



**Tribunal Regional Eleitoral**  
do Paraná

## ESTUDOS PRELIMINARES



## 1 SUMÁRIO

1	SUMÁRIO.....	2
2	ANÁLISE DE VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO.....	3
2.1	Caracterização da Demanda.....	3
2.1.1	Descrição sucinta .....	3
2.1.2	Justificativa da necessidade e resultados .....	3
2.2	Síntese das Necessidades.....	4
2.3	Especificação de Requisitos.....	5
2.4	Avaliar Soluções .....	5
2.4.1	Identificação das soluções aderentes aos requisitos .....	5
2.4.2	Comparação das soluções.....	6
2.5	Escolha da Solução .....	7
2.5.1	Definição do objeto da contratação .....	7
2.5.2	Descrição dos serviços a serem contratados .....	7
2.6	Indicação da Necessidade de Adequação Ambiental.....	15
2.6.1	Recursos à CONTRATADA.....	15
2.6.2	Recursos ao TREPR.....	15
3	MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO .....	18
4	ANÁLISE DE SUSTENTAÇÃO DO CONTRATO.....	20
4.1	Recursos Materiais e Humanos .....	20
4.2	Descontinuidade do Fornecimento .....	20
4.3	Transição Contratual .....	20
4.4	Estratégia de Independência Tecnológica.....	20
5	REAJUSTE CONTRATUAL.....	21



## ESTUDOS PRELIMINARES DA CONTRATAÇÃO

### 2 ANÁLISE DE VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO

#### 2.1 CARACTERIZAÇÃO DA DEMANDA

##### 2.1.1 DESCRIÇÃO SUCINTA

Executar continuamente serviços de apoio aos serviços de tecnologia da informação (TI) para a justiça Eleitoral do Paraná (JEPR), em todas as localidades em que ela se faz presente e nos eventos externos que participa. Os serviços de apoio são detalhados em um catálogo de serviços e têm natureza comum, pois os padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos.

##### 2.1.2 JUSTIFICATIVA DA NECESSIDADE E RESULTADOS

O principal ativo da JEPR é a informação. Toda prestação de serviços à sociedade é calcada em informação: o cadastro de um eleitor é informação; o julgamento de um processo é informação; o resultado de um pleito é informação. Atualmente, com poucas exceções, a informação está armazenada, é processada e produzida em meio digital, usando ferramentas de TI.

A sustentação de todo ambiente tecnológico da informação é provida por meio de serviços de TI. Para sustentar esse ambiente e promover uma expansão em sua capacidade, inovando e melhorando constantemente, é necessário um investimento de grande vulto. Todavia, grande parte das atividades que envolvem a operação dos serviços de TI é amplamente conhecida e pode ser assimilada pela iniciativa privada, possibilitando que o tempo dos servidores do quadro próprio da JEPR possa ser aproveitado em gestão, conforme já previa o Decreto-Lei 200/67, no art. 10º, § 7º: “Para melhor desincumbir-se das tarefas de planejamento, coordenação, supervisão e controle e com o objetivo de impedir o crescimento desmesurado da máquina administrativa, a Administração procurará desobrigar-se da realização material de tarefas executivas, recorrendo, sempre que possível, à execução indireta, mediante contrato, desde que exista, na área, iniciativa privada suficientemente desenvolvida e capacitada a desempenhar os encargos da execução”.

Essa estratégia para operação e transição dos serviços de TI é respaldada pelos princípios da economicidade e eficiência, evitando o inchaço da administração pública, concentrando dos servidores públicos as atividades de maior responsabilidade, condizentes com sua qualificação e vencimentos. Colateralmente, o mercado é impulsionado, gerando mais empregos e oportunidades aos cidadãos brasileiros, que é uma das missões essenciais do Estado. Sem a execução indireta a operação dos serviços de TI é impraticável com os quadros atuais, ou torna-se excessivamente onerosa à sociedade, em caso de contratação de servidores públicos, principalmente quando a motivação da contratação são trabalhos basicamente operacionais e passíveis de terceirização.

Hoje, a operação dos serviços de TI da JEPR já está em parte terceirizada através de um contrato de serviços firmado pelo Tribunal Superior Eleitoral (TSE).

##### 2.1.2.1 ESTIMATIVA DE DEMANDA DOS SERVIÇOS



## ESTUDOS PRELIMINARES DA CONTRATAÇÃO

Hoje, a operação dos serviços de TI da JEPR/PR já está em parte terceirizada através de um contrato de serviços do TSE, que se encerra no início de 2019 e não será renovado.

A JEPR possui, aproximadamente, 3.600 microcomputadores e laptops, 750 ativos de rede e 32.000 urnas eletrônicas, distribuídos em 154 localidades.

