis e de reparar o dano causado à Administração.

9.1.6 Cumprir os prazos contratuais e os determinados nas Ordens de Serviços, no Plano de Trabalho e em outros mecanismos de comunicação contratual.

9.1.7 Manter durante toda a execução do contrato as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação.

9.1.8 Obedecer a todas as normas, padrões, processos e procedimentos do CONTRATANTE.

9.1.9 Manter organizados e disponíveis ao CONTRATANTE, durante a vigência do contrato, todos os documentos (artefatos, ordens de serviços, produtos e outros elementos), base de dados e cópias de segurança pertinentes ao objeto contratual.

9.1.10 Prestar todos os esclarecimentos técnicos e administrativos que lhe forem solicitados pelo CONTRATANTE, relacionados com a prestação dos serviços.

9.1.11 Não divulgar nem permitir a divulgação, sob qualquer hipótese, das informações a que venha a ter acesso em decorrência dos serviços realizados, sob pena de responsabilidade civil e/ou criminal.

9.1.12 Zelar pelo patrimônio do CONTRATANTE e usar de forma racional os materiais disponíveis para a execução do contrato.

9.1.13 Responsabilizar-se pela solicitação de acesso de seus funcionários aos sistemas do CONTRATANTE, necessário à prestação dos

serviços, bem como pelos seus respectivos descredenciamentos, quando necessário.

9.1.14 Assumir, plena e exclusivamente, todos os riscos provenientes da execução do objeto contratual, não assumindo o CONTRATANTE, em hipótese alguma, nenhuma responsabilidade subsidiária.

9.1.15 Submeter as decisões e os documentos técnicos à aprovação da Secretaria de Tecnologia da Informação do TSE.

9.1.16 Propiciar a transferência de conhecimento aos servidores da Justiça Eleitoral durante toda a execução contratual.

9.1.17 Apresentar, após o recebimento da Ordem de Serviço e previamente à execução dos serviços, o *Curriculum Vitae* com os respectivos documentos comprobatórios das informações ali declaradas de todos os profissionais indicados para a consecução das atividades previstas na Ordem de Serviço, para verificação e aprovação, por parte do CONTRATANTE, do atendimento dos requisitos profissionais estabelecidos no Anexo I-III.

9.1.18 Manter sua equipe qualificada para cumprir as atividades previstas nas Ordens de Serviço, sem que isso implique acréscimo ao seu valor.

9.1.18.1 Sempre que houver atualização tecnológica ou metodológica em que os técnicos envolvidos necessitem do novo conhecimento, o CONTRATANTE notificará a CONTRATADA da necessidade de capacitação de sua equipe ou de sua substituição por outra já capacitada.

9.1.18.2 Após a notificação, a CONTRATADA deverá ter seus técnicos capacitados ou substituídos no prazo máximo de 30 (trinta) dias corridos.

9.1.19 Assumir a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes do trabalho,

quando forem vítimas os seus profissionais no desempenho dos serviços ou em conexão com eles, ainda que a ocorrência se dê nas dependências do CONTRATANTE.

9.1.20 Comunicar por escrito qualquer anormalidade, prestando ao CONTRATANTE os esclarecimentos julgados necessários.

9.1.21 Observar as obrigações elencadas e outras firmadas em contrato ou existentes em normas internas do CONTRATANTE, caso contrário, fica sujeita às penalidades e sanções administrativas descritas neste Termo de Referência.

9.1.22 Se ficar comprovado o não recolhimento do FGTS dos empregados e das contribuições sociais e previdenciárias, bem como o não pagamento de salário, do vale-transporte e do auxílio-alimentação será caracterizado como falta grave, que poderá dar ensejo à rescisão do Contrato, sem prejuízo da aplicação de sanção pecuniária e da declaração de impedimento de licitar e contratação com a União, nos termos do art. 7º da Lei 10.520, de 17 de julho de 2002.

9.1.23 O descumprimento total ou parcial das demais obrigações e responsabilidades assumidas pela CONTRATADA ensejará a aplicação de sanções administrativas previstas no instrumento convocatório e na legislação vigente, podendo culminar em rescisão contratual, conforme disposto nos artigos 77 e 80 da Lei nº 8.666, de 1993.

9.2 OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

9.2.1 Permitir, sob supervisão, que os funcionários da empresa CONTRATADA, desde que devidamente identificados e incluídos na relação de técnicos autorizados, tenham acesso às dependências do TSE, onde o serviço será prestado, respeitando as normas que disciplinam a segurança das informações e do patrimônio da Justiça Eleitoral, dos servidores e de terceiros.

9.2.2 Efetuar conferência minuciosa dos serviços entregues e emitir os termos de recebimento.

9.2.3 Efetuar o pagamento no domicílio bancário informado pela CONTRATADA.

9.2.4 Liquidar o empenho e efetuar o pagamento da fatura da empresa vencedora do certame licitatório dentro dos prazos preestabelecidos em contrato.

9.2.5 Rejeitar os serviços que não atendam aos requisitos constantes das especificações contidas no Termo de Referência.

9.2.6 Acompanhar e fiscalizar a execução do contrato por meio de servidores designados pelo CONTRATANTE, que atestará as notas fiscais para fins de pagamento, comprovada a prestação correta dos serviços, com base na informação prestada pelos fiscais técnicos requisitantes.

9.2.7 Notificar a CONTRATADA, por escrito, sobre imperfeições, falhas ou irregularidades constatadas na execução do serviço, para que sejam adotadas as medidas corretivas cabíveis.

9.2.8 Aplicar as penalidades e sanções administrativas cabíveis quando do descumprimento do objeto contratual por parte da CONTRATADA.

10. GARANTIA DOS SERVIÇOS

10.1 A CONTRATADA garantirá, em produtos e serviços que couber garantia técnica, por seis meses os serviços prestados, a partir da data de seu aceite definitivo. O término do contrato não cessará a garantia do produto.

10.2 Durante o prazo de garantia do serviço, a CONTRATADA deverá manter canal de comunicação por telefone, e-mail ou sistema.

10.3 As demandas de serviços na garantia serão realizadas por meio de Ordem de Serviço, na qual deverão constar os prazos de início e de término do atendimento.

10.3.1 Os prazos estimados para início e término do atendimento não deverão ser superiores a 24 e 48 horas úteis, sucessiva e respectivamente, considerando-se como úteis os horários de expediente do CONTRATANTE.

10.3.2 Caso a CONTRATADA entenda necessária a prorrogação dos prazos definidos em um serviço específico, deverá justificar-se tecnicamente por meio de relatório formal.

10.3.3 Caso o CONTRATANTE não aceite as argumentações, não haverá interrupção na contagem do prazo definido previamente.

10.4 A não observância do prazo para correção de defeito implica execução das penalidades cabíveis estabelecidas em contrato.

10.5 As correções deverão ser documentadas e encaminhadas ao CONTRATANTE.

10.6 A documentação de sistema e de projeto também estará coberta pela garantia.

10.7 Dentro do período de garantia, a correção de erros nos serviços entregues pela CONTRATADA deverá ser efetuada sem qualquer ônus para o CONTRATANTE, seja financeiro ou de atraso na prestação de outro(s) serviço(s).

10.8 A garantia do produto é estabelecida considerando a última versão entregue. O produto não perderá a garantia se o CONTRATANTE, ou FORNECEDOR por ele designado, criar uma nova versão a partir da versão entregue, desde que mantida a integridade dos produtos fornecidos pela CONTRATADA.

10.9 Durante todo o período de execução dos serviços, a CONTRATADA é obrigada a manter, em base histórica, os dados sobre a execução de serviços em garantia.

11. MECANISMOS DE COMUNICAÇÃO

11.1 A CONTRATADA deverá participar de uma reunião inicial do TSE, em até três dias após a publicação do contrato, com o objetivo de conhecer a estrutura de TI relacionada no escopo deste instrumento e absorver o conhecimento necessário para prestação dos serviços contratados.

11.1.1 Devem participar dessa reunião, no mínimo, o preposto da CONTRATADA e o fiscal administrativo do CONTRATANTE.

11.1.2 Na reunião inicial, o CONTRATANTE repassará as informações de seu ambiente necessárias para execução dos serviços descritos neste Termo de Referência.

11.1.3 A reunião inicial tem como objetivos:

- a) Ajustar os recursos dos ambientes computacionais da CONTRATADA e do CONTRATANTE;
- b) Apresentar e sanar dúvidas sobre a sistemática de execução e gestão dos serviços;
- c) Apresentar o preposto da CONTRATADA e o fiscal da CONTRATANTE;
- d) Apresentar e entregar a documentação dos profissionais da CONTRATADA para cadastramento e permissão de acesso ao Tribunal;
- e) Identificar a necessidade e agendar oficinas para absorção de conhecimento pela CONTRATADA, inerente aos serviços contratados, a partir de documentação entregue e de esclarecimentos fornecidos pelo CONTRATANTE.

11.1.4 Na reunião inicial, será entregue pelo CONTRATANTE o Termo de Compromisso de Sigilo, que deverá ser assinado pelo representante legal da CONTRATADA e, posteriormente, por todos os profissionais alocados na execução das Ordens de Serviço.

11.1.5 Como resultado da reunião inicial, será elaborada uma ata que deverá ser aprovada por todos os participantes.

11.2 Além da reunião inicial, como meios de comunicação oficial entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA, e vice-versa, serão utilizados, no mínimo, os que seguem:

- a) Solicitação de Serviço;
- b) Plano de Trabalho;
- c) Ordem de Serviço;
- d) Relatório de Solicitações de Serviços e Planos de Trabalho;
- e) Relatório Consolidado de Ordens de Serviço com aceite definitivo ou recusadas;
- f) Relatório Detalhado de Ordem de Serviço;
- g) E-mail;
- h) Ata de reunião;
- i) Ofícios;
- j) Sistemas de Informação utilizados na prestação dos serviços.

11.3 Os instrumentos relacionados acima terão validade legal para fins de aferição de resultados, comprovação, contestação, pagamentos, entre outros.

12. TRANSIÇÃO E ENCERRAMENTO CONTRATUAL

12.1 Em caso de rescisão ou não renovação contratual, a CONTRATADA obriga-se a prestar para o CONTRATANTE ou a terceiro por ele designado, toda a assistência a fim de que os serviços continuem sendo prestados sem interrupção ou efeito adverso, e que haja uma transferência ordenada de conhecimento dos serviços para o CONTRATANTE ou a seu designado.

12.2 A CONTRATADA, juntamente com o CONTRATANTE, deverá elaborar um Plano de Transição Contratual em até 15 (quinze) dias a contar da data de notificação por escrito do CONTRATANTE.

12.3 O Plano de Transição Contratual deverá contemplar todas as atividades necessárias para transição dos serviços sem interrupção ou efeito adverso.

12.4 O Plano de Transição Contratual, cronograma e horários dos eventos deverão ser previamente aprovados pelo CONTRATANTE.

12.5 É de responsabilidade da CONTRATADA a execução do Plano de Transição Contratual, a prestação de serviços de operação assistida, bem como a garantia do repasse bem sucedido de todas as informações necessárias para a continuidade dos serviços pelo CONTRATANTE (ou empresa por ele designado).

12.6 O Plano de Transição Contratual e sua execução deverão ser viabilizados sem ônus adicionais ao CONTRATANTE.

12.7 É de responsabilidade do CONTRATANTE indicar para a CONTRATADA as pessoas que serão receptores dos serviços previstos no repasse de conhecimento descrito no Plano de Transição Contratual.

12.8 O fato de a CONTRATADA ou quaisquer de seus representantes não cooperarem, ou reterem qualquer informação ou dado solicitado pelo CONTRATANTE que venha a prejudicar, de alguma forma, o andamento da transição das tarefas e serviços para um novo prestador, constituirá quebra de contrato, sujeitando-a às obrigações em relação a todos os danos causados ao CONTRATANTE por esta falha.

12.9 A elaboração e a execução do Plano de Transição Contratual ocorrerão em paralelo ao atendimento das Ordens de Serviços demandadas pelo CONTRATANTE.

12.10 O CONTRATANTE reserva-se o direito de reduzir ou dispensar o Plano de Transição Contratual, desde que o novo provedor contratado venha a comprovar que detém pleno domínio sobre as atividades previstas em contrato.

12.11 Caso a CONTRATADA não promova adequadamente a transferência de conhecimento, serão aplicadas as sanções previstas em lei, no contrato e neste Termo de Referência.

13. DO ENCERRAMENTO DO CONTRATO

13.1 Ao término do contrato, deverá ocorrer:

13.1.1 A devolução dos equipamentos e bens de propriedade do CONTRATANTE, incluindo todos os bens intangíveis, como *software*.

13.1.2 A devolução da documentação de processos, procedimentos, scripts desenvolvidos em conjunto com o CONTRATANTE durante a prestação dos serviços.

14. FORMA DE PAGAMENTO

14.1 O pagamento do objeto do presente contrato será efetuado mensalmente, até o 10º dia útil, de acordo com a quantidade de HST realizadas nas ordens de serviço com fechamento definitivo até o final do mês anterior, a partir da atestação da nota fiscal pelo servidor responsável pela fiscalização dos serviços, mediante emissão de ordem bancária em domicílio bancário indicado pela CONTRATADA, observado o disposto na Lei nº 9.430/1996, respectiva regulamentação, Lei Complementar nº 116/2003 e a ordem cronológica estabelecida no art. 5º da Lei nº 8.666/93.

14.2 O fiscal administrativo do contrato terá o prazo máximo de quatro dias úteis, a contar do recebimento da nota fiscal, para as devidas conferências e atesto, desde que não haja fato impeditivo para o qual, e que de alguma forma, tenha concorrido a CONTRATADA.

14.3 Para que seja efetuado o pagamento, a CONTRATADA deverá apresentar:

14.3.1 Nota fiscal dos serviços prestados, e comprovar a sua regularidade fiscal perante a Seguridade Social (Certidão Negativa de Débitos Relativa às Contribuições Previdenciárias e às de Terceiros), o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço – FGTS (Certidão de Regularidade do FGTS – CRF), a Fazenda Federal (Certidão Conjunta de Débitos Relativos aos Tributos Federais e à Dívida Ativa da União fornecida pela Receita Federal do Brasil) e para com a Justiça Trabalhista (Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT), admitida certidão positiva com efeito de negativa ou outra equivalente na forma da lei.

14.4 As notas fiscais apresentadas em desacordo com o estabelecido em contrato serão devolvidas à CONTRATADA, no prazo previsto no item 14.2.

14.5 O CNPJ constante da nota fiscal deverá ser o mesmo indicado na proposta e nota de empenho.

14.6 Eventual mudança do CNPJ do estabelecimento da CONTRATADA (matriz/filial) encarregada da execução do contrato, entre aqueles constantes dos documentos de habilitação, terá de ser solicitada formal e justificadamente, com antecedência mínima de oito dias úteis a contar da data prevista para o pagamento da nota fiscal, não se aceitando pedido de substituição de CNPJ após o dia 30 (trinta) de novembro de cada ano.

14.7 Nos casos de pagamento efetuados após 30 (trinta) dias da apresentação da nota fiscal, desde que a CONTRATADA não tenha concorrido de alguma forma para tanto, fica convencionado que a taxa de compensação financeira devida pelo TSE, entre o 31º dia e a data da emissão da ordem bancária, será a seguinte:

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

Onde:

EM = encargos moratórios;

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

VP = valor da parcela a ser paga;

I = 0,0001644 (índice de compensação financeira por dia de atraso, assim apurado: $I = (6/100)/365$)

15. GARANTIA DE EXECUÇÃO CONTRATUAL

15.1 Para fiel cumprimento das obrigações assumidas, a CONTRATADA prestará garantia correspondente a 5% (cinco por cento) do valor deste contrato.

15.2 A garantia, qualquer que seja a modalidade escolhida, deverá assegurar o pagamento de:

- a) Prejuízos advindos do não cumprimento do contrato;
- b) Multas punitivas aplicadas à licitante contratada;
- c) Prejuízos diretos causados ao TSE decorrentes de culpa ou dolo, durante a execução do contrato.

15.3 A licitante contratada se obriga a apresentar nova garantia, no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas antes do seu vencimento ou no caso de prorrogação do contrato, sendo que no caso de redução do seu valor em razão de aplicação de quaisquer penalidades, ou, ainda, após a assinatura de termo aditivo que implique na elevação do valor do contrato, o prazo máximo de apresentação de nova garantia ou de garantia complementar será de até 10 (dez) dias, contado da notificação ou da assinatura do referido aditamento, mantendo-se o percentual estabelecido no item 1 deste Capítulo.

16. FORMA DE COTAÇÃO

Item	Descrição do Serviço	Quantidade Registrada HST	Valor Unitário R\$	Valor Total R\$
1	Serviços de Apoio ao Planejamento	94.000		
2	Serviços de Apoio ao Controle	40.500		

17. FORMA DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

17.1 Fundamentação para se realizar o Sistema de Registro de Preços – SRP

17.1.1 O Decreto nº 7.892 de 23/01/2013 regulamenta o SRP. Em seu Art. 3º, abaixo transcrito, esse Sistema poderá ser adotado:

I - quando, pelas características do bem ou serviço, houver necessidade de contratações frequentes;

II - quando for conveniente a aquisição de bens com previsão de entregas parceladas ou contratação de serviços remunerados por unidade de medida ou em regime de tarefa;

III - quando for conveniente a aquisição de bens ou a contratação de serviços para atendimento a mais de um órgão ou entidade, ou a programas de governo; ou

IV - quando, pela natureza do objeto, não for possível definir previamente o quantitativo a ser demandado pela Administração.

17.1.2 Por ser uma contratação dentro de uma unidade de medida desconhecida na Justiça Eleitoral, Hora de Serviço Técnico – HST, e por não existir neste TSE uma mensuração precisa do esforço para se realizar os serviços objeto desta contratação, não é possível definir previamente e com precisão o quantitativo de HST a ser demandado por este Tribunal. Além disso, projetos como a realização de uma consulta popular, a identificação biométrica do eleitor e o Processo Judicial Eletrônico podem alterar de forma significativa o planejamento da STI e, conseqüentemente, a necessidade e o volume de

serviços a serem realizados. Assim, conforme estabelecido no item IV do Artigo supracitado, quando não for possível definir previamente o quantitativo a ser demandado, cabe o SRP.

17.2 Fundamentação para adoção da modalidade Pregão Eletrônico.

17.2.1 A presente contratação trata-se de serviço comum e continuado, conforme disposto no Art. 1º da Lei 10.520/02, visto que os diversos modelos que auxiliam as disciplinas de gestão de projetos, de processos, de métrica de *software* e de outras fornecem elementos padronizados de desempenho e qualidade, amplamente conhecidos e utilizados por fornecedores e consumidores desse tipo de serviço. Assim, tendo por base a natureza dos serviços descritos neste instrumento, as demais normas vigentes e que os serviços, independente da complexidade, são comuns, sugere-se a adoção da modalidade Pregão.

17.2.2 A natureza dos serviços descritos neste Termo de Referência é própria para que eles sejam contratados mediante Pregão, nos termos da Lei nº 8.666, de 21 de junho 06 de 1993, e Lei 10.520/2002, de 17 de julho de 2002; IN nº 02/2008 de 30 de abril de 2008, IN n.º 04/2010, de 12 de novembro de 2010, e demais legislações pertinentes, bem como nas condições previstas neste instrumento, invocados para sugerir a modalidade e o tipo do certame a ser realizado.

17.2.3 Corroborando, tem-se o Acórdão nº 2.471/2008 do Tribunal de Contas da União, o qual prescreve:

9.2.1 A licitação de bens e serviços de tecnologia da informação considerados comuns, ou seja, aqueles que possuam padrões de desempenho e de qualidade objetivamente definidos no edital, com base em especificações usuais de mercado, deve ser obrigatoriamente realizada pela modalidade pregão, preferencialmente, na forma eletrônica. (...).

9.2.2 Devido à padronização existente no mercado, os bens e serviços de tecnologia da informação geralmente atendem a protocolos, métodos e técnicas pré-estabelecidos e conhecidos e a padrões de desempenho e qualidade que podem ser objetivamente definidos por meio de especificações usuais no mercado. Logo, via de regra, esses bens e serviços devem ser considerados comuns para fins de utilização da modalidade Pregão (Lei nº 10.520/2002, art. 1º);

18. CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

18.1 Para atendimento ao objeto desta contratação não serão aceitos consórcios.

18.1.1 Referente à contratação de empresas reunidas em forma de consórcio, esclarecemos que a regra, no procedimento licitatório, é a participação de empresas individualmente em disputa umas com as outras, permitindo-se a união de esforços quando questões de alta complexidade e de relevante vulto impeçam a participação isolada de empresas com condições de sozinhas, atenderem todos os requisitos necessários para a plena execução dos serviços.

18.1.2 Como a contratação em questão trata de prestação de Apoio ao Planejamento e de Apoio ao Controle, ambos em TI, em tese, estes objetos não exigem, cada um, empresas de diferentes segmentos reunidas para atuarem na execução dos serviços. Uma única empresa é capaz de reunir todos os componentes necessários para a realização dos serviços de forma eficiente e eficaz.

18.1.3 Cabe ressaltar que a permissão ou não de consórcios na disputa licitatória situa-se no âmbito do poder discricionário da administração contratante, conforme o art. 33, caput, da Lei no 8.666/1993, requerendo-se, porém, que sua opção seja sempre justificada.

18.1.4 Como o segmento de mercado que atende aos serviços de apoio ao planejamento e apoio ao controle é atendido por diversas empresas especializadas de abrangência nacional e internacional, e é altamente competitivo, bem como a prestação dos serviços se dar preferencialmente nas dependências do CONTRATANTE, não há razão para se permitir a formação de consórcios entre essas empresas.

18.2 DA HABILITAÇÃO TÉCNICA

18.2.1 Para fins de habilitação técnica, são exigidos Atestados de Capacidade Técnica que comprovem que a LICITANTE possua experiência na prestação de serviços objetos da contratação, utilizando as melhores práticas de mercado, tais como: PMBOK, COBIT, ITIL, CMMI, MPS-BR, ISO/IEC 20000, ISO/IEC 15504, ISO/IEC 27000, ISO/IEC 12207, ISO/IEC 14143, ISO/IEC 9196, ISO/IEC 17799, CMMI, e que essa experiência alcance um volume igual ou superior a, aproximadamente, 50% da quantidade de horas de serviço técnico (HST) do quantitativo mínimo estimado do objeto desta contratação.

18.2.1.1 Para fins de comprovação, também serão aceitos atestados em homem/hora de trabalho (H/H) e postos de trabalho, respeitando-se, em ambos os casos, o período mínimo de 12 meses ininterruptos.

18.2.1.1.1 Um homem/hora equivale a 1 HST; Um posto de trabalho equivale a 1.872 HST (oito horas diárias em duzentos e trinta e quatro dias úteis em um ano).

18.2.2 A habilitação técnica da licitante deverá se dar por meio de atestados de capacidade técnica emitidos por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprovem que:

18.2.2.1 Para a LICITANTE do item 1 – Serviços de Apoio ao Planejamento:

18.2.2.1.1 A LICITANTE teve homologados pelo CONTRATANTE, atendendo níveis mínimos de serviço estabelecidos, serviços de apoio a gestão utilizando as melhores práticas de mercado, com volume igual ou superior a 20.800 horas de serviço técnico em período ininterrupto de doze meses, incorporando os serviços de planejamento estratégico, tático e operacional; gestão de processos de trabalho; definição de padrões de TI e gerenciamento de projetos.

18.2.2.1.1.1 Não há patamar mínimo para cada um dos serviços.

18.2.2.2 Para a LICITANTE do item 2 – Serviços de Apoio ao Controle:

18.2.2.2.1 A LICITANTE teve homologados pelo CONTRATANTE, atendendo níveis mínimos de serviço estabelecidos, serviços de apoio a gestão utilizando as melhores práticas de mercado, com volume igual ou superior a 13.162 horas de serviço técnico em período ininterrupto de doze meses, incorporando os serviços de mensuração funcional de sistemas e aferição de qualidade.

18.2.2.2.1.1 O ateste dos serviços de mensuração funcional de sistemas poderá ser feito também por meio da técnica de Pontos de Função, devendo, nesse caso, ser comprovado conjunto de contagens detalhadas totalizando no mínimo 1.000 pontos de função, e 5.000 horas de serviço técnico para os serviços de aferição de qualidade.

18.2.2.2.1.2 Não há patamar mínimo para cada um dos serviços.

18.2.3 A exigência do Edital quanto à comprovação de experiência da LICITANTE em prestação de serviços é fundamental para garantir à Justiça Eleitoral realizar uma contratação adequada a suas necessidades. A vivência da LICITANTE, a qual necessita estar ciente dos

requisitos inerentes à execução dos serviços, é pré-requisito para o êxito do contrato.

18.2.4 Os atestados apresentados poderão ser diligenciados pela CAT – Comissão de Assessoramento Técnico vinculada a este Pregão, com a finalidade de verificar a veracidade das informações constantes nos mesmos. Nesse procedimento, poderão ser exigidos todos os insumos (contratos, ajustes, ordens de serviço, ordens de pagamento, notas fiscais, termos de aceite, planilhas, relatórios, gráficos, documentação de sistemas e de ambiente operacional, sistemas informatizados, base de dados, controle de versão e outros) que comprovem a veracidade do conteúdo dos atestados. Caso seja constatada divergência entre as informações atestadas e os serviços efetivamente realizados, o atestado será desconsiderado. Caso fique caracterizada atitude inidônea da LICITANTE, essa estará sujeita a penalidades previstas em lei.

18.2.5 Os atestados, certidões e comprovações devem ser apresentados em nome da LICITANTE, conforme modelos sugeridos no Anexo I-VI.

18.2.6 O(s) atestado(s) deve(m) ser fornecido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado e conter nome (razão social), CNPJ e endereço completo do CONTRATANTE e da CONTRATADA, características dos serviços realizados, data de emissão, nome, cargo, telefone e assinatura do responsável pela emissão do atestado, obrigatoriamente nos termos do modelo de atestado de capacidade técnica apresentado.

18.2.7 Será admitido somatório de atestados para compor o volume exigido para objeto, sendo que, para efeito desse somatório, devem ser considerados períodos concomitantes de 12 meses.

18.2.8 No caso de atestados emitidos por empresa da iniciativa privada, não serão considerados aqueles emitidos por empresas pertencentes ao mesmo grupo empresarial da empresa proponente.

18.2.9 Serão consideradas como pertencentes ao mesmo grupo empresarial da proponente, empresas controladas por ou controladoras da empresa proponente, ou que tenha pelo menos uma mesma pessoa física ou jurídica que seja sócia da empresa emitente e da proponente.

18.2.10 Todos os documentos emitidos em língua estrangeira deverão ser entregues acompanhados da tradução para língua portuguesa, efetuada por tradutor juramentado, e também devidamente consularizados ou registrados no cartório de títulos e documentos.

18.2.11 Documentos de procedência estrangeira mas emitidos em língua portuguesa também deverão ser apresentados devidamente consularizados ou registrados em cartório de títulos e documentos.

18.2.12 Se a proposta não for aceitável, se a LICITANTE não atender às exigências de habilitação ou se, após a diligência, não restar comprovada a veracidade das informações apresentadas, o pregoeiro examinará a proposta subsequente e assim sucessivamente, na ordem de classificação, até a seleção da proposta que melhor atenda a este Termo de Referência.

