



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE PERNAMBUCO  
Av. Gov. Agamenon Magalhães, 1.160 - Bairro Graças - CEP 52010-904 - Recife - PE

## DOCUMENTO de OFICIALIZAÇÃO da DEMANDA

### 1 IDENTIFICAÇÃO DA DEMANDA

#### 1.1 Título:

Contratação de serviço contínuo de suporte técnico presencial e remoto, para atendimento às demandas oriundas dos servidores do TRE-PE e magistrados, vinculadas às questões relacionadas com as soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação utilizadas no Tribunal.

#### 1.2 Unidade Demandante:

Coordenadoria de Serviços/STIC.

#### 1.3 Responsável pela Unidade Demandante:

Informe os dados do servidor:

Nome: VALÉRIA FARIAS DE MIRANDA  
Matrícula: JE94382D  
Telefone: 3194.9636  
E-mail: valeria.miranda@tre-pe.jus.br

### 2 CONTEXTO DE NEGÓCIO

#### 2.1 Situação Atual:

Consoante o que dita a Resolução CNJ n. 211/2015, que institui a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD), notadamente quanto ao art. 24, XII, a infraestrutura de TIC deverá dispor de uma Central de Serviços de 1º e 2º níveis para atendimento de requisições efetuadas pelos usuários internos e tratamento de incidentes, no que se refere ao uso de serviços e sistemas essenciais.

Nesta segmentação, o suporte de primeiro nível é o responsável pelo atendimento inicial e pela resolução de incidentes de conhecimento geral, ou já documentados em base de conhecimento, cabendo ao suporte de segundo nível o atendimento a requisições de serviço ou análise e resolução de incidentes vinculados aos sistemas e ambiente operacional de uso específico da Justiça Eleitoral.

Atualmente, o serviço de suporte técnico remoto de primeiro nível (Central de Serviços) é realizado por empresa terceirizada, contratada por meio do Contrato TRE-PE nº 010/2019, cuja vigência finda em 25 de maio de 2021.

Com a reestruturação no TRE-PE, o campo de atuação da equipe de suporte foi ampliado, englobando o atendimento presencial (*in loco*).

## **2.2 Descrição da Oportunidade ou do Problema:**

a) Adoção pelo TRE-PE das orientações definidas na ITIL V3 (*Information Technology Infrastructure Library*) e no COBIT 5 (*Control Objectives for Information and Related Technology*), conjunto de boas práticas utilizadas no gerenciamento de serviços de TI (*ITSM*) e de Governança e gestão de TIC corporativa, respectivamente, cuja implantação tem sido fortemente incentivada pelos órgãos de controle;

b) Observância ao disposto no Decreto-Lei nº. 200/1967, art. 10, caput, §1º, alínea 'c', e §7º, que recomenda que a Administração Pública Federal (APF) contrate, sempre que possível, a realização de tarefas executivas a terceiros, impedindo o crescimento desmesurado da máquina administrativa, além de possibilitar que o quadro efetivo possa se concentrar em atividades de gestão, sendo estas atividades precípuas de Estado, tais como planejamento, coordenação, supervisão e controle;

c) Alocar o pessoal do quadro de TI em atividades sensíveis e estratégicas inerentes à TI, como tarefas de planejamento, coordenação, supervisão, controle e governança, em conformidade com as diretivas dos órgãos de controle (Acórdão TCU nº. 1200/2014).

## **2.3 Motivação da Demanda:**

Execução das seguintes atividades: recebimento das demandas dos usuários de equipamentos e sistemas de TIC, provendo o atendimento inicial; classificação dos eventos, considerando os incidentes e as requisições de serviço, assim como o impacto e a urgência destas demandas para o negócio; realização de investigação e diagnóstico iniciais para os incidentes; prestação de suporte operacional, zelando pelo restabelecimento dos serviços de TIC; escalonamento das demandas, quando necessário, às equipes de suporte de segundo nível; prezar pela qualidade dos serviços de suporte técnico e pela disponibilidade do ambiente operacional, acompanhando as demandas até o encerramento de cada solicitação.

Atualmente, compete à Seção de Atendimento ao Usuário – SEAU, orgânica desta Coordenadoria de Serviços, a fiscalização e gerenciamento do cumprimento das demandas dos usuários pela Central de Serviços (Service Desk).

## **2.4 Resultados Pretendidos:**

A contratação ora solicitada possibilitará a rapidez, eficiência e continuidade no atendimento às demandas de suporte técnico, referentes ao uso de soluções de TIC pelas unidades do Tribunal, destacando-se, dentre elas, o suporte aos sistemas relacionados ao processo eleitoral, que são de extrema relevância para a realização das eleições municipais e gerais.

Dentre os resultados esperados, destacam-se:

a) Atendimento efetivo aos chamados técnicos, registrados em sistema próprio, dentro dos níveis de cortesia, educação, qualidade e celeridade que serão indicados na contratação;

b) Manutenção e busca de melhoria dos atuais níveis de satisfação dos usuários com o serviço ofertado pela STIC;

c) Maior celeridade e eficiência no atendimento aos Magistrados em Sessão Plenária.

## **2.5 Alinhamento Estratégico:**

A contratação ora solicitada está alinhada aos Objetivos Estratégicos nº 2 (Prover infraestrutura de TIC apropriada às atividades judiciais e administrativas) e nº 9 (Primar pela satisfação do usuário de TIC) do Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação – PETIC 2016-2021 (Portaria TRE/PE nº. 203/2016), e ao Objetivo Estratégico nº. 9 do Planejamento Estratégico Institucional do TRE/PE (Res. TRE/PE nº. 240/2015), a saber, Assegurar a melhoria da

governança e infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação.

Outrossim, com a alocação do pessoal do quadro de TIC em atividades específicas, estratégicas e de gestão, será também possibilitado, de forma indireta, o atendimento ao Objetivo Estratégico nº 1 do PETIC (Aperfeiçoar as competências gerenciais e técnicas de pessoal).

### **3 CONTEXTO DA DEMANDA**

#### **3.1 Ciclo de Vida da Demanda**

*3.1.1 Qual a expectativa de tempo de utilização ou validade da solução objeto da demanda?*

Menos de 1 ano     De 1 a 3 anos     Mais de 3 anos

*3.1.2 Trata-se de uma demanda com caráter definitivo ou temporário? Há algum fato já conhecido que poderá implicar a descontinuidade da demanda ou a sua substituição?*

Trata-se de uma demanda contínua, de caráter definitivo, de atividade estritamente operacional, enquadrando-se num grupo de tarefas que devem ser realizadas por meio de prestação de serviços de empresas especializadas, bem como não guarda similaridade com qualquer atribuição de apoio especializado de TIC.

#### **3.2 Clientes que farão uso da solução (objeto da demanda) ou serão beneficiados.**

O atendimento aos chamados técnicos será utilizado pelos usuários dos recursos de TIC de todas as unidades do órgão.

*3.2.1 Demanda de âmbito Interno ao TRE:*

Até 1 Unidade     2 ou 3 Unidades     4 ou mais Unidades do TRE

Uma vez que todas as unidades do TRE contém usuários ou potenciais usuários de TIC.

*3.2.2 Demanda de âmbito Externo ao TRE:*

Até 1 órgão     2 ou 3 órgãos     4 ou mais órgãos     não se aplica

#### **3.3 Expectativa de entrega da solução.**

Considerando a essencialidade da prestação dos serviços de suporte de primeiro nível para este Tribunal, hoje prestado por meio do Contrato TRE-PE nº. 010/2019, cuja vigência finda em 25 de maio de 2021, a efetiva prestação de serviços deverá ser iniciada no dia 26 de maio de 2021.

#### **3.4 Integrante Demandante:**

Informe os dados do servidor:

Nome: VALÉRIA FARIAS DE MIRANDA

Matrícula: JE94382D

Telefone: 3194.9636

E-mail: valeria.miranda@tre-pe.jus.br

## 4 ANEXOS

Anexos dados quantitativos de chamados no período de 2015 a 2020.

## 5 AUTORIZAÇÃO

*De acordo, encaminhe-se à Diretoria Geral.*

**Em: 15/09/2020.**

Devem assinar este documento o responsável pela área demandante, sua chefia imediata e o titular da unidade.



Documento assinado eletronicamente por **VALÉRIA FARIAS DE MIRANDA, Coordenador(a)**, em 16/09/2020, às 09:23, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **GEORGE CAVALCANTI MACIEL FILHO, Secretário(a)**, em 16/09/2020, às 12:54, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site [http://sei.tre-pe.jus.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](http://sei.tre-pe.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0) informando o código verificador **1277774** e o código CRC **5C35EE66**.



## ESTUDOS PRELIMINARES

### DESCRIÇÃO DO OBJETO CONTRATADO:

Contratação de serviço de Suporte Técnico Remoto (Suporte Técnico de 1º nível - Service Desk) aos usuários internos de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) do Tribunal Regional Eleitoral de Pernambuco – TRE-PE. O serviço compreende a execução continuada das atividades de atendimento remoto (suporte técnico de 1º nível – N1) aos servidores, colaboradores e magistrados, orientando, esclarecendo e solucionando os problemas relativos às soluções de TIC disponíveis na rede local.

### 1 ANÁLISE DE VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO (Res. TRE/PE nº 249/2016, Art.14)

#### Contextualização

Consoante o que dita a Resolução CNJ n. 370/2021, que institui a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD), notadamente quanto ao art. 21, IV, a infraestrutura de TIC deverá dispor de uma Central de Serviços de 1º nível para atendimento de requisições efetuadas pelos usuários internos e tratamento de incidentes, no que se refere ao uso de serviços e sistemas essenciais.

Nesta segmentação, o suporte de primeiro nível é o responsável pelo atendimento inicial e a resolução de incidentes de conhecimento geral, ou já documentados em Base de Conhecimento, cabendo ao suporte de segundo nível o atendimento a requisições de serviço ou análise e resolução de incidentes vinculados aos sistemas e ambiente operacional de uso específico da Justiça Eleitoral.

Atualmente, o serviço de suporte técnico remoto de primeiro nível (Central de Serviços) é realizado por empresa contratada, por meio do Contrato TRE-PE nº. 010/2019, cuja vigência finda em 25 de maio de 2021.

Esse serviço é o objeto da presente contratação, visando a execução contínua do serviço de suporte remoto de TIC do TRE-PE.

#### 1.1 Definição e Especificação dos Requisitos da Demanda (Art. 14, I)

De forma geral, a demanda consiste no atendimento a uma média anual de **14.400 chamados técnicos**, advindos dos cerca de 2.124 usuários de TIC, aproximadamente 1.600 microcomputadores e mais de 100 sistemas de informação disponibilizados na secretaria e cartórios eleitorais para suportar a realização das atividades administrativas e judiciais da Instituição. Para estabelecimento do valor estimado para a demanda anual foi considerada a média calculada de 14.250 chamados, com o acréscimo de uma margem de 150 chamados (aproximadamente 1%) para oscilações desta quantidade, decorrentes de situações especiais como o fechamento do cadastro eleitoral, por exemplo.