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

- **21.600 UST**, em 2016 (ano eleitoral):
  - Geração de relatórios: 4%
  - Instalação de software: 2%
  - Instalação/remoção de ativos de rede: 2,5%
  - Incidentes de baixa complexidade: 18%
  - Incidentes de média complexidade: 26%
  - Testes de equipamentos de TI: 13%
  - Preparação e montagem de equipamentos: 20%
  - Atendimento de eventos: 3%
  - Outras: 11,5%
- **17.000 UST**, em 2017 (ano não eleitoral):
  - Confeção de cabos de rede: 1%
  - Instalação/remoção de ativos de rede: 6%
  - Incidentes de baixa complexidade: 37%
  - Incidentes de média complexidade: 16%
  - Preparação e montagem de equipamentos: 22%
  - Outras: 18%

## 2.2 SÍNTESE DAS NECESSIDADES

2.2.1. Melhorar os níveis dos serviços prestados pela JEPR à sociedade.

2.2.2. Reduzir o tempo de recuperação de eventuais indisponibilidades na prestação dos serviços à sociedade causadas por incidentes em ativos de TI.

2.2.3. Reduzir o tempo de recuperação em eventuais degradações de qualidade na prestação dos serviços à sociedade causadas por incidentes em ativos de TI.

2.2.4. Ampliar a satisfação dos usuários dos serviços prestados pela JEPR à sociedade que sejam sustentados por serviços de TI.

2.2.5. Ampliar a satisfação dos clientes e usuários internos de TI da JEPR em relação à prestação dos serviços de TI.

2.2.6. Reduzir os custos pagos pela sociedade em deslocamento de pessoal e equipamentos para prestação de serviços de TI em campo.

2.2.7. Ampliar a oferta de serviços de TI em campo, principalmente fora de Curitiba.

2.2.8. Reduzir o tempo de início da prestação dos serviços de TI em campo, principalmente fora de Curitiba.



## ESTUDOS PRELIMINARES DA CONTRATAÇÃO

2.2.9. Acelerar a implantação ou reduzir o tempo de indisponibilidade dos ativos de TI que se encontram em manutenção.

2.2.10. Ampliar capacidade de entrega simultânea de serviços de TI.

### 2.3 ESPECIFICAÇÃO DE REQUISITOS

2.3.1. A solução deve apoiar, através da resolução de incidentes e o cumprimento de requisições, realização de testes e homologações, implantação e retirada de ativos de TI.

2.3.2. A solução deve mitigar os riscos à segurança da informação, principalmente de informações protegidas por segredo de justiça ou por critérios legais ou normativas internas.

2.3.3. A solução deve reduzir a complexidade da gestão da execução dos serviços, através de controles simples e efetivos.

### 2.4 AVALIAR SOLUÇÕES

#### 2.4.1 IDENTIFICAÇÃO DAS SOLUÇÕES ADERENTES AOS REQUISITOS

São possíveis diversas soluções para atendimento dos requisitos, todas elas baseadas na contratação de empresa especializada em operação de serviços de TI. O que pode ser avaliado são as diversas formas de contratação possíveis. Não há previsão para contratação de bens e insumos, apenas serviços. São elas:

##### 2.4.1.1 SOLUÇÕES SEM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE MÃO DE OBRA

S001-NE	Contratação de empresa especializada em operação de serviços de TI que execute os serviços demandados por meio de <b>quadro próprio ou de parceiros descentralizados</b> , sem regime de dedicação exclusiva de mão de obra.
S002-NE	Contratação de empresa especializada em operação de serviços de TI que execute os serviços demandados através de <b>quadro próprio descentralizado</b> , sem regime de dedicação exclusiva de mão de obra.
S003-NE	Contratação de empresa especializada em operação de serviços de TI que execute os serviços demandados através de <b>quadro próprio centralizado</b> , sem regime de dedicação exclusiva de mão de obra.

##### 2.4.1.2 SOLUÇÕES COM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE MÃO DE OBRA

S001-DE	Contratação de empresa especializada em operação de serviços de TI que execute os serviços demandados através de <b>quadro próprio descentralizado</b> , com regime de dedicação exclusiva de mão de obra.
S002-DE	Contratação de empresa especializada em operação de serviços de TI que execute os serviços demandados através de <b>quadro próprio centralizado</b> , com regime de dedicação exclusiva de mão de obra.
S003-DE	Contratação de empresa para fornecimento de <b>postos de trabalho</b> (centralizados) especializados em operação de serviços de TI para execução dos serviços demandados, com regime de dedicação exclusiva de mão de obra.



ESTUDOS PRELIMINARES DA CONTRATAÇÃO

2.4.2 COMPARAÇÃO DAS SOLUÇÕES

Critérios	SEM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE MÃO DE OBRA			COM DEDICAÇÃO EXCLUSIVA DE MÃO DE OBRA		
	S001-NE	S002-NE	S003-NE	S001-DE	S002-DE	S003-DE
C01 - Melhorar os níveis dos serviços prestados pela Justiça Eleitoral	5	6	1	6	1	1
C02 - Reduzir o tempo de recuperação de eventuais indisponibilidades	5	6	3	6	3	3
C03 - Reduzir o tempo de recuperação em eventuais degradações de qualidade	5	6	3	6	3	3
C04 - Ampliar a satisfação dos usuários dos serviços prestados pela Justiça Eleitoral	6	5	2	5	2	2
C05 - Ampliar a satisfação dos clientes e usuários internos de TI	4	6	3	5	3	3
C06 - Reduzir os custos pagos pela sociedade em deslocamento de pessoal	6	5	2	4	2	2
C07 - Ampliar a oferta de serviços de TI em campo	6	5	1	5	1	1
C08 - Reduzir o tempo de início da prestação dos serviços de TI em campo	4	6	2	6	2	2
C09 - Acelerar a implantação ou reduzir o tempo de indisponibilidade dos ativos de TI	6	5	3	3	2	2