18.2.13 Constatado o atendimento às exigências fixadas neste Termo de Referência, a LICITANTE será declarada vencedora.

18.3 CRITÉRIOS DE ACEITABILIDADE DE PREÇOS UNITÁRIOS E GLOBAL

18.3.1 Não serão aceitas propostas com valores unitários e global com preços manifestamente inexequíveis.

18.3.2 Caso a LICITANTE classificada provisoriamente em primeiro lugar apresente preço inferior a 70% (setenta por cento) do preço estimado pelo TSE, essa terá que demonstrar a exequibilidade de seus preços, apresentando a seguinte documentação complementar:

18.3.2.1 Contrato ou contratos medidos por HST (ou equivalente em H/H ou postos de trabalho) e regidos por níveis de serviço, com pelo menos um ano de vigência, executado(s) nas dependências do tomador dos serviços, acompanhado(s) de notas fiscais e declaração do tomador dos serviços que comprovem a execução satisfatória de serviços similares aos previstos neste Termo de Referência, com preço unitário igual ou inferior ao ofertado pela LICITANTE, considerando a equivalência de preços.

18.3.2.1.1 Na inexistência de contrato comprobatório, a LICITANTE poderá utilizar-se de outro meio para demonstrar e comprovar a este Tribunal a exequibilidade do preço proposto.

18.3.2.1.2 Para o item 01, serviços de apoio ao planejamento, o documento apresentado deverá possuir volume mínimo de 20.800 HST. Para o item 02, serviços de apoio ao controle, o documento deverá apresentar volume mínimo de 13.162 HST.

18.3.2.2 Registros ou evidências que comprovem que a LICITANTE presta ou prestou serviços nos padrões de qualidade e maturidade comuns de mercado, quais sejam a adoção de processos de desenvolvimento aderentes à norma ISO NBR 15.504, compatíveis com os níveis de maturidade CMMi-Dev 2 ou MPS.Br nível F, e outros com a mesma importância, tais como: PMBOK, COBIT, ITIL, ISO/IEC 20000, ISO/IEC 27000, ISO/IEC 12207, ISO/IEC 14143, ISO/IEC 9196 e ISO/IEC 17799.

18.3.3 O TSE poderá realizar diligências objetivando comprovar a veracidade das informações prestadas pela LICITANTE. Caso fique caracterizada atitude inidônea da LICITANTE, essa estará sujeita às penalidades previstas em lei.

18.3.3.1 A LICITANTE deverá indicar os locais da prestação de serviços para a realização de diligência.

18.3.3.2 Após análise das informações, caso fique caracterizada a inexecutabilidade do preço proposto, considerando os padrões de qualidade esperados pelo Tribunal e especificados neste Termo de Referência e em seus anexos, a LICITANTE será desclassificada e será então convocada a próxima LICITANTE, respeitada a ordem de classificação do pregão.

18.4 CRITÉRIO DE JULGAMENTO DAS PROPOSTAS

18.4.1 Para cada objeto (item da licitação), deverá ser declarada vencedora a LICITANTE que atender aos critérios de habilitação e apresentar o menor valor de Hora de Serviço Técnico - HST.

19. PRAZO MÁXIMO PARA ASSINATURA E PARA O INÍCIO DA EXECUÇÃO DO CONTRATO

19.1 No prazo máximo de até 10 (dez) dias após a convocação, a LICITANTE adjudicatária deverá assinar o contrato.

19.2 A partir da assinatura do Contrato, no prazo máximo de 30 (trinta) dias, o contrato deverá ser iniciado, quando então as Solicitações de Serviço e Ordens de Serviço poderão ser demandadas.

20. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

20.1 A adequação orçamentária deverá ser configurada pela Secretaria de Administração do TSE. Esta contratação visa substituir parte do contrato nº 12/2009 que tem sua vigência com previsão de encerramento ao início da execução desta contratação.

21. DOS VALORES ESTIMADOS PARA A CONTRATAÇÃO

Item	Descrição do Serviço	Órgão	Quantidade Prevista	Valor Unitário da HST	Valor Total das HST's
1	Serviços de Apoio ao Planejamento	TSE	64.000	R\$ 185,14	R\$ 17.403.160,00
		IFPE	30.000		
2	Serviços de Apoio ao Controle	TSE	40.500	R\$ 176,02	R\$ 7.128.810,00

22. DO LOCAL DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO PARA O ÓRGÃO PARTICIPANTE

22.1 A prestação de serviço será realizada no Instituto Federal de Pernambuco – Campus Recife, localizado na Avenida Professor Luiz Freire, nº 500, Curado, Recife/PE, CEP nº 50740-54.

ANEXO I-I

QUANTIDADE DE HST ESTIMADAS

1. O volume de Horas de Serviço Técnico – HST apresentado foi estimado a partir do levantamento de necessidades e demandas identificadas pelo TSE e da experiência em contratações anteriores. O volume é estimado, tendo em vista não ter essa Justiça Especializada qualquer experiência no formato de contratação ora proposto.

2. Para fins de demonstração de uma provável distribuição das Horas de Serviço Técnico por itens que compõem o Catálogo de Serviços, essas são distribuídas em tipos de serviços, conforme tabelas abaixo. Os contratos de prestação de serviços não irão registrar as quantidades projetadas, pois as contratações não serão por item de serviço.

3. A finalidade desta projeção é proporcionar à LICITANTE subsídio para fornecer seu valor de HST. No entanto, para fins de cotação, a LICITANTE deverá apresentar o valor da HST por **Categoria de Serviço** (Apoio ao Planejamento e Apoio ao Controle).

4. Como o Catálogo de Serviços já prevê quantidades diferentes de HST para fins de remuneração da CONTRATADA pela realização de tarefas de complexidades distintas, a apresentação da proposta comercial não precisará demonstrar os valores por item de serviço.

5. Cabe evidenciar, por oportuno, que a quantidade de HST estimada para ser executada leva em consideração o fator de ajuste estabelecido na tabela 1 (item 3.4.2) deste Termo de Referência. **Para obter o volume estimado em horas, a LICITANTE deve dividir a quantidade de HST por 1,25**, pois as atividades, em regra, se enquadram em nível superior e complexidade alta. Esta fórmula se aplica a todos os tipos de serviço de ambos os itens da licitação, com exceção dos itens abaixo:

5.1. Cerca de 50% (cinquenta por cento) das atividades dos serviços de **administração de contratos**, especificamente, possuem baixa complexidade,

conforme Anexos I-II e I-III, de forma que poderão ser executas por profissionais de nível médio. **A LICITANTE deve obter o volume previsto em horas dividindo-se a quantidade de HSTs prevista por 0,5.**

5.2. Estima-se ainda que aproximadamente 15% de todas as atividades de ambas as categorias de serviço deverão ser realizadas por profissionais com o perfil de Especialista, conforme Anexo I-III. Neste caso, **a estimativa em horas é obtida dividindo-se o volume de HST por 1,75**, pois correspondem a atividades de muito alta complexidade.

6. Por fim, estabelece-se que a quantidade mínima a ser contratada corresponde a 65% (sessenta e cinco por cento) da quantidade de HST a ser registrada para execução pelo CONTRATANTE.

ESTIMATIVAS DE QUANTIDADES DE HST	
Serviços de apoio ao planejamento	Quantidade de HST a ser registrada
Planejamento estratégico, tático e operacional	5.000
Gestão de processos de trabalho	12.000
Definição de padrões	12.000
Gerenciamento de projetos	35.000
Total por ano	64.000

Serviços de apoio ao controle	Quantidade de HST a ser registrada
Mensuração funcional de sistemas	7.500
Aferição de qualidade	15.000
Administração de contratos	18.000
Total por ano	40.500

ANEXO I-II (a)
CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE APOIO AO PLANEJAMENTO
PARTE 1

1. Apresentação

1.1 Este Catálogo de Serviços de Apoio ao Planejamento visa estabelecer e caracterizar grande parte dos serviços contemplados no objeto da Contratação, bem como a quantidade de Horas de Serviço Técnico – HST que serão remuneradas à CONTRATADA por serviço realizado e demandado por meio de Ordem de Serviço.

1.2 A estrutura deste Catálogo é separada em quatro partes além desta, de acordo com o tema da atividade:

- a) Parte 2 - Serviços de apoio ao planejamento – Planejamento estratégico, tático, operacional;
- b) Parte 3 - Serviços de apoio ao planejamento – Gestão de processos de trabalho;
- c) Parte 4 - Serviços de apoio ao planejamento – Definição de padrões;
- d) Parte 5 - Serviços de apoio ao planejamento – Gerenciamento de projetos;

1.3 As atividades deste Catálogo poderão ser demandas por duas maneiras:

- a) Por demanda rotineira:

São as demandas abertas por uma Ordem de Serviço com o volume estimado de HST para realização dentro do período. Sob a ótica de pagamento, à medida que as atividades vão sendo atendidas, elas são inseridas no faturamento seguinte.

- b) Por demanda de projeto:

Correspondem às atividades que poderão ser demandadas à CONTRATADA por meio de Solicitação de Serviço e atendidas mediante Ordem de Serviço derivada de um Plano de Trabalho apresentado pela CONTRATADA e aprovado pelo CONTRATANTE.

Na primeira realização de um conjunto de atividades não previstas neste Catálogo de Serviços e demandas por meio de Solicitação de Serviços, o Plano de Trabalho apresentado pela CONTRATADA, e aprovado pelo CONTRATANTE, deverá ser rigorosamente acompanhado pelo CONTRATANTE e detalhado pela CONTRATADA de forma que sirva de referência para a incorporação dessas atividades a este Catálogo, naquilo que couber. Nas Solicitações de Serviços posteriores e de produtos similares, as atividades incorporadas neste Catálogo deverão ser consideradas.

1.4 O Plano de Trabalho será remunerado com base na quantidade de HST aprovadas com o aceite definitivo, conforme tabela a seguir:

Quantidade de HSTs	Remuneração
Até 80 HSTs	2 HST
Mais de 80 até 160 HSTs	4 HST
Mais de 160 até 320 HSTs	8 HST
Mais de 320 HSTs	12 HST

1.5 As atividades previstas neste Catálogo deverão ser executadas por profissionais que atendam aos grupos de requisitos previstos no Anexo I-III – Perfis Profissionais.

1.5.1 As atividades por demanda de projeto, a depender da complexidade da demanda na Solicitação de Serviço, poderão requerer sua execução por profissional de nível especialista nas mesmas áreas de conhecimento dos perfis estabelecidos nos itens deste Catálogo de Serviços.

1.6 Em alguns casos deste Catálogo, para o serviço de atualização de artefatos e produtos existentes, foi previsto um deflator do valor original, pois o esforço da atualização desses artefatos e produtos é comumente menor que o de sua criação. Assim, no caso de atualização de artefato existente, será aplicada a fórmula:

Valor ajustado = valor original x deflator

Onde:

valor original = valor da primeira confecção de documento inexistente;

deflator = índice de deflação sobre o valor original;

valor ajustado = valor que será remunerado à CONTRATADA pela atualização de um artefato existente. É o valor original deflacionado do valor do deflator.

Exemplo: Caso o valor original seja de R\$ 100,00 e o deflator previsto seja de 60%, o valor a ser remunerado à CONTRATADA será:

Valor ajustado = valor original x deflator

Valor ajustado = 100,00 x 0,6

Valor ajustado = 60,00

1.6.1. O valor do deflator é estabelecido em função do esforço médio em se manter os artefatos e produtos decorrentes de cada atividade, e foi estipulado tomando como base a proporção de modificações do artefato ou produto experimentada atualmente pelo CONTRATANTE.

ANEXO I-II (a)
CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE APOIO AO PLANEJAMENTO
PARTE 2

TEMA 1: APOIO AO PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO, TÁTICO E OPERACIONAL DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

SUBPROCESSO 1.1: ACOMPANHAMENTO DE INDICADORES DE GOVERNANÇA

Atividade:	1.1.1 Apoiar o monitoramento e controle dos indicadores de governança de TI	
Descrição:	Subsidiar a elaboração de relatório de monitoramento e controle dos indicadores de governança de TI identificando o desempenho das ações.	
Tipo da demanda:	Rotineira.	
Perfil profissional:	APG1	
Produto:	Minuta de plano de monitoramento e controle; Relatório de desempenho; Relatório estatístico; Documentação de apoio (atas de reunião, apresentações, relatórios, etc)	
Critério de complexidade:	Único	
COMPLEXIDADE	DESCRIÇÃO DA COMPLEXIDADE	HST
Média	----	6
Obs.: Em regra, esta atividade será demanda para o fim do período de avaliação dos indicadores de governança, e será remunerada para cada indicador aferido.		

Atividade:	1.1.2 Apoiar a elaboração de relatório de análise do atendimento dos níveis de serviço em relação às áreas negociais	
Descrição:	Subsidiar o CONTRATANTE na gestão dos serviços de TI, auxiliando o estabelecimento de uma comunicação eficaz entre a Direção de TI e os gestores de negócio sobre os serviços necessários e os níveis de serviço esperados. Envolve apoio à análise quanto ao atendimento dos níveis de serviço buscando o alinhamento entre os serviços de TI e os respectivos requisitos do negócio.	
Tipo da demanda:	Por projeto.	
Perfil profissional:	APG1	
Produto:	Relatório de desempenho.	

SUBPROCESSO 1.2: APOIO NA REALIZAÇÃO DE AÇÕES E PLANOS DE GOVERNANÇA DE TI

Atividade:	1.2.1 Apoiar a implantação de boas práticas em governança de TI
Descrição:	Subsidiar o CONTRATANTE para a melhoria, implantação e institucionalização dos processos de governança de TI com base nas melhores práticas de mercado para obter maior grau de qualidade dos serviços, em alinhamento com as conformidades legais. Auxiliar na indicação da melhor abordagem para cada processo e função, apoiando uma avaliação geral, uma avaliação específica, a elaboração de diretrizes para priorização, inter-relacionamentos dos processos ou funções, assim como apoio à elaboração de recomendações de implementação e institucionalização de processos por meio de planos de implantação.
Tipo da demanda:	Por projeto.
Perfil profissional:	APG1
Produto:	Diagrama de processo de negócio; Descrição de processo de negócio; Minuta de plano de melhoria; Minuta de plano de implantação; Relatório de implantação; Documentação de apoio (atas de reunião, apresentações, relatórios, etc)

Atividade:	1.2.2 Apoiar a definição de estratégias de gestão e avaliação dos riscos relacionados à governança de TI
Descrição:	Subsidiar o CONTRATANTE para a gestão de riscos relacionados à governança de TI. Envolve apoio na avaliação crítica de riscos e na proposição de estratégias de mitigação buscando minimizar qualquer impacto em potencial nos objetivos estratégicos da organização causado por eventos não planejados.
Tipo da demanda:	Por projeto.
Perfil profissional:	APG1
Produto:	Minuta de plano de gestão de riscos; Relatório de riscos; Documentação de apoio (atas de reunião, apresentações, relatórios, etc)

Atividade:	1.2.3 Apoiar a implantação e institucionalização de políticas e padrões de governança de TI
Descrição:	Subsidiar o CONTRATANTE na definição, implantação e institucionalização de padrões e políticas de governança de TI, colaborando com a inovação organizacional, criação de normas, diretrizes, direcionando os esforços para a melhoria dos padrões de TI.
Tipo da demanda:	Por projeto.
Perfil profissional:	APG1
Produto:	Diagrama de processo de negócio; Descrição de processo de negócio; Minuta de plano de melhoria; Minuta de plano de implantação; Relatório de implantação; Publicação de diretivas; Documentação de apoio (atas de reunião, apresentações, relatórios, etc)

Atividade:	1.2.4 Apoiar a implantação de estratégias de gestão de TI
Descrição:	Subsidiar o CONTRATANTE na elaboração, formalização e implantação de procedimentos, colaborando com a definição de estratégias para apoiar o cumprimento das metas estabelecidas em cada processo, com vistas ao alcance dos objetivos estratégicos de TI (PETI).
Tipo da demanda:	Por projeto.
Perfil profissional:	APG1
Produto:	Diagrama de processo de negócio; Descrição de processo de negócio; Minuta de plano de melhoria; Minuta de plano de implantação; Relatório de implantação; Documentação de apoio (atas de reunião, apresentações, relatórios, etc)

Atividade:	1.2.5 Apoiar a implantação de estratégias de gestão de serviços de TI
Descrição:	Subsidiar o CONTRATANTE na elaboração e implantação de procedimentos e formalização de processos que permitam que a TI monitore a eficiência e a eficácia dos serviços prestados.
Tipo da demanda:	Por projeto.
Perfil profissional:	APG1
Produto:	Diagrama de processo de negócio; Descrição de processo de negócio; Minuta de plano de melhoria; Minuta de plano de implantação; Relatório de desempenho, acompanhamento,

	satisfação; Relatório de implantação; Documentação de apoio (atas de reunião, apresentações, relatórios, etc)
--	---

Atividade:	1.2.6 Apoiar a implantação de estratégias de gestão de portfólio de produtos e serviços de TI
Descrição:	Subsidiar o CONTRATANTE na definição e implantação de estratégias de gestão de portfólio, apoiando a definição de regras claras de priorização de projetos, baseadas nas iniciativas estratégicas e nos princípios e normativos da instituição, apoiando a integração com o Comitê Gestor de TI do TSE.
Tipo da demanda:	Por projeto.
Perfil profissional:	APG1
Produto:	Diagrama de processo de negócio; Descrição de processo de negócio; Minuta de plano de melhoria; Minuta de plano de implantação; Relatório de implantação; Documentação de apoio (atas de reunião, apresentações, relatórios, etc)

Atividade:	1.2.7 Apoiar a implantação de estratégias de comunicação e publicidade das ações de governança de TI
Descrição:	Subsidiar o CONTRATANTE na definição e implantação de procedimentos visando uma melhor comunicação, publicidade e divulgação dos padrões desenvolvidos, das políticas, dos processos, incluindo PETI, PDTI e visibilidade dos resultados.
Tipo da demanda:	Por projeto.
Perfil profissional:	APG1
Produto:	Diagrama de processo de negócio; Descrição de processo de negócio; Minuta de plano de melhoria; Minuta de plano de comunicação; Minuta de plano de implantação; Relatório de implantação; Minuta de livreto; Minuta de folder; Minuta de cartaz; Mídia digital; <i>Workshop</i> ; Documentação de apoio (atas de reunião, apresentações, relatórios, etc)

Atividade:	1.2.8 Subsidiar diagnóstico de maturidade de governança de TI
Descrição:	Subsidiar o CONTRATANTE na identificação do nível de maturidade atual e/ou desejado dos processos de TI

	<p>nas unidades de negócio, ambiente de infraestrutura, hardware e <i>software</i>, baseando-se nas melhores práticas definidas no modelo de governança utilizado pelo TSE.</p> <p>Aplicação de questionários, apoio à realização de entrevistas com os principais grupos de clientes, gestores de negócio e colaboradores da área de TI com vistas à proposição de ações que permitirão elevar o nível de maturidade identificada.</p>
Tipo da demanda:	Por projeto.
Perfil profissional:	APG1
Produto:	<p>Diagrama de processo de negócio;</p> <p>Descrição de processo de negócio;</p> <p>Minuta de plano de projeto de diagnóstico de maturidade;</p> <p>Minuta de diagnóstico de maturidade;</p> <p>Roteiro de entrevista;</p> <p>Questionário;</p> <p>Relatório estatístico;</p> <p>Documentação de apoio (atas de reunião, apresentações, relatórios, etc)</p>

Atividade:	1.2.9 Realizar ações que subsidiem o desenvolvimento de competências relacionadas à Governança de TI
Descrição:	Subsidiar o CONTRATANTE no desenvolvimento de competências e habilidades relacionadas à Governança de TI para alcance de melhores resultados tanto no nível gerencial quanto no técnico.
Tipo da demanda:	Por projeto.
Perfil profissional:	APG1
Produto:	<p>Diagrama de processo de negócio;</p> <p>Descrição de processo de negócio;</p> <p>Minuta de plano de desenvolvimento de competência;</p> <p>Minuta de relatório de desenvolvimento de competência;</p> <p>Avaliação;</p> <p>Questionário;</p> <p>Relatório estatístico;</p> <p>Documentação de apoio (atas de reunião, apresentações, relatórios, etc)</p>

Atividade:	1.2.10 Apoiar a implantação de níveis de serviços
Descrição:	Apoiar o CONTRATANTE na definição dos níveis de serviços de tecnologia da informação.
Tipo da demanda:	Por projeto.
Perfil profissional:	APG1
Produto:	<p>Diagrama de processo de negócio;</p> <p>Descrição de processo de negócio;</p> <p>Minuta de plano de implantação;</p> <p>Minuta de plano de métricas e níveis de serviço;</p>

	Relatório de implantação; Relatório estatístico; Documentação de apoio (atas de reunião, apresentações, relatórios, etc)
--	--

Atividade:	1.2.11 Apoiar a elaboração, revisão e adequação do PETI
Descrição:	Subsidiar o CONTRATANTE na elaboração e revisão do planejamento estratégico de TI. Inclui apoio à elaboração do mapa estratégico da unidade de negócio compondo uma relação de objetivos e indicadores estratégicos elencados segundo as perspectivas indicadas pela alta gestão, fruto do ciclo de discussões e entrevistas com o nível diretor do TSE, que também devem resultar em descrição de missão, visão e valores institucionais, organograma, funcionograma, diagrama e descrição de processos de negócio, análise SWOT e cadeia de valor identificada.
Tipo da demanda:	Por projeto.
Perfil profissional:	APG1
Produto:	Roteiro de entrevista; Questionário; Diagrama de processo de negócio; Descrição de processo de negócio; Minuta de plano de elaboração; Minuta de plano de revisão; Minuta de plano de adequação; Relatório de mapeamento estratégico; Relatório de organograma; Funcionograma; Análise SWOT; Relatório com cadeia de valor; Minuta de PETI; Documentação de apoio (atas de reunião, apresentações, relatórios, etc)

Atividade:	1.2.12 Apoiar a elaboração, revisão e adequação do PDTI
Descrição:	Subsidiar o CONTRATANTE na elaboração e revisão do plano diretor de TI, bem como a proposição de adequações do mesmo. Inclui apoio à criação e atualização de portfólio de iniciativas (estratégicas, táticas e operacionais), bem como de portfólio de produtos e serviços alinhado às estratégias e aos objetivos de negócio do TSE, visando atingir as metas propostas frente às necessidades do plano apresentado. Cada iniciativa deve sugerir os indicadores que serão afetados, e deve apresentar uma descrição resumida, escopo preliminar e áreas envolvidas em sua execução.
Tipo da demanda:	Por projeto.

Perfil profissional:	APG1
Produto:	Diagrama de processo de negócio; Descrição de processo de negócio; Minuta de plano de elaboração; Minuta de plano de revisão; Minuta de plano de adequação; Portfólio de iniciativas; Portfólio de produtos e serviços; Minuta de PDTI; Documentação de apoio (atas de reunião, apresentações, relatórios, etc)

Atividade:	1.2.13 Subsidiar a elaboração de relatórios de governança de TI
Descrição:	Produzir minutas de relatórios relativos a todos os processos dos domínios do modelo COBIT: Alinhar, Planejar e Organizar (<i>Align, Plan and Organise</i>), Construir, Adquirir e Implantar (<i>Build, Acquire and Implement</i>), Entregar Serviço e Suporte (<i>Deliver, Service and Support</i>), Monitorar e Avaliar (<i>Monitor, Evaluate and Assess</i>), avaliar, orientar e monitorar (<i>Evaluate, Direct and Monitor</i>).
Tipo da demanda:	Por projeto.
Perfil profissional:	APG1
Produto:	Minuta de relatório de Governança de TI. Documentação de apoio (atas de reunião, apresentações, relatórios, etc)

Atividade:	1.2.14 Elaborar roteiro de entrevista e questionários
Descrição:	Elaboração de roteiro e questionários para entrevistas relacionadas à Governança de TI
Tipo da demanda:	Por projeto.
Perfil profissional:	APG1
Produto:	Roteiro de entrevista; Questionário. Documentação de apoio (atas de reunião, apresentações, relatórios, etc)

Atividade:	1.2.15 Subsidiar a elaboração de relatório de análise de risco
Descrição:	Apoiar a realização de análise de risco relacionada à área de Governança de TI.
Tipo da demanda:	Por projeto.
Perfil profissional:	APG1
Produto:	Minuta de relatório de riscos; Documentação de apoio (atas de reunião, apresentações, relatórios, etc)

Atividade:	1.2.16 Apoiar a elaboração de relatório de análise
-------------------	---

	estatística dos relatórios dos questionários de avaliação aplicados
Descrição:	Subsidiar a elaboração de relatórios estatísticos incluindo informações sobre a quantidade de respondentes, achados mais relevantes, avaliação média, avaliação máxima, avaliação mínima, amplitude entre máxima e mínima e desvio padrão das entrevistas de avaliação realizadas.
Tipo da demanda:	Por projeto.
Perfil profissional:	APG1
Produto:	Minuta de relatório estatístico; Documentação de apoio (atas de reunião, apresentações, relatórios, etc)

Atividade:	1.2.17 Apoiar a elaboração de modelos de documentos de governança de TI
Descrição:	Subsidiar a elaboração de modelos de documentos relacionados à governança de TI.
Tipo da demanda:	Por projeto.
Perfil profissional:	APG1
Produto:	Modelo de documento (<i>template</i>); Documentação de apoio (atas de reunião, apresentações, relatórios, etc)

ANEXO I-II (a)
CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE APOIO AO PLANEJAMENTO
PARTE 3

TEMA 2: GESTÃO DE PROCESSOS DE TRABALHO

2.1 SUBPROCESSO: PLANEJAMENTO DA DEMANDA

Atividade:	2.1.1 Subsidiar a identificação e análise das necessidades do negócio
Descrição:	<ul style="list-style-type: none"> • Participar de reuniões iniciais para entendimento preliminar do escopo da demanda, discussão e definições sobre equipe necessária, cronograma, plano de comunicação, método de coleta, estratégia de interação com a TI (quando necessário) e demais entendimentos; • Apoiar a análise de documentação; • Solicitar informações complementares para análise inicial de informações dos processos (indicadores diversos, relatórios, formulários, telas de sistemas).
Tipo da demanda:	Projeto
Perfil profissional:	APG2 APG5
Produto:	<ul style="list-style-type: none"> • Minuta de plano para gerenciamento de processos; • Minuta de relatório de diagnóstico contemplando, mas não se limitando a: número de áreas envolvidas e a extensão (quantidade de processos); processos priorizados; cronograma e escopo previstos; lista de atividades; papéis e responsabilidades; metas e expectativas de medições de desempenho; documento de ganhos do processo; termo de abertura do projeto (TAP).