O serviço de Suporte Técnico Remoto, a ser contratado, deverá atender aos requisitos a seguir relacionados:

##### a) Disponibilidade do serviço:

i) **ANO NÃO ELEITORAL**: segunda a sexta-feira no horário de funcionamento da Sede do TRE-PE, com exceção dos dias em que ocorrer sessão plenária, quando pode haver necessidade de horário diferenciado de atendimento.

Normalmente são realizadas até 2 sessões por semana, não havendo uma definição precisa do horário de término. Os horários das sessões plenárias serão devidamente comunicados à contratada com antecedência mínima de 24h;

ii) **ANO ELEITORAL**: O serviço deverá estar disponível de segunda a sexta-feira no **horário a ser definido em normativo interno específico**, sabendo-se, desde já, que a partir da data do encerramento do prazo para registro de candidatos (Lei Complementar nº 64/1990, art. 16) passa a existir a necessidade de disponibilidade do serviço aos **sábados, domingos e feriados**, em horário e período definidos em normativo interno do Regional. Nos **dias das eleições** (primeiro e segundo turno), o horário de atuação também será estabelecido em normativo específico;

iii) Disponibilidade do serviço aos **sábados, domingos e feriados**, em horário a ser definido e devidamente comunicado à contratada com antecedência mínima de 72h, em caso de ocorrência de **Eleições Suplementares**;

iv) Disponibilidade do serviço nos dias e horários devidamente comunicados à contratada com antecedência mínima de 72h, para atendimento extraordinário do **Recadastramento Eleitoral com Coleta de Dados Biométricos**.

b) O TRE-PE dispõe de dados referentes ao volume de chamados técnicos (estatística mensal, estatística por hora) tanto para ano eleitoral como para ano não eleitoral, conforme detalhado nos Anexos A e B (1397099). Cabe ressaltar que não haverá pagamento adicional à Contratada nas janelas de atendimento estendido, situações relacionadas no item "a" anterior (ii, iii e iv). A cotação de preço enviada no momento da apresentação das propostas deve levar em questão esta necessidade do TRE-PE;

c) O serviço contratado deverá atender requisições de serviço e/ou incidentes, atuando como ponto único de contato para todas as demandas referentes aos serviços de TIC do TRE-PE, em consonância com as orientações do Framework ITIL (Information Technology Infrastructure Library) e do COBIT 5 (Control Objectives for Information and related Technology), conjunto de boas práticas utilizadas no gerenciamento de serviços de TI (ITSM) e de governança e gestão de TIC corporativa, respectivamente, cuja implantação tem sido fortemente incentivada pelos órgãos de controle;

d) As requisições de serviço e os incidentes que forem vinculados aos softwares de conhecimento geral (sistemas operacionais, suítes de escritório, navegadores, softwares de prateleira, entre outros) deverão ser solucionados pela equipe da empresa contratada, já as demandas associadas aos sistemas específicos da Justiça Eleitoral, para os quais ainda não existam solução documentada em Base de Conhecimento, deverão ser atendidas pelas equipes internas da STIC do TRE-PE;

e) O serviço a ser realizado pela equipe da empresa contratada envolve a realização remota dos procedimentos necessários, cabendo o registro detalhado dos testes e procedimentos realizados, o qual deve ser feito em sistema próprio, para um correto diagnóstico do problema reportado pelo usuário;

f) O TRE-PE disponibilizará para a contratada a infraestrutura física (sala, mobiliário), computacional (microcomputadores, impressoras, rede local) e telefônica para a realização do serviço contratado;

g) O TRE-PE disponibilizará para a contratada Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços de TIC, meio pelo qual serão formalizadas as solicitações dos usuários, será feito o registro das providências adotadas, escalonamento para as demais equipes de suporte integrantes da estrutura organizacional da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC) deste Tribunal, e o fechamento das demandas, após autorização dos usuários.

#### **1.1.1 Soluções Disponíveis no Mercado (Art. 14, I, a)**

A contratação do Serviço de Suporte Técnico de 1º nível - Service Desk é comum na Administração Pública e na iniciativa privada, existindo diversas empresas no mercado de TIC que prestam este serviço tanto no âmbito nacional como estadual.

O Anexo D (1397099) contém a relação de potenciais fornecedores no mercado. Por oportuno, salienta-se que a lista foi elaborada a partir de informações obtidas a partir de consultas feitas ao Painel de Preços, plataforma disponível no endereço eletrônico <http://gov.br/paineldeprecos>

#### **1.1.2 Contratações Públicas Similares (Art. 14, I, b)**

Da pesquisa realizada junto a diversos outros órgãos da Administração Pública, foram identificadas as contratações relacionadas no Anexo E (1397103).

#### **1.1.3 Outras Soluções Disponíveis (Art. 14, II, a)**

Não se aplica, considerando que a solução proposta não envolve o fornecimento de nenhum software, visto que o Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços de TIC a ser utilizado será fornecido pelo TRE-PE.

#### **1.1.4 Portal do Software Público Brasileiro (Art. 14, II, b)**

Não se aplica, considerando que a solução proposta não envolve o fornecimento de nenhum software, visto que o Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços de TIC a ser utilizado será fornecido pelo TRE-PE.

#### **1.1.5 Alternativa no Mercado (Art. 14, II, c)**

Não se aplica, considerando que a solução proposta não envolve o fornecimento de nenhum software, visto que o Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços de TIC a ser utilizado será fornecido pelo TRE-PE.

#### **1.1.6 Modelo Nacional de Interoperabilidade - MNI (Art. 14, II, d)**

Considerando que a solução proposta não envolve o fornecimento de nenhum software, não se aplica a análise dos aspectos de interoperabilidade.

#### **1.1.7 Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira - ICP Brasil (Art. 14, II, e)**

Considerando que a solução proposta não envolve o uso de certificados digitais nem fornecimento de nenhum software, não se aplica a realização de estudo acerca deste tema para esta contratação.

#### **1.1.8 Modelo de Requisitos Moreq-Jus (Art. 14, II, f)**

Considerando que a solução proposta não envolve o fornecimento de nenhum software, não se aplica análise do Modelo de Requisitos Moreq-Jus.

### 1.1.9 Análise dos Custos Totais da Demanda (Art. 14, III)

A solução a ser contratada envolve um único item de custo: a contratação do serviço técnico de suporte remoto para pagamento **de acordo com a quantidade de chamados técnicos atendidos**.

Haverá uma variação no valor mensal, conforme pode ser verificado pelo Anexo A (1397099), visto que há uma sazonalidade natural no quantitativo de solicitações dos usuários, principalmente no período eleitoral (julho a outubro dos anos pares) ou ainda em períodos de Recadastramento Eleitoral com Coleta de Dados Biométricos, além da decorrência da diferenciação relevante de carga horária já explicitada no tópico 1.1.

Considerando os quantitativos de chamados técnicos registrados no atual Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços de TIC, a presente contratação, por estimativa, terá como demanda prevista o atendimento de uma média de 14.400 chamados técnicos no período de um ano. E tomando como base a média dos valores obtidos na pesquisa de preços realizada, temos um valor médio para chamado estimado em **R\$ 19,35**, conforme explicitado a seguir (análise realizada por: Flávio Roberto Gomes da Costa durante o mês de dezembro de 2020.)

Texto totalmente incluído e ajustado a partir daqui

Para efeito dessa análise, foram feitas consultas ao Painel de Preços, disponível no endereço eletrônico [gov.br/paineldeprecos](http://gov.br/paineldeprecos), bem como foram revistas as contratações anteriormente utilizadas como base nos estudos preliminares do Contrato TRE-PE nº 010/2019.

O **Painel de Preços** retornou um total de 67 resultados utilizando os seguintes parâmetros:

- Código Material/Serviço: 26980 - CENTRAL DE SERVIÇOS DE TIC
- Ano da Compra: 2020
- Esfera: Federal

Os resultados são apresentados nos documentos Pesquisa de Preços parte 01 (1397106) e Pesquisa de Preços parte 02 (1397109).

Não foram consideradas para esta análise alguns dos resultados, de acordo com os critérios abaixo relacionados:

- Contratações diretas (Resultados 19, 20, 24, 55 e 58), por representarem valores inconsistentes e/ou excessivamente elevados;
- Contratação recente (Resultado 32), possivelmente, pois não foi possível termos acesso à documentação necessária para a análise;
- Contratação de serviço diverso do pretendido, por ser superior ao desejado (Resultados 10, 11, 41, 43, 45, 46, 48, 49, 50, 51, 57, 59, 61 e 62), o que repercute de modo a elevar o valor a ser calculado;
- Contratação de serviço diverso do pretendido, com objeto diferente do desejado no presente estudo (Resultados 01, 02, 03, 04, 05, 06, 07, 08, 09, 14, 15, 16, 17, 18, 21, 22, 23, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 44, 47, 52, 53, 54, 56, 60, 64, 65 e 66)

Desta forma, restaram aceitas, num primeiro momento, os resultados 12, 13, 40, 42, 63 e 67, conforme a tabela abaixo:

RESULTADO	ÓRGÃO	VALOR (R\$)	OBSERVAÇÃO
12	Ministérios das Relações Exteriores	12,94	Valor unitário do item conforme resultado do Painel de Preços - Pesquisa de Preços parte 01 (1397106)
13	Universidade Federal Fluminense	19,32	Valor unitário do item conforme resultado do Painel de Preços - Pesquisa de Preços parte 01 (1397106)
40	Tribunal Regional do Trabalho da 6ª Região	5,65	Valor unitário calculado a partir dos dados do Contrato TRT6 nº 010/2020, para contratação de empresa especializada em Serviço Técnico de TI para atendimento aos usuários, no formato Central de Serviços (1º Nível) e Suporte Técnico (2º Nível), celebrado em 02 de março de 2020, vigente por 30 (trinta) meses. (chamados de 1º nível)
42	Tribunal Regional do Trabalho da 11ª Região	22,50	Valor unitário calculado a partir dos dados da ARP nº 05/2020/TRT11, que tem por objetivo a contratação de empresa especializada em Suporte Técnico Remoto de 1º Nível (Service Desk) e Suporte Técnico Presencial de 2º Nível, celebrado em 26 de março de 2020 e vigente por 12 (doze) meses (chamados de 1º nível e 60% dos chamados de 2º nível)
63	Tribunal Regional Eleitoral do Amazonas	22,71	Valor unitário calculado a partir dos dados do Pregão eletrônico nº. 018/2020 e contrato 14/2020, que tem por objeto a contratação de empresa especializada para a prestação de serviços continuados de suporte e atendimento técnico (Service Desk 1º e 2º Níveis), celebrado em 19 de novembro de 2020, vigente por 24 (vinte e quatro) meses. Considerando que o chamado técnico consome apenas 0,5 UST, com o valor atual de

			R\$ 45,42
67	<b>Ministério da Economia – Banco do Nordeste</b>	17,48	Valor unitário calculado a partir dos dados do Pregão Eletrônico nº 013/2020 e Contrato nº. 2020/264, que tem por objeto a contratação de empresa de tecnologia da informação (TI) para prestação de serviços na operação do Service Desk em 1º e 2º níveis, de forma remota e presencial, celebrado em 10/07/2020, vigente até 09/07/2022. Cálculo realizado a partir de valor mensal fixo e previsão mensal de atendimentos.