## ESTUDOS PRELIMINARES DA CONTRATAÇÃO

C10 - Ampliar capacidade de entrega simultânea de serviços de TI	6	5	4	3	1	1
C11 - Apoiar através da resolução de incidentes e o cumprimento de requisições, realização de testes e homologações, implantação e retirada de ativos	6	6	6	6	6	6
C12 - Garantir a segurança da informação, principalmente de informações protegidas por segredo de justiça	2	2	2	4	4	4
C13 - Reduzir a complexidade da gestão da execução dos serviços	1	2	2	4	5	6
Pontuação relativa à aderência ao critério: de 1 (menor aderência) a 6 (maior aderência).						

### 2.5 ESCOLHA DA SOLUÇÃO

#### 2.5.1 DEFINIÇÃO DO OBJETO DA CONTRATAÇÃO

Contratação de pessoa jurídica especializada em transição e operação de serviços de tecnologia da informação (TI) para atuar em todas as localidades em que a JEPR se faça presente ou preste serviços, ainda que em caráter temporário. Os serviços incluem monitoramento, suporte técnico em equipamentos e sistemas, inclusive sistemas operacionais, instalação e desinstalação de sistemas e equipamentos, inclusive ativos de rede, e atendimento presencial ou através de acesso remoto aos usuários. Trata-se de uma contratação reconhecida no mercado por “*field service*”, ou serviço de suporte presencial ou de campo, com equipe em regime de dedicação exclusiva.

#### 2.5.2 DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS A SEREM CONTRATADOS

##### 2.5.2.1 ASPECTOS GERAIS

2.5.2.1.1. A CONTRATADA fornecerá o suporte técnico em campo <sup>1</sup> incluindo, monitoramento, implantação, operação, documentação e suporte técnico aos usuários finais e nos itens de configuração, tais como microcomputadores, notebooks, dispositivos móveis, periféricos (impressoras, escâneres, etc.), sistemas operacionais, aplicativos, agentes de softwares especialistas, aplicações em uso, cabeamento estruturado e demais elementos que compõem a infraestrutura de TI da JEPR.

2.5.2.1.1.1. Os principais serviços demandados à CONTRATADA serão relacionados, mas não restritos, a:

<sup>1</sup> Entende-se “suporte técnico em campo” como qualquer manutenção realizada em que o técnico atuou diretamente com o ativo de TI, pessoalmente ou remotamente (através de ferramentas especializadas).



## ESTUDOS PRELIMINARES DA CONTRATAÇÃO

- 2.5.2.1.1.1.1. Suporte em redes de computadores, incluindo instalação e montagem de cabos.
- 2.5.2.1.1.1.2. Suporte presencial ou através de ferramentas de acesso remoto a usuários de microinformática.
- 2.5.2.1.1.1.3. Implantação e retirada de ativos de TI, como sistemas, microcomputadores, equipamentos de rede, dentre outros.
- 2.5.2.1.1.1.4. Operação e suporte em plataformas de correio eletrônico, compartilhamento de arquivos, plataformas de videoconferência e sistemas de distribuição de imagens de sistemas operacionais.
- 2.5.2.1.1.1.5. Suporte presencial de TI em eventos internos e externos, incluindo sessões plenárias, audiências, reuniões, videoconferências e apresentações.
- 2.5.2.1.1.1.6. Apoio às equipes próprias do TREPTREPR de TI na realização de suas tarefas.
- 2.5.2.1.2. A CONTRATADA não fornecerá bens ou insumos, apenas serviços.
- 2.5.2.1.3. Em razão dos descritivos do Sistema COMPRASNET não possuírem o mesmo nível de detalhamento destes serviços, eventuais propostas deverão atender às especificações dispostas neste documento e nos seus anexos e apêndices.
- 2.5.2.1.4. O glossário e as práticas adotadas na prestação dos serviços serão referenciadas na ITIL® 2011<sup>2</sup> (principalmente: Processo de Gerenciamento de Incidente, Gerenciamento de Problema, Cumprimento de Requisição, Gerenciamento de Mudança, Gerenciamento de Liberação e Implantação e Gerenciamento da Configuração e de Ativo de Serviço).