2.2 SUBPROCESSO: ENTENDIMENTO E MAPEAMENTO DA SITUAÇÃO ATUAL

Atividade:	2.2.1 Apoio à coleta de informações para entendimento da situação atual e elaboração de descrição/esboço inicial do processo
Descrição:	Essa atividade visa, essencialmente, auxiliar no entendimento do processo como ele realmente acontece no dia a dia da organização. As reuniões para entrevistas com a participação de múltiplos participantes servem para: coleta de informações, construção, revisão e homologação de mapas que representam a situação atual dos processos; entendimento dos objetivos e resultados esperados para a estratégia a partir do mapeamento dos

	processos; levantar pontos de controle para elaboração de checklist de forma a subsidiar posterior monitoramento.	
Tipo da demanda:	Rotineira	
Perfil profissional:	APG2 APG5	
Produto:	<ul style="list-style-type: none"> • Esboço da descrição inicial do processo; • Esboço do diagrama do processo; • Agenda de melhorias (atualização); • relatórios com informações adicionais e regras de negócio que complementam a descrição da situação atual dos processos. 	
Critério de complexidade:	Quantidade de atividades	
COMPLEXIDADE	DESCRIÇÃO DA COMPLEXIDADE	HST
Baixa	Até 20 atividades	16
Média	De 21 a 50 atividades	24
Alta	De 51 a 60 atividades	32
Muito alta	Acima de 61 atividades	48

Atividade:	2.2.2 Elaborar documentação da situação atual	
Descrição:	Apoiar o detalhamento da forma como será ratificado o entendimento do processo e a qualidade da informação recebida. A documentação deve representar unicamente a visão atual do processo e sua forma de realização.	
Tipo da demanda:	Rotineira	
Perfil profissional:	APG2	
Produto:	<ul style="list-style-type: none"> • Mapa da situação atual em notação BPMN (As Is); • Agenda de melhorias (atualização); • Cronograma (atualização); • Descritivo do processo e atividades. 	
Critério de complexidade:	Quantidade de itens de melhoria registrados	
COMPLEXIDADE	DESCRIÇÃO DA COMPLEXIDADE	HST
Baixa	Até 20 Itens	16
Média	De 21 a 40 Itens	24
Alta	De 41 a 60 Itens	32
Muito alta	Acima de 61 Itens	48

2.3 SUBPROCESSO: ALINHAMENTO ENTRE A ESTRATÉGIA E A SITUAÇÃO ATUAL DOS PROCESSOS

Atividade:	2.3.1 Apoiar a definição de indicadores para mensurar a contribuição do processo para a estratégia de negócio
Descrição:	O foco principal desta atividade é a coleta, definição e homologação dos indicadores que servirão para mensuração da contribuição do processo para a estratégia de negócio.
Tipo da demanda:	Por projeto
Perfil profissional:	APG1 APG2
Produto:	<ul style="list-style-type: none"> • Minuta de relatório de indicadores com suas respectivas periodicidades para acompanhamento; • Minuta de relatório de análise de alinhamento do processo à estratégia de negócio.

2.4 SUBPROCESSO: ANÁLISE DAS MELHORIAS

Atividade:	2.4.1 Apoiar a realização de análise das melhorias e dos resultados esperados	
Descrição:	Tem como objetivo subsidiar o detalhamento das melhorias identificadas na fase de entendimento da situação atual, bem como apoiar o alinhamento de expectativas com relação aos resultados na melhoria dos processos.	
Tipo da demanda:	Rotineira	
Perfil profissional:	APG2	
Produto:	<ul style="list-style-type: none"> • Minuta de relatório de descrição de melhorias; • Agenda de melhorias (atualização); • Documento de melhorias. 	
Critério de complexidade:	Quantidade de itens de melhoria registrados	
COMPLEXIDADE	DESCRIÇÃO DA COMPLEXIDADE	HST
Baixa	Até 20 Itens	16
Média	De 21 a 40 Itens	24
Alta	De 41 a 60 Itens	32
Muito alta	Acima de 61 Itens	40

2.5 SUBPROCESSO: PRIORIZAÇÃO DAS MELHORIAS

Atividade:	2.5.1 Consolidar informações visando subsidiar a priorização de melhorias
Descrição:	Auxiliar a priorização das melhorias com os envolvidos no projeto para promover um debate sobre as ações a

	serem implementadas.	
Tipo da demanda:	Rotineira	
Perfil profissional:	APG1 APG2 APG5	
Produto:	<ul style="list-style-type: none"> • Minuta de plano de implementação compreendendo, mas não se limitando a: cenários, atribuições, evoluções, riscos e impactos; • Agenda de melhorias (atualização). 	
Critério de complexidade:	Único	
COMPLEXIDADE	DESCRIÇÃO DA COMPLEXIDADE	HST
Média	----	16

2.6 SUBPROCESSO: ENCERRAMENTO DA FASE

Atividade:	2.6.1 Encerrar fase	
Descrição:	Atualização da documentação produzida, bem como organizá-la, prepará-la para dar apoio às próximas atividades.	
Tipo da demanda:	Rotineira	
Perfil profissional:	APG2 APG5	
Produto:	<ul style="list-style-type: none"> • Lições aprendidas; • Documentos da fase validados e publicados; • Agenda de melhorias (atualização). 	
Critério de complexidade:	Único	
COMPLEXIDADE	DESCRIÇÃO DA COMPLEXIDADE	HST
Média	----	16

2.7 SUBPROCESSO: DESENHO DA SITUAÇÃO FUTURA DOS PROCESSOS CONTEMPLANDO OS RESULTADOS DA ANÁLISE DOS PROCESSOS.

Atividade:	2.7.1 Coletar informações que apoiem o redesenho e validação do novo processo	
Descrição:	Tem por objetivo subsidiar a criação de uma representação da nova realidade do processo ou sua projeção. É o estabelecimento dos conhecimentos, das modificações, e da aplicação das melhorias propostas e sugeridas ao novo e melhorado processo.	
Tipo da demanda:	Rotineira	
Perfil profissional:	APG2	
Produto:	<ul style="list-style-type: none"> • Esboço de representação do novo processo em notação BMPN; • Manual descritivo das atividades dos processos. 	

Critério de complexidade:	Quantidade de atividades do processo	
COMPLEXIDADE	DESCRIÇÃO DA COMPLEXIDADE	HST
Baixa	Até 20 atividades	16
Média	De 21 a 50 atividades	24
Alta	De 51 a 60 atividades	32
Muito alta	Acima de 61 atividades	48

Atividade:	2.7.2 Detalhar as atividades do Processo (automação)	
Descrição:	O detalhamento de atividades se faz necessário de acordo com a necessidade na automação dos processos, mas especificamente na evolução deles para um <i>software</i> .	
Tipo da demanda:	Rotineira	
Perfil profissional:	APG2	
Produto:	<ul style="list-style-type: none"> • Descritivo de atividades (atualização); • Esboço de modelo do novo processo. 	
Critério de complexidade:	Quantidade de atividades	
COMPLEXIDADE	DESCRIÇÃO DA COMPLEXIDADE	HST
Baixa	Até 20 atividades	16
Média	De 21 a 50 atividades	24
Alta	De 51 a 60 atividades	32
Muito alta	Acima de 61 atividades	48

2.8 SUBPROCESSO: APOIO NO MONITORAMENTO DO DESEMPENHO DOS PROCESSOS

Atividade:	2.8.1 Acompanhar e prestar suporte na coleta e análise dos indicadores de desempenho dos processos	
Descrição:	Realizar acompanhamento e suporte na coleta de indicadores dos processos junto às áreas gestoras, objetivando a melhoria contínua.	
Tipo da demanda:	Rotineira	
Perfil profissional:	APG2	
Produto:	<ul style="list-style-type: none"> • Relatório de monitoramento dos indicadores; • Indicadores (atualização); • Documento de análise dos ganhos (atualização); • Documento de solicitação de mudança; • Mapas e manuais ajustados. 	
Critério de complexidade:	Único	
COMPLEXIDADE	DESCRIÇÃO DA COMPLEXIDADE	HST
Médio	----	8

2.9 SUBPROCESSO: ELABORAÇÃO DO PLANO DE IMPLEMENTAÇÃO DO NOVO PROCESSO

Atividade:	2.9.1 Apoiar a elaboração do plano de implementação
Descrição:	Apoio na elaboração do plano de implementação permitindo o sequenciamento das ações propostas e considerando os critérios de relevância, disponibilidade de tempo, distribuição de carga de trabalho e precedência lógica entre as ações.
Tipo da demanda:	Projeto.
Perfil profissional:	APG2 APG5
Produto:	<ul style="list-style-type: none"> • Minuta de plano de implementação homologado; • Painel de indicadores (atualização); • Cronograma (atualização).

2.10 SUBPROCESSO: IMPLEMENTAÇÃO DO NOVO PROCESSO E REALIZAÇÃO DA OPERAÇÃO ASSISTIDA

Atividade:	2.10.1 Auxiliar no acompanhamento da implementação do novo processo	
Descrição:	Apoiar a entrada em produção e a execução dos processos definidos.	
Tipo da demanda:	Rotineira	
Perfil profissional:	APG2	
Produto:	<ul style="list-style-type: none"> • Relatório de acompanhamento e implementação dos novos processos detalhando as melhorias e ajustes identificados; • Diagramas em notação BPMN e manuais ajustados; • Relatório de desempenho; • Painel de indicadores (atualização); • Plano de implementação. 	
Critério de complexidade:	Quantidade de intervenções	
COMPLEXIDADE	DESCRIÇÃO DA COMPLEXIDADE	HST
Baixa	Até 2 intervenções	8
Média	De 3 a 5 intervenções	16
Alta	De 6 a 10 intervenções	24
Muito alta	Acima de 10 intervenções	32

Atividade:	2.10.2 Apoiar o monitoramento dos indicadores de andamento de implementação de processos	
Descrição:	Acompanhamento por meio de operação assistida a realização das melhorias e resultados esperados.	
Tipo da demanda:	Rotineira	

Perfil profissional:	APG2 APG5	
Produto:	<ul style="list-style-type: none"> • Painel de indicadores (atualização); • Plano de implementação (atualização); • Documento de análise dos ganhos. 	
Critério de complexidade:	Único	
COMPLEXIDADE	DESCRIÇÃO DA COMPLEXIDADE	HST
Média	----	8

2.11 SUBPROCESSO: CAPACITAÇÃO/TREINAMENTO

Atividade:	2.11.1 Apoiar a elaboração de material de treinamento em gestão de processos de trabalho	
Descrição:	Elaborar material de apoio a treinamentos sem a realização de apresentações e workshops.	
Tipo da demanda:	Projeto	
Perfil profissional:	APG2	
Produto:	Material de apoio	

Atividade:	2.11.2 Subsidiar a realização de repasse de informações em gestão de processos	
Descrição:	Subsidiar a elaboração, preparação, organização e realização de seminários, workshop, palestras e apresentações voltados para gestão de processos.	
Tipo da demanda:	Rotineira	
Perfil profissional:	APG2	
Produto:	Repasse de informações em gestão de processos; Relatório sobre o conteúdo exposto.	
Critério de complexidade:	Recurso didático utilizado	
COMPLEXIDADE	DESCRIÇÃO DA COMPLEXIDADE	HST
Baixa	Sem recurso didático	1,2 por hora/aula
Média	Com slides de projeção	1,3 por hora/aula
Alta	Com repasse de material e slides de projeção	1,5 por hora/aula
Obs.: O material repassado, bem como os slides de projeção, somente serão considerados se aprovados previamente pelo contratante.		

Atividade:	2.11.3 Apoiar a elaboração e revisão de material de apoio a processos de trabalho	
Descrição:	Elaborar material de apoio às atividades de processos de trabalho.	

Tipo da demanda:	Projeto
Perfil profissional:	APG2
Produto:	Material de apoio elaborado / revisado

2.12 SUBPROCESSO: ESTRUTURAÇÃO DA ARQUITETURA DE PROCESSOS E PRIORIZAÇÃO DE PROCESSOS CRÍTICOS

Atividade:	2.12.1 Apoiar a estruturação e revisão da cadeia de valor
Descrição:	Coletar informações para estruturação da cadeia de valor ou arquitetura de processos
Tipo da demanda:	Projeto
Perfil profissional:	APG1 APG2
Produto:	<ul style="list-style-type: none">• Minuta de relatório da cadeia de valor ou arquitetura de processos;• Planilha estruturada com a consolidação das informações obtidas no levantamento da cadeia de valor.

ANEXO I-II (a)
CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE APOIO AO PLANEJAMENTO
PARTE 4

TEMA 3: DEFINIÇÃO DE PADRÕES

3.1 SUBPROCESSO: DEFINIÇÃO E ATUALIZAÇÃO DA ARQUITETURA DE REFERÊNCIA

Atividade:	3.1.1 Apoiar estudos de viabilidade arquitetural
Descrição:	<p>Apoiar o estudo de viabilidade para identificar as possibilidades de padronização ofertadas no mercado ou no meio acadêmico para a solução a que o novo padrão se propõe. Para tanto será necessário:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realizar reuniões com os interessados (proponentes, impactados, parceiros, responsáveis, etc...) a fim de se identificar as necessidades, requisitos e normas aplicáveis ao padrão; • Participar na avaliação dos custos esperados para a implantação, seja em consequência de aquisição, treinamento, mudança nos ativos ou outro; • Apoiar a avaliação no impacto nos ativos de <i>software</i>, infraestrutura, processos, pessoal e outros.
Tipo da demanda:	Por projeto
Perfil profissional:	APG4
Produto:	Minuta de relatório técnico do estudo de viabilidade.

Atividade:	3.1.2 Apoiar a realização da prova de conceito da proposta arquitetural
Descrição:	<p>Apoiar e moderar a execução da prova de conceito da proposta arquitetural para atestar se as opções realmente fazem aquilo a que se propõem, especialmente considerando as necessidades negociais e de infraestrutura da Justiça Eleitoral. Para tanto será necessário:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Apoiar no planejamento do objetivo e escopo do que será posto à prova; • Auxiliar na definição dos critérios de aceite; • Apoiar na elaboração dos critérios que garantam o sigilo e segurança da informação sejam observadas; • Acompanhar a execução das provas de conceito e averiguar se foram realizadas conforme planejado; • Apoiar a conferência do resultado de cada

	prova de conceito; <ul style="list-style-type: none"> Sintetizar a prova de conceito onde serão registradas as impressões sobre os resultados das provas de conceito.
Tipo da demanda:	Por projeto
Perfil profissional:	APG4
Produto:	Prova de conceito.

Atividade:	3.1.3 Apoiar a definição de nova arquitetura de referência
Descrição:	Apoiar a definição e documentar nova arquitetura de referência, para que todos os interessados tenham ciência de sua existência, usos e definições. Para tanto será necessário: <ul style="list-style-type: none"> Realizar reuniões com os interessados a fim de identificar restrições, requisitos, tecnologias, padrões escolhidos, normas e boas práticas; Documentar as tecnologias e padrões da arquitetura de referência; Apoiar a publicação em canal apropriado; Apoiar na definição de métricas para aferição do atendimento a arquitetura de referência.
Tipo da demanda:	Por projeto
Perfil profissional:	APG4
Produto:	Minuta de proposta para o novo padrão e/ou padrão utilizado atualizado.

Atividade:	3.1.4 Atualizar documentação de arquitetura de referência
Descrição:	Atualização da documentação que contempla as informações da arquitetura de referência. Para tanto será necessário: <ul style="list-style-type: none"> Realizar reuniões com os interessados a fim de identificar as atualizações necessárias; Atualização da documentação que contempla as decisões arquiteturais; Atualização de guias de referência e tecnologias homologadas.
Tipo da demanda:	Por projeto
Perfil profissional:	APG4
Produto:	Minuta de documento de arquitetura de referência.

3.2 SUBPROCESSO: ANÁLISE E VALIDAÇÃO DE FERRAMENTA DE APOIO AO DESENVOLVIMENTO DE SOFTWARE

Atividade:	3.2.1 Apoiar a realização de estudos de viabilidade de ferramentas de apoio ao desenvolvimento
Descrição:	Subsidiar estudo de viabilidade para adaptação e/ou melhoria de ferramentas utilizadas pela instituição considerando as melhores práticas de mercado e normas internas ou externas.
Tipo da demanda:	Por projeto
Perfil profissional:	APG4
Produto:	Minuta de relatório técnico do estudo de viabilidade.

Atividade:	3.2.2 Apoiar a elaboração de documentos de prova de conceito de ferramentas de acordo com o padrão arquitetural
Descrição:	Subsidiar a elaboração de documentação relacionada à prova de conceito implementada.
Tipo da demanda:	Por projeto
Perfil profissional:	APG4
Produto:	<ul style="list-style-type: none"> • Minuta de documento de arquitetura de referência; • Minuta de manuais de utilização de ferramentas; • Minuta de relatório técnico da prova de conceito da proposta arquitetural.

Atividade:	3.2.3 Apoiar a avaliação de ferramentas de apoio ao processo de desenvolvimento de software
Descrição:	Apresentar minuta de relatório de avaliação das atuais ferramentas de apoio ao desenvolvimento de <i>software</i> da instituição, contendo, pelo menos, o mapeamento das principais falhas e o resultado de aferição de maturidade do processo de desenvolvimento realizada conforme metodologia predefinida. Também deve ser apresentado uma minuta de plano com as oportunidades de melhoria balizadas na avaliação atual e considerando as melhores práticas de mercado e normas internas ou externas.
Tipo da demanda:	Por projeto
Perfil profissional:	APG3 APG4
Produto:	Minuta de relatório de avaliação de ferramentas de desenvolvimento de <i>software</i> ; Minuta de proposição de melhorias.

Atividade:	3.2.4 Sugerir melhorias de ferramentas de apoio aos processos de desenvolvimento de software
Descrição:	Apresentar proposta de implantação de novas ferramentas de apoio ao processo de desenvolvimento de <i>software</i> considerando ambiente técnico e negocial, equipes afetadas, integrações da ferramenta e metodologias vigentes. Esta proposta deve apresentar um comparativo técnico entre as diversas ferramentas disponíveis no mercado contendo uma matriz de compatibilidade com produtos/serviços já implantados internamente.
Tipo da demanda:	Por projeto
Perfil profissional:	APG3 APG4
Produto:	Minuta de proposição para definição de ferramenta de desenvolvimento de <i>software</i> .

Atividade:	3.2.5 Apoiar implantação de ferramentas de desenvolvimento de software
Descrição:	Auxiliar na implantação de ferramentas de apoio aos processos de desenvolvimento de <i>software</i> existentes na instituição, participando de reuniões, elaborando atas, aplicando questionários, coletando dados para compor indicadores, realizando pesquisas sobre questões técnicas, consolidando informações, revisando documentos, consultando normativas internas e externas, entre outros.
Tipo da demanda:	Por projeto
Perfil profissional:	APG3 APG4
Produto:	<ul style="list-style-type: none"> • Ferramenta de desenvolvimento de <i>software</i> implantada; • Documentação de apoio produzida, tais como: atas, relatório de indicadores e pesquisas realizadas.

Atividade:	3.2.6 Adaptar/customizar ferramentas de apoio ao processo de desenvolvimento de software
Descrição:	Realizar adaptações em ferramentas de apoio ao processo de desenvolvimento de <i>software</i> por meio de apresentação prévia de proposta de melhoria.
Tipo da demanda:	Por projeto
Perfil profissional:	APG3 APG4
Produto:	<ul style="list-style-type: none"> • Minuta de proposição para adaptação ou customização de ferramenta de apoio ao desenvolvimento de <i>software</i>;

	<ul style="list-style-type: none"> Ferramenta de apoio adaptada/customizada.
--	---

3.3 SUBPROCESSO: APOIO À UTILIZAÇÃO DOS PADRÕES ARQUITETURAIS E FERRAMENTAS DE APOIO

Atividade:	3.3.1 Apoiar equipes de desenvolvimento no uso da arquitetura de referência	
Descrição:	Prestar suporte e esclarecimento de dúvidas sobre a utilização da arquitetura de referência em projetos arquiteturais de <i>softwares</i> em construção pelas equipes de desenvolvimento	
Tipo da demanda:	Rotineira	
Perfil profissional:	APG4	
Produto:	Registro do suporte prestado	
Critério de complexidade:	Único	
COMPLEXIDADE	DESCRIÇÃO DA COMPLEXIDADE	HST
Médio	----	3

Atividade:	3.3.2 Apoiar equipes de desenvolvimento no uso de ferramentas, padrões e definições arquiteturais	
Descrição:	Prestar suporte e esclarecimento de dúvidas sobre a utilização de ferramentas, padrões e definições arquiteturais pelas equipes de desenvolvimento.	
Tipo da demanda:	Rotineira	
Perfil profissional:	APG4	
Produto:	Registro do suporte prestado	
Critério de complexidade:	Único	
COMPLEXIDADE	DESCRIÇÃO DA COMPLEXIDADE	HST
Baixa	----	1

Atividade:	3.3.3 Subsidiar a definição e implantação de rotinas de análise de qualidade de código	
Descrição:	Apoiar a definição, de acordo com as políticas, padrões e arquitetura de referências, de regras de validação de qualidade do código construído, inclusive com a implantação de rotina automatizada.	
Tipo da demanda:	Por projeto	
Perfil profissional:	APG4	
Produto:	Documento descritivo da regra de qualidade Rotina de validação de qualidade	

Atividade:	3.3.4 Apoiar <i>mentoring</i> de boas práticas em realização de testes automatizados
Descrição:	Subsidiar as equipes de desenvolvimento e testes quanto às boas práticas de estratégia, definição e execução de testes automatizados.
Tipo da demanda:	Por projeto
Perfil profissional:	APG4
Produto:	Documento de definição de boas práticas de testes automatizados

Atividade:	3.3.5 Apoiar equipes de desenvolvimento em procedimentos de gerência de configuração e mudança em <i>software</i>	
Descrição:	Prestar suporte e esclarecimento de dúvidas sobre as recomendações de uso das políticas e procedimentos de gerência de configuração e mudança para as equipes de desenvolvimento	
Tipo da demanda:	Rotineira	
Perfil profissional:	APG4	
Produto:	Registro do suporte prestado Minuta de política de gerência de configuração e mudança elaborada	
Critério de complexidade:	Atendimento ou produção de documentação	
COMPLEXIDADE	DESCRIÇÃO DA COMPLEXIDADE	HST
Baixa	Orientação sobre ferramenta ligada a gerência de configuração; Orientação sobre utilização das políticas de rotulamento e ramificação.	0,5
Alta	Elaboração de processos e políticas de gerência de configuração e mudança.	8

Atividade:	3.3.6 Apoiar equipes de desenvolvimento em procedimentos de integração contínua	
Descrição:	Prestar suporte e esclarecimento às equipes de desenvolvimento acerca de dúvidas sobre processo e ferramentas de integração contínua	
Tipo da demanda:	Rotineira	
Perfil profissional:	APG4	
Produto:	Registro do suporte prestado	
Critério de complexidade:	Etapa do processo de integração contínua	
COMPLEXIDADE	DESCRIÇÃO DA COMPLEXIDADE	HST
Baixa	Análise de qualidade automatizada	0,5
Média	Construção e testes automatizados	1
Muito Alta	Implantação automatizada	4

3.4 SUBPROCESSO: AVALIAÇÃO E EVOLUÇÃO DO PROCESSO DE DESENVOLVIMENTO DE SOFTWARE

Atividade:	3.4.1 Apoiar a análise e sugestão de melhorias para o processo de desenvolvimento de software
Descrição:	Subsidiar a análise para conhecer as possibilidades de melhorias do processo de desenvolvimento de <i>software</i>
Tipo da demanda:	Por projeto
Perfil profissional:	APG3
Produto:	<ul style="list-style-type: none"> Relatório de avaliação do processo padrão de desenvolvimento de <i>software</i> vigente; Documento com sugestões de melhorias do processo de desenvolvimento de <i>software</i> vigente, incluindo sugestão de novas ferramentas de apoio.

Atividade:	3.4.2 Apoiar a criação de processo de desenvolvimento de software
Descrição:	Subsidiar a elaboração de novos processos de desenvolvimento de <i>software</i> quando os atuais não forem suficientes para atender as mais diversas necessidades dos projetos.
Tipo da demanda:	Por projeto
Perfil profissional:	APG3
Produto:	Minuta de modelo de novo processo de desenvolvimento de <i>software</i>

Atividade:	3.4.3 Apoiar a realização de personalização do processo de software
Descrição:	Auxiliar na personalização do processo de desenvolvimento de <i>software</i> para projetos ou grupos de projetos específicos do TSE.
Tipo da demanda:	Por projeto
Perfil profissional:	APG3
Produto:	Processo de desenvolvimento de <i>software</i> revisado

Atividade:	3.4.4 Apoiar equipe com a execução do processo	
Descrição:	Apoiar a equipe do projeto com as recomendações do processo e quanto a dicas para seu cumprimento na tentativa de sanar dúvidas e riscos inerentes pela falta de experiência com o processo da CONTRATANTE.	
Tipo da demanda:	Rotineiro	
Perfil profissional:	APG3	
Produto:	Relatório com sugestões de uso do processo	
COMPLEXIDADE	DESCRIÇÃO DA COMPLEXIDADE	HST
Média	----	8

3.5 SUBPROCESSO: CONSTRUÇÃO E AVALIAÇÃO DE ARTEFATOS E MATERIAIS DE APOIO AO PROCESSO DE SOFTWARE

Atividade:	3.5.1 Apoiar as adequações ou elaboração de propostas de novos artefatos	
Descrição:	Subsidiar as adequações ou modelos de novas propostas de artefatos para atender as necessidades do processo quando ocorrer melhorias ou personalização do processo.	
Tipo da demanda:	Por projeto	
Perfil profissional:	APG3	
Produto:	Novo artefato Artefato alterado	
COMPLEXIDADE	DESCRIÇÃO DA COMPLEXIDADE	HST
Baixa	Alteração do artefato	6
Média	Criação do artefato	8

Atividade:	3.5.2 Realizar adequações nos artefatos de itens de verificação (<i>checklist</i>) com vistas a qualidade	
Descrição:	Apoiar a avaliação de propostas de adequações nos itens de verificação de qualidade, a fim de adequá-los aos processos estabelecidos e ao aumento da qualidade dos artefatos produzidos.	
Tipo da demanda:	Por projeto	
Perfil profissional:	APG3	
Produto:	Lista de requisitos da qualidade ou de itens de verificação atualizada;	

Atividade:	3.5.3 Apoiar a avaliação da aplicabilidade do artefato para o processo.	
Descrição:	Auxiliar na avaliação da estrutura do modelo do documento para verificar se as informações necessárias para preencher os documentos estão aderentes às recomendações e execuções das atividades do processo, e quando realizar as alterações necessárias.	
Tipo da demanda:	Rotineira	
Perfil profissional:	APG3	
Produto:	Esboço de artefato do processo avaliado e/ou atualizado	
Critério de complexidade:	Único	
COMPLEXIDADE	DESCRIÇÃO DA COMPLEXIDADE	HST
Média	----	4

Atividade:	3.5.4 Apoiar a elaboração e atualização de documentação de apoio ao processo de desenvolvimento de software.	
Descrição:	Contribuir com a elaboração ou atualização de	

	documentação da metodologia de desenvolvimento de <i>software</i> considerando as melhorias propostas, bem como as aferições prévias de qualidade e maturidade deste processo. Também deve ser apresentada uma minuta de plano de implantação.
Tipo da demanda:	Por projeto
Perfil profissional:	APG3
Produto:	<ul style="list-style-type: none"> • Documentação elaborada e/ou atualizada; • Minuta de plano de implantação.

Atividade:	3.5.5 Apoiar na elaboração de guias operacionais	
Descrição:	Apoiar a criação de guias operacionais com orientações para execução das de atividades do processo, sugerindo boas práticas e padronizando a sua execução.	
Tipo da demanda:	Rotineira	
Perfil profissional:	APG3	
Produto:	Minuta de guia operacional	
Critério de complexidade:	<ul style="list-style-type: none"> • Nível de maturidade sobre a aplicação da técnica/recomendação no mercado. 	
COMPLEXIDADE	DESCRIÇÃO DA COMPLEXIDADE	HST
Baixa	Técnica/recomendação madura	32
Média	Técnica/recomendação pouco conhecida	48

Atividade:	3.5.6 Apoiar equipe na geração de artefatos	
Descrição:	Apoiar os analistas responsáveis por produzir o artefato segundo as boas práticas esperadas pelo processo e indicando os cuidados com o padrão exigido pelo TSE.	
Tipo da demanda:	Rotineira	
Perfil profissional:	APG3	
Produto:	Registro do chamado de apoio	
COMPLEXIDADE	DESCRIÇÃO DA COMPLEXIDADE	HST
Baixa	----	2

3.6 SUBPROCESSO: AVALIAÇÃO DE METODOLOGIAS DE DESENVOLVIMENTO DE SOFTWARE

Atividade:	3.6.1 Subsidiar a avaliação/implantação de metodologias de desenvolvimento de <i>software</i>
Descrição:	Auxiliar na definição, implantação e melhoria de metodologias de desenvolvimento de sistemas na instituição, participando de reuniões, elaborando atas, aplicando questionários, coletando dados para compor indicadores, realizando pesquisas sobre questões técnicas, consolidando informações, revisando documentos, consultando normativas internas e externas, entre outros.