Além da análise acima, foram revistos os contratos referenciados durante os Estudos Preliminares do Contrato TRE-PE nº 010/2019. Desta forma, chegou-se a tabela abaixo, com outras contratações vigentes.

#### Contratos revisitados

ÓRGÃO	VALOR (R\$)	OBSERVAÇÃO
<b>Tribunal Regional Eleitoral do Maranhão</b>	14,76	O TRE-MA por meio do Pregão Eletrônico nº. 13/2019 e contrato nº. 31/2019, que tem por objeto a operação continuada de Central de Serviços de TIC para atendimento e suporte de 1º nível, celebrado em 26 de setembro de 2019, e vigente até 25 de setembro de 2021, conforme Termo Aditivo 01 ao Contrato 031/2019.
<b>Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Norte</b>	24,77	O TRE-RN por meio do Pregão Eletrônico nº. 37/2018 e contrato nº. 71/2018, que tem por objeto a contratação de empresa especializada para prestação de serviços de suporte a equipes de gestão de infraestrutura tecnológica do TRE-RN, celebrado em 14 de dezembro de 2018, vigente até 30 de junho de 2021.
<b>Tribunal Superior Eleitoral</b>	--	O TSE mediante dispensa de licitação e contrato nº. 11/2020, que tem por objeto a contratação de serviços especializados na área de tecnologia da informação para atividades de atendimento e suporte técnico a usuários de soluções de TI, celebrado em 28 de fevereiro de 2020, vigente por 180 dias.
<b>Tribunal Superior do Trabalho</b>	--	O TST por meio do Contrato PE nº. 075/2019, que tem por objetivo a prestação de serviços de operação de central de atendimento a usuários (Service Desk), celebrado em 25 de novembro de 2019, vigente até 24 de novembro de 2021, conforme Termo Aditivo 01 ao Contrato 075/2019.

As contratações revisitados do TSE e TST não foram mantidos na presente análise, pois foram celebrados via Contratação Direta (TSE) ou foram realizados mediante Postos de Trabalhos (TST), o que não atende o desejado.

Para fins de estimativa do valor a ser orçado para a contratação dos serviços de suporte de 1º nível – N1, foram realizados algumas avaliações prévias dos valores até agora obtidos, considerando as informações constantes no manual de orientações sobre Pesquisa de Preços do Superior Tribunal de Justiça.

Em análise preliminar, o valor obtido a partir da contratação do TRT6 foi descartado, pois está muito abaixo dos patamares dos demais valores. Essa exclusão foi feita para evitar que a aparente discrepância pudesse causar alteração no cálculo da média.

Identificação de Preços Inexequíveis e Elevados				
Preços		Média dos demais preços	Percentual em relação aos demais	Avaliação
Órgão	Valor			
MRE	R\$ 12,94	R\$ 20,26	63,88%	INEXEQUÍVEL
UFF	R\$ 19,32	R\$ 19,19	100,66%	EXEQUÍVEL
TRT11	R\$ 22,50	R\$ 18,66	120,56%	EXEQUÍVEL
TRE-AM	R\$ 22,71	R\$ 18,63	121,91%	EXEQUÍVEL
ME-BNB	R\$ 17,48	R\$ 19,50	89,64%	EXEQUÍVEL
TRE-MA	R\$ 14,76	R\$ 19,95	73,97%	EXEQUÍVEL
TRE-RN	R\$ 24,77	R\$ 18,29	135,47%	PREÇO EXCESSIVO

Desta forma, tomando como referência os valores médios dos demais preços para cada órgão, a análise continuou e foram excluídos todos aqueles preços cujos resultados se apresentaram com valor inferior a 70% da média dos demais preços (Inexequíveis) ou superiores a 130% (Excessivamente elevados).

Após essa etapa, foram calculadas os valores para a média e para a mediana dos valores, conforme apresentado na tabela abaixo. Como preconiza o referido manual do STJ, adotou-se o valor de **R\$ 19,35** da **média**, uma vez que o coeficiente de variação apresentou quantidade inferior a 25%.

Escolha de Preços entre Média e Mediana						
Preços		Desvio Padrão	Coeficiente de Variação	Média	Mediana	Método a ser utilizado
Órgão	Valor					
TRT11	R\$ 22,50	R\$ 3,38	17,48%	R\$ 19,35	R\$ 18,40	MÉDIA
UFF	R\$ 19,32					
ME-BNB	R\$ 17,48					
TRE-MA	R\$ 14,76					
TRE-AM	R\$ 22,71					

Considerando a média mensal de 1200 chamados técnicos registrados no atual Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços de TIC, a presente contratação, por estimativa, terá como demanda prevista o atendimento 14.400 chamados técnicos no período de um ano.

Tomando como base o exposto acima e a média dos valores dos chamados técnicos, temos um valor estimado de **R\$ 19,35**. Desta forma estima-se que o custo anual da contratação será de **R\$ 278.640,00** (duzentos e setenta e oito mil, seiscentos e quarenta reais).

DESCRIÇÃO	QUANTIDADE ou VALOR
Estimativa do quantitativo de chamados anual ( $\alpha$ )	14.400
Estimativa do valor unitário do chamado ( $\beta$ )	R\$ 19,35 (dezenove reais e trinta e cinco centavos)
Orçamento anual estimado ( $\alpha \cdot \beta$ )	R\$ 278.640,00 (duzentos e setenta e oito mil, seiscentos e quarenta reais)

Por fim, é apresentada a tabela com as estimativas baseadas em valores anuais para a contratação pretendida.

DESCRIÇÃO (Estimativas baseada em valores anuais)	VALOR
Chamados no ano de 2021	8.400
Orçamento previsto p/o ano de 2021	R\$ 162.540,00
Chamados no ano de 2022	14.400
Orçamento previsto p/o ano de 2022	R\$ 278.640,00
Valor total previsto	<b>R\$ 441.180,00</b>

#### 1.1.10 Escolha e Justificativa da Solução (Art. 14, IV)

Para suportar o crescimento exponencial dos serviços de TIC, fruto da evolução e modernização do Judiciário Brasileiro, considerando que a instituição conta com um limitado quadro de servidores especialistas, a Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação identificou na contratação do Serviço de Suporte Remoto, também denominado de Suporte Técnico de 1º nível - N1, a possibilidade de atender com eficiência e eficácia o interesse público, uma vez que o Decreto-Lei nº. 200/1967, art. 10, caput, §1º, alínea 'c', e §7º recomenda que a Administração Pública Federal (APF) contrate, sempre que possível, a realização material de tarefas executivas a terceiros, impedindo o crescimento desmesurado da máquina administrativa, além de possibilitar que o quadro efetivo possa se concentrar em atividades de gestão, sendo estas atividades precípuas de Estado, tais como planejamento, coordenação, supervisão e controle.

A presente contratação guarda inteira consonância às recorrentes diretivas dos Órgãos de Controle, a exemplo do Acórdão TCU nº. 1200/2014, que impõe a alocação do pessoal do quadro de TI em atividades sensíveis e estratégicas inerentes à TI.

Isto posto, este estudo analisou as alternativas possíveis para realização da contratação. Da análise e da obediência aos ditames da Res. TSE nº. 23.234/2010, notadamente em seu art. 8º, esta equipe se posicionou pela contratação por resultados, propiciando ao TRE-PE uma forma mais eficiente de custeio das despesas, conjugada à medição de indicadores de desempenho, buscando assegurar a qualidade e eficácia do serviço que será prestado pela contratação em tela.

#### 1.1.11 Descrição da Solução (Art. 14, IV, a)

A natureza do serviço a ser contratado requer o atendimento tempestivo às demandas dos usuários, as quais não podem ser previamente planejadas por decorrerem de falhas ou dúvidas quanto ao funcionamento das soluções de TIC disponibilizadas pela Contratante. Por esse motivo, será exigida da Contratada a disponibilidade permanente de equipe qualificada e dimensionada de forma compatível com a demanda esperada.

Importante ainda destacar que, diferentemente de outros órgãos, a demanda de serviços de suporte desta Justiça Especializada varia muito em decorrência do cumprimento de prazos legais, tanto em ano eleitoral como não-eleitoral. Tal sazonalidade é refletida nas estatísticas incluídas no Anexo A (1397099) e demandarão da empresa contratada uma agilidade na ampliação do seu quadro de colaboradores, quando necessário, para atender aos níveis de serviço definidos nesta contratação.

A solução a ser contratada, Suporte Técnico Remoto (Suporte Técnico de 1º nível - Service Desk), deve ser executada de acordo com normas, procedimentos e técnicas adotadas pelo Tribunal, bem como de acordo

com as práticas preconizadas pela biblioteca ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*):