### 2.5.2.2 CATÁLOGO DA CONTRATADA

#### 2.5.2.2.1 ORGANIZAÇÃO DO CATÁLOGO

- 2.5.2.2.1.1. Os serviços que podem ser requisitados à CONTRATADA estarão arrolados como Unidades de Trabalho (UT) em um catálogo, doravante denominado Catálogo da CONTRATADA.
- 2.5.2.2.1.2. Cada UT é o arquétipo de uma tarefa da rotina de trabalho do TREPR, devendo possuir (definição da UT):
- Código de identificação;
  - Título;
  - Descrição;
  - Código da Prioridade<sup>3</sup>;

---

<sup>2</sup> ITIL é parte de um conjunto de publicações sobre melhores práticas para o gerenciamento de serviços de tecnologia da informação (GSTI). ITIL fornece orientação aos provedores de serviços para a prestação de serviços de TI de qualidade, e sobre os processos, funções e outros recursos necessários para apoiá-los. [...] ITIL é o arcabouço de GSTI mais amplamente reconhecido no mundo. ITIL® é uma marca registrada da AXELOS Limited.

<sup>3</sup> Código que define o nível de necessidade e importância que o TREPR atribui a um serviço, servindo como base para determinação do prazo máximo para execução do serviço desde o início do atendimento até sua finalização. Vide **Apêndice B**.





## ESTUDOS PRELIMINARES DA CONTRATAÇÃO

- Duração Máxima (DM)<sup>4</sup>;
- Valor em Unidades de Serviço Técnico (UST)<sup>5</sup>;
- Restrições para execução (quando necessárias); e
- Resultado esperado.

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

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

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

2.5.2.2.1.5. O OTREPR poderá exigir urgência ao solicitar tarefas.

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

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

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

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

2.5.2.2.1.8. O Catálogo da CONTRATADA inicial encontra-se no **Apêndice A** deste documento.

### 2.5.2.3 MANUTENÇÃO DO CATÁLOGO DA CONTRATADA

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

2.5.2.3.2. Tanto a CONTRATADA quanto o TREPR poderão propor a inclusão ou remoção de UT no Catálogo da CONTRATADA.

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

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

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

2.5.2.3.4. A proposta com o parecer será submetida à análise da Secretaria de TI (SECTI) do TREPR.

---

<sup>4</sup> Duração Máxima (DM) é a maior duração, em horas úteis, que um técnico com conhecimento adequado necessita para concluir o atendimento. Esse valor foi estimado empiricamente pela área de TITI do TREPR.

<sup>5</sup> Unidade de Serviço Técnico (UST) é uma unidade de mensuração de esforço para a execução de um serviço que envolva prioritariamente esforço humano não mensurável previamente com precisão ou de difícil mensuração.



## ESTUDOS PRELIMINARES DA CONTRATAÇÃO

2.5.2.3.4.1. A proposta aprovada pela SECTI será implementada no Catálogo da CONTRATADA.

### 2.5.2.4 SOLICITAÇÃO DOS SERVIÇOS À CONTRATADA E SEU CICLO DE VIDA

#### 2.5.2.4.1 ORDEM DE SERVIÇO (OS)

2.5.2.4.1.1. A CONTRATADA será acionada através de **Ordens de Serviço (OS)** oriundas da área de TI do TREPR, criadas por um solicitante.

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

2.5.2.4.1.1.2. O TREPR poderá solicitar quaisquer tarefas arranjadas e sequenciadas conforme suas necessidades, desde que previstas no Catálogo da CONTRATADA em forma de UT.

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

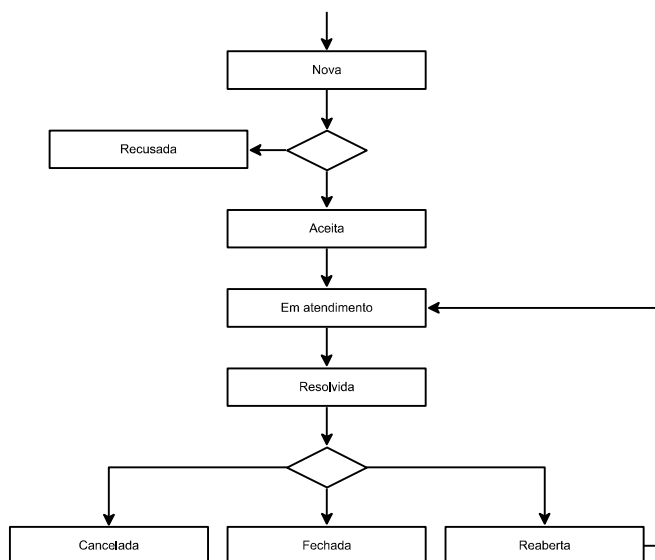
2.5.2.4.1.2. Cada OS deverá conter.

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

2.5.2.4.1.3. A CONTRATADA deverá atender às definições, premissas técnicas e recomendações da área de TI do TREPR para execução dos procedimentos demandados nas OS.