Tipo da demanda:	Por projeto
Perfil profissional:	APG3
Produto:	<ul style="list-style-type: none"> • Minuta de relatório de avaliação de metodologias de desenvolvimento de <i>software</i>; • Relatório com sugestões para definição e/ou evolução de metodologias de desenvolvimento de <i>software</i>.

Atividade:	3.6.2 Apoiar a realização de diagnóstico da maturidade da metodologia dos processos de desenvolvimento de <i>software</i>.
Descrição:	Auxiliar a elaboração de diagnóstico da metodologia padrão de aferição de maturidade da instituição no tocante aos processos de desenvolvimento de <i>software</i> . Devem ser consideradas as melhores práticas de mercado como, por exemplo, CMMI, ISO e CobiT, além dos critérios internos da instituição. Tal metodologia permitirá sua aplicação a qualquer momento e deve conter pelo menos: contextualização, embasamento técnico, modelo de aferição, escala de maturidade e componentes usados em cada indicador.
Tipo da demanda:	Por projeto
Perfil profissional:	APG3
Produto:	<ul style="list-style-type: none"> • Minuta de Relatório com diagnóstico da maturidade dos processos de desenvolvimento de <i>software</i>; • Minuta de proposição de melhorias da maturidade de metodologias de desenvolvimento de <i>software</i>.

Atividade:	3.6.3 Apoiar a aplicação de critérios de aferição da maturidade de metodologias dos processos de desenvolvimento de <i>software</i>
Descrição:	Auxiliar na aplicação dos critérios de aferição de maturidade predefinidos para atividades de desenvolvimento de <i>software</i> na instituição no intuito de subsidiar diagnósticos e propostas de melhoria. Auxiliar a execução dos planos que visam aumentar o grau de maturidade da instituição em relação aos procedimentos de desenvolvimento de sistemas.
Tipo da demanda:	Por projeto
Perfil profissional:	APG3
Produto:	<ul style="list-style-type: none"> • Minuta de relatório técnico do resultado da aferição da maturidade; • Relatório com sugestões de melhoria .

3.7 SUBPROCESSO: MELHORIA CONTÍNUA DO PROCESSO DE DESENVOLVIMENTO DE SOFTWARE

Atividade:	3.7.1 Coletar requisitos para melhoria contínua do processo de desenvolvimento de software
Descrição:	Contribuir na coleta de requisitos de melhoria do processo de desenvolvimento de <i>software</i> .
Tipo da demanda:	Por projeto
Perfil profissional:	APG3
Produto:	Minuta de documento de requisitos.

Atividade:	3.7.2 Apoiar a avaliação de aderência ao processo de desenvolvimento de software
Descrição:	Contribuir com a avaliação contínua da aderência dos projetos de desenvolvimento de <i>software</i> ao processo de desenvolvimento da instituição.
Tipo da demanda:	Por projeto
Perfil profissional:	APG3
Produto:	<ul style="list-style-type: none"> • Minuta de relatório com resultado da análise de aderência do processo de desenvolvimento de <i>software</i>; • Relatório com sugestões de melhoria.

3.8 SUBPROCESSO: REPASSE DE INFORMAÇÕES DE PADRÕES METODOLÓGICOS OU ARQUITETURAIS

Atividade:	3.8.1 Apoiar o repasse de informações relacionadas com padrões, processos, metodologias ou temas ligados à arquitetura de software	
Descrição:	Contribuir com a elaboração, preparação, organização e realização de workshop, palestras e apresentações visando ao repasse de informações referentes a padronização metodológica ou arquitetural.	
Tipo da demanda:	Rotineira	
Perfil profissional:	APG3 APG4	
Produto:	Repasse de informações metodológicas realizado; Relatório sobre o conteúdo exposto.	
Critério de complexidade:	Recurso didático utilizado	
COMPLEXIDADE	DESCRIÇÃO DA COMPLEXIDADE	HST
Baixa	Sem recurso didático	1,2 por hora/aula
Média	Com slides de projeção	1,3 por hora/aula
Alta	Com repasse de material e slides de projeção	1,5 por hora/aula
Obs.:	O material repassado, bem como os slides de projeção, somente serão considerados se aprovados previamente pelo contratante.	

3.9 SUBPROCESSO: COMUNICAÇÃO EM TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Atividade:	3.9.1 Apoiar a avaliação, proposição e elaboração de plano de melhoria do processo de comunicação da STI
Descrição:	Subsidiar a avaliação, proposição e elaboração de plano de melhorias do processo de comunicação da STI em relação a suas unidades internas e a outras secretarias.
Tipo da demanda:	Por projeto
Perfil profissional:	APG7
Produto:	<ul style="list-style-type: none"> • Minuta de relatório de avaliação do processo de comunicação; • Relatório com sugestões de melhoria do processo de comunicação. • Minuta de plano de melhoria do processo de comunicação.

Atividade:	3.9.2 Auxiliar na administração do canal único de informações de TI	
Descrição:	Apoiar a administração, o acompanhamento e o progresso do canal único de informações da STI na intranet. Subsidiar a coleta de requisitos junto aos usuários para a elaboração do canal de informações. Auxiliar na validação da ferramenta.	
Tipo da demanda:	Rotineira	
Perfil profissional:	APG7	
Produto:	<ul style="list-style-type: none"> • Conteúdo publicado e disponível • Permissões de acesso configuradas • Chamado de suporte finalizado 	
Critério de complexidade:	Tipo de atividade realizada no canal	
COMPLEXIDADE	DESCRIÇÃO DA COMPLEXIDADE	HST
Baixa	Configuração de permissões de acesso em publicações	0,5
Média	Apoio na publicação de conteúdos no canal	1
Alta	Publicação de conteúdo no canal	1,5

Atividade:	3.9.3 Apoiar a estruturação do conteúdo no canal único de informações de TI
Descrição:	Auxiliar na estruturação de conteúdo, nas publicações, nos painéis e nas notícias do canal de conteúdo no STI
Tipo da demanda:	Por projeto
Perfil profissional:	APG7
Produto:	<ul style="list-style-type: none"> • Informação estruturada no canal

Atividade:	3.9.4 Transcrever processos em ferramenta de modelagem
-------------------	---

Descrição:	Desenhar rascunhos de processos ou fluxos em ferramenta utilizada pela CONTRATANTE	
Tipo da demanda:	Rotineira	
Perfil profissional:	APG7	
Produto:	<ul style="list-style-type: none"> • Processo ou fluxo desenhado 	
Critério de complexidade:	Quantidade de atividades do processo ou fluxo desenhado	
COMPLEXIDADE	DESCRIÇÃO DA COMPLEXIDADE	HST
Baixa	Até 20	2
Média	De 21 a 50	4
Alta	De 51 a 60	6
Muito Alta	Mais de 61	12

Atividade:	3.9.5 Apoiar a padronização de layout em templates de documentos	
Descrição:	Auxiliar na aplicação dos padrões e na definição de template para documentos utilizados pelas metodologias de desenvolvimento, de projetos, contratos ou análogos.	
Tipo da demanda:	Rotineira	
Perfil profissional:	APG7	
Produto:	<ul style="list-style-type: none"> • Documento com layout padrão aplicado 	
Critério de complexidade:	Único	
COMPLEXIDADE	DESCRIÇÃO DA COMPLEXIDADE	HST
Baixa	----	1
Obs.: Esta atividade é realizada uma vez para cada página do documento.		

Atividade:	3.9.6 Auxiliar no processamento de mídias digitais	
Descrição:	Apoiar a formatação de documentos ou processamento de imagem digital	
Tipo da demanda:	Rotineira	
Perfil profissional:	APG7	
Produto:	<ul style="list-style-type: none"> • Documento convertido em novo formato • Documento digital formatado • Tratamento de imagem digital 	
Critério de complexidade:	Tipo de processamento realizado	
COMPLEXIDADE	DESCRIÇÃO DA COMPLEXIDADE	HST
Baixa	Converter documento de texto em outro formato	0,25
Média	Editar formatação não processável por ferramenta de edição de texto	0,40
Alta	Tratar imagem quanto a contraste, brilho, cores, transparência, tamanho, etc.	1

Atividade:	3.9.7 Apoiar a modelagem de materiais simples de comunicação visual	
Descrição:	Contribuir com a preparação de modelo de diagramação de elementos de comunicação visual, painéis, apresentações e outros materiais de apoio.	
Tipo da demanda:	Rotineira	
Perfil profissional:	APG7	
Produto:	<ul style="list-style-type: none"> Material de apoio preparado para diagramação final 	
Critério de complexidade:	Tipo de material produzido	
COMPLEXIDADE	DESCRIÇÃO DA COMPLEXIDADE	HST
Baixa	Apresentações e documentos simples	1,5
Média	Painéis ou Banners	4

Atividade:	3.9.8 Apoiar a modelagem de livretos	
Descrição:	Apoiar o preparo de modelo de formatação e diagramação de livretos	
Tipo da demanda:	Rotineira	
Perfil profissional:	APG7	
Produto:	<ul style="list-style-type: none"> Modelo de livreto 	
Critério de complexidade:	Tipo de conteúdo do livreto	
COMPLEXIDADE	DESCRIÇÃO DA COMPLEXIDADE	HST
Média	Conteúdo composto apenas de texto	8
Alta	Conteúdo possui, além do texto, imagem ou tabela	14
Muito Alta	Conteúdo possui texto, imagem e tabela	20

Atividade:	3.9.9 Apoiar a elaboração de diagrama do processo eleitoral informatizado	
Descrição:	Auxiliar na elaboração de diagrama contendo todos os elementos e relacionamentos que compõem o processo eleitoral informatizado.	
Tipo da demanda:	Por projeto	
Perfil profissional:	APG7	
Produto:	<ul style="list-style-type: none"> Esboço de processo elaborado 	

ANEXO I-II (a)

CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE APOIO AO PLANEJAMENTO PARTE 5

TEMA 4: GERENCIAMENTO DE PROJETOS

4.1. SUBPROCESSO: Ferramentas de Gerenciamento de Projetos

Atividade:	4.1.1 Apoiar o suporte técnico em ferramenta de gerenciamento de projetos	
Descrição:	<ul style="list-style-type: none"> • Apoio ao suporte técnico e aos usuários no uso das ferramentas institucionais voltadas para gestão de projetos e programas da CONTRATANTE; • Auxílio ao usuário na utilização da ferramenta conforme as boas práticas adotadas pela Instituição assim como dirimir suas eventuais dúvidas; • Resolução de problemas identificados pelos usuários. 	
Tipo da demanda:	Rotineira	
Perfil profissional:	APG5 (Baixa complexidade) APG6 (todos os casos)	
Produto:	Atendimento técnico ou suporte realizado; Documentação da resolução do problema.	
Critério de complexidade:	Tipificação do problema identificado	
COMPLEXIDADE	DESCRIÇÃO DA COMPLEXIDADE	HST
Baixa	Atividade com roteiro já definido	2
Média	Atividade sem roteiro definido e com documentação de suporte disponibilizada pelo fabricante	6
Muito Alta	Problema desconhecido no ambiente e sem documentação de correção disponibilizada pelo fabricante	32

Atividade:	4.1.2 Monitorar ambiente SharePoint/EPM	
Descrição:	Monitoramento técnico de todo ambiente da solução corporativa SharePoint/EPM para gestão de projetos e programas do CONTRATANTE.	
Tipo da demanda:	Rotineira	
Perfil profissional:	APG6	
Produto:	Ambiente SharePoint/EPM monitorado.	
Critério de complexidade:	Único	
COMPLEXIDADE	DESCRIÇÃO DA COMPLEXIDADE	HST
Baixa	----	1

Atividade:	4.1.3 Apoiar na manutenção do ambiente EPM
-------------------	---

Descrição:	Apoio à manutenção, atualização e testes de todo ambiente da solução corporativa EPM para gestão de projetos e programas do CONTRATANTE incluindo os ambientes de produção e desenvolvimento.	
Tipo da demanda:	Rotineira	
Perfil profissional:	APG6	
Produto:	Documentação do procedimento realizado; Ambiente EPM estável e disponível para o uso.	
Critério de complexidade:	Tipo de atualização a ser realizada.	
COMPLEXIDADE	DESCRIÇÃO DA COMPLEXIDADE	HST
Baixa	Aplicação de <i>hotfix</i>	16
Média	Atualização acumulativa	32
Alta	Aplicação de <i>Service Pack</i>	40
Obs.: A atualização de versão da plataforma (Ex.: EPM 2010 para EPM 2013) serão demandas por atividade do tipo projeto, conforme consta neste Catálogo.		

Atividade:	4.1.4 Automatizar processos no <i>SharePoint</i>	
Descrição:	Automatização de processos de trabalho através da solução corporativa EPM via <i>SharePoint</i> .	
Tipo da demanda:	Projeto	
Perfil profissional:	APG6	
Produto:	Fluxo de trabalho automatizado (<i>workflow</i>); Documentação do processo automatizado.	

Atividade:	4.1.5 Apoiar a migração de dados no ambiente EPM	
Descrição:	Migração de dados referentes aos projetos e sites envolvendo os ambientes de produção, homologação e desenvolvimento da solução corporativa EPM para gestão de projetos e programas do CONTRATANTE.	
Tipo da demanda:	Rotineira	
Perfil profissional:	APG6	
Produto:	Relatório da replicação dos dados Base de dados migrada para o ambiente indicado pelo CONTRATANTE	
Critério de complexidade:	Único	
COMPLEXIDADE	DESCRIÇÃO DA COMPLEXIDADE	HST
Baixa	----	6

Atividade:	4.1.6 Apoio ao desenvolvimento de relatórios avançados em <i>Reporting Services</i>	
Descrição:	Criação de informativos fazendo uso ou não de indicadores e/ou gráficos não disponíveis por padrão na solução EPM, para gestão de projetos e programas do CONTRATANTE. Para tal, torna-se necessário: <ul style="list-style-type: none"> • Apoio ao desenvolvimento de painéis informativos e relatórios avançados utilizando preferencialmente a plataforma de relatórios “SSRS – <i>SQL Server Reporting Services</i>” através da ferramenta “<i>SQL Server Business Intelligence Development Studio</i>”. 	

	<ul style="list-style-type: none"> • Apoio ao desenvolvimento de <i>queries</i> SQL para manipulação dos dados. • Apoio ao desenvolvimento de rotinas para apresentação dos dados. 																
Tipo da demanda:	Rotineira																
Perfil profissional:	APG6																
Produto:	Relatório ou painel desenvolvido.																
Critério de complexidade:	Relação entre a quantidade de entidades da base de dados envolvidas (arquivos referenciados – AR) e a quantidade de tipos de dados (TD) por funcionalidade.																
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>TD AR</th> <th>Até 5</th> <th>De 6 a 19</th> <th>Mais de 19</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>Baixa</td> <td>Baixa</td> <td>Média</td> </tr> <tr> <td>2 ou 3</td> <td>Baixa</td> <td>Média</td> <td>Alta</td> </tr> <tr> <td>Mais de 3</td> <td>Média</td> <td>Alta</td> <td>Alta</td> </tr> </tbody> </table>	TD AR	Até 5	De 6 a 19	Mais de 19	1	Baixa	Baixa	Média	2 ou 3	Baixa	Média	Alta	Mais de 3	Média	Alta	Alta
TD AR	Até 5	De 6 a 19	Mais de 19														
1	Baixa	Baixa	Média														
2 ou 3	Baixa	Média	Alta														
Mais de 3	Média	Alta	Alta														
COMPLEXIDADE	DESCRIÇÃO DA COMPLEXIDADE	HST															
Baixa	Conforme tabela	16															
Média	Conforme tabela	40															
Alta	Conforme tabela	80															

Atividade:	4.1.7 Apoiar o desenvolvimento de componentes para extensão do EPM
Descrição:	Apoio à criação e manutenção de componentes, tais como <i>WebParts</i> e <i>Features</i> , no SharePoint.
Tipo da demanda:	Projeto
Perfil profissional:	APG6
Produto:	Componente desenvolvido e implantado no EPM; Documentação do componente.

Atividade:	4.1.8 Apoiar a customização do ambiente EPM	
Descrição:	Apoio à customização da solução corporativa EPM por meio de interfaces disponibilizadas pelo fabricante do produto. Entre essas, estão incluídas: <ul style="list-style-type: none"> • Criação de formulários pela ferramenta InfoPath; • Edição de elementos <i>web</i> do lado cliente. 	
Tipo da demanda:	Rotineira	
Perfil profissional:	APG6	
Produto:	Formulário customizado; Extensão para MS Project Professional; Site customizado do SharePoint/EPM; Documentação do procedimento realizado.	
Critério de complexidade:	Produto entre a quantidade de elementos adicionados e a quantidade de regras associadas por funcionalidade	
COMPLEXIDADE	DESCRIÇÃO DA COMPLEXIDADE	HST
Baixa	De 1 a 9	4
Média	De 10 a 50	20
Alta	Acima de 50	40

Atividade:	4.1.9 Auxiliar na manutenção de soluções de apoio ao EPM			
Descrição:	Auxílio nas manutenções corretivas, adaptativas e evolutivas de soluções desenvolvidas de forma integrada à base do EPM e alinhadas às práticas de negócio do escritório de projetos. São elas: <ul style="list-style-type: none"> • Sistema de Apoio ao Escritório de Projeto de TI (SAEP) • Carteira de Projetos Online na Intranet • Relatórios e painéis de apoio à gestão de projetos 			
Tipo da demanda:	Rotineira			
Perfil profissional:	APG5 APG6			
Produto:	Solução corrigida e/ou evoluída; Documentação gerada ou atualizada com o procedimento realizado.			
Critério de complexidade:	Relação entre a quantidade de entidades da base de dados envolvidas (arquivos referenciados – AR) e a quantidade de tipos de dados (TD) por funcionalidade.			
	TD AR	Até 5	De 6 a 19	Mais de 19
	1	Baixa	Baixa	Média
	2 ou 3	Baixa	Média	Alta
	Mais de 3	Média	Alta	Alta
COMPLEXIDADE	DESCRIÇÃO DA COMPLEXIDADE		HST	
Baixa	Conforme tabela		16	
Média	Conforme tabela		40	
Alta	Conforme tabela		80	

Atividade:	4.1.10 Apoio à documentação do ambiente EPM		
Descrição:	Auxílio na criação, atualização, revisão e publicação da documentação de toda solução corporativa de gestão de projetos e programas da CONTRATANTE.		
Tipo da demanda:	Rotina		
Perfil profissional:	APG6		
Produto:	Documentação do ambiente atualizada; Minuta de guias operacionais para os usuários; Minuta de guias técnicos para os administradores da ferramenta; Diagrama de procedimentos utilizados no EPM.		
Critério de complexidade:	Tipo de documento a ser produzido.		
COMPLEXIDADE	DESCRIÇÃO DA COMPLEXIDADE		HST
Baixa	Guia operacional para usuários		4
Média	Guia técnico para administradores		24
Alta	Diagrama de procedimentos		40

Atividade:	4.1.11 Prospectar melhorias para o ambiente EPM
-------------------	--

Descrição:	Estudo de novas funcionalidades e módulos da solução corporativa EPM gerando propostas de melhoria para gestão de projetos e programas do CONTRATANTE.
Tipo da demanda:	Projeto
Perfil profissional:	APG6
Produto:	Relatório com sugestões das melhorias identificadas

Atividade:	4.1.12 Apoiar a administração e parametrização do EPM	
Descrição:	<ul style="list-style-type: none"> • Inclusão de novos usuários no EPM; • Atualização de perfil, calendário, RBS e outras propriedades para os usuários; • Configuração do perfil, permissões, grupos e categorias do usuário EPM conforme a necessidade. • Realização de backup e restauração de dados. • Criação de campos personalizados e tabelas de pesquisa. 	
Tipo da demanda:	Rotineira	
Perfil profissional:	APG5 APG6	
Produto:	Usuário cadastrado no EPM; Usuário com atributos e permissões atualizados; Backup e/ou restauração realizados; Campos e/ou tabelas de pesquisa personalizados.	
Critério de complexidade:	Único	
COMPLEXIDADE	DESCRIÇÃO DA COMPLEXIDADE	HST
Baixa	----	1

Atividade:	4.1.13 Atualizar versão da ferramenta SharePoint/EPM	
Descrição:	Atualização da versão do SharePoint/EPM garantindo a integridade dos dados da versão anterior da ferramenta.	
Tipo da demanda:	Projeto	
Perfil profissional:	APG6	
Produto:	Ferramenta SharePoint/EPM atualizada para a nova versão e disponível para a utilização.	

4.2. SUBPROCESSO: Metodologias

Atividade:	4.2.1 Auxiliar na revisão de metodologias de gestão	
Descrição:	Contribuir com análise e revisão das metodologias de gestão vigentes no CONTRATANTE bem como com a proposição de adequações visando à evolução e ao aperfeiçoamento das mesmas	
Tipo da demanda:	Projeto	
Perfil profissional:	APG5	
Produto:	Minuta de plano de revisão.	

Atividade:	4.2.2 Contribuir com a proposição de metodologias de gestão
Descrição:	Apoio na proposição de novas metodologias de gestão para o CONTRATANTE e confecção de todos os instrumentos de apoio: documentos, processos, fluxos, artefatos, descrição das atividades e guias operacionais.
Tipo da demanda:	Projeto
Perfil profissional:	APG5
Produto:	Minuta de plano de elaboração; Diagrama de processos da metodologia; Descrição de processos da metodologia; Minuta de guias operacionais; Esboço de <i>templates</i> ; Documentos complementares.

Atividade:	4.2.3 Contribuir com a adequação da metodologia de gestão
Descrição:	Atualização e ajustes demandados nas metodologias vigentes no CONTRATANTE assim como, adequação e revisão de todos seus instrumentos: documentos, processos, fluxos, artefatos, descrição das atividades e guias operacionais.
Tipo da demanda:	Projeto
Perfil profissional:	APG5
Produto:	Minuta de plano de adequação; Diagrama de processos da metodologia; Descrição de processos da metodologia; Guias operacionais atualizados; Templates atualizados. Documentos complementares atualizados.

Atividade:	4.2.4 Contribuir com a implantação de metodologias
Descrição:	Apoio à realização de ações de implantação e institucionalização de metodologia promovendo a inovação organizacional, criação de normas e diretrizes.
Tipo da demanda:	Projeto
Perfil profissional:	APG5
Produto:	Minuta de plano de implantação; Minuta de relatório de implantação; Metodologia publicada;

4.3. SUBPROCESSO: Gestão de Projetos

Atividade:	4.3.1 Apoiar a realização de diagnóstico de maturidade em gerenciamento de projetos
Descrição:	Auxílio na mensuração do grau de maturidade como

	parte do ciclo de avaliação de maturidade em gerenciamento de projetos no CONTRATANTE com o objetivo de aumentar a maturidade e proficiência na gestão de projetos.
Tipo da demanda:	Projeto
Perfil profissional:	APG5
Produto:	Roteiro de entrevista; Questionário de maturidade respondido; Relatório consolidado com resultados da avaliação; Minuta de plano de projeto de diagnóstico de maturidade; Minuta de diagnóstico de maturidade.

Atividade:	4.3.2 Apoiar o planejamento e a realização ações para elevar a maturidade em gerenciamento de projetos
Descrição:	<ul style="list-style-type: none"> • Apoio ao planejamento de ações visando à evolução das disciplinas de gestão de projetos, programas e portfólio; • Apoio à realização de ações previamente planejadas com o CONTRATANTE com foco no amadurecimento das áreas de conhecimento em gestão de projetos, programas e portfólio. <p>Ambas fazendo parte do ciclo de avaliação de maturidade em gerenciamento de projetos no CONTRATANTE com o objetivo de aumentar a maturidade e proficiência na gestão de projetos.</p>
Tipo da demanda:	Projeto
Perfil profissional:	APG5
Produto:	Minuta de plano de crescimento de maturidade em gerenciamento de projetos.

Atividade:	4.3.3 Apoiar a gestão de riscos de projetos	
Descrição:	Proposição de ações para eliminação ou mitigação dos riscos específicos associados aos projetos, subsidiando a execução de um processo sistemático de planejamento, identificação, análise, resposta, monitoramento e controle associado à gestão de riscos.	
Tipo da demanda:	Rotineira	
Perfil profissional:	APG5	
Produto:	Riscos identificados e registrados em repositório central; Minuta de plano de contingência para os riscos identificados.	
Critério de complexidade:	Único	
COMPLEXIDADE	DESCRIÇÃO DA COMPLEXIDADE	HST
Média	----	2

Atividade:	4.3.4 Apoiar o registro de lições aprendidas
Descrição:	Apoio ao registro das lições aprendidas a fim de corrigir

	os processos e, dessa forma, evitar a reincidência de erros anteriores.	
Tipo da demanda:	Rotineira	
Perfil profissional:	AP (qualquer grupo)	
Produto:	Base de conhecimento de lições aprendidas atualizada.	
Critério de complexidade:	Único	
COMPLEXIDADE	DESCRIÇÃO DA COMPLEXIDADE	HST
Baixa	----	1

Atividade:	4.3.5 Apoiar o controle de mudanças no projeto	
Descrição:	<ul style="list-style-type: none"> • Apoio em ações de controle de mudança para o projeto, de forma que todas as mudanças feitas no escopo original do projeto (como custo, cronograma, escopo e qualidade); • Revisão das solicitações de mudança; • Incorporação das mudanças aprovadas ao plano de projeto integrado. 	
Tipo da demanda:	Projeto	
Perfil profissional:	APG5	
Produto:	Minuta de plano de controle de mudanças; Incorporação das mudanças aprovadas ao projeto; Minuta de relatório das solicitações de mudança aprovadas; Minuta de relatório das solicitações de mudança rejeitadas.	