- O Atendimento técnico de 1º Nível – N1 refere-se ao Ponto Único de Contato (PUC) dos usuários internos de serviços de TIC do TRE-PE para tratamento de incidentes, requisições de serviço, dúvidas e solicitações de atendimento. Cumpre a esta equipe efetuar o primeiro nível de diagnóstico, atendimento e resolução das solicitações, a partir de consultas à Base de Conhecimento e ferramentas de apoio, tais como software de controle remoto de estação, dentre outras;
- O objetivo da equipe é fazer com que o máximo de solicitações sejam resolvidas nesse nível de atendimento. Requisições não solucionadas deverão ser encaminhadas para o 2º Nível de atendimento - N2, constituído pelas equipes internas de suporte da STIC;
- A equipe de atendimento deverá estar disponível nos dias e horários descritos no item 1.1 “a” deste documento, distribuída de modo que os níveis de serviço exigidos sejam atendidos ao longo de todo o horário de atendimento do TRE-PE. Cabe à Contratada estabelecer e controlar os horários de seus técnicos, assegurando-se que a equipe de atendimento esteja estrategicamente distribuída de acordo com os períodos de maior demanda dos usuários internos do TRE-PE. Esta necessidade se baseia na criticidade dos atendimentos realizados pela equipe, que não podem ter sua qualidade afetada negativamente em nenhum momento durante a prestação do serviço.
  - A jornada e demais condições de trabalho dos profissionais devem respeitar ao regramento contido na Constituição Federal de 1988, Consolidação das Leis do Trabalho e demais Normas Coletivas da Categoria, estando tais observâncias sujeitas à fiscalização administrativa do TRE-PE;
- São atribuições da Equipe de Atendimento Técnico de 1º Nível:
  - a) Atuar como PUC (Ponto Único de Contato) entre o usuário e os provedores internos de serviços de TIC;
  - b) Realizar atendimento telefônico, remoto de 1º nível aos usuários internos de serviços de TIC do TRE-PE, a partir das solicitações recebidas via Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços de TIC, respeitando os níveis de serviço exigidos;
  - c) Recepcionar, classificar, analisar, solucionar e registrar as soluções das solicitações dos usuários (incidentes, requisições de serviços, etc.), com auxílio de consultas à Base de Conhecimento;
  - d) Registrar no Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços de TIC todo e qualquer andamento, observação relevante, informação fornecida pelo usuário ou outras equipes, referentes aos incidentes, requisições, dúvidas ou orientações efetuadas pelos usuários, de forma que seja maximizado o nível de documentação das informações coletadas;
  - e) Finalizar os chamados resolvidos no 1º nível de atendimento e nos demais níveis, após o registro da solução adotada e demais informações necessárias para atualização da Base de Conhecimento e geração das estatísticas de atendimento;
  - f) Esclarecer dúvidas e orientar usuários a respeito da utilização, disponibilidade, instalação e configuração de softwares, aplicativos, sistemas de informação (tanto aqueles de mercado, quanto os desenvolvidos internamente), equipamentos, normas e procedimentos sobre o ambiente tecnológico do TRE-PE e seu uso;
  - g) Responder aos pedidos de informação dos usuários relativos às solicitações abertas;
  - h) Relacionar incidentes abertos com outros incidentes, problemas ou mudanças, de forma que a conclusão desses últimos automaticamente feche os primeiros;
  - i) Acompanhar diariamente a situação de todos os incidentes e solicitações de atendimento, desde o seu recebimento até a conclusão e aceite do usuário, ainda que haja repasse para outra equipe interna ao serviço de atendimento;
  - j) Identificar e reportar imediatamente ao Preposto problemas críticos que acarretem impactos significativos no ambiente tecnológico do TRE-PE ou situações excepcionais, fora do seu controle ou alçada;
  - k) Executar intervenção remota nas estações de trabalho dos usuários, mediante autorização do usuário, para diagnóstico, configuração, instalação, remoção de aplicativos e atualização de softwares, componentes e serviços;
  - l) Instalar/desinstalar softwares homologados pelo TRE-PE nas estações dos usuários, por meio de acesso remoto;
  - m) Encaminhar pelo Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços de TIC para o 2º Nível de atendimento - N2, ou demais níveis de atendimento de serviços de TIC, os incidentes ou requisições de serviços não solucionados, sendo necessário incluir a

informação sobre o motivo do repasse;

n) Realizar contatos com os usuários para obtenção de detalhes adicionais a respeito de solicitações abertas, ainda que a solicitação já tenha sido repassada para outra equipe ou provedor de serviço interno;

o) Orientar o usuário quanto à importância da participação da pesquisa de satisfação relacionada ao atendimento, que é enviada automaticamente pelo sistema de atendimento, após o fechamento do chamado técnico.

- Caso os clientes de TIC não tenham acesso ao Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços de TIC para abertura de chamado técnico, por indisponibilidade de acesso, os referidos chamados serão registrados pela equipe de fiscalização do contrato, ou através de algum canal de contato ou comunicação formalmente constituído por esta equipe para tal fim, e recepcionados pela equipe de atendimento. Não será aceito nem computado nenhum chamado técnico aberto pela própria equipe de atendimento, sem autorização expressa, mesmo que executado a contento e dentro dos padrões de qualidade definidos contratualmente.

## **DO PREPOSTO**

A Contratada deverá nomear um funcionário que será seu representante junto à Contratante. Este será responsável por acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal com o TRE-PE, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual.

São atribuições do Preposto:

- a) Gerenciar todos os profissionais da Contratada;
- b) Garantir a fluidez e o bom desempenho dos serviços de atendimento e suporte técnico de 1º nível;
- c) Planejar, executar e manter capacitação dos profissionais alocados ao serviço, em todos os softwares e procedimentos pertinentes, prestando informações ao TRE-PE, quando solicitado;
- d) Conduzir os processos de reciclagens técnicas periódicas, que correrão às custas da Contratada;
- e) Implementar programas de aprimoramento da qualidade do serviço prestado;
- f) Garantir e disseminar as normas operacionais e de Segurança da Informação do TRE-PE entre os profissionais alocados ao serviço contratado;
- g) Zelar pela qualidade no atendimento;
- h) Zelar pela padronização dos procedimentos e postura adequada dos profissionais de atendimento;
- i) Controlar e administrar a frequência, escalas de trabalho, ausências, atestados, substituições, intervalos e pagamentos dos profissionais alocados na prestação do serviço;
- j) Providenciar relatórios relacionados ao desempenho do serviço;
- k) Executar e acompanhar o processo de seleção de novos profissionais;
- l) Interagir com o Gestor do Contrato acerca das ocorrências relacionadas com a administração do contrato;
- m) Coordenar os profissionais de forma a impedir que interrupções no serviço prestado possam trazer algum prejuízo ao TRE-PE;
- n) Interagir com o Gestor do Contrato em caso de dúvidas e falhas de comunicação para revisão de processos;
- o) Fazer o acompanhamento proativo com seus técnicos de atendimento em pontos como: postura, qualidade, nível de serviço e demais indicadores, perseguindo a manutenção de adequado clima organizacional, apurando os motivos de absenteísmo, desmotivação e outros fatores que possam influenciar, direta e indiretamente, na capacidade produtiva dos profissionais de sua equipe, propondo ações e/ou soluções;
- p) Trabalhar pela padronização das informações no serviço de atendimento;
- q) Identificar e reportar oportunidades de ações para melhoria contínua do nível de serviço e dos processos envolvidos;
- r) Apoiar o controle, permissão, ativação, suspensão e cancelamento dos acessos físicos e lógicos referentes ao ambiente e sistemas do TRE-PE utilizados pela CONTRATADA;

s) Disponibilizar para consulta pelo TRE-PE, a qualquer tempo, a relação atualizada de todos os profissionais alocados ao serviço de atendimento;

t) Avaliar diariamente os indicadores de Níveis de Serviço exigidos;

u) Elaborar mensalmente, o Relatório Gerencial de Serviços (RGS). No relatório, deverão constar, entre outras informações, os indicadores/metras de níveis de serviço definidos e os alcançados, recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para o próximo período, além de qualquer outra informação relevante para a gestão contratual;

v) Dimensionar adequadamente a equipe, visando atender os níveis de serviço exigidos e a demanda presente ou expectativa futura;

w) Participar de reuniões de ponto de controle semanais com o gestor do contrato e equipe de fiscais ou sempre que houver necessidade de ajustes dos critérios, padrões de atendimento, bem como de outros assuntos pertinentes;

x) Responsabilizar-se pelos materiais, produtos, ferramentas, instrumentos e equipamentos disponibilizados para a execução do serviço, não cabendo ao TRE-PE qualquer responsabilidade por perdas decorrentes de roubo, furto ou outros fatos que possam vir a ocorrer;

y) Buscar a satisfação dos usuários relacionados ao serviço sob sua responsabilidade, esclarecendo possíveis pontos controvertidos relatados na pesquisa de satisfação, no tocante à equipe de atendimento de 1º nível – N1;

### **Disponibilização do Preposto**

O Preposto ou ainda seu substituto formalmente designado, que responda pela execução do objeto da contratação e que tenha autonomia para executar as ações necessárias ao adequado cumprimento do contrato, deverá estar disponível no mesmo período da equipe de Atendimento Técnico de 1º nível. O Preposto poderá ficar alocado nas dependências do TRE-PE ou da Contratada. No caso de realizar suas atividades na dependência da Contratada, deverá estar disponível para contato por sistema de comunicação eficiente (telefone, e-mail, celular, fax e outros), para resolver situações que demandem a sua atuação.

Caso a Contratada opte por manter o Preposto nas suas dependências, é necessário que o mesmo esteja disponível, no mínimo, uma vez por semana para a reunião de ponto de controle com o Gestor e a equipe de fiscalização do Contrato, de forma presencial ou remota. O Preposto não poderá fazer parte da equipe técnica responsável pela execução do serviço.

### **DOS NÍVEIS DE SERVIÇO**

Como critérios objetivos e mensuráveis serão estabelecidos níveis de serviço entre a Contratante e a Contratada, a fim de aferir e avaliar diversos fatores relacionados com o serviço contratado. Esses indicadores são expressos em unidades de medida como percentuais e tempo medido em horas e/ou minutos.

A frequência de aferição e avaliação dos níveis de serviço será mensal, devendo a contratada elaborar Relatório Gerencial dos Serviços executados, apresentando-o ao TRE-PE até o quinto dia útil do mês subsequente ao da prestação do serviço.

Devem constar desse relatório, entre outras informações, os indicadores/metras de níveis de serviço alcançados, recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para o próximo período e demais informações relevantes para a gestão contratual. O conteúdo detalhado e a forma do Relatório Gerencial serão definidos no Termo de Referência.

A Contratada deverá atender aos chamados técnicos, registrados no Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços de TIC, devendo seguir as seguintes diretrizes de níveis de serviço:

- Recepcionar, no mínimo, 90% (noventa por cento) dos chamados, nos primeiros 15 (quinze) minutos de solicitação, definindo responsabilidades e metodologia aplicável na recepção, utilizando a documentação necessária;
- Atingir Índice de Satisfação do Cliente Interno, utilizando a técnica NPS (*Net Promoter Score*), com valor superior a 80.

Na contagem dos prazos supramencionados, não serão contabilizados os tempos fora do horário de atendimento.

Os primeiros 90 dias após o início da execução do serviço serão considerados como período de estabilização e de ajustes específicos, durante o qual os níveis de serviço exigidos poderão ser flexibilizados entre as partes.

### **DA QUALIFICAÇÃO DA EQUIPE TÉCNICA**

Todos os profissionais da CONTRATADA alocados para a prestação do serviço deverão ter vínculo empregatício com a Contratada, regido pelas regras da Consolidação das Leis do Trabalho, sendo vedada a subcontratação.