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

- **Nova:** OS aberta e ainda não recepcionada (em fila de espera para ser atendida);
- **Recusada:** OS não aceita pela CONTRATADA (motivos: insuficiência de saldo ou requisição indevida);
- **Aceita:** OS foi aceita pela CONTRATADA e os atendentes das tarefas foram indicados (todas as tarefas da OS receberão o aceite no mesmo ato do aceite da OS);
- **Em atendimento:** O atendimento das tarefas da OS foi iniciado;





## ESTUDOS PRELIMINARES DA CONTRATAÇÃO

- **Resolvida:** OS atendida pela CONTRATADA e que está aguardando o aceite do TREPR (os prazos são suspensos);
- **Fechada:** OS cuja resolução foi aceita pelo TREPR (os prazos são consolidados);
- **Reaberta:** OS cuja resolução foi recusada pelo TREPR e devolvida à CONTRATADA para que o serviço seja completado ou refeito (os prazos são retomados);
- **Cancelada:** OS cancelada pelo TREPR. Motivos:
  - Tratamento por equipe própria do TREPRTREPR, após reabertura;
  - Obsolescência do serviço;

2.5.2.4.1.5. O Prazo Máximo de Espera (PME)<sup>6</sup> não deverá ser superior a **0,5 hora útil**.

2.5.2.4.1.6. Apenas o TREPR poderá cancelar uma OS, preferencialmente através do solicitante.

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

2.5.2.4.1.6.2. As OS canceladas não serão pagas.

2.5.2.4.1.7. Apenas a CONTRATADA poderá recusar uma OS.

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

2.5.2.4.1.7.2. As OS recusadas não serão pagas.

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

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

2.5.2.4.1.9. Ao realizar o aceite da OS (fechamento), o TREPR, preferencialmente através do solicitante, verificará o cumprimento das tarefas e recalculará o valor da OS.

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

2.5.2.4.1.9.1.1. O TREPR submeterá as tarefas não cumpridas ou com vícios de qualidade à CONTRATADA reabrindo a OS.

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

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

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

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

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

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

Figura 1: Fluxograma do ciclo de vida da OS (máquina de estados)

<sup>6</sup> PME (Prazo Máximo de Espera) é o tempo máximo que uma OS pode permanecer em espera desde sua criação até que a CONTRATADA faça o aceite e indique o responsável pelo atendimento ou faça a recusa das tarefas contidas na OS.



## ESTUDOS PRELIMINARES DA CONTRATAÇÃO

2.5.2.4.1.14. Como haverá dedicação exclusiva de mão de obra, o TREPR garantirá um pagamento mínimo mensal à CONTRATADA, como franquia, de **R\$ 18.000,00** em UST, independentemente do cumprimento de tarefas.

2.5.2.4.1.14.1. Eventuais glosas e penalizações poderão comprometer o pagamento mínimo mensal.

### 2.5.2.4.2 TRATAMENTO DE INCIDENTES

---

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

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

2.5.2.4.2.2. Um incidente (principal) poderá causar um conjunto de incidentes derivados (secundários). Por exemplo, uma falha em um servidor de banco de dados (incidente principal) é percebida pelos usuários como falhas em diversos sistemas (incidentes secundários). Porém, ao se resolver a falha no banco de dados, a solução se propagará e os sistemas não apresentarão mais falhas.

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

2.5.2.4.2.3. Os incidentes serão tratados conforme sua prioridade, descrita em tabela própria de priorização, disponível no **Apêndice B**.

### 2.5.2.4.3 CUMPRIMENTO DE REQUISIÇÕES

---

2.5.2.4.3.1. O TREPR poderá agrupar e sequenciar UT em arquétipos de Requisições de Serviço (RdS), que são modelos padronizados que produzem um resultado específico e determinado..

2.5.2.4.3.1.1. O arquétipo de RdS poderá alternar atividades da CONTRATADA com atividades das equipes próprias do TREPR.

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

2.5.2.4.3.1.3. Cada arquétipo de RdS deverá ser priorizado utilizando um código definido no Apêndice B.

2.5.2.4.3.1.4. O TREPR e a CONTRATADA acordarão sobre a exequibilidade do modelo durante sua confecção.

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

### 2.5.2.4.4 TAREFAS PROGRAMADAS (COM CRONOGRAMA OU PLANO DE TRABALHO)

---

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

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

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

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



## ESTUDOS PRELIMINARES DA CONTRATAÇÃO

2.5.2.4.4.1.3. O PMA<sup>7</sup> do cronograma equivalerá a soma das DM das UT que compõem o seu caminho crítico<sup>8</sup> acrescida em **20%**.

2.5.2.4.4.1.3.1. O solicitante construirá o cronograma e encaminhará à CONTRATADA para análise da sua exequibilidade antes da emissão da OSOS.

### 2.5.2.5 EQUIPE DA CONTRATADA

2.5.2.5.1. A CONTRATADA deverá manter uma equipe em regime de dedicação exclusiva ao TREPR.

2.5.2.5.1.1. A CONTRATADA, quando necessário, poderá realizar o serviço através de profissionais não pertencentes à equipe dedicada exclusivamente ao TREPR.

2.5.2.5.2. Segundo a Classificação Brasileira de Ocupações (CBO), enquadrar-se na equipe da contratada com dedicação exclusiva os Analistas de Suporte Computacional (2124-20) e os Técnicos em Operação de Computador (3172-05).

2.5.2.5.2.1. Para evitar os custos com retrabalho e capacitação causados por alta rotatividade, os colaboradores da CONTRATADA dedicados exclusivamente aos serviços ao TREPR deverão receber salário compatível com a média de mercado regional.