Atividade:	4.3.6 Apoiar a gestão de escopo do projeto	
Descrição:	<ul style="list-style-type: none"> • Apoio na identificação e registro das necessidades dos <i>stakeholders</i> do projeto; • Apoio na identificação da necessidade de desmembramento do escopo em componentes (entregáveis) menores e de fácil gerenciamento; • Apoio no acompanhamento e verificação do andamento do escopo. 	
Tipo da demanda:	Rotineira	
Perfil profissional:	APG5	
Produto:	Minuta de documento de requisitos com critérios de aceitação definidos; Esboço da estrutura analítica do projeto (EAP); Minuta de dicionário da EAP; Minuta de plano de gerenciamento de projetos (PGP) atualizado.	
Critério de complexidade:	Único	
COMPLEXIDADE	DESCRIÇÃO DA COMPLEXIDADE	HST
Média	----	40

Atividade:	4.3.7 Apoiar a gestão de tempo e cronograma do projeto	
Descrição:	<ul style="list-style-type: none"> • Apoio na identificação e registro das ações específicas a serem realizadas para produzir as 	

	entregas do projeto assim como as relações entre elas;	
	<ul style="list-style-type: none"> • Apoio no registro de atribuição das tarefas aos recursos e estimativa de duração das mesmas; • Análise e monitoramento do andamento das atividades do projeto. 	
Tipo da demanda:	Rotineira	
Perfil profissional:	APG5	
Produto:	Esboço do cronograma; Minuta do plano de gerenciamento de projetos (PGP) atualizado.	
Critério de complexidade:	Fase do projeto	
COMPLEXIDADE	DESCRIÇÃO DA COMPLEXIDADE	HST
Baixa	Execução do projeto	8
Muito Alta	Planejamento do projeto	40

Atividade:	4.3.8 Apoiar elaboração do termo de abertura do projeto	
Descrição:	Apoio à elaboração de um documento que formalize a existência de um projeto e autoriza o gerente de projeto a aplicar recursos organizacionais às atividades do projeto.	
Tipo da demanda:	Rotineira	
Perfil profissional:	APG5	
Produto:	Minuta do termo de abertura do projeto (TAP).	
Critério de complexidade:	Único	
COMPLEXIDADE	DESCRIÇÃO DA COMPLEXIDADE	HST
Média	----	16

Atividade:	4.3.9 Apoiar a formalização do encerramento do projeto	
Descrição:	<ul style="list-style-type: none"> • Apoio na criação de um documento que formalize a finalização de todas as atividades indicando o encerramento do trabalho do projeto. • Apoio na identificação e registro dos objetivos e metas alcançados pelo projeto; • Consolidação de lições aprendidas; • Apoio na liberação de recursos organizacionais. 	
Tipo da demanda:	Rotineira	
Perfil profissional:	APG5	
Produto:	Minuta do termo de encerramento do projeto (TEP).	
Critério de complexidade:	Único	
COMPLEXIDADE	DESCRIÇÃO DA COMPLEXIDADE	HST
Média	----	8

Atividade:	4.3.10 Apoiar medição de desempenho, monitoramento e reporte de projeto	
Descrição:	<ul style="list-style-type: none"> • Apoio na avaliação do desempenho do projeto em 	

	<p>comparação com critérios-chave (como escopo, cronograma, qualidade, custo e risco);</p> <ul style="list-style-type: none"> • Auxílio na identificação de qualquer desvio do plano; • Auxílio no apontamento de impacto dos desvios sobre o projeto e o programa; • Apoio na comunicação dos resultados às principais partes interessadas; • Auxílio na recomendação, implementação e monitoramento de ações corretivas quando necessárias. 	
Tipo da demanda:	Rotineira	
Perfil profissional:	APG5	
Produto:	Minuta de relatório de desempenho do projeto	
Critério de complexidade:	Único	
COMPLEXIDADE	DESCRIÇÃO DA COMPLEXIDADE	HST
Média	----	2

Atividade:	4.3.11 Auxiliar na realização de <i>mentoring</i> e apoiar os gerentes de projetos	
Descrição:	<p>Auxílio em <i>Mentoring</i> (tutoria) ao CONTRATANTE na aplicação de técnicas e práticas de gestão de projetos, programas, aquisições e planos de ação.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Auxílio no preenchimento de artefatos, elaboração de documentos e na utilização das ferramentas corporativas de gestão de projetos e programas; • Apoio à realização de reuniões de acompanhamento com o gerente de projeto (ponto de controle) para atualização de informações, revisão de riscos e escalonamento de problemas, acompanhamento de desvios de planejamento e suporte aos gerentes de projetos e programas; • Suporte e apoio em projetos que envolvam a utilização de fábrica de <i>software</i> quanto ao processo de solicitação, contratação, recebimento e homologação das entregas; • Suporte e apoio em projetos de sustentação de sistemas; • Suporte às equipes de projetos e programas no mapeamento de interdependências. 	
Tipo da demanda:	Rotineira	
Perfil profissional:	APG5	
Produto:	<p>Registro de ponto de controle com o Escritório de Projetos; Esclarecimentos e apoio ao gerente de projeto; Esboço de mapa de interdependência registrado ou atualizado no EPM; Atas de reunião.</p>	
Critério de complexidade:	Único	
COMPLEXIDADE	DESCRIÇÃO DA COMPLEXIDADE	HST
Média	----	2

Atividade:	4.3.12 Apoiar na gestão de aquisições	
Descrição:	Apoio colaborativo na identificação, registro e atualização das aquisições do CONTRATANTE (gestão das aquisições).	
Tipo da demanda:	Rotineira	
Perfil profissional:	APG5	
Produto:	Atas de reunião; Esboço de cronograma de aquisições no EPM; Minuta de relatório de riscos das aquisições; Relatório consolidado de andamento das aquisições.	
Critério de complexidade:	Único	
COMPLEXIDADE	DESCRIÇÃO DA COMPLEXIDADE	HST
Média	----	2

4.4. SUBPROCESSO: Escritório de Projetos

Atividade:	4.4.1 Apoiar a implantação de melhorias para os procedimentos internos dos Escritórios de Projetos do CONTRATANTE	
Descrição:	<ul style="list-style-type: none"> • Auxílio à criação, indicação de aperfeiçoamento e revisão dos procedimentos internos existentes; • Apoio na execução do plano de melhorias para os procedimentos internos dos Escritórios de Projetos do CONTRATANTE, focando na melhoria contínua. 	
Tipo da demanda:	Projeto	
Perfil profissional:	APG5	
Produto:	Ata de reunião; Diagrama dos procedimentos internos; Descrição dos procedimentos internos; Minuta de plano de melhorias; Minuta de plano de implantação; Relatório de implantação; Minuta de modelo operacional; Apresentações.	

Atividade:	4.4.2 Auxiliar na atualização das informações dos projetos, programas, portfólios, planos de ação e aquisições no EPM	
Descrição:	Apoio na atualização das informações de projetos, programas, portfólios, planos de ação e aquisições na solução corporativa de gestão de projetos de forma a apoiar o trabalho do Gerente de Projeto.	
Tipo da demanda:	Rotineira	
Perfil profissional:	AP (qualquer grupo)	
Produto:	Informações atualizadas no EPM	
Critério de complexidade:	Único	
COMPLEXIDADE	DESCRIÇÃO DA COMPLEXIDADE	HST
Baixa	----	1

Atividade:	4.4.3 Apoiar planejamento e realização de ações de fomento à gestão de Projetos do Escritório de Projetos
Descrição:	Apoio no desenvolvimento de ações de <i>endomarketing</i> do Escritório de Projetos de TI divulgando seus resultados, benefícios, ações e serviços disponíveis aos colaboradores internos e externos da STI.
Tipo da demanda:	Projeto
Perfil profissional:	APG5
Produto:	Minuta de plano de comunicação e endomarketing.

4.5. SUBPROCESSO: Apoio na realização de ações demandadas pela Alta Gestão

Atividade:	4.5.1 Auxiliar na consolidação de informações executivas de projetos corporativos	
Descrição:	Apoio na consolidação de informações executivas de projetos corporativos para o Escritório Corporativo e alta gestão do CONTRATANTE.	
Tipo da demanda:	Rotineira	
Perfil profissional:	APG5 APG6	
Produto:	Relatório consolidado de projetos corporativos para o ECP	
Critério de complexidade:	Origem das informações	
COMPLEXIDADE	DESCRIÇÃO DA COMPLEXIDADE	HST
Baixa	Informações provenientes de ferramenta de gestão de projetos	4
Média	Informações que demandam consultas complementares aos dados da ferramenta de apoio a gestão de projetos, como e-mail, atas, relatórios.	8
Alta	Informações que envolvem iniciativas não conduzidas por projetos (operação, sustentação, etc)	16

Atividade:	4.5.2 Contribuir com a divulgação do andamento dos projetos para a alta gestão	
Descrição:	Apoio na preparação de painéis com informações sumarizadas sobre o andamento dos projetos, programas e aquisições do CONTRATANTE apoiando as reuniões da alta gestão.	
Tipo da demanda:	Rotineira	
Perfil profissional:	APG5 APG6	
Produto:	Apresentação realizada das informações consolidadas sobre projetos, programa, planos de ação e aquisições.	
Critério de complexidade:	Único	
COMPLEXIDADE	DESCRIÇÃO DA COMPLEXIDADE	HST

Média	----	4
Atividade:	4.5.3 Auxiliar a alta gestão em reuniões e deliberações sobre projetos estratégicos de TI	
Descrição:	Apoio à alta gestão em reuniões e deliberações sobre projetos estratégicos de TI.	
Tipo da demanda:	Rotineira	
Perfil profissional:	APG5	
Produto:	Ata de reunião; Relatório de status.	
Critério de complexidade:	Único	
COMPLEXIDADE	DESCRIÇÃO DA COMPLEXIDADE	HST
Alta	----	4

4.6. SUBPROCESSO: Desenvolvimento de competências e capacitação

Atividade:	4.6.1 Auxiliar no registro de informações na base de conhecimento em gestão de projetos do CONTRATANTE	
Descrição:	Apoio à alimentação de informações em gestão de projetos, programas e portfólios, de modo a ampliar e atualizar a base de conhecimento que sustenta a execução das atividades operacionais dos Escritórios de Projetos do CONTRATANTE.	
Tipo da demanda:	Rotineira	
Perfil profissional:	AP (qualquer grupo)	
Produto:	Base de conhecimento atualizada.	
Critério de complexidade:	Único	
COMPLEXIDADE	DESCRIÇÃO DA COMPLEXIDADE	HST
Baixa	----	1

Atividade:	4.6.2 Apoiar a elaboração de material didático de gestão de projetos	
Descrição:	Confecção, produção, divulgação e distribuição de material didático para palestras e workshop voltados ao repasse de informações em gestão de projeto, metodologias e ferramentas para os profissionais da CONTRATANTE.	
Tipo da demanda:	Projeto	
Perfil profissional:	APG5	
Produto:	Material didático utilizado; Relatório sobre o conteúdo exposto nos treinamentos; Canal do Conhecimento atualizado.	

Atividade:	4.6.3 Apoiar a realização de repasse de informações sobre gestão de projetos	
Descrição:	Auxílio na elaboração, preparação, organização e realização de seminários, workshop, palestras e apresentações voltados para gestão de projetos e	

	programas.	
Tipo da demanda:	Rotineira	
Perfil profissional:	APG5	
Produto:	Repasse de informações sobre gestão de projetos; Relatório sobre o conteúdo exposto.	
Critério de complexidade:	Recurso didático utilizado	
COMPLEXIDADE	DESCRIÇÃO DA COMPLEXIDADE	HST
Baixa	Sem recurso didático	1,2 por hora/aula
Média	Com slides de projeção	1,3 por hora/aula
Alta	Com repasse de material e slides de projeção	1,5 por hora/aula
Obs.: O material repassado, bem como os slides de projeção, somente serão considerados se aprovados previamente pelo contratante.		

ANEXO I-II (b)

CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE APOIO AO CONTROLE

PARTE 1

1. Apresentação

1.1 Este Catálogo de Serviços de Apoio ao Controle visa estabelecer e caracterizar grande parte dos serviços contemplados no objeto da Contratação, bem como a quantidade de Horas de Serviço Técnico – HST que serão remuneradas à CONTRATADA por serviço realizado e demandado por meio de Ordem de Serviço.

1.2 A estrutura deste Catálogo é separada em quatro partes, além desta, de acordo com o tema da atividade:

- e) Parte 2 - Serviços de apoio ao controle – Mensuração funcional de sistemas;
- f) Parte 3 - Serviços de apoio ao controle – Aferição de qualidade;
- g) Parte 4 - Serviços de apoio ao controle – Administração de contratos;

1.3 As atividades deste Catálogo podem ser demandas por duas maneiras:

- a) Por demanda rotineira:

São as demandas abertas por uma Ordem de Serviço com o volume estimado de HST para realização dentro do período. Sob a ótica de pagamento, à medida que as atividades vão sendo atendidas, elas são inseridas no faturamento seguinte.

- b) Por demanda de projeto:

Correspondem às atividades que poderão ser demandadas à CONTRATADA por meio de Solicitação de Serviço e atendidas mediante Ordem de Serviço derivada de um Plano de Trabalho apresentado pela CONTRATADA e aprovado pelo CONTRATANTE.

Na primeira realização de um conjunto de atividades não previstas neste Catálogo de Serviços e demandas por meio de Solicitação de Serviços, o Plano de Trabalho apresentado pela CONTRATADA, e aprovado pelo CONTRATANTE, deverá ser rigorosamente

acompanhado pelo CONTRATANTE e detalhado pela CONTRATADA de forma que sirva de referência para a incorporação dessas atividades a este Catálogo, naquilo que couber. Nas Solicitações de Serviços posteriores e de produtos similares, as atividades incorporadas neste Catálogo deverão ser consideradas.

1.4 O Plano de Trabalho será remunerado com base na quantidade de HST aprovadas com o aceite definitivo, conforme tabela a seguir:

Quantidade de HSTs	Remuneração
Até 80 HSTs	2 HST
Mais de 80 até 160 HSTs	4 HST
Mais de 160 até 320 HSTs	8 HST
Mais de 320 HSTs	12 HST

1.5 As atividades previstas neste Catálogo deverão ser executadas por profissionais que atendam aos grupos de requisitos previstos no Anexo I-III – Perfis Profissionais.

1.5.1 As atividades por demanda de projeto, a depender da complexidade da demanda na Solicitação de Serviço, poderão requerer sua execução por profissional de nível especialista nas mesmas áreas de conhecimento dos perfis estabelecidos nos itens deste Catálogo de Serviços.

1.6 Em alguns casos deste Catálogo, para o serviço de atualização de artefatos e produtos existentes, foi previsto um deflator do valor original, pois o esforço da atualização desses artefatos e produtos é comumente menor que o de sua criação. Assim, no caso de atualização de artefato existente, será aplicada a fórmula:

Valor ajustado = valor original x deflator

Onde:

valor original = valor da primeira confecção de documento inexistente;

deflator = índice de deflação sobre o valor original;

valor ajustado = valor que será remunerado à CONTRATADA pela atualização de um artefato existente. É o valor original deflacionado do valor do deflator.

Exemplo: Caso o valor original seja de R\$ 100,00 e o deflator previsto seja de 60%, o valor a ser remunerado à CONTRATADA será:

Valor ajustado = valor original x deflator

Valor ajustado = 100,00 x 0,6

Valor ajustado = 60,00

1.6.1. O valor do deflator é estabelecido em função do esforço médio em se manter os artefatos e produtos decorrentes de cada atividade, e foi estipulado tomando como base a proporção de modificações do artefato ou produto experimentada atualmente pelo CONTRATANTE.

ANEXO I-II (b)

CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE APOIO AO CONTROLE PARTE 2

TEMA 1: MENSURAÇÃO FUNCIONAL DE SOFTWARE

As atividades a seguir referem-se à contagem de pontos de função de *softwares*.

As escalas estabelecidas como critérios de complexidade (a saber, 80 PF, 160 PF, 320 PF ou mais) são baseadas no portfólio de *software* do TSE e no fluxo de demandas de construção de sistemas, que se concentram em tamanhos funcionais de até 320 pontos de função.

1.1 SUBPROCESSO: QUANTIFICAR AS FUNÇÕES DO SOFTWARE

Atividade:	1.1.1 Efetuar contagem estimada de pontos de função	
Descrição:	Mensuração do tamanho funcional de aplicações instaladas (baseline), projetos de desenvolvimento e projetos de melhoria, conforme "Manual de Práticas de Contagem de Pontos de Função" (CPM) versão 4.3.1 ou posterior, "Roteiro de Métricas do SISP" versão 2.0 ou posterior, e NESMA.	
Tipo da demanda:	Rotineira	
Perfil profissional:	ACG1	
Produto:	Planilha de Contagem de Ponto de Função	
Critério de complexidade:	Tamanho funcional do <i>software</i> medido;	
COMPLEXIDADE	DESCRIÇÃO DA COMPLEXIDADE	HST
Baixa	Até 80 PF	8
Média	Mais de 80 até 160 PF	16
Alta	Mais de 160 até 320 PF	24
Muito alta	Mais de 320 PF	32

Atividade:	1.1.2 Efetuar contagem detalhada de pontos de função	
Descrição:	Mensuração do tamanho funcional de aplicações instaladas (baseline), projetos de desenvolvimento e projetos de melhoria, conforme "Manual de Práticas de Contagem de Pontos de Função" (CPM), versão 4.3.1 ou posterior, "Roteiro de Métricas do SISP", versão 2.0 ou posterior, e NESMA.	
Tipo da demanda:	Rotineira	
Perfil profissional:	ACG1	
Produto:	Planilha de Contagem de Ponto de Função	
Critério de complexidade:	Tamanho funcional do <i>software</i> medido;	

COMPLEXIDADE	DESCRIÇÃO DA COMPLEXIDADE	HST
Baixa	Até 80 PF	16
Média	Mais de 80 até 160 PF	32
Alta	Mais de 160 até 320 PF	48
Muito alta	Mais de 320 PF	64

Atividade:	1.1.3 Efetuar contagem indicativa de pontos de função	
Descrição:	Mensuração do tamanho funcional de aplicações instaladas (baseline), projetos de desenvolvimento e projetos de melhoria, conforme "Manual de Práticas de Contagem de Pontos de Função" (CPM) versão 4.3.1 ou posterior, "Roteiro de Métricas do SISP" versão 2.0 ou posterior, e NESMA.	
Tipo da demanda:	Rotineira	
Perfil profissional:	ACG1	
Produto:	Planilha de Contagem de Ponto de Função	
Critério de complexidade:	Tamanho funcional do <i>software</i> medido;	
COMPLEXIDADE	DESCRIÇÃO DA COMPLEXIDADE	HST
Baixa	Até 80 PF	4
Média	Mais de 80 até 160 PF	7
Alta	Mais de 160 até 320 PF	10
Muito alta	Mais de 320 PF	14

1.2 SUBPROCESSO: VALIDAÇÃO/AFERIÇÃO DE CONTAGENS DE PONTO DE FUNÇÃO

Atividade:	1.2.1 Aferir contagem estimada de ponto de função	
Descrição:	Validação de contagens de pontos de função de aplicações instaladas (baseline), projetos de desenvolvimento e projetos de melhorias de <i>software</i> . Está incluída nesta atividade a participação em reuniões de resolução de divergências de contagens.	
Tipo da demanda:	Rotineira	
Perfil profissional:	ACG1	
Produto:	<ul style="list-style-type: none"> Planilha de Contagem de Ponto de Função; Relatório de Aferição de Contagem de Ponto de Função que evidencie as divergências entre as contagens e suas justificativas. 	
Critério de complexidade:	Tamanho funcional do <i>software</i> medido;	
COMPLEXIDADE	DESCRIÇÃO DA COMPLEXIDADE	HST
Baixa	Até 80 PF	10
Média	Mais de 80 até 160 PF	20

Alta	Mais de 160 até 320 PF	30
Muito alta	Mais de 320 PF	40

Atividade:	1.2.2 Aferir contagem detalhada de ponto de função	
Descrição:	Validação de contagens de pontos de função de aplicações instaladas (baseline), projetos de desenvolvimento e projetos de melhorias de <i>software</i> . Está incluída nesta atividade a participação de reuniões de resolução de divergências de contagens.	
Tipo da demanda:	Rotineira	
Perfil profissional:	ACG1	
Produto:	<ul style="list-style-type: none"> Planilha de Contagem de Ponto de Função; Relatório de Aferição de Contagem de Ponto de Função que evidencie as divergências entre as contagens e suas justificativas. 	
Critério de complexidade:	Tamanho funcional do <i>software</i> medido;	
COMPLEXIDADE	DESCRIÇÃO DA COMPLEXIDADE	HST
Baixa	Até 80 PF	21
Média	Mais de 80 até 160 PF	42
Alta	Mais de 160 até 320 PF	63
Muito alta	Mais de 320 PF	84

1.3 SUBPROCESSO: MELHORIA CONTÍNUA

Atividade:	1.3.1 Apoiar a atualização das bases e dos parâmetros de contagem	
Descrição:	Apoio à padronização de dados para definição das estimativas de esforço de projetos de desenvolvimento e de projetos de melhoria de <i>software</i> .	
Tipo da demanda:	Rotineira	
Perfil profissional:	ACG1	
Produto:	<ul style="list-style-type: none"> Minuta de relatório técnico; Relatório com sugestões de melhorias; Bases de dados atualizadas. 	
Critério de complexidade:	Único	
COMPLEXIDADE	DESCRIÇÃO DA COMPLEXIDADE	HST
Média	----	8

Atividade:	1.3.2 Subsidiar a prospecção de melhorias das técnicas e ferramentas de mensuração de <i>software</i>	
Descrição:	Apoio à identificação de melhorias para as técnicas e ferramentas de apoio à gestão e execução do processo de mensuração de tamanho de <i>software</i> , adequadas	

	ao contexto do TSE (e.g. versões atualizadas do CPM, SISP, entre outros).
Tipo da demanda:	Por projeto
Perfil profissional:	ACG1
Produto:	<ul style="list-style-type: none"> • Minuta de relatório técnico; • Minuta de relatório de melhorias.

Atividade:	1.3.3 Apoiar a implantação de melhorias de técnicas e ferramentas de mensuração de software
Descrição:	Apoio à adaptação e implantação de técnicas e ferramentas de apoio à gestão e execução do processo de mensuração de tamanho de <i>software</i> , adequadas ao contexto do TSE (e.g. versões atualizadas do CPM, SISP, entre outros).
Tipo da demanda:	Por projeto
Perfil profissional:	ACG1
Produto:	<ul style="list-style-type: none"> • Minuta de relatório de adaptação das técnicas de mensuração de <i>software</i>; • Documentação do processo interno atualizada.

Atividade:	1.3.4 Apoiar a elaboração de planos de medição de software
Descrição:	Apoio à produção de planos necessários à medição de <i>software</i> , incluindo a definição de indicadores, análise e implantação.
Tipo da demanda:	Por projeto
Perfil profissional:	ACG1
Produto:	<ul style="list-style-type: none"> • Minuta de relatório de melhoria dos planos implantados; • Minuta de plano de medição.

Atividade:	1.3.5 Apoiar a elaboração e atualização dos processos inerentes aos serviços de mensuração de software.
Descrição:	Auxílio à evolução dos processos internos de acordo com as melhores práticas de mercado.
Tipo da demanda:	Por projeto
Perfil profissional:	ACG1
Produto:	Minuta de relatório de melhoria dos planos implantados; Minuta de processos internos evoluídos e/ou atualizados.

ANEXO I-II (b)

CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE APOIO AO CONTROLE PARTE 3

TEMA 2: AFERIÇÃO DE QUALIDADE

2.1 SUBPROCESSO: AFERIR QUALIDADE DE PRODUTOS E SERVIÇOS

Atividade:	2.1.1 Inspeccionar padrões de produtos de trabalho controlado.	
Descrição:	Realizar vistoria dos produtos de trabalho utilizando critérios definidos para o produto através de uma lista de verificação com a intenção de inspecionar a aderência com os padrões dos artefatos produzidos.	
Tipo da demanda:	Rotineira	
Perfil profissional:	ACG2	
Produto:	Relatório de verificação de qualidade e inconformidades Relatório com sugestões de ajustes nos documentos	
Critério de complexidade:	<ul style="list-style-type: none"> • Metodologia de desenvolvimento de <i>software</i>. • Artefato aferido 	
COMPLEXIDADE	DESCRIÇÃO DA COMPLEXIDADE	HST
Baixa	Artefatos de metodologias de desenvolvimento com práticas ágeis	1
Média	Artefatos de metodologias baseadas em processo unificado (UP)	2
Alta	Novos artefatos	4

Atividade:	2.1.2 Apoio à inspeção de produtos de trabalho que não possuem critério padrão de aferição.	
Descrição:	Apoiar a vistoria dos produtos de trabalho sem utilizar critérios previamente definidos para o produto, considerando somente validação analítica e qualitativa por parte do profissional, com a intenção de inspecionar a aderência aos padrões gerais de qualidade da CONTRATANTE.	
Tipo da demanda:	Rotineira	
Perfil profissional:	ACG2	
Produto:	Relatório de inspeção de produto de trabalho não controlado	
Critério de complexidade:	Relatório de verificação de qualidade e inconformidades Recomendações de ajustes dos documentos	
COMPLEXIDADE	DESCRIÇÃO DA COMPLEXIDADE	HST
Baixa	Artefatos de metodologias de	4

	desenvolvimento com práticas ágeis	
Média	Artefatos de metodologias baseadas em processo unificado (UP)	6
Alta	Novos artefatos	8

Atividade:	2.1.3 Atuar na garantia do processo da qualidade	
Descrição:	Apoiar na garantia de qualidade para assegurar que as atividades estejam sendo realizadas de acordo com os processos estabelecidos.	
Tipo da demanda:	Rotineira	
Perfil profissional:	ACG2	
Produto:	<ul style="list-style-type: none"> • Minuta de relatório de auditoria da qualidade; • Relatório com recomendações de ajustes na condução das atividades 	
Critério de complexidade:	Único	
COMPLEXIDADE	DESCRIÇÃO DA COMPLEXIDADE	HST
Baixa	----	1

2.2 SUBPROCESSO: RECOMENDAR MELHORIAS NOS PROCESSOS DE QUALIDADE

Atividade:	2.2.1 Recomendar ajustes nos itens de verificação de qualidade estabelecidos	
Descrição:	Recomendar adequações de melhoria de qualidade nos itens de aferição.	
Tipo da demanda:	Rotineira	
Perfil profissional:	ACG2	
Produto:	Relatório de recomendações de ajustes de itens de verificação	
Critério de complexidade:	Único	
COMPLEXIDADE	DESCRIÇÃO DA COMPLEXIDADE	HST
Baixa	----	2

Atividade:	2.2.2 Recomendar ajustes nos indicadores de qualidade	
Descrição:	Recomendar ajustes nos indicadores de qualidade de produtos	
Tipo da demanda:	Por projeto	
Perfil profissional:	ACG2	
Produto:	Relatório de recomendações de ajustes de níveis de serviço ou qualidade de produto	

ANEXO I-II (b)

CATÁLOGO DE SERVIÇOS DE APOIO AO CONTROLE PARTE 4

TEMA 3: ADMINISTRAÇÃO DE CONTRATOS

3.1 SUBPROCESSO: ACOMPANHAMENTO DA EXECUÇÃO DE CONTRATO DE BENS OU SERVIÇOS DE TI

Atividade:	3.1.1 Apoiar a aferição de qualidade de produtos e/ou serviços entregues	
Descrição:	Apoio na verificação da conformidade de produtos e/ou serviços entregues contra a Ordem de Serviço correspondente e cláusulas contratuais. Devem ser apontadas as evidências de cumprimento da demanda e seus respectivos níveis de serviço conforme estabelecido no contrato.	
Tipo da demanda:	Rotineira	
Perfil profissional:	ACG4 (Baixa complexidade) ACG3 (qualquer caso)	
Produto:	Relatório de conformidade de produtos e/ou serviços, com apontamento das evidências e, quando couber, da respectiva validação.	
Critério de complexidade:	Realização da validação material dos produtos ou serviços realizados	
COMPLEXIDADE	DESCRIÇÃO DA COMPLEXIDADE	HST
Baixa	Quando não envolver validação dos produtos e serviços	2
Alta	Quando envolver validação dos produtos e serviços	5
Obs.: Em algumas situações, o produto ou serviço é realizado em um ambiente ao qual o responsável por esta atividade não tem acesso (outro município ou estado). Nestes casos, a atividade se enquadra no critério de baixa complexidade, e se limitará a aferir as evidências.		