São requisitos de qualificação dos profissionais que atuarão na execução do serviço:

#### **Obrigatórios:**

a) Possuir ensino médio completo e ter concluído pelo menos 50% (cinquenta por cento) de curso superior na área de Tecnologia da Informação ou ter concluído curso técnico

profissionalizante nessa área. A formação deve ser comprovada por declaração ou diploma fornecido por instituição de ensino reconhecida pelo Ministério da Educação (MEC);

- b) Experiência mínima de 1 (um) ano em suporte a usuários de TIC;
- c) Certificado de conclusão de curso relativo a Qualidade e Excelência no atendimento, ou afins, com no mínimo 08 horas de duração e que tenha ocorrido no máximo há 1 ano;
- d) Certificado de conclusão de curso de Microsoft Windows Server, com carga horária mínima de 40 horas e que tenha ocorrido no máximo há 2 anos.

**Desejáveis:**

- a) Ter conhecimento de manutenção de hardware de microcomputadores em nível de configuração, software básico e aplicativos de automação de escritório;
- b) Ter domínio de técnicas de atendimento receptivo e ativo;
- c) Ter capacidade de expressar-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita quanto na falada;
- d) Ter capacidade de agir com calma, tolerância e profissionalismo frente a situações que fujam dos procedimentos e rotinas normais de trabalho;
- e) Ter facilidade para se adaptar às normas e aos regulamentos estabelecidos;
- f) Possuir dinamismo para atuar com atendimento a usuários;
- g) Ser comprometido com a missão e diretrizes de atendimento.

A equipe de planejamento desta contratação entende que esses requisitos são os mínimos necessários que comprovarão que a contratada possuirá condições de executar o objeto do edital, com experiência na área e indicação de profissionais qualificados.

**1.1.12 Alinhamento da Solução (Art. 14, IV, b)**

A Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação adotada está alinhada com os objetivos estratégicos constantes dos Planejamentos Estratégicos da Instituição (PEI) e de Tecnologia da Informação e Comunicação (PETIC), conforme segue:

DOCUMENTO	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS
Planejamento Estratégico Institucional do TRE/PE (Res. TRE/PE nº. 240/2015)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Assegurar a melhoria da governança e infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação</li></ul>
Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação – PETIC (Portaria TRE/PE nº. 203/2016)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Prover infraestrutura de TIC apropriada às atividades judiciais e administrativas</li><li>• Primar pela satisfação do usuário de TIC</li><li>• Aperfeiçoar as competências gerenciais e técnicas de pessoal</li></ul>
Plano de Contratações Institucional 2021	<ul style="list-style-type: none"><li>• Está prevista no PCI 2021 sob o sequencial 181.</li></ul>

**1.1.13 Benefícios Esperados (Art. 14, IV, c)**

A contratação, objeto deste estudo, trará como benefício a rapidez e a eficiência no atendimento às demandas de TIC, possibilitando a implementação do suporte de 1º nível como ponto único de contato com os usuários de serviços de TIC, em consonância com as orientações da biblioteca ITIL (Information Technology Infrastructure Library).

O serviço a ser contratado é realizado por meio de atividades operacionais e rotineiras que se diferenciam daquelas atribuições de gestão e planejamento que são realizadas pelos servidores. É oportuno destacar que a diferenciação entre as atividades realizadas por meio de contratação e aquelas privativas dos servidores do TRE-PE ocorre em função do objeto, ou seja, o suporte remoto aos sistemas operacionais, clientes de email, aplicativos de escritório, tais como MS-Windows, MS-Office, LibreOffice, Outlook Express, Mozilla Thunderbird, Internet Explorer, Mozilla Firefox, dentre outros, bem como a investigação remota de problemas em equipamentos, são exemplos de atividades realizadas por meio da contratação do serviço, uma vez que há no mercado empresas com experiência e conhecimento nesta prestação de serviços especializados. Além disso, consiste em tarefas que, embora essenciais, são rotineiras e de baixa complexidade.

Frise-se, porém, que o suporte técnico aos sistemas de informação que são de uso específico da Justiça Eleitoral e que não estejam documentados em Base de Conhecimento continuarão sendo realizados, exclusivamente, por servidores do quadro do TRE-PE, ou seja, chamados técnicos referentes aos sistemas que não existem no mercado, tais como SADP - Sistema de Acompanhamento de Documentos e Processos, SEI - Sistema Eletrônico de Informações, SGRH - Sistema de Gestão de Recursos Humanos, ELO - Eleitor Online, PJe - Processo Judicial Eleitoral, iPleno - Sistema de Gerenciamento de Sessões Plenárias, dentre outros mais de 100 sistemas utilizados neste Tribunal, como também ao SIS - Subsistema de Segurança da Justiça Eleitoral, terão seus problemas e dúvidas, ainda não constantes na Base de Conhecimento, esclarecidos e analisados exclusivamente por servidores da Instituição.

De forma sintética, o principal benefício da presente contratação é o provimento de um serviço essencial para o bom funcionamento de todas as unidades de TIC do TRE-PE, por meio do atendimento às demandas dos usuários de TIC do Regional. Ademais, espera-se obter um acréscimo de qualidade, eficiência e otimização dos serviços prestados, por meio da definição de níveis de serviço exigidos contratualmente e do gerenciamento adequado da execução do contrato por uma equipe de Fiscais do contrato formada por servidores do Tribunal.

Espera-se ainda como benefício a manutenção e a busca de melhoria dos atuais níveis de satisfação dos

usuários com os serviços ofertados pela STIC (Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação).

#### **1.1.14 Relação entre a Demanda Prevista e a Contratada (Art. 14, IV, d)**

Considerando os quantitativos de **chamados técnicos** registrados no atual Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços de TIC (vide Anexo A (1397099) - Quantitativo de chamados por mês e ano), a presente contratação, **por estimativa**, terá como **demandada prevista** o atendimento de **14.400 chamados técnicos no período de um ano**.

A média anual estimada informada acima foi obtida baseando-se nos registros dos chamados atendidos no período de 2014 a 2020, cujos totais se encontram no Anexo nº 1397099.

#### **1.1.15 Adequação de Ambiente (Art. 14, V, a, b, c, d, e, f)**

Nenhuma adequação específica precisará ser realizada para a execução do contrato em estudo, pois o serviço descrito já é prestado por empresa contratada, Contrato TRE-PE nº. 010/2019, cuja vigência finda em 25 de maio de 2021.

As medições dos indicadores de chamados podem ser feitas por ferramentas próprias do TRE-PE.

#### **1.1.16 Orçamento Estimado (Art. 14, II, g)**

O valor estimado no PCI 2021 para a presente contratação é de R\$ 184.236,00.

O valor total calculado nestes estudos para a contratação foi de R\$ 441.180,00, sendo R\$ 162.540,00 para 2021 e R\$ 278.640,00 para 2022.

Os valores utilizados para a composição do orçamento estimado nestes estudos foram discriminados no item 1.1.9.

## **2 SUSTENTAÇÃO DO CONTRATADO (Art. 15)**

### **2.1 Recursos Materiais e Humanos (Art. 15, I)**

O serviço deverá ser objeto de uma gestão contratual diária, que indicará critérios de priorização de chamados técnicos em função da dinâmica do calendário eleitoral e demais prazos decorrentes da legislação desta justiça especializada.

Estima-se que a gestão e fiscalização técnica da execução contratual seja realizada por uma equipe de servidores efetivos da Justiça Eleitoral a que caberá:

1. Monitorar e compilar semanalmente as pesquisas realizadas e realizar reuniões de monitoramento do serviço de suporte com o Preposto da empresa contratada, visando a correção de eventuais problemas e o repasse de orientações vinculadas à dinâmica da Justiça Eleitoral;
2. Aferir semanalmente os indicadores dos níveis de serviço prestados pela contratada e comparar com as metas definidas nas diretrizes de níveis de serviço;

Afora a equipe de fiscalização técnica do referido contrato, cumprirá à equipe de fiscalização administrativa fiscalizar, com frequência mensal, o controle de cumprimento das obrigações de natureza trabalhista, previdenciária e fundiária em relação aos profissionais que estiverem em dedicação exclusiva de mão de obra nas dependências do Tribunal Regional Eleitoral de Pernambuco.

No tocante aos recursos materiais, a infraestrutura física (sala, mobiliário), computacional (microcomputadores, impressoras, rede local) e telefônica para a realização do serviço contratado será disponibilizada pelo TRE-PE;

### **2.2 Descontinuidade do Fornecimento (Art. 15, II)**

Uma eventual descontinuidade do serviço trará sérias consequências para as atividades realizadas pelos integrantes desta Justiça Especializada, visto que as atividades administrativas e judiciais encontram-se fortemente apoiadas nos sistemas de informação, em especial aquelas vinculadas à realização das eleições, missão fundamental do TRE-PE.

### **2.3 Transição Contratual (Art. 15, III, a, b, c, d, e)**

Como todas as informações relativas ao atendimento das demandas estarão devidamente registradas no Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços de TIC ou ainda na Base de Conhecimento, ambos pertencentes à STIC do TRE-PE, o serviço de Suporte Técnico de Primeiro Nível poderá ser realizado por qualquer empresa especializada do Mercado de TIC, carecendo de alguns ajustes e adequações, a serem identificados e monitorados pela equipe de gestão da contratação.

### **2.4 Estratégia de Independência Tecnológica (Art. 15, IV, a, b)**

Considerando que a solução não prevê fornecimento de nenhum sistema, que as informações referentes às providências adotadas pela contratada nos chamados deverão ser registradas em sistema próprio, desenvolvido pelo TRE-PE, ou outro que venha a ser adquirido, em outro processo de aquisição, não há motivação para se tratar da questão da independência tecnológica, visto que não há dependência de uma

solução, senão aquela desenvolvida por equipe de servidores do próprio Tribunal.

### **3 ESTRATÉGIA PARA A CONTRATAÇÃO(Art. 16).**

#### **3.1 Natureza do Objeto (Art. 16, I)**

Considerando que os processos judiciais e administrativos existentes neste Tribunal são fortemente apoiados pelos sistemas de informação que demandam a existência de um serviço de suporte técnico remoto para o atendimento às demandas em tempo hábil, identificamos que se trata de um serviço de **natureza contínua**, ou seja, pode ser estendido por mais de um exercício financeiro, pois é necessário à manutenção do desempenho de atividades essenciais do TRE-PE.

Trata-se, ainda, da execução de **serviços comuns**, cujos padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos no edital, por meio de especificações usuais no mercado de TIC, nos termos do §1º do art. 1º da Lei nº. 10.520/02, c/c o §2º do art. 3º do Decreto nº. 3.555/00 c/c §1º do art. 2º do Decreto nº. 5.450/05 c/c §3º do art. 3º da Lei nº. 8.248/91.

#### **3.2 Parcelamento do Objeto (Art. 16, II)**

Como o objeto da presente contratação é apresentado, por sua natureza, como um único serviço, não há como ser dividido em itens.

#### **3.3 Adjudicação do Objeto (Art. 16, III)**

Pelo exposto no item anterior, não vislumbramos vantagem na adjudicação ser realizada para mais de um fornecedor, pois o objeto da referida contratação envolve atividades de serviço de suporte técnico.