2.5.2.5.2.1.1. A região de referência para obtenção da média salarial da ocupação é o Município de Curitiba, no Estado do Paraná.

2.5.2.5.3. Em caso de comportamento inadequado de um membro da equipe da CONTRATADA, o TREPR poderá solicitar sua substituição, sem prejuízo de eventuais penalizações.

### 2.5.2.6 ÁREA DE ATUAÇÃO E LOCAL DE FUNCIONAMENTO

#### 2.5.2.6.1 BASE OPERACIONAL

2.5.2.6.1.1. A equipe da CONTRATADA em regime de dedicação exclusiva ficará à disposição para a realização dos serviços em uma base operacional nas dependências do TREPR ou em algum de seus edifícios situados em Curitiba, em ambiente e com recursos fornecidos pelo TREPR, no mínimo, durante o horário de expediente da Central de Serviços de TI do TREPR.

#### 2.5.2.6.2 ÁREA DE ATUAÇÃO

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

2.5.1.6.2.1.1. Sempre que possível, o serviço será feito remotamente a partir de dependências da JEPR, através de tecnologias específicas para suporte à distância.

#### 2.5.2.6.3 DESLOCAMENTO DA EQUIPE

---

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

<sup>8</sup> O caminho crítico do cronograma é a sequência de tarefas que condicionam a duração total do cronograma.



## ESTUDOS PRELIMINARES DA CONTRATAÇÃO

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

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

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

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

2.5.2.6.3.3.1. Discricionariamente, visando a celeridade do atendimento, o TREPR poderá fornecer transporte aos profissionais da CONTRATADA através de veículos a serviço da JEPR, desobrigando a CONTRATADA do ônus do deslocamento.

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

2.5.2.6.3.4.1. O cronograma identificará quantos e quais profissionais da CONTRATADA serão deslocados para o cumprimento das tarefas.

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

2.5.2.6.3.6. O TREPR indenizará as despesas da CONTRATADA com deslocamento e hospedagem de seus profissionais quando os serviços forem realizados fora da Região Próxima de Curitiba, mediante apresentação de notas fiscais.

2.5.2.6.3.6.1.1. O valor máximo, por dia, para indenizações de despesas com hospedagem é R\$ 250,00 por pessoa.

2.5.2.6.3.6.1.2. O TREPR não indenizará despesas com alimentação.

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

2.5.2.6.3.6.3. Todas as indenizações serão feitas no início do mês subsequente à execução dos serviços, juntamente com o pagamento dos mesmos.

### 2.5.2.7 DISPONIBILIDADE DO SERVIÇO

2.5.2.7.1. As atividades deverão ser realizadas em conformidade com os horários e períodos programados e determinados pela JEPR.

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

2.5.2.7.2.1. AA critério do TREPR, serviços prestados pela CONTRATADA poderão ser exercidos fora do horário previsto acima, incluindo manhãs, noites, madrugadas, finais de semana e feriados, principalmente quando relacionadas a:

- Incidentes graves (com indisponibilidade de serviços);



## ESTUDOS PRELIMINARES DA CONTRATAÇÃO

- Sessões plenárias ordinárias e extraordinárias;
- Implantações de ativos de serviço (hardware ou software); e
- Períodos críticos do processo eleitoral.

### 2.5.2.8 NÍVEIS DE SERVIÇO EXIGIDOS

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

2.5.2.8.1.1. O níveis de serviço exigidos serão aferidos conforme o Instrumento de Medição de Resultados existente no **Apêndice C**.

### 2.5.2.9 SEGURANÇA CORPORATIVA

2.5.2.9.1. Durante a permanência nas dependências de qualquer edifício da JEPR, bem como, em qualquer lugar em que estejam a serviço da JEPR, os colaboradores da CONTRATADA deverão utilizar crachás, fornecidos pela CONTRATADA.

2.5.2.9.2. Os crachás conterão minimamente, de maneira visível:

- Identificação da CONTRATADA (logomarca e nome da empresa);
- Nome do colaborador;
- Cargo do colaborador;
- Foto do colaborador; e
- Validade do crachá;

2.5.2.9.2.1. Os crachás deverão ser renovados a cada 12 meses.

2.5.2.9.3. Todos os profissionais da CONTRATADA que prestarão serviço ao TREPR, tanto em dedicação exclusiva quanto esporadicamente, deverão assinar um termo de sigilo e responsabilidade em relação à segurança patrimonial e da informação.

## 2.6 INDICAÇÃO DA NECESSIDADE DE ADEQUAÇÃO AMBIENTAL

### 2.6.1 RECURSOS À CONTRATADA

2.6.1.1. Durante a vigência do contrato, o TREPR cederá uma sala à CONTRATADA, nas dependências do TREPR ou outro edifício pertencente à JEPR, em Curitiba.

2.6.1.2. Cada funcionário da CONTRATADA dedicado exclusivamente à prestação de serviços ao TREPR receberá um conjunto de itens que comporão sua infraestrutura individual, contendo: uma mesa e uma cadeira; um ramal telefônico; uma estação de trabalho com o mesmo conjunto padrão de softwares de escritório, diagnóstico e suporte utilizado pelas equipes próprias do TREPR/TREPR, resguardadas as eventuais restrições de necessidade, segurança e licenciamento; e um gaveteiro.