Atividade:	3.1.2 Apoiar a avaliação de aspectos técnicos da documentação de execução de serviços	
Descrição:	Efetuar revisão das minutas de Solicitações de Serviço e Ordem de Serviço quanto à adequação com o contrato (objeto e condições contratuais), apontando falhas na numeração, nas informações de identificação do contrato e contratada ou outros erros materiais.	
Tipo da demanda:	Rotineira	
Perfil profissional:	AC (qualquer grupo)	
Produto:	Minutas de documentos de execução contratual revisadas, com apontamento dos ajustes recomendados	

Critério de complexidade:	Modalidade de execução do serviço ou produto.	
COMPLEXIDADE	DESCRIÇÃO DA COMPLEXIDADE	HST
Baixa	Para demandas rotineiras	0,2
Média	Para demandas realizadas a partir de plano e trabalho proveniente de solicitação de serviço	0,5

Atividade:	3.1.3 Mentoring para padronização da elaboração de documentação de execução contratual	
Descrição:	Apoiar na elaboração e revisão de documentos de execução contratual (como solicitações de serviço, ordens de serviço, nota técnica) conforme contrato correspondente e normas administrativas do TSE.	
Tipo da demanda:	Rotineira	
Perfil profissional:	AC (qualquer grupo)	
Produto:	Minuta ou relato de considerações ou ajustes nos documentos	
Critério de complexidade:	Tipo de documento	
COMPLEXIDADE	DESCRIÇÃO DA COMPLEXIDADE	HST
Baixa	<i>Mentoring</i> em Ordens de Serviço, Notas técnicas e validação de Planos de Trabalho.	1
Média	<i>Mentoring</i> em Solicitações de Serviço	2

Atividade:	3.1.4 Apoiar na elaboração de relatório técnico sobre a incidência de glosas ou penalidades contratuais	
Descrição:	Orientar sobre a necessidade de aplicação de glosas penalidades à contratada. O relatório deve explicitar suas razões com base nas verificações dos produtos entregues ou serviços prestados (previamente avaliados), nas demandas não atendidas (integralmente ou parcialmente), nas penalidades previstas no edital, nos padrões vigentes e nos controles internos e externos aplicáveis.	
Tipo da demanda:	Rotineira	
Perfil profissional:	ACG3	
Produto:	Minuta de relatório técnico	
Critério de complexidade:	Único	
COMPLEXIDADE	DESCRIÇÃO DA COMPLEXIDADE	HST
Alta	----	8
Obs.: Esta atividade será demanda para avaliação de um conjunto de ordens de serviço em um período, tipicamente, mensal.		

Atividade:	3.1.5 Apoiar na elaboração de mapa da contratação
Descrição:	Auxiliar na elaboração de mapa do processo de gestão do contrato, com vistas a subsidiar decisões do fiscal do contrato. O relatório deve apontar todas as ocorrências e informações contidas no processo administrativo sobre um determinado tema (a ser indicado pela contratante), e, em cada citação, apontar a página do processo, a data da ocorrência e um resumo.
Tipo da demanda:	Projeto
Perfil profissional:	ACG3
Produto:	Esboço de mapa ou minuta de relatório de processo administrativo

3.2 SUBPROCESSO: APOIO TÉCNICO NA ELABORAÇÃO DE DOCUMENTOS DE AQUISIÇÃO

Atividade:	3.2.1 Apoio na elaboração de pesquisa de mercado com foco nas necessidades de aquisições
Descrição:	Apoiar a elaboração de pesquisas de mercado contemplando análise em catálogos de produtos e/ou serviços de TI disponíveis com foco nas necessidades de contratação previamente identificadas pela CONTRATANTE. Este relatório deve apresentar, quando for pertinente, no mínimo: batimento com lista de necessidades previamente identificadas, comparativo de custo-benefício, riscos internos e externos, custos fixos e variáveis, tipos de licenças, questões de propriedade intelectual, além da avaliação de compatibilidade com produtos/serviços já implantados internamente.
Tipo da demanda:	Por projeto
Perfil profissional:	ACG3
Produto:	Minuta de relatório do estudo de mercado.

Atividade:	3.2.3 Apoiar na identificação de necessidades de contratação
Descrição:	Prestar apoio na elaboração relatório contendo as necessidades de contratação de produtos e/ou serviços destinados às áreas de negócio da instituição baseando-se no cenário atual e nas perspectivas apresentadas pelos interessados, considerando, principalmente, a capacidade de TI instalada.
Tipo da demanda:	Por projeto
Perfil profissional:	ACG3
Produto:	Minuta de relatório contemplando as necessidades de contratação.

Atividade:	3.2.4 Apoiar no esclarecimento de dúvidas do edital encaminhadas pelos fornecedores	
Descrição:	Prestar apoio no esclarecimento de questões encaminhadas pelas empresas concorrentes que pretendem participar do processo seletivo.	
Tipo da demanda:	Rotineira	
Perfil profissional:	ACG3	
Produto:	Evidências dos esclarecimentos das dúvidas dos fornecedores, como, por exemplo: registros em atas de reuniões, e-mails, etc.	
Critério de complexidade:	Tipo de dúvida	
COMPLEXIDADE	DESCRIÇÃO DA COMPLEXIDADE	HST
Média	Quando envolver esclarecimento de dúvidas sobre informações constantes do edital	2
Alta	Quando necessitar pesquisas de mercado	4

Atividade:	3.2.5 Apoiar na elaboração de estudo de viabilidade de manutenção ou necessidade de aditivos contratuais	
Descrição:	Contribuir com estudo para apoiar o fiscal do contrato na decisão sobre viabilidade de manutenção contratual ou necessidade de solicitação de aditivos contratuais com parecer técnico. O documento deve indicar se a necessidade do negócio sofreu alterações ou se ocorreu mudança na capacidade instalada da TI por fator alheio ao contrato que impliquem em necessidade de readequação ou não do contrato.	
Tipo da demanda:	Por projeto	
Perfil profissional:	ACG3	
Produto:	Minuta de relatório de estudo de viabilidade de manutenção ou necessidade de aditivos contratuais.	

ANEXO I-III

PERFIS PROFISSIONAIS

A seguir são definidos os requisitos mínimos obrigatórios e desejáveis, por tipo de serviço, para os profissionais a serem alocados para a execução contratual, conforme estabelecido nos itens que compõem o Catálogo de Serviços.

Alguns conjuntos de requisitos podem ainda não ter atividades atribuídas a eles no Catálogo de Serviços, entretanto, terão suas atividades demandadas por meio de Solicitação de Serviços, quando houver a necessidade.

1. SERVIÇOS DE APOIO AO PLANEJAMENTO

1.1. PERFIL PROFISSIONAL: APOIO AO PLANEJAMENTO (AP)

1.1.1. Requisitos gerais obrigatórios a todos os profissionais que atuam nas atividades de apoio ao planejamento, exceto para os profissionais do GRUPO APG7 – COMUNICAÇÃO VISUAL, que atenderão aos requisitos específicos citados no subitem 1.1.3.12.

- a) Formação de nível superior na área de Tecnologia da Informação em instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação – MEC, ou de graduação em qualquer curso de nível superior em instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC, acrescida de certificação de curso de pós-graduação na área de Tecnologia da Informação de, no mínimo, 360 horas, fornecida por instituição reconhecida pelo MEC.
- b) Atender a pelo menos um dos grupos de requisitos estabelecidos no subitem 1.1.3.

1.1.2. Requisitos desejáveis a todos os profissionais que atuam nas atividades de apoio ao planejamento:

- a) Conhecimento: nas melhores práticas de mercado, tais como: PMBOK, COBIT, ITIL, CMMI, MPS-BR, ISO/IEC 20000, ISO/IEC 15504, ISO/IEC 27000, ISO/IEC 12207, ISO/IEC 14143, ISO/IEC 9196, ISO/IEC 17799, CMMI;
- b) Extensão ou especialização na área de Tecnologia da Informação; conhecimento técnico da língua inglesa; habilidades de organização, iniciativa e independência, capacidade analítica e de julgamento, capacidade para trabalhar em equipes multidisciplinares, além de facilidade para lidar com pessoas.

1.1.3. Requisitos específicos (obrigatórios e/ou desejáveis) de acordo com cada grupo de serviço.

1.1.3.1. GRUPO APG1 – PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO, TÁTICO E OPERACIONAL.

1.1.3.1.1. Requisitos obrigatórios

- a) Experiência mínima de 03 (três) anos em atividades com foco em planejamento estratégico, comprovada por meio de contrato de trabalho ou carteira profissional ou declaração de tempo de serviço, nos casos de servidores públicos, ou documento equivalente de autônomo.

1.1.3.1.2. Requisitos desejáveis

- a) Capacitação: em Balanced Score Card; Planejamento e Gerenciamento de Serviços de TIC; Governança; Gerenciamento de Projetos utilizando as boas práticas do PMBOK. Carga-horária mínima de 40 (quarenta) horas para cada curso;
- b) Certificação: PMP – Project Management Professional; ITIL – Information Technology

Infrastructure Library; ou COBIT - Control Objectives for Information and related Technology.

1.1.3.2. GRUPO APG1E – ESPECIALISTA EM PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO, TÁTICO E OPERACIONAL

1.1.3.2.1. Requisitos obrigatórios

a) Além dos requisitos obrigatórios previstos para o grupo de serviço APG1, possuir:

- Certificado de conclusão de curso de pós-graduação em Governança de Tecnologia da Informação de, no mínimo, 360 horas, fornecido por instituição reconhecida pelo MEC; e
- Certificação COBIT v. 4.1 ou superior e/ou ITIL v. 2 ou superior;

1.1.3.3. GRUPO APG2 - GESTÃO DE PROCESSOS DE TRABALHO

1.1.3.3.1. Requisitos obrigatórios

a) Experiência mínima de 2 (dois) anos no gerenciamento de projetos de melhoria e inovação de processos, articulação estratégica para priorização e implantação de melhorias nos processos, comprovada por meio de contrato de trabalho ou carteira profissional ou declaração de tempo de serviço, nos casos de servidores públicos, ou documento equivalente de autônomo;

b) Experiência em BPM – Business Process Management, ferramentas de modelagem de processos BIZAGI, e notação de modelagem de processos de negócio - BPMN 2.0, comprovada por meio de contrato de trabalho ou carteira profissional ou

declaração de tempo de serviço, nos casos de servidores públicos, ou documento equivalente de autônomo.

1.1.3.3.2. Requisitos desejáveis

- a) Capacitação: em Análise, Modelagem e Redesenho de Processos de Negócio; Processo Unificado; Análise/Projeto Orientado a Objetos. Carga-horária mínima de 40 (quarenta) horas para cada curso;
- b) Certificação: CBPP® (Certified Business Process Professional).

1.1.3.4. GRUPO APG2E – ESPECIALISTA EM GESTÃO DE PROCESSOS DE TRABALHO

1.1.3.4.1. Requisitos obrigatórios

- a) Além dos requisitos obrigatórios previstos para o grupo de serviço APG2, possuir:
 - Certificado de conclusão de curso de pós-graduação em Gestão de Processos de, no mínimo, 360 horas, fornecido por instituição reconhecida pelo MEC; ou
 - Certificação: CBPP® (Certified Business Process Professional).

1.1.3.5. GRUPO APG3 – DEFINIÇÃO DE PADRÕES

1.1.3.5.1. Requisitos obrigatórios

- a) Experiência mínima de 03 (três) anos na aplicação das melhores práticas referentes à definição de ferramentas, metodologias e padrões; mapeamento e proposição de soluções voltadas ao tema de gestão da Tecnologia da Informação, comprovada por meio de contrato de trabalho ou carteira profissional ou declaração de tempo de serviço, nos casos de

servidores públicos, ou documento equivalente de autônomo;

1.1.3.5.2. Requisitos desejáveis

- a) Capacitação: em metodologias, padrões e/ou ferramentas abrangendo os seguintes temas: governança de TI; planejamento estratégico; gestão de processos de negócio; auditoria; qualidade de produtos e serviços; gestão de serviços de TI; gestão de demandas; gerenciamento de portfólio e projetos; arquitetura da informação; engenharia de *software*; mensuração de sistemas, entre outros, gestão de conteúdo de sítios da Internet (Extranet e Intranet); gestão de mudanças e configuração;
- b) Certificação: Professional Scrum Master; RUP – Rational Unified Process; OOAD (Object Oriented Analysis and Design).

1.1.3.6. GRUPO APG3E – ESPECIALISTA EM DEFINIÇÃO DE PADRÕES

1.1.3.6.1. Requisitos obrigatórios

- a) Além dos requisitos obrigatórios previstos para o grupo de serviço APG3, possuir:
 - Certificado de conclusão de curso de pós-graduação em Engenharia de Software de, no mínimo, 360 horas, fornecido por instituição reconhecida pelo MEC; e
 - Certificação: RUP – Rational Unified Process e/ou Professional Scrum Master

1.1.3.7. GRUPO APG4 – ARQUITETURA DE SOFTWARE

1.1.3.7.1. Requisitos obrigatórios

- a) Experiência mínima de 03 (três) anos na criação, manutenção e documentação de arquiteturas de sistemas de *software*, em linguagens de programação Java; em metodologias de engenharia de *software*, em padrões de projetos; em especificações Java EE e Java SE; conhecimento em servidores de aplicação EE.

1.1.3.7.2. Requisitos desejáveis

- a) Experiência com gerência de configuração e mudança de sistemas de *software*.

1.1.3.8. GRUPO APG4E – ESPECIALISTA EM ARQUITETURA DE SOFTWARE

1.1.3.8.1. Requisitos obrigatórios

- a) Além dos requisitos obrigatórios previstos para o grupo de serviço APG4, possuir:
- Certificado de conclusão de curso de pós-graduação em Engenharia de Software ou Tecnologia da Informação de, no mínimo, 360 horas, fornecido por instituição reconhecida pelo MEC; e pelo menos uma certificação de modelagem e uma certificação de desenvolvimento.
 - Certificações de modelagem admitidas: OOAD; vUML2 - IBM Certified Solution Designer - Object Oriented Analysis and Design; vUML 2 OMG-OCUP - OMG Certified UML Professional;
 - Certificações de desenvolvimento admitidas: SCJP - Sun Certified Java Programmer; OCPJP - Oracle Certified Professional Java Programmer; SCJD - Sun Certified Java Developer; OCMJD - Oracle Certified Master Java SE Developer; SCEA - Sun Certified

Enterprise Architect; OCMJEA - Oracle Certified Master; Java EE Enterprise Architect.

1.1.3.9. GRUPO APG5 – GERENCIAMENTO DE PROJETOS

1.1.3.9.1. Requisitos obrigatórios

- a) Experiência mínima de 05 (cinco) anos no gerenciamento de projetos de Tecnologia da Informação, comprovada por meio de contrato de trabalho ou carteira profissional ou declaração de tempo de serviço, nos casos de servidores públicos, ou documento equivalente de autônomo.

1.1.3.9.2. Requisitos desejáveis

- a) Experiência em metodologias de gestão de projetos alinhados ao PMI – Project Management Institute;
- b) Certificação: PMP e/ou Agile Certified Practitioner (PMI-ACPSM), ambas pelo PMI – Project Management Institute.

1.1.3.10. GRUPO APG5E – ESPECIALISTA EM GERENCIAMENTO DE PROJETOS

1.1.3.10.1. Requisitos obrigatórios

- a) Além dos requisitos obrigatórios previstos para o grupo de serviço APG5, possuir:
 - Certificado de conclusão de curso de pós-graduação em Gestão de Projetos de, no mínimo, 360 horas, fornecido por instituição reconhecida pelo MEC; ou
 - Certificação: PMP emitida pelo PMI – Project Management Institute.

1.1.3.11. GRUPO APG6 – FERRAMENTAS DE APOIO À GESTÃO

1.1.3.11.1. Requisitos obrigatórios

- a) Experiência mínima de 05 (cinco) anos na customização, implantação e administração de ferramenta EPM, assim como na customização do sharepoint e sua integração com o EPM.

1.1.3.11.2. Requisitos desejáveis

- a) Experiência em metodologias de gestão de projetos alinhados ao PMI – Project Management Institute;
- b) Certificação PMP;
- c) Experiência em escritório de projetos;
- d) Experiência em consultoria de projetos;
- e) Conhecimento em levantamento de requisitos e análise de sistemas.

1.1.3.12. GRUPO APG7 – COMUNICAÇÃO VISUAL

1.1.3.12.1. Requisitos obrigatórios

- a) Formação de nível superior em Comunicação Visual (Publicidade, Propaganda ou Design) em instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação – MEC, ou de graduação em qualquer curso de nível superior em instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC, acrescida de certificação de curso de pós-graduação na área de Comunicação Visual ou de Tecnologia da Informação de, no mínimo, 360 horas, fornecida por instituição reconhecida pelo MEC;
- b) Experiência mínima de 03 (três) anos na prestação de serviços de apoio à gestão, contemplando, mas não se limitando a: coleta e divulgação de informações; elaboração de pesquisas, manuais, metodologias, guias, planos de comunicação e design gráfico.

1.1.3.12.2. Requisitos desejáveis

- a) Capacidade de defender pontos de vistas diversos e facilidade de adaptação a novas mídias e meios de comunicação, assumindo ações em pesquisa e inovação;
- b) Experiência na elaboração de documentos de apoio à gestão de TI, e na gestão de conteúdo de sítios da Internet.

2. SERVIÇOS DE APOIO AO CONTROLE

2.1. PERFIL PROFISSIONAL: APOIO AO CONTROLE (AC)

2.1.1. Requisitos gerais obrigatórios a todos os profissionais, à exceção do grupo de serviço ACG4, que atuam nas atividades de apoio ao controle:

- a) Formação de nível superior na área de Tecnologia da Informação em instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação – MEC, ou de graduação em qualquer curso de nível superior em instituição de ensino superior reconhecida pelo MEC, acrescida de certificação de curso de pós-graduação na área de Tecnologia da Informação de, no mínimo, 360 horas, fornecida por instituição reconhecida pelo MEC.
- b) Atender a pelo menos um dos grupos de requisitos estabelecidos no subitem 2.1.3.

2.1.2. Requisitos desejáveis a todos os profissionais que atuam nas atividades de apoio ao controle:

- a) Conhecimento: Melhores práticas de mercado, tais como: PMBOK, COBIT, ITIL, CMMI, MPS-BR, ISO/IEC 20000, ISO/IEC 15504, ISO/IEC 27000, ISO/IEC 12207, ISO/IEC 14143, ISO/IEC 9196, ISO/IEC 17799, CMMI;

- b) Extensão ou especialização na área de Tecnologia da Informação; conhecimento técnico da língua inglesa; habilidades de organização, iniciativa e independência, capacidade analítica e de julgamento, capacidade para trabalhar em equipes multidisciplinares, além de facilidade para lidar com pessoas.

2.1.3. Requisitos específicos (obrigatórios e/ou desejáveis) de acordo com cada grupo de serviço.

2.1.3.1. GRUPO ACG1 – MENSURAÇÃO FUNCIONAL DE SISTEMAS

2.1.3.1.1. Requisitos obrigatórios:

- a) Experiência mínima de 03 (três) anos em mensuração funcional de sistemas, comprovada por meio de contrato de trabalho ou carteira profissional ou declaração de tempo de serviço, nos casos de servidores públicos, ou documento equivalente de autônomo.
- b) Certificação vigente: CFPS – Certified Function Point conferida pelo International Function Point Users Group.

2.1.3.1.2. Requisitos desejáveis:

- a) Capacitação: em Processo Unificado; metodologias utilizando práticas ágeis; Análise/Projeto Orientado a Objetos; e Análise de Pontos por Função. Carga-horária mínima de 20 (vinte) horas para cada curso.

2.1.3.2. GRUPO ACG1E – ESPECIALISTA EM MENSURAÇÃO FUNCIONAL DE SISTEMAS

2.1.3.2.1. Requisitos obrigatórios

- a) Além dos requisitos obrigatórios previstos para o grupo de serviço ACG1, possuir:

- Certificado de conclusão de curso de pós-graduação em Engenharia de Software de, no mínimo, 360 horas, fornecido por instituição reconhecida pelo MEC.

2.1.3.3. GRUPO ACG2 – AFERIÇÃO DA QUALIDADE

2.1.3.3.1. Requisitos obrigatórios:

- a) Experiência mínima de 03 (três) anos em aferição da qualidade de produtos e serviços, apoiando às atividades de ateste/aceite dos produtos e serviços de Tecnologia da Informação, comprovada por meio de contrato de trabalho ou carteira profissional ou declaração de tempo de serviço, nos casos de servidores públicos, ou documento equivalente de autônomo.

2.1.3.3.2. Requisitos desejáveis:

- a) Capacitação: teste e qualidade de *software*; auditoria de qualidade. Carga-horária mínima de 16 (dezesesseis) horas para cada curso.

2.1.3.4. GRUPO ACG2E – ESPECIALISTA EM AFERIÇÃO DA QUALIDADE

2.1.3.4.1. Requisitos obrigatórios

- a) Além dos requisitos obrigatórios previstos para o grupo de serviço ACG2, possuir:
 - Certificado de conclusão de curso de pós-graduação em Engenharia ou Qualidade de Software de, no mínimo, 360 horas, fornecido por instituição reconhecida pelo MEC.

2.1.3.5. GRUPO ACG3 – ADMINISTRAÇÃO DE CONTRATOS

2.1.3.5.1. Requisitos obrigatórios:

- a) Experiência mínima de 03 (três) anos na prestação de serviços de apoio às atividades de aquisição e controle de produtos e serviços de TI, comprovada por meio de contrato de trabalho ou carteira profissional ou declaração de tempo de serviço, nos casos de servidores públicos, ou documento equivalente de autônomo.

2.1.3.5.2. Requisitos desejáveis:

- a) Capacitação: cursos sobre as Leis 8.666/93 e 10.520/02; decretos 5.450/05 e 7.892/13; Instrução Normativa – MP/SLTI nº 04/2010; Guia de Boas Práticas em Contratação de Soluções de Tecnologia da Informação. Carga-horária mínima de 24 (vinte e quatro) horas para cada curso. Conhecimento das boas práticas de Governança de TI – ITIL/COBIT, com certificados de cursos somando pelo menos 40 (quarenta) horas nessas áreas.

2.1.3.6. GRUPO ACG4 – TÉCNICO DE APOIO EM CONTRATOS

2.1.3.6.1. Requisitos obrigatórios:

- a) Segundo grau completo.
- b) Experiência mínima de 02 (dois) anos na prestação de serviços de apoio às atividades de aquisição e controle de produtos e serviços de TI, comprovada por meio de contrato de trabalho ou carteira profissional ou declaração de tempo de serviço, nos casos de servidores públicos, ou documento equivalente de autônomo.

ANEXO I-IV

METODOLOGIAS UTILIZADAS

As metodologias de engenharia de *software*, de gestão de projetos e de gestão de processos de negócio utilizadas pelo TSE e amplamente utilizadas na execução do objeto desta contratação são: Processo de Desenvolvimento Unificado de *Software* – PRODUS, Método de Desenvolvimento com Práticas Ágeis – MAgil, Metodologia de Gerenciamento de Projetos – MGP e Metodologia de Gestão de Processos.

Essas metodologias estão disponíveis para *download* no Portal do TSE, nos endereços abaixo:

www.tse.jus.br/arquivos/tse-metodo-de-desenvolvimento-com-praticas-ageis-magil

www.tse.jus.br/arquivos/tse-metodologia-de-gestao-de-projetos-versao-2-1

www.tse.jus.br/arquivos/tse-guia-de-referencia-do-produs-versao-1

www.tse.jus.br/arquivos/tse-metodologia-de-modelagem-de-processos

www.tse.jus.br/arquivos/tse-metodologia-de-gerenciamento-de-projetos-programas-e-portfolio-mg3p-2a-edicao

ANEXO I-V
MODELOS DOS TERMOS DE RESPOSANBILIDADE E DE COMPROMISSO
COM O SIGILO

TERMO DE RESPONSABILIDADE

USO E DIREITO DE ACESSO ÀS INFORMAÇÕES DA JUSTIÇA ELEITORAL

Este Termo pauta-se pelos princípios das boas políticas e práticas de segurança da informação e visa preservar a integridade, confidencialidade e disponibilidade das informações sob gestão da Justiça Eleitoral. Visa ainda alertar o usuário sobre sua responsabilidade no manuseio de material que contrarie o disposto na legislação vigente, a moral e os bons costumes e a ordem pública.

1. Declaro estar ciente de que este Termo é aplicável a todas as informações sob gestão da Justiça Eleitoral a que venha a ter acesso, seja qual for a forma apresentada ou o meio através do qual a informação seja apresentada ou compartilhada: escrita em papel, armazenada e transmitida por meios eletrônicos e nos sistemas informatizados, exibida em filmes ou falada em conversas formais e informais.

2. Estou ciente de que os equipamentos relacionados aos Sistemas Informatizados colocados à minha disposição como instrumento de trabalho são de exclusiva propriedade da Justiça Eleitoral, tendo o Tribunal minha permissão prévia para acesso e monitoramento aos referidos equipamentos, bem como a quaisquer informações veiculadas e armazenadas nos referidos Sistemas Informatizados.

3. Declaro, também, estar ciente de que os acessos realizados à internet, bem como o conteúdo das mensagens enviadas através do Correio Eletrônico corporativo podem ser monitorados automaticamente.

4. Estou igualmente ciente das minhas responsabilidades no uso e direito de acesso às informações do Tribunal, e comprometo-me a cumprir as condutas adequadas contra destruição, modificação, divulgação indevida e acessos não autorizados, sejam acidental ou intencionalmente:

- a) Utilizar as informações do Tribunal, ou expressadas em nome da referida Instituição, somente no interesse do serviço, não podendo divulgá-las a terceiros sem expressa autorização do respectivo gestor ou comentá-las fora dos ambientes físicos e lógicos da empresa;
- b) Tratar as informações do Tribunal às quais tiver acesso, de acordo com as normas de classificação da informação;
- c) Manter sigilo sobre as informações sensíveis do Tribunal e considerar confidenciais todos os dados e informações, pormenores, especificações técnicas ou comerciais, inovações e aperfeiçoamentos dos quais venha a tomar conhecimento, ou que me venham a ser confiados, não

podendo, sob qualquer pretexto, reproduzir, divulgar, enviar, ceder, dar conhecimento a terceiros;

- d) As senhas vinculadas ao meu Código de Usuário, recebido do Tribunal para o acesso aos seus Sistemas Informatizados, são de meu uso pessoal e intransferíveis e devo garantir a proteção e o sigilo das mesmas, assumindo a responsabilidade por todas as transações efetuadas sob esse código de identificação;
- e) Sob nenhum pretexto, tentar acessar arquivos ou ambientes para os quais não esteja autorizado ou que não possuam relação direta com os serviços sob minha responsabilidade;
- f) Não utilizar equipamentos, informações e os sistemas informatizados para atividades com fins comerciais e o uso extensivo para assuntos pessoais ou privados;
- g) No correio eletrônico, não formar palavras ou expressões que gerem duplo sentido, que não sejam condizentes com o ambiente corporativo ou que possam causar danos à imagem do Tribunal;
- h) Não distribuir mensagens não solicitadas – SPAM, como correntes e outras, que possam prejudicar o andamento dos serviços e/ou causar excessivo tráfego na rede;
- i) Arquivos executáveis ou de programas anexados em mensagens recebidas, não devem ser abertos, mesmo que vindos de origem confiável, sem prévia confirmação com o remetente;
- j) Não conectar fisicamente ou remotamente nenhum componente externo, como modem, computadores, sistemas de vídeo a um recurso computacional do Tribunal, sem uma autorização formal específica;
- k) Respeitar os direitos de propriedade intelectual, de acordo com a regulamentação pertinente, em particular a lei de direitos autorais de *software*;
- l) Utilizar apenas produtos de *software* com as licenças de uso válidas;
- m) Utilizar recurso de bloqueio de acesso à estação de trabalho que deve ser ativado quando do afastamento temporário;
- n) Desligar a estação de trabalho ao encerrar as atividades. Quando houver necessidade da estação de trabalho permanecer ligada, o usuário deve encerrar sua sessão (logoff);
- o) Não alterar quaisquer configurações nas estações de trabalho e/ou utilizar artifícios que visem inibir a execução das rotinas contidas nos *scripts* de logon da rede;
- p) Não enviar mensagens que contenha(m) vírus eletrônico ou códigos maliciosos (*malware*, *spyware* etc) ou que represente(m) risco à segurança da rede ou que sejam prejudiciais ou danosas ao Tribunal ou a terceiros;
- q) Não utilizar listas e/ou caderno de endereços eletrônicos do Tribunal para a distribuição de mensagens que não sejam de estrito interesse funcional.

5. Declaro, ainda, estar ciente que constitui infração grave a exploração de falhas ou vulnerabilidades porventura existentes, o Tribunal se resguarda o direito de suspender o meu acesso aos seus Sistemas.