#### **3.4 Modalidade e Tipo de Licitação (Art. 16, IV)**

O objeto desta contratação tem padrão de qualidade e desempenho definidos objetivamente, além de se tratar de objeto plenamente disponível no mercado de TIC.

Desse modo, consoante previsão do §1º do art. 1º da Lei nº. 10.520/02, c/c o §2º do art. 3º do Decreto nº. 3.555/00 c/c §1º do art. 2º do Decreto nº. 5.450/05 c/c §3º do art. 3º da Lei nº. 8.248/91, o processo licitatório deverá ser realizado na modalidade pregão, na forma eletrônica e do tipo menor preço global. Ressalte-se que a opção pelo menor preço global deve-se à indivisibilidade do objeto contratado.

#### **3.5 Classificação e Indicação Orçamentária (Art. 16, V)**

Classificação da despesa: 3.3.90.40.10 (SUPORTE A USUÁRIOS DE T.I.).

Ressaltamos que a presente contratação está contemplada no Plano de Contratações de TIC 2021, sob o sequencial 181.

#### **3.6 Vigência da Prestação de Serviço (Art.16, VI)**

O período de vigência do Contrato de Prestação de Serviço deverá ser de **11 de maio de 2021 a 31 de dezembro de 2022**, podendo, a critério da Administração, ser prorrogado até o limite de 60 (sessenta) meses. A proposta é que a fase de iniciação da nova contratação se dê em período de dez dias úteis antes do início efetivo da execução dos serviços, os quais se darão de forma efetiva a partir de 26 de maio de 2021, através de ordem de serviço específica.

A razão para a indicação da data inicial da vigência da nova contratação ser antes do final da vigência do contrato atual decorre da necessidade de evitar quebra da continuidade do serviço, pois são necessárias ações iniciais junto à empresa contratada, como reunião de alinhamento, capacitação, dentre outras.

À luz do art. 28, § 3º da Resolução TSE nº 23.234/2010, justificamos a indicação da vigência do contrato superior à 12 (doze) meses considerando o elevado risco da substituição de empresa prestadora de serviço contínuo e essencial à STIC às vésperas do período eleitoral de 2022, prevendo que ela deva ocorrer entre junho/2021 a dezembro/2022, no intuito de encerrar o contrato em conjunto com o encerramento do exercício financeiro.

#### **3.7 Equipe de Apoio à Contratação (Art. 16, VII)**

Conforme aduz o inciso XIII do art. 2º da Res. TRE/PE nº. 249/2016, a equipe de planejamento da contratação, responsável por auxiliar a Área Demandante da Solução, será composta pelos seguintes servidores:

- Integrante Demandante:
  - **VALÉRIA FARIAS DE MIRANDA (mat. JE94382D)**
  - Telefone: (81) 3194.9636
  - E-mail: valeria.miranda@tre-pe.jus.br
- Integrante Técnico:
  - **FLÁVIO ROBERTO GOMES DA COSTA (mat. 309.16.263)**
  - Telefone: (81) 3194.9932
  - E-mail: flavio.costa@tre-pe.jus.br
- Integrante Administrativo:
  - **GUSTAVO WANDERLEY BRANCO (mat. JE5416)**
  - Telefone: (81) 3194.9344
  - E-mail: gustavo.branco@tre-pe.jus.br

#### **3.8 Equipe de Gestão da Contratação (Art. 16, VIII)**

- Gestor do contrato:
  - Titular:

- **VALÉRIA FARIAS DE MIRANDA (mat. JE94382D)**
  - Cargo: Coordenadora de Suporte
  - Telefone: (81) 3194.9636
  - E-mail: valeria.miranda@tre-pe.jus.br
- Substituto:
  - **FLÁVIO ROBERTO GOMES DA COSTA (mat. 309.16.263)**
    - Cargo/Função: Técnico Judiciário/Chefe de Seção
    - Telefone: (81) 3194.9932
    - E-mail: flavio.costa@tre-pe.jus.br
- Fiscal Demandante:
  - Titular:
    - **VALÉRIA FARIAS DE MIRANDA (mat. JE94382D)**
      - Cargo: Coordenadora de Suporte
      - Telefone: (81) 3194.9636
      - E-mail: valeria.miranda@tre-pe.jus.br
  - Substituto:
    - **FLÁVIO ROBERTO GOMES DA COSTA (mat. 309.16.263)**
      - Cargo/Função: Técnico Judiciário/Chefe de Seção
      - Telefone: (81) 3194.9932
      - E-mail: flavio.costa@tre-pe.jus.br
- Fiscal Técnico:
  - Titular:
    - **FLÁVIO ROBERTO GOMES DA COSTA (mat. 309.16.263)**
      - Cargo/Função: Técnico Judiciário/Chefe de Seção
      - Telefone: (81) 3194.9932
      - E-mail: flavio.costa@tre-pe.jus.br
  - Substitutos:
    - **ALDEMIR ALVES DOS SANTOS (mat. 309.16.363)**
      - Cargo/Função: Técnico Judiciário
      - Telefone: (81) 3194.9435
      - E-mail: aldemir.santos@tre-pe.jus.br
    - **BETTINA SOUTO MAIOR FONTES PINTO (mat. 309.16.47)**
      - Cargo/Função: Técnico Judiciário
      - Telefone: (81) 3194.9413
      - E-mail: bettina.fontes@tre-pe.jus.br
    - **EDUARDO RÉGIS DE ARAÚJO LIMA (mat. 309.16.940)**
      - Cargo/Função: Analista Judiciário - Área Administrativa
      - Telefone: (81) 3194.9411
      - E-mail: eduardo.regis@tre-pe.jus.br
    - **MARCELO RIBEIRO (mat. JE4575)**
      - Cargo/Função: Analista Judiciário - Área Administrativa/Assistente I
      - Telefone: (81) 3194.9933
      - E-mail: marcelo.ribeiro@tre-pe.jus.br
- Fiscal Administrativo:
  - **GUSTAVO WANDERLEY BRANCO (mat. JE5416)**
    - Cargo/Função: Técnico Judiciário - Área Administrativa/Assistente I
    - Telefone:(81) 3194.9344
    - E-mail: gustavo.branco@tre-pe.jus.br

#### 4. ANÁLISE DE RISCOS (Art. 17, I, II, III, IV e V)

Os riscos vislumbrados pela Equipe de Planejamento estão detalhados no Anexo C do documento nº 1397099.

#### 5. ANEXOS

Documentos 1397099 e 1397103 (Anexos A a F).

#### Declaração de Ciência - Res. CNJ 182

Declaro estar ciente das regras e diretrizes estabelecidas pela Resolução nº 182, de 17 de Outubro de 2013, do Conselho Nacional de Justiça - CNJ.



Documento assinado eletronicamente por **GUSTAVO WANDERLEY BRANCO, Técnico(a) Judiciário(a)**, em 16/04/2021, às 10:27, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **VALÉRIA FARIAS DE MIRANDA, Gestor(a) de Contrato**, em 16/04/2021, às 16:45, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

---



Documento assinado eletronicamente por **FLÁVIO ROBERTO GOMES DA COSTA, Técnico(a) Judiciário(a)**, em 16/04/2021, às 16:53, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

---



A autenticidade do documento pode ser conferida no site [http://sei.tre-pe.jus.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](http://sei.tre-pe.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0) informando o código verificador **1393452** e o código CRC **942DA0D6**.

---

0022049-16.2020.6.17.8000

Estudos Preliminares

1393452v108



## TERMO DE REFERÊNCIA

### DEFINIÇÃO DO OBJETO CONTRATADO (Art.18, § 3º, I):

Contratação de serviços técnicos em tecnologia da informação, para execução continuada de atividades de Suporte Técnico Remoto (Suporte Técnico de 1º nível - Service Desk) aos usuários internos de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) do Tribunal Regional Eleitoral de Pernambuco – TRE-PE.

Os serviços compreendem a execução continuada das atividades de “atendimento remoto” (suporte técnico de 1º nível – N1), orientando, esclarecendo e solucionando os problemas relativos às soluções de TIC disponíveis na rede local.

O pagamento à Contratada será feito mensalmente, mediante apuração do quantitativo de chamados atendidos no período, com a aferição dos indicadores de níveis de serviço, pelo resultado obtido e homologado, aderente às especificações técnicas.

### DISPOSIÇÕES INICIAIS

1.1 Os serviços deverão ser executados por meio de uma **Central de Serviços**, na modalidade de “atendimento remoto”, centralizada no edifício-sede do TRE-PE, podendo a qualquer tempo ser transferida para outra dependência do Tribunal, localizada na cidade do Recife, com comunicação prévia de 30 (trinta) dias para a empresa contratada;

1.2 O dimensionamento da equipe para execução adequada dos serviços é de responsabilidade exclusiva da Contratada, devendo ser suficiente para o cumprimento integral dos níveis de serviço exigidos neste Termo de Referência;

1.2.1 A demanda da Central de Serviços apresenta uma oscilação mensal expressiva de chamados em virtude de diversos fatores, dentre eles, os trabalhos a serem executados no Período Eleitoral (maio a novembro de ano eleitoral), em períodos de Recadastramento Eleitoral com Coleta de Dados Biométricos, em períodos de recesso forense, etc. Esse fato deve sempre ser levado em consideração, para o dimensionamento da equipe;

1.3 O cumprimento de indicadores de nível de serviço será exigido para garantir a entrega dos serviços dentro de critérios de qualidade pré-definidos neste Termo de Referência;

1.4 Os clientes dos serviços de TIC do TRE-PE que serão atendidos pela presente contratação são os magistrados, servidores, tanto efetivos quanto requisitados, estagiários e os funcionários contratados das empresas terceirizadas que atuam na Secretaria do Tribunal, nos Cartórios Eleitorais e nos Postos e Centrais de Atendimento ao Eleitor.

### 1 FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO (Art. 18, § 3º, II)

#### 1.1 Motivações da Contratação (Art. 18, § 3º, II, a)

O objeto deste Termo de Referência é atualmente realizado por empresa terceirizada, por meio do Contrato TRE-PE nº 010/2019, cuja vigência finda em 25 de maio de 2021. A contratação do serviço especificado pelo presente Termo de Referência visa manter a execução contínua do serviço de suporte remoto de TIC do TRE-PE.

De forma geral, consiste no atendimento a uma média estimada de 22.800 chamados técnicos num período de 19 (dezanove) meses, oriundos de demandas dos cerca de 2.124 usuários de TIC, aproximadamente 1.600 microcomputadores (entre desktops e notebooks) e mais de 100 sistemas de informação disponibilizados na secretaria e nos cartórios eleitorais para suportar a realização das atividades administrativas e judiciais da Instituição.