2.6.1.3. Os recursos fornecidos pelo TREPR deverão ser utilizados exclusivamente na prestação dos serviços contratados pelo TREPR.

### 2.6.2 RECURSOS AO TREPR

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



## ESTUDOS PRELIMINARES DA CONTRATAÇÃO

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

2.6.2.1.2. O sistema exigirá autenticação dos usuários e permitirá acesso apenas através de senha individual;

2.6.2.1.3. O sistema deverá conter as seguintes funcionalidades, no mínimo:

2.6.2.1.3.1. Cadastro de solicitantes (pessoas que podem abrir e acompanhar OS);

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

2.6.2.1.3.3. Gestão do Catálogo da CONTRATADA, inclusive com o valor de cada UT;

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

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

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

2.6.2.1.3.6. Gestão do saldo do contrato em UST:

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

2.6.2.1.3.7. Gestão do ciclo de vida da OS;

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

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

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

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

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

2.6.2.1.6. O sistema deverá permanecer disponível em regime 24/7<sup>9</sup>.

---

<sup>9</sup> 24/7 é uma abreviação que significa "24 horas por dia, 7 dias por semana", geralmente se referindo a um negócio ou serviço disponível o tempo todo, sem interrupção.





## ESTUDOS PRELIMINARES DA CONTRATAÇÃO

2.6.2.1.6.1. Durante os períodos de indisponibilidade do sistema, a CONTRATADA deverá fornecer um meio alternativo para abertura e registro das OS e consolidar posteriormente as OS criadas por esse meio com as existentes no sistema.

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

2.6.2.1.6.2.1. A fórmula para cálculo da disponibilidade em horas será:

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

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

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

2.6.2.1.6.4. Manutenções programadas deverão acontecer fora do horário de expediente do TREPR.

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

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

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

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

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

2.6.2.1.9. O TREPR poderá auditar o sistema sempre que for de sua conveniência.

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

2.6.2.1.9.2. O TREPR poderá usar os serviços de um terceiro para realizar a auditoria no sistema.

2.6.2.1.10. O sistema fornecido deverá suportar Web Services no padrão REST (Representation State Transfer).

2.6.2.1.10.1. Os Web Services deverão ser protegidos por autenticação e senha.

2.6.2.1.10.2. O TREPR poderá integrar seus sistemas com o sistema de registro e controle das OS através dos Web Services.



## ESTUDOS PRELIMINARES DA CONTRATAÇÃO

2.6.2.1.10.3. Os Web Services deverão permitir as operações CRUD<sup>10</sup> nos seguintes elementos, resguardadas as regras de negócio estabelecidas:

- OS;
- Saldos;
- Solicitantes; e
- Catálogo da CONTRATADA, principalmente relativo às UT.

2.6.2.1.11. O sistema deverá apresentar painéis e relatórios das OS e dos saldos em tempo real, ou filtrados por período, para acompanhamento pelo TREPR.

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

2.6.1.4. Os dados devem permanecer disponíveis ao TREPR a qualquer tempo de maneira automática, sem a necessidade de formalizações de pedidos à CONTRATADA, bastando o acesso ao sistema através de credencial válida.

2.6.1.4.1. No encerramento do contrato, a CONTRATADA fornecerá todos os dados referentes ao TREPR existentes no sistema, nos formatos supra definidos.

### 3 MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

3.1. Conforme os termos da Lei 8666/93, art. 67, parágrafos 1.º e 2.º, e a Resolução CNJ 182/2013, Art. 2º, XII, a equipe de Gestão da Contratação é formada por papéis segregados de Gestor, Fiscais Técnicos e Fiscal Administrativo, com as competências infra descritas. O papel de fiscal demandante é acumulado pelo fiscal técnico, pois nesta contratação o resultado é um serviço técnico.

3.2. Cada uma das seções e o núcleo da Secretaria de Tecnologia da Informação (SECTI) fará a fiscalização técnica através dos titulares das seções ou do núcleo.

3.2.1. Aos fiscais técnicos competem “fiscalizar o contrato quanto aos aspectos técnicos da solução”<sup>11</sup>:

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

---

<sup>10</sup> CRUD (acrônimo de Create, Read, Update e Delete) para as quatro operações básicas utilizadas em relação aos cadastros informatizados para criação, consulta, atualização e destruição de dados.

<sup>11</sup> Redação literal da Resolução CNJ 182/2013, Art. 2º, XII, b.



## ESTUDOS PRELIMINARES DA CONTRATAÇÃO

3.3. O fiscal administrativo será indicado pela Secretaria de Gestão Administrativa (SECGA), dentre os servidores da respectiva Secretaria.