6. Obrigo-me, ainda, a:

- a) notificar a área de segurança do Banco acerca de qualquer suspeita ou ameaça por mim detectada, que implique o comprometimento de minha senha, providenciando a sua imediata troca;
- b) notificar a área infraestrutura do Tribunal acerca de qualquer suspeita de tentativa de violação de segurança dos sistemas informatizados, em qualquer nível, não podendo acobertar, esconder ou ajudar a esconder violações de terceiros, de qualquer natureza;
- c) cuidar da confidencialidade, da integridade e da disponibilidade das informações transitadas pelos sistemas informatizados do Tribunal ou em quaisquer outros meios;
- d) considerando o contido nos itens 2 e 4-”f”, onde se estabelece que os referidos Sistemas Informatizados do Tribunal devem ser utilizados exclusivamente no interesse do trabalho, uma vez comprovada a minha culpa, obrigo-me a indenizar e assumir os danos causados à Justiça Eleitoral e a seus servidores, pelo uso indevido dos acessos a mim autorizados aos referidos Sistemas Informatizados, inclusive por qualquer reclamação de calúnia, difamação, infração de propriedade intelectual, bem assim a violação de quaisquer outros direitos, arcando com todos os ônus decorrentes (indenizações; perdas e danos; custas, despesas e honorários advocatícios etc.).

7. Declaro-me, finalmente, ciente de que o descumprimento de quaisquer das obrigações/normas aqui estabelecidas, é passível de aplicação de penalidades previstas na legislação em vigor, bem como de análise sob os aspectos disciplinares, sujeitando-me às punições decorrentes.

Data:_____

Nome:_____

CPF:_____

Assinatura do usuário

TERMO DE COMPROMISSO COM O SIGILO DA INFORMAÇÃO

Eu, _____, portador do documento de identidade nº _____, expedido pela _____, CPF nº _____, pelo presente Termo, assumo perante a empresa (prestadora de serviços) _____ o compromisso de manutenção de sigilo sobre as informações a que tenha acesso ou conhecimento no âmbito do Tribunal em razão das atividades profissionais a serem realizadas em decorrência de meu contrato de trabalho.

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

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

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

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

Local e data: _____, ____ de _____ de _____

Empresa: _____

Nome: _____

CPF: _____ RG: _____

Assinatura: _____

ANEXO I-VI
MODELOS DE ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

ATESTADO (OU DECLARAÇÃO) DE CAPACIDADE TÉCNICA

Atestamos (ou declaramos) que a empresa [razão social da contratada], inscrita no CNPJ (MF) sob o nº _____, inscrição estadual nº _____, com sede à [endereço completo da contratada], mantém (ou manteve) com esta empresa (ou órgão) contrato de serviços de apoio às atividades de gestão da Tecnologia da Informação medidos por homem/hora, hora de serviço técnico, tendo prestado serviços **de forma satisfatória** em volume igual ou superior a _____ homens/hora ou horas de serviço técnico, utilizando as melhores práticas de mercado, tais como: PMBOK, COBIT, ITIL, CMMI, MPS-BR, ISO/IEC 20000, ISO/IEC 15504, ISO/IEC 27000, ISO/IEC 12207, ISO/IEC 14143, ISO/IEC 9196, ISO/IEC 17799, CMMI em um período ininterrupto de 12 meses.

Atestamos (ou declaramos), ainda, que os compromissos assumidos pela empresa foram cumpridos satisfatoriamente, nada constando em nossos arquivos que a desabone comercial ou tecnicamente.

Nome do Emissor: _____

Cargo do Emissor: _____

Telefone para Contato: _____

Período de Realização dos Serviços: _____

Local e data

Assinatura e carimbo do emissor

Observações:

1. Este atestado (ou declaração) deverá ser emitido em papel que identifique o órgão (ou empresa) emissor; e
2. O atestado deverá estar visado pelo respectivo órgão fiscalizador, quando for o caso.

ATESTADO (OU DECLARAÇÃO) DE CAPACIDADE TÉCNICA

Atestamos (ou declaramos) que a empresa [razão social da contratada], inscrita no CNPJ (MF) sob o nº _____, inscrição estadual nº _____, com sede à [endereço completo da contratada], mantém (ou manteve) com esta empresa (ou órgão) contrato de serviços de apoio às atividades de gestão da Tecnologia da Informação medidos por homem/hora, hora de serviço técnico, tendo prestado serviços **de forma satisfatória** em volume igual ou superior a _____, homens/hora ou horas de serviço técnico, em um período ininterrupto de 12 meses, utilizando modelos de melhores práticas de mercado, de acordo também com o padrão PMBOK para as partes do processo que se referem a gerenciamento de projetos, e BPMS, para as partes que se referem ao mapeamento dos processos de negócio ponta-a-ponta.

Atestamos (ou declaramos), ainda, que os compromissos assumidos pela empresa foram cumpridos satisfatoriamente, nada constando em nossos arquivos que a desabone comercial ou tecnicamente.

Nome do Emissor: _____

Cargo do Emissor: _____

Telefone para Contato: _____

Período de Realização dos Serviços: _____

Local e data

Assinatura e carimbo do emissor

Observações:

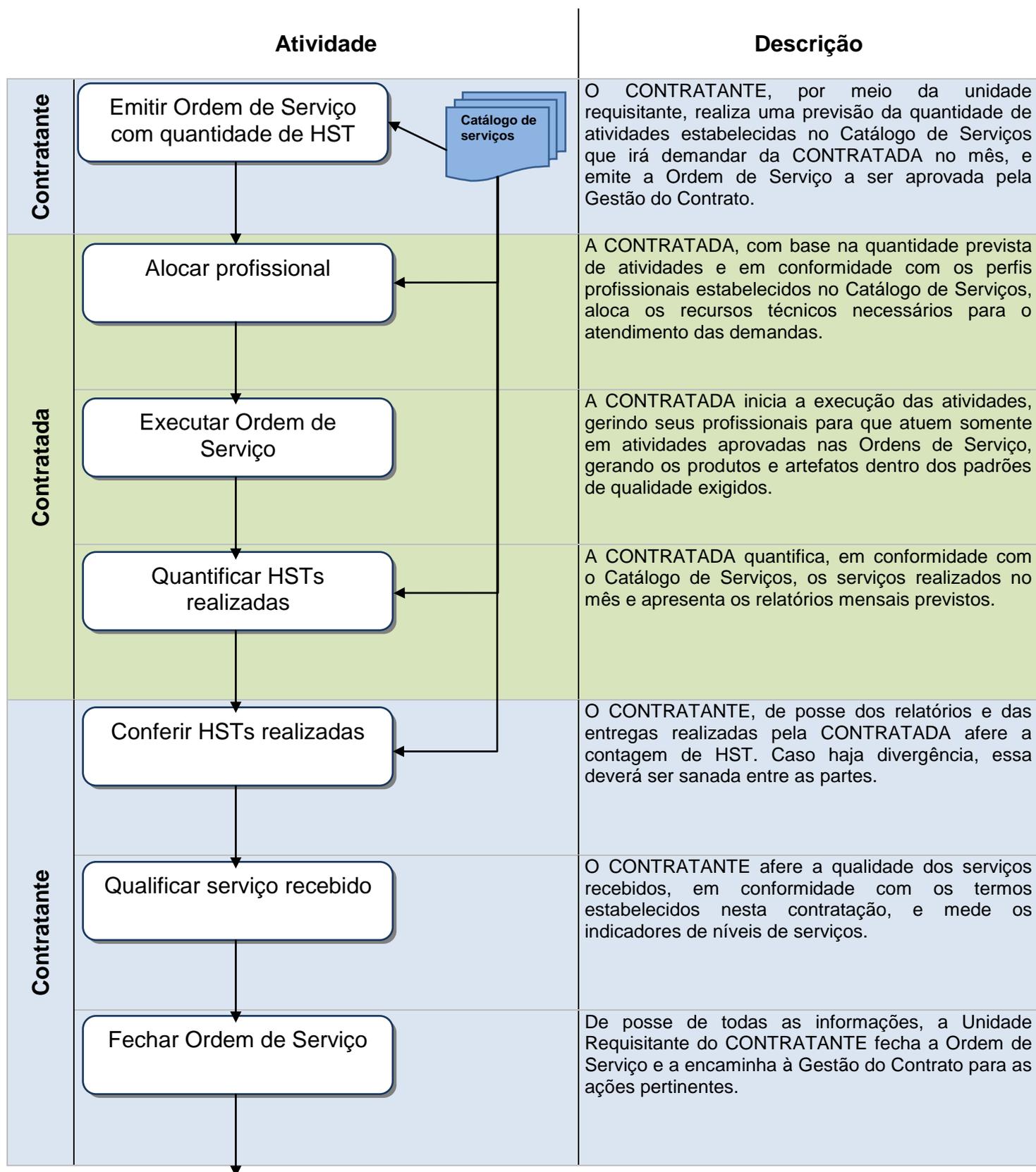
1. Este atestado (ou declaração) deverá ser emitido em papel que identifique o órgão (ou empresa) emissor; e
2. O atestado deverá estar visado pelo respectivo órgão fiscalizador, quando for o caso.

ANEXO I-VII
AMBIENTE COMPUTACIONAL DO TSE

Sistemas Operacionais	<i>Windows XP e 7 Professional, Windows 2003 e 2008 Server, Redhat Enterprise Linux, Ubuntu Linux 9 ou superior, MAC OS X ou superior</i>
Serviço de Diretório	<i>Microsoft Active Directory</i>
Sistemas Operacionais Mobile	<i>Android 2.3 em diante, ios</i>
Banco de Dados	<i>Oracle (10.x, 11.x e superiores com suas Options), H2, BRS/Search, SQL-Server (2005, 2008 e superiores), MySQL, PostgreSQL, SQLite, ZoDB, Documentum</i>
Linguagens de Programação	<i>Oracle * SQL, Oracle * PL/SQL, Object Pascal, HTML, Java, PL/SQL, C, C++, Assembly, Microfocus Cobol, Pró-Cobol, Oracle * Context Option, VB Aplicacion e PHP, Oracle APEX, Python, Ruby, Groovy, Bash, Objective C, Javascript</i>
Linguagens de descrição de dados	<i>ASN.1, XML, JSon</i>
Compiladores	<i>GNU GCC, MinGW, Borland C++, Oracle Sun Javac, Borland Delphi</i>
Ferramentas de apoio ao desenvolvimento	<i>GNU Make, flex, bison, doxygen, sysinternals, maven, ant, artifactory</i>
Editores de desenvolvimento (IDEs)	<i>Eclipse, Emacs, SQL Navigator, TOAD, PL SQL Developer, QtCreator, NetBeans, Komodo</i>
Framework de aplicação	<i>Qt, Boost, JQuery</i>
Framework de teste unitário	<i>Cxctest, Junit, TestNG</i>
Ferramentas de qualidade	<i>cppcheck, gprof, sloc, técnica de métrica de complexidade ciclomática, sonar, valgrind</i>
Ferramenta de integração contínua	<i>Jenkins</i>
Ferramentas de Apoio aos Testes	<i>bugzilla, testlink, silkperformer, testpartner, silktest, selenium, cucumber</i>
Ferramentas DATAMART/DW	<i>Oracle Data Mart Designer, Oracle Data Mart Builder, Oracle Discoverer, Oracle Discoverer Web Viewer, Oracle Warehouse Builder, Oracle Data Integrator, Oracle Business Intelligence Enterprise Edition.</i>
Tecnologias de Desenvolvimento Java/Web	<i>Struts 1 e 2, Spring, My Batis, Ibatis, Java Swing, Hibernate, JSF 1 e 2, Wicket, Primefaces, JPA, GWT, JMS, PicketLink, RichFaces, JBoss Seam, JBPM, EJB3, Jasperreports, eclipse birt, checkeditor</i>
Servidores de aplicação	<i>Oracle Internet Application Server – Enterprise Edition, Oracle Web Logic, Tomcat, IIS, Apache, JBoss EAP, NGinx, Zope</i>
Ferramenta Case	<i>Oracle Designer 9i, PowerDesigner, ASTAH</i>
Softwares de Rede	<i>CISCO LMS e Wireshark</i>
Ferramentas de monitoramento e gerenciamento de rede	<i>Open View, Cisco Works, MRTG, WebSense, Squid Proxy, PacketShaper, Nagios, Zabbix, Oracle Enterprise Manager Grid Control</i>
Ferramentas de Apoio a Administração de Rede	<i>Perf View, Data Protector, Netbackup, Glance e SNA Plus.</i>

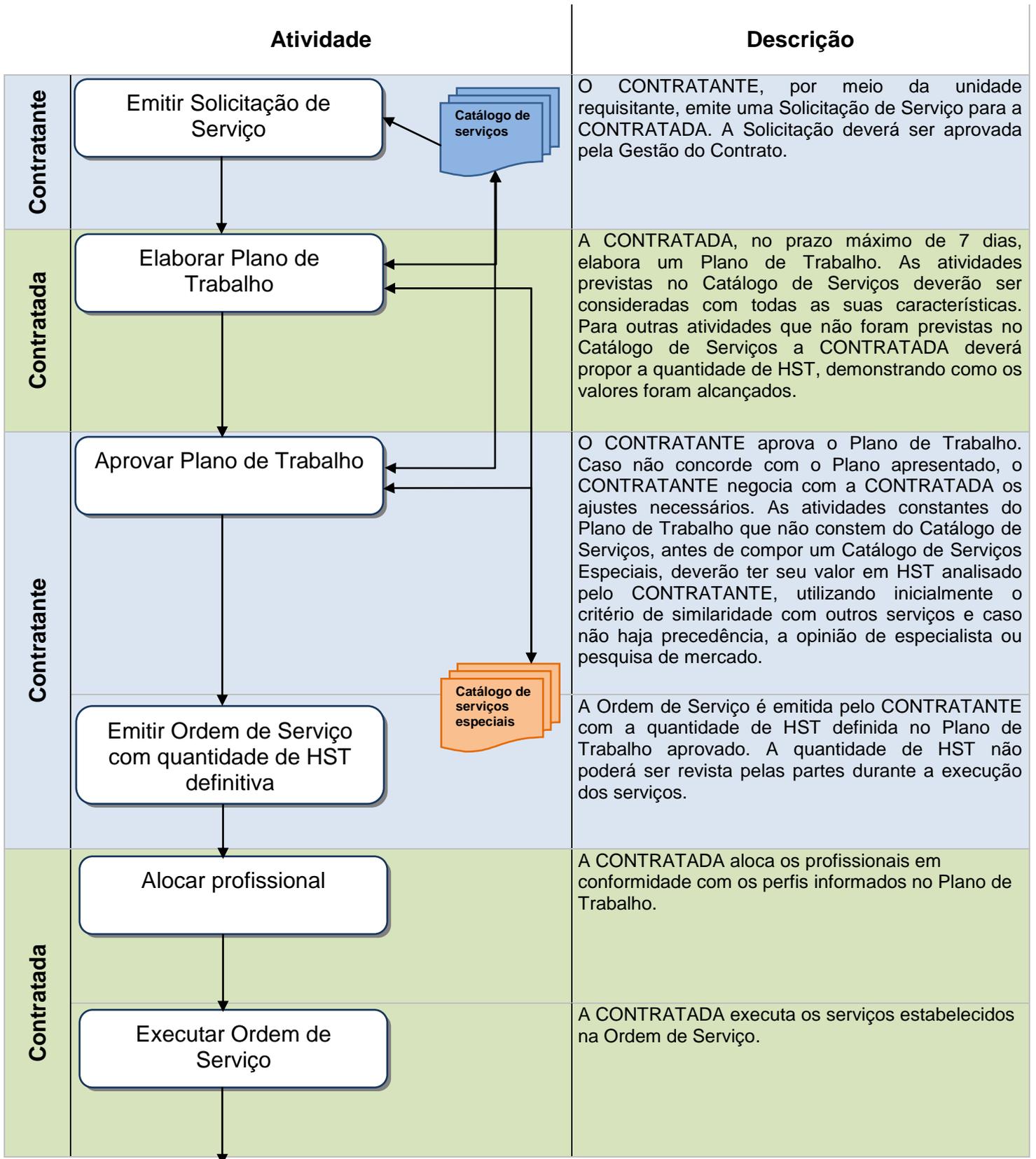
Linhas de Comunicação	<i>Frame Relay, SLDD, VSAT</i>
Ferramentas de Comunicação Corporativa	<i>Postfix, PHP BB, BrightMail AntiSpam, Mailman, Microsoft Exchange</i>
Software de Segurança	<i>CheckPoint Firewall-One e Intrusion-Prevention System (IPS)</i>
Plataforma de Rede Local	<i>Switches Cisco, Routers Cisco, Rede Wireless Cisco</i>
Ferramenta de Gerenciamento de Projetos	<i>Project Server - EPM, Sharepoint, Agilefant, Redmine</i>
Ferramenta de Versionamento de Arquivos	<i>Subversion, GIT, GITLab</i>
Ferramenta de Versionamento de Banco de Dados	<i>Flyway</i>
Ferramenta de Gestão de Conteúdo	<i>Plon, Twiki, MediaWiki</i>
Ferramenta de Ensino à Distância	<i>Moodle</i>
Ferramenta de inventário de equipamentos de TI (CMDB)	<i>Symantec Altiris Notification Server Server 7.1</i>
Ferramenta de Service Desk e Service Delivery (ITIL)	<i>Symantec Service Desk 7.1</i>
Monitoração (NOC)	<i>EMC Itops/Ionix 8.1 e Watch4Net 5.2u2</i>
Ferramentas de edição	<i>Dreamweaver; Fireworks; Photoshop; InDesing; Illustrator; Corel Draw e Visio</i>
Ferramenta de Introspecção	<i>Ca Willy Introscope</i>
Ferramenta de Cache Web	<i>Varnish cache</i>
Balaceadores de carga	<i>F5 BigIp, HA Proxy</i>
Ferramenta de Geração de Help	<i>Adobe Robo Help 9</i>

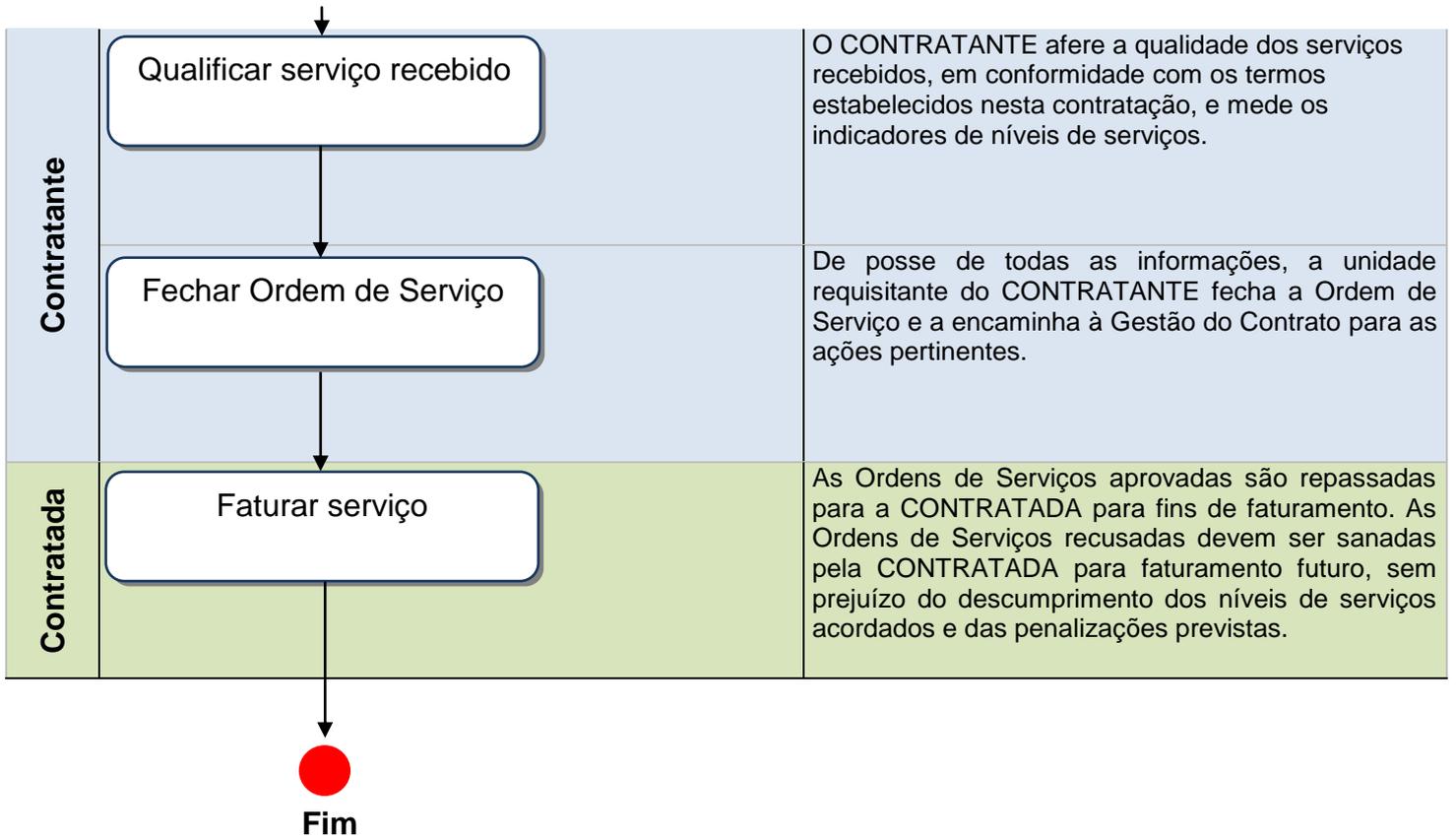
ANEXO I-VIII
MACROPROCESSOS DA DINÂMICA DO CONTRATO
Demanda ROTINEIRA





Demanda POR PROJETO





ANEXO I-IX

MODELO DOS FORMULÁRIOS

A seguir são apresentados os modelos de formulários a serem utilizados na execução contratual. Os modelos poderão ser ajustados conforme a necessidade, a pedido do CONTRATANTE ou da CONTRATADA, observando aos princípios da eficácia, eficiência e economicidade.

MODELOS:

- **SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO - SS**
- **PLANO DE TRABALHO - PT**
- **ORDEM DE SERVIÇO – OS**
- **SOLICITAÇÃO DE MUDANÇA - SM**
- **AUTORIZAÇÃO DE VIAGEM**



A SER PREENCHIDO PELO CONTRATANTE

1. DADOS DE ABERTURA DA SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO

1.1 Unidade requisitante:		1.2 Data de abertura:	[dd/mm/aaaa]
1.3 Responsável pela abertura da OS:			

[Nome]

Mat.:

[Sigla da unidade]/STI/TSE

2. DESCRIÇÃO GERAL DOS SERVIÇOS

2.1 Descrição do serviço		2.2 Local
1.		[Interno]
2.		[Externo]
3.		
4.		
2.3 Justificativa		

2.4 Especificações complementares

2.5 Período previsto de execução

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

2.6 Outras informações relevantes

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

2.7 Anexos

- [Anexo 1]
- [Anexo 2]
- [Anexo 3]

3. APROVAÇÃO DA SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO

3.1 Chefia da unidade requisitante	3.2 Coordenadoria da unidade requisitante
De acordo. _____ [Nome] Mat.: [Sigla da unidade]/STI/TSE [Data].	De acordo. _____ [Nome] Mat.: [Sigla da unidade]/STI/TSE [Data].
3.3 Fiscal do contrato no TSE	
De acordo. _____ [Nome] Mat.: [Data].	

A ser preenchido pela CONTRATADA

4. DADOS DE RECEBIMENTO PELA CONTRATADA

4.1 Responsável pelo recebimento da OS
De acordo. _____ Preposto [Data].

A ser preenchido pelo CONTRATANTE

5. FECHAMENTO DA SOLICITAÇÃO DE SERVIÇO

5.1 Nº. do Plano de Trabalho vinculado a SS:		5.2 Data de recebimento do Plano de Trabalho:	[dd/mm/aaaa]
5.3 Nome do responsável pelo recebimento do Plano de Trabalho:			
5.4 Fiscal do contrato no TSE			
De acordo. _____ [Nome] Mat.: [Data].			



A SER PREENCHIDO PELA CONTRATADA

1. APRESENTAÇÃO DO PLANO DE TRABALHO

1.1 Responsável pela elaboração do plano de trabalho:	[Nome do responsável pela elaboração do plano de trabalho]	1.2 Data da elaboração do plano de trabalho:	[dd/mm/aaaa]
--	--	---	--------------

2. DESCRIÇÃO GERAL DOS SERVIÇOS

2.1 Serviços a serem realizados	2.2 Perfil do profissional alocado	2.3 Qtd. horas	2.4 Grau de homplexidade	2.5 Qtd. HST*
1.			[Baixo]	
2.			[Médio]	
3.			[Alto]	
4.			[Muito alto]	
2.6 Quantidade total de HST do plano de trabalho:				

(*) Memória de cálculo: Total_HST = Qtd_horas x Fator_complex/perfil

2.7 Relação de produtos a serem gerados

[Elencar os produtos que serão gerados:

- [Produto 1]
- [Produto 2]
- [Produto 3]
- [Produto 4]

3. CRONOGRAMA PROPOSTO PARA EXECUÇÃO DO OBJETO

#	3.1 Marco de entrega	3.2 Data prevista
1.		[dd/mm/aaaa]
2.		
3.		
4.		
5.		

4. ANÁLISE DE RISCOS

#	4.1 Causa raiz	4.2 Efeito	4.3 Probabilidade de ocorrência
1.			[Alta]
2.			[Média]
3.			[Baixa]
4.			
5.			

5. OUTROS DADOS DO PLANO DE TRABALHO

5.1 Prazo sugerido para o aceite dos serviços pelo CONTRATANTE

[Texto]

5.2 Outras observações da CONTRATADA

[Texto]

A ser preenchido pelo CONTRATANTE

6. DADOS DE RECEBIMENTO PELO CONTRATANTE

6.1 Responsável pelo recebimento do plano de trabalho

De acordo.

[Nome]

Mat.:

[Sigla da unidade]/STI/TSE

[Data].

7. DADOS DE AVALIAÇÃO DE QUALIDADE DO PLANO DE TRABALHO

7.1 O prazo estabelecido para a apresentação do Plano de Trabalho pela Contratada foi:

Cumprido

Cumprido com atraso

Não cumprido/plano não entregue até data limite

Qtd. dias de atraso: _____

(atraso superior a xxx dias)

7.2 O Plano de Trabalho entregue está completo e tem qualidade?

Sim

Não

7.3 Observações sobre a avaliação

[Texto]

7.4 Validação da avaliação

7.5 Responsável pela avaliação do Plano de Trabalho	7.6 Fiscal do contrato no TSE
<p>_____ [Nome] Mat.: [Sigla da unidade]/STI/TSE</p> <p>[Data].</p>	<p>Ciente.</p> <p>_____ [Nome] Mat.:</p> <p>[Data].</p>

8. DADOS DE APROVAÇÃO DO PLANO DE TRABALHO

8.1 Status do Plano de Trabalho para fins de execução:



Aprovado

Ajustes

Reprovado

Prazo de ajuste: [dd/mm/aaaa]

Prazo de ajuste: [dd/mm/aaaa]

8.2 Observações e justificativas sobre status atribuído

[Texto]

8.3 Ajustes a serem realizados

[Texto]

8.4 Validação final

8.5 Responsável pela avaliação do Plano de Trabalho	8.6 Fiscal do contrato no TSE
<p>_____</p> <p>[Nome] Mat.: [Sigla da unidade]/STI/TSE</p> <p>[Data].</p>	<p>Ciente.</p> <p>_____</p> <p>[Nome] Mat.:</p> <p>[Data].</p>



[Sigla da unidade]/STI/TSE

[Sigla da unidade]/STI/TSE

[Data].