#### 1.2 Objetivos da Contratação (Art. 18, § 3º, II, b)

O objetivo deste Termo de Referência é prover o TRE-PE de serviços técnicos necessários à manutenção do suporte técnico remoto prestado aos seus usuários internos, em primeiro nível, dos sistemas e demais serviços de TIC disponibilizados por este Regional da Justiça Eleitoral, de forma a substituir o Contrato TRE-PE nº. 010/2019.

O serviço a ser contratado é realizado por meio de atividades operacionais e rotineiras que se diferenciam daquelas atribuições de gestão e planejamento que são realizadas pelos servidores.

É oportuno destacar que a diferenciação entre as atividades realizadas por meio de contratação e aquelas exclusivas dos servidores do TRE-PE ocorre em função do objeto. Nesse sentido, são

exemplos de atividades realizadas por meio da contratação, o suporte remoto aos sistemas operacionais, clientes de email, aplicativos de escritório, tais como MS-Windows, MS-Office, LibreOffice, Outlook Express, Mozilla Thunderbird, Internet Explorer, Mozilla Firefox, dentre outros, bem como a investigação remota de problemas em equipamentos.

Importa citar que há no mercado empresas com experiência e conhecimento nesta prestação de serviços especializados. Além disso, o serviço consiste em tarefas que, embora essenciais, são rotineiras e de baixa complexidade, como o levantamento de informações de identificação junto aos usuários clientes, e análise preliminar dos incidentes reportados.

Frise-se, porém, que o suporte técnico aos sistemas de informação que são de uso específico da Justiça Eleitoral e que não estejam documentados em Base de Conhecimento continuarão sendo realizados, exclusivamente, por servidores do quadro do TRE-PE. Ou seja, chamados técnicos referentes aos sistemas que não existem no mercado, tais como SADP - Sistema de Acompanhamento de Documentos e Processos, SEI - Sistema Eletrônico de Informações, SGRH - Sistema de Gestão de Recursos Humanos, ELO - Eleitor Online, iPleno - Sistema de Gerenciamento de Sessões Plenárias, dentre outros mais de 100 sistemas utilizados neste Tribunal, como também o SIS - Subsistema de Segurança da Justiça Eleitoral, terão seus problemas e dúvidas, cujas soluções ainda não constam na Base de Conhecimento, esclarecidos e analisados exclusivamente por servidores da Instituição.

### 1.3 Benefícios da Contratação (Art. 18, § 3º, II, c)

A contratação, ora descrita neste Termo de Referência, trará como benefícios a rapidez e a eficiência no atendimento às demandas de TIC, possibilitando a manutenção do suporte de 1º nível como ponto único de contato com os usuários de serviços de TIC, em consonância com as orientações da versão mais recente da biblioteca ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*).

De forma sintética, o principal benefício da presente contratação é a manutenção de um serviço essencial para o bom funcionamento de todas as unidades de TIC do TRE-PE, por meio do atendimento às demandas dos usuários de TIC do Regional, além do acréscimo de qualidade, eficiência e otimização dos serviços prestados, por meio da definição de níveis de serviço exigidos contratualmente e do gerenciamento adequado da execução do contrato por uma equipe de fiscais do contrato formada por servidores do Tribunal.

Espera-se ainda, como benefícios, a manutenção e a busca de melhoria dos atuais níveis de satisfação dos usuários com os serviços ofertados pela STIC (Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação).

### 1.4 Alinhamento Estratégico (Art. 18, § 3º, II, d)

A Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação adotada está alinhada com os objetivos estratégicos constantes do Planejamento Estratégico da Instituição (PEI) e do Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação (PETIC), conforme segue:

DOCUMENTO	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS
Planejamento Estratégico Institucional do TRE/PE (Res. TRE/PE nº. 240/2015)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Assegurar a melhoria da governança e infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação</li></ul>
Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação – PETIC (Portaria TRE/PE nº. 203/2016)	<ul style="list-style-type: none"><li>• Prover infraestrutura de TIC apropriada às atividades judiciais e administrativas</li><li>• Primar pela satisfação do usuário de TIC</li></ul>
Plano de Contratações Institucional 2021	<ul style="list-style-type: none"><li>• Está prevista no PCI 2021 sob o sequencial 181</li></ul>

### 1.5 Referência aos Estudos Preliminares (Art. 18, § 3º, II, e)

Este Termo de Referência foi elaborado considerando os Estudos Preliminares SEAU (1393452) constantes do Processo Administrativo SEI TRE/PE nº. 0022049-16.2020.6.17.8000.

### 1.6 Relação entre a demanda prevista e a quantidade de bens e/ou serviços contratados (Art. 18, § 3º, II, f)

Para o cálculo da demanda prevista para a presente contratação, foi considerado o quantitativo

total de chamados técnicos registrados no atual Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços de TIC (vide item 1 do Anexo A – Quantitativo de chamados por mês e ano – deste Termo de Referência) nos anos de 2014 a 2020 (7 anos) - 99.745 chamados. Desse quantitativo, calculamos como média anual estimada o quantitativo de 14.250 chamados. Aplicamos um percentual de 1% sobre o valor anual estimado, considerando a possibilidade de oscilações na quantidade de chamados, já mencionada no tópico 1.2 deste documento, passando a ter como estimativa anual 14.400 chamados.

Assim, para o período estimado do contrato, partindo-se do princípio de que os serviços iniciarão sua execução a partir de junho/2021, chegou-se ao quantitativo estimado total de 22.800 chamados para o contrato pretendido, da seguinte forma:

- Média estimada anual: 14.400 chamados
- Média estimada mensal: 14.400 / 12(meses) = 1.200 chamados
- Média total estimada para o período: 1.200 x 19(meses) - 22.800 chamados

#### 1.7 Análise de Mercado (Art. 18, § 3º, II, g)

Dos Estudos Preliminares, verificou-se que os serviços pretendidos poderão ser fornecidos por diversas empresas do mercado de TIC, não se limitando a um fornecedor específico.

Para essa análise, foram realizadas consultas no Painel de Preços, disponível no endereço eletrônico [gov.br/paineldepocos](http://gov.br/paineldepocos), bem como foram revistas as contratações anteriormente utilizadas como base nos estudos preliminares do Contrato TRE-PE nº 010/2019.

O **Painel de Preços** retornou um total de 67 resultados utilizando os seguintes parâmetros:

- Código Material/Serviço: 26980 - CENTRAL DE SERVIÇOS DE TIC
- Ano da Compra: 2020
- Esfera: Federal

Os resultados são apresentados nos documentos Pesquisa de Preços parte 01 (1397106) e Pesquisa de Preços parte 02 (1397109). Para seguimento do trabalho, não foram considerados para esta análise alguns dos resultados, de acordo com os critérios abaixo relacionados:

1. Contratações diretas (Resultados 19, 20, 24, 55 e 58), por representarem valores inconsistentes e/ou excessivamente elevados;
2. Contratação recente (Resultado 32), onde não foi possível termos acesso à documentação necessária para a análise;
3. Contratação de serviço cujo objeto possui descrição mais ampla que a desejada na presente contratação (Resultados 10, 11, 41, 43, 45, 46, 48, 49, 50, 51, 57, 59, 61 e 62), o que repercute de modo a elevar o valor a ser calculado. Exemplos: Central de Serviços com atendimentos de 1º e 2º níveis, ou Central de Serviços com atendimento automatizado;
4. Contratação de serviço diverso do pretendido, com objeto diferente do desejado no presente estudo (Resultados 01, 02, 03, 04, 05, 06, 07, 08, 09, 14, 15, 16, 17, 18, 21, 22, 23, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 44, 47, 52, 53, 54, 56, 60, 64, 65 e 66)

Desta forma, restaram aceitas, num primeiro momento, os resultados 12, 13, 40, 42, 63 e 67, conforme a tabela abaixo:

RES.	ÓRGÃO	VALOR (R\$)	OBSERVAÇÃO
12	Ministérios das Relações Exteriores	12,94	Valor unitário do item conforme resultado do Painel de Preços - Pesquisa de Preços parte 01 (1397106)
13	Universidade Federal Fluminense	19,32	Valor unitário do item conforme resultado do Painel de Preços - Pesquisa de Preços parte 01 (1397106)
40	Tribunal Regional do Trabalho da 6ª Região	5,65	Valor unitário calculado a partir dos dados do Contrato TRT6 nº 010/2020, para contratação de empresa especializada em Serviço Técnico de TI para atendimento aos usuários, no formato Central de Serviços (1º Nível) e Suporte Técnico (2º Nível), celebrado em 02 de março de 2020, vigente por 30 (trinta) meses. (chamados de 1º nível)
42	Tribunal Regional do Trabalho da 11ª Região	22,50	Valor unitário calculado a partir dos dados da ARP nº 05/2020/TRT11, que tem por objetivo a contratação de empresa especializada em Suporte Técnico Remoto de 1º Nível (Service Desk) e Suporte Técnico Presencial de 2º Nível, celebrado em 26 de março de 2020 e vigente por 12 (doze) meses (chamados de 1º nível e 60% dos chamados de 2º nível)
63	Tribunal Regional Eleitoral do Amazonas	22,71	Valor unitário calculado a partir dos dados do Pregão eletrônico nº 018/2020 e contrato 14/2020, que tem por objeto a contratação de empresa especializada para a prestação de serviços continuados de suporte e atendimento técnico (Service Desk 1º e 2º Níveis), celebrado em 19 de novembro de 2020, vigente por 24 (vinte e quatro) meses. Considerando que o chamado técnico consome apenas 0,5 UST, com o valor atual de R\$ 45,42
67	Ministério da Economia – Banco do Nordeste	17,48	Valor unitário calculado a partir dos dados do Pregão Eletrônico nº 013/2020 e Contrato nº. 2020/264, que tem por objeto a contratação de empresa de tecnologia da informação (TI) para prestação de serviços na operação do Service Desk em 1º e 2º níveis, de forma remota e presencial, celebrado em 10/07/2020, vigente até 09/07/2022. Cálculo realizado a partir de valor mensal fixo e previsão mensal de atendimentos.

Além da análise acima, foram revistos os contratos referenciados durante os Estudos Preliminares do Contrato TRE-PE nº 010/2019. Desta forma, chegou-se na tabela abaixo, com outras contratações vigentes.