3.3.1. Ao fiscal administrativo compete “fiscalizar o contrato quanto aos aspectos administrativos da execução, especialmente os referentes ao recebimento, pagamento, sanções, aderência às normas, diretrizes e obrigações contratuais”<sup>12</sup>:

- Receber mensalmente a Nota Fiscal e a documentação da CONTRATADA e verificar sua conformidade;
- Conferir e zelar pela guarda dos comprovantes de pagamento de salários, vale alimentação, vale transporte, recolhimento do FGTS, INSS;
- Conferir e zelar pela guarda dos comprovantes de inclusão dos empregados na Relação dos Trabalhadores Constantes do Arquivo SEFIP (RE);
- Conferir e zelar pela guarda dos comprovantes de fruição de férias, pagamento de um terço de férias e décimo terceiro salário;
- Receber mensalmente do gestor do contrato o relatório consolidado de fiscalização técnica e calcular penalizações e glosas; e
- Submeter ao gestor do contrato o relatório de fiscalização administrativa, contendo o parecer sobre a documentação, os cálculos para pagamento e os documentos conferidos da CONTRATADA.

3.4. O gestor do contrato e seu substituto serão, respectivamente, o titular da Coordenadoria de Serviços de Ambiente (COSA) e seu substituto.

3.4.1. Compete ao gestor do contrato “gerir a execução contratual”<sup>13</sup>:

- Mensalmente, receber, consolidar os relatórios de fiscalização técnica e encaminhá-los ao fiscal administrativo;
- Receber do fiscal administrativo, mensalmente, o relatório de fiscalização administrativa do contrato;
- Consolidar e encaminhar os relatórios de fiscalização e os documentos da CONTRATADA;
- Atestar a nota fiscal, encaminhando-a ao setor responsável da Secretaria de Orçamento, Finanças e Contabilidade (SECOFC) para pagamento;
- Acompanhar os serviços de acordo com as cláusulas contratuais, determinando o que for necessário para regularização das faltas ou defeitos observados, sob pena de responsabilização administrativa;
- Comunicar à CONTRATADA, via e-mail, carta ou ofício, os problemas relacionados à execução do objeto, fixando prazos para solucioná-los ou para correções dos defeitos ou irregularidades encontradas; e

---

<sup>12</sup> Redação literal da Resolução CNJ 182/2013, Art. 2º, XII, c.

<sup>13</sup> Redação literal da Resolução CNJ 182/2013, Art. 2º, XII.



## ESTUDOS PRELIMINARES DA CONTRATAÇÃO

- Se a inexecução persistir, o gestor deverá criar um PAD específico de abertura de processo administrativo e encaminhá-lo à Coordenadoria de Segurança, Transporte e Apoio Administrativo (CSTA), devidamente instruído com todas as informações pertinentes, constante de formulário específico, anexando-se cópia do e-mail do subitem acima, referente à intenção de abertura de Processo Administrativo, com o respectivo comprovante de recebimento pela contratada.

3.5. Cada Seção ou Núcleo da SECTI possuirá um ou mais solicitantes, aos quais competem:

- Abrir OS;
- Verificar o resultado do serviço solicitado; e
- Dar aceite nas OS cumpridas pela CONTRATADA.

## 4 ANÁLISE DE SUSTENTAÇÃO DO CONTRATO

### 4.1 RECURSOS MATERIAIS E HUMANOS

Após implantação do contrato, o TREPR comprometerá parte do tempo de seus servidores na gestão e fiscalização do contrato. Serão, no mínimo 10 (dez) fiscais técnicos, 1 (um) fiscal administrativo e 1 (um gestor).

O TREPR fornecerá uma sala com computadores e softwares à equipe da CONTRATADA, que estará dedicada exclusivamente ao TREPR.

### 4.2 DESCONTINUIDADE DO FORNECIMENTO

Em caso de descontinuidade de fornecimento, as tarefas serão absorvidas contingencialmente pelas equipes de TI do próprio TREPR, enquanto não se estabelece outro contrato. Durante o período de contingência, haverá prejuízo na capacidade, nos prazos e na entrega de novas soluções de TI. As Unidades de Trabalho a serem demandadas à CONTRATADA foram estabelecidas a partir de tarefas da rotina da área de TI do TREPR, permitindo que, resguardados os impactos na capacidade, seja possível a operação contingencial.

### 4.3 TRANSIÇÃO CONTRATUAL

Durante a transição contratual, caso haja atraso no estabelecimento de um novo contrato, a SECTI operará em modo de contingência (capacidade reduzida). Não há necessidade de migração dos dados do sistema de controle, exceto a os consumos consolidados de UST por UT, como série histórica para as novas contratações.

Ao término do contrato, A CONTRATADA deverá fornecer todos os dados referentes ao TREPR existentes no sistema de controle de OS.

### 4.4 ESTRATÉGIA DE INDEPENDÊNCIA TECNOLÓGICA

Não existem tecnologias proprietárias envolvidas e a independência tecnológica se dará pelas cópias de segurança do dados sistema de controle.



ESTUDOS PRELIMINARES DA CONTRATAÇÃO

5 REAJUSTE CONTRATUAL

Para fins de reajuste, será adotada a variação do IGP-M, divulgado pela Fundação Getúlio Vargas, ou qualquer outro índice oficial que venha a ser acordado entre as partes, considerando-se os 12 (doze) últimos índices, referentes aos meses imediatamente anteriores àquele em que o reajuste seja devido.