[Data].

3.3 Fiscal do contrato no TSE

De acordo.

[Nome]

Mat.:

[Data].

4. DADOS DE RECEBIMENTO PELA CONTRATADA

4.1 Responsável pelo recebimento da ordem de serviço

De acordo.

Preposto

[Data].

A ser preenchido pela CONTRATADA

5. ALOCAÇÃO DE PROFISSIONAIS

5.1 Data de alocação dos profissionais:	[dd/mm/aaaa]	5.2 Responsável Técnico pela Ordem de Serviço – contratada:	
5.3 Perfil dos profissionais alocados:			
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			

A ser preenchido pelo CONTRATANTE

6. PERÍODO EFETIVO DE EXECUÇÃO

[De dd/mm/aaaa a dd/mm/aaaa.

Para ordem de serviço por projeto, onde houve previsão de entregas parciais, o período de execução efetivo deverá ser apresentado em forma de cronograma físico/financeiro (tabela abaixo).

6.1 Serviços a serem realizados com entregas parciais	6.2 Qtd. HST	6.3 Prazo para entrega
1.		
2.		
3.		

4.		
6.4 Quantidade total de HSTs entregues parcialmente:		

7. DADOS DE RECEBIMENTO PROVISÓRIO DOS SERVIÇOS

7.1 Nome do responsável pelo recebimento e avaliação do serviço:	7.2 Data do recebimento do serviço:	[dd/mm/aaaa]
--	-------------------------------------	--------------

8. DADOS DE AVALIAÇÃO DE QUALIDADE DA ORDEM DE SERVIÇO

8.1 O prazo estabelecido para a entrega dos serviços previstos na ordem de serviço pela contratada foi:

Cumprido
 Cumprido com atraso
 Qtd. dias de atraso: _____
 Não cumprido
 (atraso superior a xxx dias)

8.2 Os serviços entregues foram entregues dentro dos padrões de qualidade da Contratante?

Sim
 Não

8.3 Observações sobre a avaliação

[Texto]

9. OBSERVAÇÕES QUANTO AO INDICADOR DE QUALIDADE POR SUBPROCESSO

9.1 Indicador de conformidade:	[Conforme / Não conforme]
9.2 Observações:	9.3 Prazo para ajustes:
[dd/mm/aaaa] – [Considerações obrigatórias nos casos de recusa parcial ou recusa total]	

10. FECHAMENTO DEFINITIVO DA ORDEM DE SERVIÇO

10.1 Responsável pelo fechamento definitivo da ordem de serviço	10.2 Chefia da unidade requisitante
De acordo. _____ [Nome] Mat.: [Sigla da unidade]/STI/TSE [Data].	De acordo. _____ [Nome] Mat.: [Sigla da unidade]/STI/TSE [Data].
10.3 Coordenadoria da unidade requisitante	10.4 Fiscal do Contrato no TSE
De acordo. _____ [Nome] Mat.: [Sigla da unidade]/STI/TSE	De acordo. _____ [Nome] Mat.:



ORDEM DE SERVIÇO nº. XXXX

Emitida em [dd/mm/aaaa]

Contrato nº. xx/xxxx – Apoio à Gestão

Versão do formulário: x.x

[Data].

[Data].

1. Identificação da OS a ser ajustada

1.1 Unidade requisitante:		1.2 Data de abertura:	[dd/mm/aaaa]
1.3 Responsável pela abertura da OS:	[Nome do responsável pela abertura da OS]		
1.4 Classificação do serviço solicitado:	<input type="checkbox"/> Rotineiro	<input type="checkbox"/> Projeto	Nº do Plano de Trabalho: [nnnnnnn]

2. Descrição da mudança

2.1 Serviços a serem ajustados	2.2 Perfil do profissional alocado	2.3 Qtd. horas	2.4 Grau de Complexidade	2.5 Qtd. HST*	2.6 Local
1.			[Baixo]		[Interno]
2.			[Muito alto]		[Extero]
3.			[Médio]		
4.			[Alto]		
2.7 Quantidade total de HST da OS:					

(*) Memória de cálculo: Total_HST – Qtd_Horas x Fator_Complex

2.8 Período previsto de execução

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

Para as ordens de serviços classificadas como por projeto, no caso de haver entregas parciais, o período de execução deverá ser apresentado em forma de cronograma físico/financeiro, conforme a tabela abaixo.

2.9 Serviços a serem realizados com entregas parciais	2.10 Qtd. HST	2.11 Prazo para entrega
1.		
2.		
3.		
4.		
5.		
2.12 Quantidade total de HST – entregas parciais:		

2.13 Outras informações relevantes

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

3. Relação de anexos

- [Anexo 1]
- [Anexo 2]

4. Aprovação da solicitação de mudança

Autorizamos a execução do serviço e encaminhamos a Solicitação de Mudança à Contratada.

4.1 Chefia da unidade requisitante	4.2 Coordenadoria da unidade requisitante
De acordo.	De acordo.



[Nome]
Mat.:
[Sigla da unidade]/STI/TSE

[Data].

[Nome]
Mat.:
[Sigla da unidade]/STI/TSE

[Data].

4.3 Fiscal do contrato no TSE

De acordo.

[Nome]
Mat.:

[Data].

5. Dados de recebimento pela contratada

5.1 Responsável pelo recebimento da ordem de serviço

De acordo.

Preposto

[Data].

A ser preenchido pela CONTRATADA

6. Alocação de profissionais

6.1 Data de alocação dos profissionais:	[dd/mm/aaaa]	6.2 Responsável Técnico pela Ordem de Serviço – contratada:	
6.3 Perfil dos profissionais alocados:			
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			

INFORMAÇÕES DO SOLICITANTE

1. REF OS nº:		2. Data de emissão:	[dd/mm/aaaa]	
3. Unidade solicitante:	[nome da unidade solicitante]			
4. Sistema(s)/serviço(s) envolvido(s): [relação de sistemas ou serviços que requerem o deslocamento]				
5. Motivo da viagem: [justificativa pormenorizada da necessidade de deslocamento]				
LOCALIDADES		8. MEIO DE TRANSPORTE (AÉREO/FERROVIÁRIO/RODOVIÁRIO/NAVAL)	PERÍODO	
6. DE	7. PARA		9. DE	10. ATÉ
[origem da viagem]	[destino da viagem]	[informar o meio de transporte]	[dd/mm/aaaa]	[dd/mm/aaaa]
11. QUANTIDADE DE DIÁRIAS			12. VALOR TOTAL DAS DIÁRIAS	
[informar a quantidade de diárias requeridas]			[informar o valor total das diárias, que é a multiplicação do valor da diária pela quantidade de diárias]	

INFORMAÇÕES DA CONTRATADA

13. Data do Recebimento:	[dd/mm/aaaa]
14. Responsável da CONTRATADA:	[nome do responsável da Contratada que recebeu a Solicitação]
15. Prestador de Serviço:	[nome do prestador de serviços que irá realizar a viagem]

AUTORIZAÇÕES

Unidade requisitante	Fiscal do Contrato no TSE
De acordo. _____ [Nome] Mat.: [Sigla da unidade]/STI/TSE [Data].	De acordo. _____ [Nome] Mat.: [Data].
Secretaria de Tecnologia da Informação do TSE	Diretoria-Geral do TSE
De acordo. _____ [Nome] Mat.: [Data].	De acordo. _____ [Nome] Mat.: [Data].

ANEXO I-X
DADOS DA CONTRATAÇÃO ATUAL

Parte das demandas desta contratação atualmente é atendida pelo Contrato nº 12/2009. A seguir são apresentados alguns dados dessa contratação, com cunho meramente informativo, e com o objetivo de dar maior transparência ao processo licitatório.

a) Quantidade média de técnicos alocados por categoria profissional:

CATEGORIA DE SERVIÇO	TSE
Gerenciamento de Projetos (GP)	11
Análise por Ponto de Função (CFPS)	2
Gerência de Configuração (CONF)	2
Especialização EPM (EPM)	1
Engenharia de <i>Software</i> – Qualidade (QUA)	4

(*) Diversas categorias de serviço existentes na contratação atual não foram relacionadas na tabela acima por não estarem presentes no objeto desta contratação.

b) Salários mínimos atualizados, determinados em Edital à época da licitação, e hoje praticados pela CONTRATADA por meio do Contrato nº 12/2009:

PROFISSIONAIS	Salário + Dissídio 2013 DF
Gerenciamento de Projetos (GP)	7.972,28
Análise por Ponto de Função (CFPS)	7.445,83
Gerência de Configuração (CONF)	7.230,26
Especialização EPM (EPM)	7.445,83
Engenharia de <i>Software</i> – Qualidade (QUA)	7.445,83

ANEXO I-XI

PERÍODOS COM POSSÍVEL AMPLIAÇÃO DAS DEMANDAS EM PERÍODOS ELEITORAIS

1. A seguir são apresentados os principais períodos que podem ter ampliação da carga de trabalho, principalmente na Coordenação de Sistemas Eleitorais da Secretaria de Tecnologia da Informação deste Tribunal Superior, mas também de outras áreas da Secretaria.
2. Os dados apresentados enfatizam as atividades de sustentação de sistemas, que atualmente são atendidas pelo Contrato nº. 12/2009. Entretanto, o volume de demandas de apoio a gestão está diretamente relacionado ao aumento de demandas no contrato de sustentação, fábrica de software e infraestrutura, de forma que as informações apresentadas indicam os períodos de menor e maior volume de trabalho.
3. A Coordenadoria de Sistemas Eleitorais é constituída de 4 seções:
 - Seção de Voto Informatizado – SEVIN
 - Seção de Processamento Eleitoral I – SEPEL I
 - Seção de Processamento Eleitoral II – SEPEL II
 - Seção de Cadastro Eleitoral – SECAD

SEVIN - ANO ELEITORAL		
PERÍODO	ATIVIDADES	JUSTIFICATIVA
Fevereiro a Agosto	Fase final do desenvolvimento de <i>software</i> que antecede à lacração final do Ecossistema da Urna para as eleições, suporte aos testes em campo, correção de defeitos e implementação de melhorias encontradas nesses testes	Nesse período ocorre grande parte dos testes em campo e simulados nacionais, momentos nos quais o Ecossistema da Urna é mais exercitado pelos regionais e conseqüentemente surge um maior número de sugestões de melhoria e defeitos.

SEVIN - ANO NÃO-ELEITORAL		
PERÍODO	ATIVIDADES	JUSTIFICATIVA
Julho a Setembro	Suporte à realização dos Testes Públicos de Segurança dos Sistemas Eleitorais e atendimento a demandas resultantes dos testes que antecedem à lacração de outubro (Programa Múltiplas Lacrações).	Período que antecede à lacração de outubro (Programa Múltiplas Lacrações) e no qual será necessário corrigir defeitos encontrados nos testes em campo, além de continuar com as demais atividades de desenvolvimento do Ecossistema da Urna para as próximas eleições. Nesse período, também são realizadas pela seção atividades de apoio aos Testes

Públicos de Segurança dos Sistemas Eleitorais (avaliar planos de testes, acompanhar a realização dos testes, prestar esclarecimentos antes e depois do evento).

SEPEL I - ANO ELEITORAL

PERÍODO	ATIVIDADES	JUSTIFICATIVA
De Fevereiro a Novembro	Fase final do desenvolvimento do software de totalização, transporte de dados e divulgação de resultados para as eleições, suporte aos testes em campo, correção de defeitos e implementação de melhorias identificadas nos testes, suporte às eleições e ao período pós-eleitoral (de geração e disponibilização de dados de resultados).	Nesse período ocorre grande parte dos testes em campo e simulados regionalizados e nacionais, bem como demais atividades afeitas às eleições. Trata-se do período em que os sistemas da SEPEL1 são mais exercitados e conseqüentemente surge um número maior de sugestões de melhoria.

SEPEL I - ANO NÃO ELEITORAL

PERÍODO	ATIVIDADES	JUSTIFICATIVA
Abril a Novembro	Planejamento macro de planejamentos detalhados das iterações de desenvolvimento de sistemas de transporte, totalização e divulgação de resultados; suporte à realização dos testes públicos de segurança; participação de testes e eventos relacionados à lacração (projeto de múltiplas lacrações); adaptação do banco de dados de eleição com as melhorias identificadas no ciclo anterior e decorrentes das eleições vindouras.	O ano não eleitoral apresenta um nível bastante substancial de atividades relacionadas ao planejamento do desenvolvimento dos sistemas, à adaptação dos bancos de dados de eleição e à lacração de outubro (programa de múltiplas lacrações). Tais atividades são executadas concomitantemente com as demais atividades de desenvolvimento de sistemas. Nesse período, a SEPEL1 também participa dos testes públicos de segurança.

SEPEL II - ANO ELEITORAL

PERÍODO	ATIVIDADES	JUSTIFICATIVA
Janeiro a Julho	SPCE - Módulo de Requerimento de Abertura de Conta Bancária Partidária Eleitoral - Término do desenvolvimento do RACEP e liberação da versão de produção; Integração RACEP - SGIP - Instituições Bancárias; Suporte aos partidos políticos e instituições bancárias.	É obrigatória para partidos políticos, em todos os níveis de direção, a abertura de conta bancária específica para campanha a partir de 1º de janeiro até 5 de julho do ano da eleição.
Janeiro	Suporte aos usuários com a entrada do sistema PESQUELE em produção e acompanhamento do desempenho e disponibilidade do sistema.	Um integrante da equipe responsável deve estar disponível para acompanhar o processo de liberação e efetuar as correções de eventuais erros ou problemas na liberação.
Fevereiro a Março	Finalização do desenvolvimento e testes para a homologação dos sistemas: Candidaturas, CANDEX, Configurador, Horário Eleitoral, Divulgação de Candidaturas e múltiplas lacrações dos sistemas de candidaturas, Propaganda	Período de início de liberação de versões para os regionais demandando muito suporte da área técnica em paralelo com a finalização da implementação das versões de homologação e lacração. Atualmente, o suporte e desenvolvimento são realizados

	Eleitoral e Divulgação de Candidaturas; Configuração de ambientes de eleição em fase de testes e simulados; Participação da equipe em teste em campo.	por uma mesma equipe de desenvolvedores.
Maio	Configuração de ambientes de testes nos regionais e no TSE; Criação do processo eleitoral de produção (configuração da eleição oficial); Suporte aos TREs; Liberação do Sistema Candex para partidos políticos.	Período de realização de vários testes distribuídos nos tribunais demandando grande apoio da equipe técnica, que continua com o desenvolvimento dos sistemas nas correções de eventuais bugs. Suporte operacional ao Candex que já se encontra distribuído.
Maio a Outubro	Suporte aos usuários e acompanhar o desempenho e disponibilidade do sistema PESQUELE.	Período de suporte aos TRE e público externo (empresas que realizam pesquisas). O sistema exige atenção devido ao grande número de acesso do público externo.
Junho	SPCE - Liberação do módulo SPCE Cadastro – Término do desenvolvimento do módulo SPCE Externo; Disponibilização do módulo externo do SPCE Cadastro para que candidatos, comitês financeiros de campanha e partidos possam elaborar a prestação de contas.	Candidatos, comitês financeiros de campanha e partidos políticos deverão elaborar a prestação de contas de campanha através do software denominado SPCE Cadastro a ser disponibilizado pela Justiça Eleitoral.
Junho	Liberação da versão de produção dos Sistemas internos; Suporte a operação do Sistema Candex distribuído aos partidos/coligações, candidatos e regionais; Suporte aos Sistemas de Candidaturas nas fases de simulado, oficial e testes.	Período em que ocorrem testes de totalização e urna eletrônica que demandam apoio a integração com os Sistemas de Candidaturas. Início do suporte às versões oficiais em paralelo com a correção de eventuais problemas na implementação dos sistemas.
Junho a Julho	<u>SPCE - Módulo de Requerimento de Abertura de Conta Bancária Eleitoral</u> – Término do desenvolvimento do RACE e liberação da versão de produção; Integração RACE - instituições bancárias; Suporte a candidatos, comitês financeiros e instituições bancárias.	É obrigatória para candidatos e comitês financeiros a abertura de conta bancária específica para campanha a partir da atribuição de CNPJ específico.
Junho a Julho	SPCE - Atribuição de CNPJ de campanha – Término do desenvolvimento do Módulo de CNPJ; Liberação da versão de produção; Leitura da base do Cand e do SRCF; Validação de CPFs com a RFB; Validação de Título de Eleitor com o Cadastro Eleitoral; Encaminhamento de informações à RFB; Processamento e divulgação de CNPJs de campanha atribuídos e não atribuídos e seus motivos.	A atribuição de CNPJ de campanha decorre do registro de candidaturas e do registro de comitês financeiros de campanha na Justiça Eleitoral.
Junho a Julho	SPCE - Requerimento de registro de comitês financeiros de campanha – Término do desenvolvimento do SRCFx; Liberação da versão de produção; Suporte ao envio e recepção de RRCF.	As convenções partidárias acontecem entre os dias 10 e 30 de junho do ano das eleições e, além da escolha dos candidatos, define-se pela criação ou não de comitês financeiros de campanha que devem ser registrados até 15 dias após a realização das convenções. No curso da

		campanha pode haver substituição de membros dos comitês.
Junho a Outubro	SPCE - Emissão de Recibos Eleitorais de campanha – Término do desenvolvimento do SRE; Liberação da versão de produção; Suporte a candidatos, comitês financeiros e partidos.	Os recibos eleitorais são documentos que comprovam as doações de campanha.
Julho	Início do período de registro de candidaturas.	Período crítico de suporte técnico e operacional que atualmente é realizado pela mesma equipe de desenvolvimento.
Julho a Setembro	SPCE - Módulo de Prestações de contas parciais de campanha / Divulgação - Término do desenvolvimento do SPCE Parciais; Liberação da versão de produção; Recepção, processamento e divulgação de prestações de contas parciais de campanha.	Candidatos, comitês financeiros de campanha e partidos políticos deverão entregar à Justiça Eleitoral entre os dias 28/julho e 02/agosto e entre os dias 28/agosto e 02/setembro as prestações de contas parciais de campanha para divulgação pela Justiça Eleitoral.
Agosto a Novembro	Demandas de suporte diferenciadas de acordo com o período do registro de candidaturas; Geração de arquivos para geração de mídia e preparação da base de totalização.	O processo de registro de candidaturas compreende desde a digitação dos dados no Candex pelos partidos até o dia da eleição quando poderá haver várias alterações que afetam o resultado da votação. Assim a equipe de desenvolvimento fica à disposição, inclusive em plantões, para apoiar o trabalho dos regionais e TSE.
Outubro a Dezembro	Migração das contas do SPCE para SICO; Atualização das contas no SICO de acordo com o SPCE.	Escrever rotinas de banco de dados para migração das contas do SPCE e atualização automática das mesmas contas.
Julho a Dezembro	SPCE - Web Services RFB – Término do desenvolvimento do Web Services; Liberação da versão de produção; Confronto de informações de CPF e CNPJ de doadores e fornecedores de campanha com a base de dados da Receita Federal do Brasil.	Verificação de titularidade e situação cadastral de CPFs e CNPJs de doadores e fornecedores de campanha, bem como da identificação de fontes vedadas para subsidiar a análise de prestações de contas.
Julho a Dezembro	SPCE - Circularização de doadores e fornecedores de campanha – Levantamento de informações de doadores e fornecedores de campanha para subsidiar a coleta de informações pela Justiça Eleitoral; Suporte aos TREs e zonas eleitorais quanto à geração de malas-diretas para encaminhamento de ofícios para que eventuais doadores e fornecedores de campanha prestem informações; Término do desenvolvimento do módulo de Circularização; Liberação da versão de produção; Suporte a doadores e fornecedores de campanha na utilização	A Justiça Eleitoral pode, no curso da campanha, circularizar eventuais doadores e fornecedores para que prestem informações quanto a doações efetuadas a candidatos, comitês financeiros e partidos, bem como prestações de serviços e fornecimento de bens.

	do sistema.	
Agosto a Dezembro	SPCE - Extratos bancários de campanha – Término do desenvolvimento do módulo de Extratos Bancários; Liberação da versão de produção; Recepção, processamento e divulgação de extratos bancários de campanha.	As instituições financeiras que procederem à abertura de conta bancária específica para a campanha eleitoral fornecerão aos órgãos da Justiça Eleitoral os extratos eletrônicos do movimento financeiro para fins de instrução dos processos de prestação de contas dos candidatos, dos comitês financeiros e dos partidos políticos (Lei 9.504/97, art. 22).
Julho a Outubro	SPCE - Fiscalização de Campanha – Término do desenvolvimento do módulo de Fiscalização; Liberação da versão de produção; Suporte quanto à utilização do módulo de fiscalização de campanha.	A Justiça Eleitoral pode, no curso da campanha, fiscalizar eventos que tenham o intuito de arrecadar recursos para campanha, fiscalizar propaganda e publicidade, dentre outros.
Julho a Novembro	SPCE - Divulgação do financiamento eleitoral e gastos de campanha – Término do desenvolvimento do módulo de Divulgação; Liberação da versão de produção; Recepção, processamento e divulgação de prestações de contas; Montagem de arquivo para disponibilização no Repositório das Eleições; Atendimento de demandas da ASCOM, Service -Desk, estudantes, pesquisadores, ONGs, órgãos de fiscalização e controle, TRE's, entre outros.	Atendimento de políticas de acesso à informação e atendimento de órgãos de fiscalização e controle.
Outubro a Dezembro	SPCE - Análise de prestações de contas de campanha – Término do desenvolvimento do módulo de Análise; Liberação da versão de produção; Suporte aos analistas de contas quanto ao processamento, cruzamentos e disponibilização de informações que subsidiarão a análise, diligências e julgamentos dos processos de prestação de contas pelos juízes eleitorais.	Verificação da regularidade das contas de campanha pela Justiça Eleitoral e Ministérios Públicos Eleitorais.
Novembro	SPCE - Aplicação de ASE 230 – Identificação na base de dados do SPCE dos candidatos omissos no dever de prestar contas de campanha; Disponibilização de consulta à SECAD para que esta proceda com a marcação e atribuição de ASE no Cadastro Eleitoral.	Candidatos omissos com o dever de prestar contas de campanha tem, em seus registros no Cadastro Eleitoral, aplicação de restrição pelo tempo da candidatura ou até que prestem contas à Justiça Eleitoral. Deste modo ficam impossibilitados de tomar posse em concurso público, tirar passaporte, concorrer a cargo público, entre outros.
Novembro a Janeiro	SPCE - Sobras de campanha - Apuração de Sobras de campanha; Término do desenvolvimento do módulo de Sobras de Campanha; Liberação da versão de produção; Divulgação de Sobras de campanha.	Eventuais sobras de campanha devem ser repassadas por candidatos e comitês financeiros de campanha aos diretórios nacionais dos partidos políticos.

Dezembro a Março	SPCE - Apuração de limite de doação – Encaminhamento à Receita Federal do Brasil de doações agrupadas por CPFs e CNPJs para apuração do limite de doações; Tratamento do arquivo de retorno da RFB e geração de planilhas de dados sigilosos para encaminhamento aos TREs e Ministério Público Eleitoral.	A Justiça Eleitoral encaminha à RFB o montante doado por pessoas físicas e jurídicas para que aquele órgão informe o valor ultrapassado tendo como base o IRPF e o DIRPJ do ano anterior à eleição. Pessoas Físicas podem doar até o limite de 10% do declarado à RFB no ano anterior à eleição e pessoas jurídicas podem doar até 2% do faturamento bruto do ano anterior à eleição. Valores superiores a estes são encaminhados ao Ministério Público para proposição de ação e multa, se julgar necessário.
------------------	---	--

SEPEL II - ANO NÃO ELEITORAL		
PERÍODO	ATIVIDADES	JUSTIFICATIVA
Janeiro a Abril	Suporte aos regionais e TSE no julgamento das contas eleitorais.	Período de julgamento das contas eleitorais.
Abril a Junho	Suporte aos regionais e TSE no cadastramento das contas partidárias.	Período de cadastro da prestação de contas partidárias anual. O sistema é utilizado para julgamento das contas partidárias.
Outubro a Dezembro	Ajustes do sistema para adequação a Resolução sobre Pesquisas Eleitorais; Testes para homologação do sistema para entrar em produção em janeiro do ano eleitoral.	Período para ajustes do sistema que são conhecidos somente à época da liberação da Resolução sobre Pesquisas Eleitorais. Devem ser realizados testes para homologar nova versão do sistema.

SECAD - ANO ELEITORAL		
PERÍODO	ATIVIDADES	JUSTIFICATIVA
De Março a Junho	Suporte ao fechamento do cadastro de eleitores e auditoria do cadastro.	A demanda dos cidadãos brasileiros à JE é suprida pelo aumento de esforço no suporte às aplicações, regras de negócio, funcionalidades e relatórios. Os sistemas são muito mais demandados, exigindo não só o incremento no parque computacional, quanto disponibilidade de pessoal para descrever e explicar comportamentos dos sistema.
De Julho a Setembro	Suporte e operacionalização da geração dos arquivos necessários a execução das eleições. Suporte do Sistema de Convocação de Mesários.	A SECAD, dentro do processo eleitoral, é responsável por gerar arquivos de municípios, zonas, seções, agregações de seção e, principalmente, eleitores que são utilizados nos demais sistemas e urna eletrônica. A SECAD mantém a aplicação que suporta a convocação de mesários e nesse período é extremamente demandado o suporte aos seus procedimentos.
Novembro	Suporte e operacional aos Procedimentos de Justificativos e Faltosos.	Apesar de estar em vias de uma maior automatização, ainda é necessário grande esforço na operacionalização dos procedimentos de Justificativos e Faltosos

	dos eleitores após a eleição.
--	-------------------------------

SECAD ANO NÃO ELEITORAL		
PERÍODO	ATIVIDADES	JUSTIFICATIVA
Abril e outubro	Suporte ao processamento do Sistema de Filiação Partidária.	Os partidos políticos concentram nesses períodos a atualização da sua base de cadastro de filiados partidários, gerando enorme demanda a seção.
Fevereiro e Maio	Suporte e operacionalização do Cancelamento de Eleitores faltosos em três pleitos consecutivos.	Procedimento de cancelamento de eleitores, com a devida publicidade, que faltaram a três pleitos consecutivos.

4. Essas informações não excluem as necessidades e sobredemandas de outros setores da Justiça Eleitoral, inclusive da Seção de Desenvolvimento Corporativo I, responsável pelo Sistema de Administração de Documentos e Processos, no que tange ao aumento no suporte desse aplicativo e dos tribunais regionais eleitorais.

5. Considerando o histórico de trabalho realizado por esta STI, a seguir é apresentado o percentual aproximado de possíveis acréscimos de demanda por mês para os anos eleitorais e não eleitorais em relação ao total de demandas previstas para o Contrato.

6. É importante frisar que, caso o Congresso Nacional estabeleça a realização de alguma consulta popular em ano não eleitoral, dependendo do período marcado para o pleito, as demandas poderão ocorrer como se ano eleitoral fosse.

ANO NÃO ELEITORAL

Mês	Percentual (%)	Mês	Percentual (%)
Janeiro	0,03	Julho	0,3
Fevereiro	0,03	Agosto	0,5
Março	0,03	Setembro	0,5
Abril	0,5	Outubro	1,5
Maio	0,6	Novembro	1,0
Junho	0,2	Dezembro	0,5

ANO ELEITORAL

Mês	Percentual (%)	Mês	Percentual (%)
Janeiro	1,0	Julho	9,0
Fevereiro	1,8	Agosto	12,5

Março	2,3	Setembro	12,5
Abril	4,0	Outubro	15,0
Maió	5,0	Novembro	1,5
Junho	6,0	Dezembro	0,5