#### Contratos revisitados

ÓRGÃO	VALOR (R\$)	OBSERVAÇÃO
Tribunal Regional Eleitoral do Maranhão	14,76	O TRE-MA por meio do Pregão Eletrônico nº. 13/2019 e contrato nº. 31/2019, que tem por objeto a operação continuada de Central de Serviços de TIC para atendimento e suporte de 1º nível, celebrado em 26 de setembro de 2019, e vigente até 25 de setembro de 2021, conforme Termo Aditivo 01 ao Contrato 031/2019.
Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Norte	24,77	O TRE-RN por meio do Pregão Eletrônico nº. 37/2018 e contrato nº. 71/2018, que tem por objeto a contratação de empresa especializada para prestação de serviços de suporte a equipes de gestão de infraestrutura tecnológica do TRE-RN, celebrado em 14 de dezembro de 2018, vigente até 30 de junho de 2021.
Tribunal Superior Eleitoral	--	O TSE mediante dispensa de licitação e contrato nº. 11/2020, que tem por objeto a contratação de serviços especializados na área de tecnologia da informação para atividades de atendimento e suporte técnico a usuários de soluções de TI, celebrado em 28 de fevereiro de 2020, vigente por 180 dias.
Tribunal Superior do Trabalho	--	O TST por meio do Contrato PE nº. 075/2019, que tem por objetivo a prestação de serviços de operação de central de atendimento a usuários (Service Desk), celebrado em 25 de novembro de 2019, vigente até 24 de novembro de 2021, conforme Termo Aditivo 01 ao Contrato 075/2019.

As contratações revisitadas do TSE e TST não foram mantidas na presente análise, pois foram celebrados via Contratação Direta (TSE) ou foram realizados mediante Postos de Trabalhos (TST), o que não atende o desejado.

Para fins de estimativa do valor a ser orçado para a contratação dos serviços de suporte de 1º nível – N1, foram realizadas algumas avaliações prévias dos valores até então obtidos, considerando as informações constantes no manual de orientações sobre Pesquisa de Preços do Superior Tribunal de Justiça.

Em análise preliminar, o valor obtido a partir da contratação do TRT6 foi descartado, pois está muito abaixo dos patamares dos demais valores. Essa exclusão foi feita para evitar que a aparente discrepância pudesse causar alteração no cálculo da média.

Identificação de Preços Inexequíveis e Elevados				
Preços		Média dos demais preços	Percentual em relação aos demais	Avaliação
Órgão	Valor			
MRE	R\$ 12,94	R\$ 20,26	63,88%	INEXEQUÍVEL
UFF	R\$ 19,32	R\$ 19,19	100,66%	EXEQUÍVEL
TRT11	R\$ 22,50	R\$ 18,66	120,56%	EXEQUÍVEL
TRE-AM	R\$ 22,71	R\$ 18,63	121,91%	EXEQUÍVEL
ME-BNB	R\$ 17,48	R\$ 19,50	89,64%	EXEQUÍVEL
TRE-MA	R\$ 14,76	R\$ 19,95	73,97%	EXEQUÍVEL
TRE-RN	R\$ 24,77	R\$ 18,29	135,47%	PREÇO EXCESSIVO

Desta forma, tomando como referência os valores médios dos demais preços para cada órgão, a análise continuou e foram excluídos todos aqueles preços cujos resultados se apresentaram com valor inferior a 70% da média dos demais preços (Inexequíveis) ou superiores a 130% (Excessivamente elevados).

Entretanto, como os trabalhos de elaboração do presente documento foram retomados recentemente, de acordo com o colocado no Despacho 14438 (1489102), as datas de assinatura das contratações foram verificadas, de forma a não manter na presente análise contratações realizadas em prazo superior a 01 ano, conforme preconiza a IN 73/2020 SEGES/ME. Desta forma, os contratos assinados foram revisitados e chegou-se a informação abaixo.

Datas de Assinaturas dos Contratos		
Órgão	Data	Situação
MRE	28/10/2020	VÁLIDO
UFF	11/03/2020	VENCIDO
TRT11	26/03/2020	VENCIDO
TRE-AM	03/11/2020	VÁLIDO
ME-BNB	06/07/2020	VÁLIDO
TRE-MA	25/08/2020	VÁLIDO
TRE-RN	29/07/2020	VÁLIDO

Ademais, foi realizada consulta ao sítio do Tribunal Regional Federal da 5ª Região a fim de verificar como é implementada, naquele órgão federal sediado em Recife - PE, a Central de Serviços de TIC. A ideia é analisar como outro órgão do Poder Judiciário Federal implementou essa solução, bem como utilizar essa informação para consubstanciar a presente análise. Desta forma, chegamos à informação abaixo.

ÓRGÃO	VALOR (R\$)	OBSERVAÇÃO
Tribunal Regional Federal da 5ª Região	33,71	O TRF5 por meio do 5º Termo Aditivo ao Contrato nº 17/2016, tem por objeto a operação contínua de Central de Serviços de TIC para atendimento e suporte de 1º nível. Termo Aditivo foi celebrado em 12 de fevereiro de 2021, e mantém a contratação vigente até 15 de fevereiro de 2022.

Por fim, chegou-se à tabela atualizada apresentada abaixo, com as atualizações apresentadas.

Identificação de Preços ELEVADOS				
Preços		Média dos demais preços	Percentual em relação aos demais	Avaliação
Órgão	Valor			
MRE	R\$ 12,94	R\$ 22,69	57,04%	VÁLIDO
TRE-AM	R\$ 22,71	R\$ 20,73	109,54%	VÁLIDO
ME-BNB	R\$ 17,48	R\$ 21,78	80,26%	VÁLIDO
TRE-MA	R\$ 14,76	R\$ 22,32	66,12%	VÁLIDO
TRE-RN	R\$ 24,77	R\$ 20,32	121,90%	VÁLIDO
TRF5	R\$ 33,71	R\$ 18,53	181,90%	PREÇO EXCESSIVO

Conforme preconiza o Manual de Pesquisa de Preços do STJ, o cálculo foi feito em duas etapas. Primeiro foram removidos os preços excessivamente elevados, recalculando-se as médias e percentuais. Em seguida, conforme apresentado na tabela abaixo, foram identificados e removidos os preços inexequíveis.

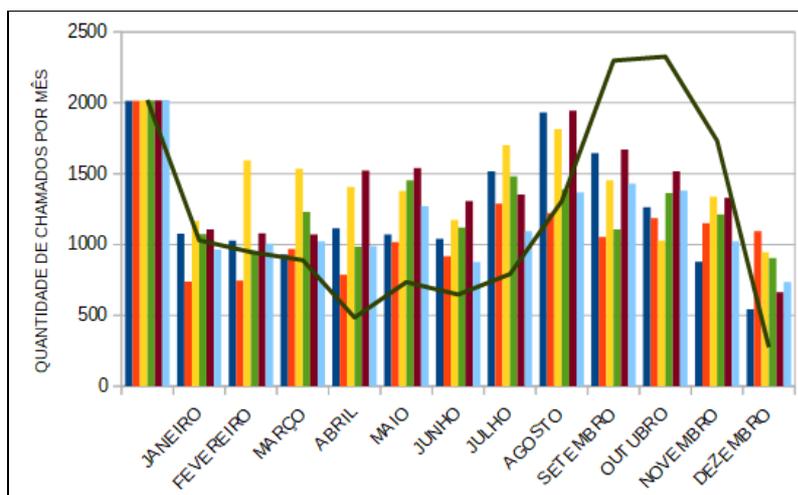
Identificação de Preços EXEQUÍVEIS				
Preços		Média dos demais preços	Percentual em relação aos demais	Avaliação
Órgão	Valor			
MRE	R\$ 12,94	R\$ 19,93	64,93%	INEXEQUÍVEL
TRE-AM	R\$ 22,71	R\$ 17,49	129,86%	EXEQUÍVEL
ME-BNB	R\$ 17,48	R\$ 18,80	93,00%	EXEQUÍVEL
TRE-MA	R\$ 14,76	R\$ 19,48	75,79%	EXEQUÍVEL
TRE-RN	R\$ 24,77	R\$ 16,97	145,94%	EXEQUÍVEL

Após essa etapa, foram calculados os valores para a média e para a mediana dos valores, conforme apresentado na tabela abaixo. Como preconiza o referido manual do STJ, adotou-se o valor de R\$ 19,93 da **MÉDIA**, uma vez que o coeficiente de variação apresentou quantidade inferior a 25%.

Escolha de Preços entre Média e Mediana						
Preços		Desvio Padrão	Coeficiente de Variação	Média	Mediana	Método a ser utilizado
Órgão	Valor					
TRE-AM	R\$ 22,71	R\$ 4,61	23,15%	R\$ 19,93	R\$ 20,10	MÉDIA
ME-BNB	R\$ 17,48					
TRE-MA	R\$ 14,76					
TRE-RN	R\$ 24,77					

Tomando como base a média total estimada do quantitativo dos chamados técnicos (22.800), ao valor unitário estimado de R\$ 19,93, estima-se que o custo total estimado para a contratação será de R\$ 454.404,00 (quatrocentos e cinquenta e quatro mil quatrocentos e quatro reais).

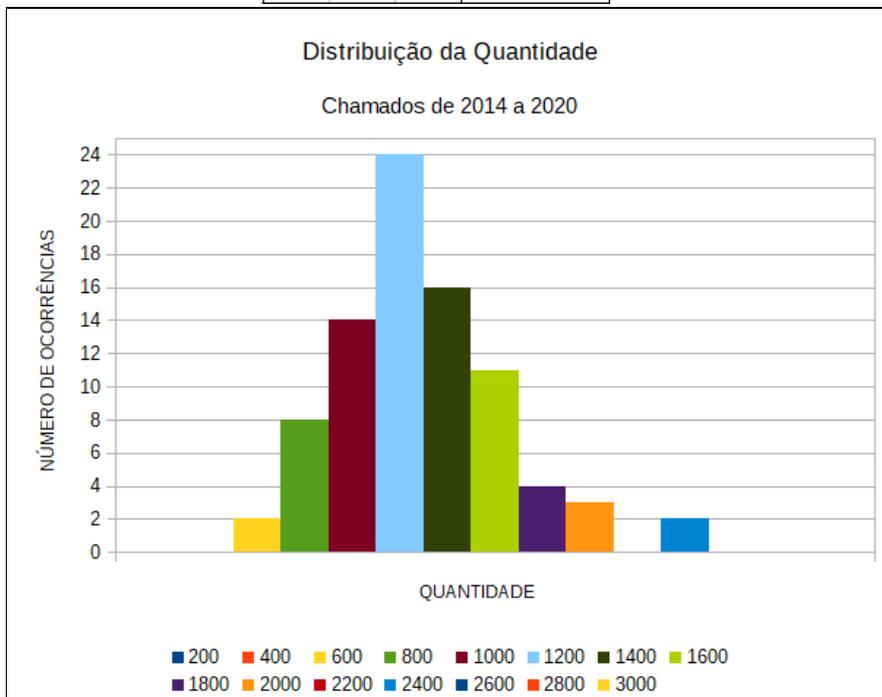
Ademais, analisando a base histórica em relação ao quantitativo de chamados registrados entre os anos de 2014 a 2020, temos que a distribuição apresenta um comportamento com alta variação, particularmente em virtude dos trabalhos do período eleitoral.



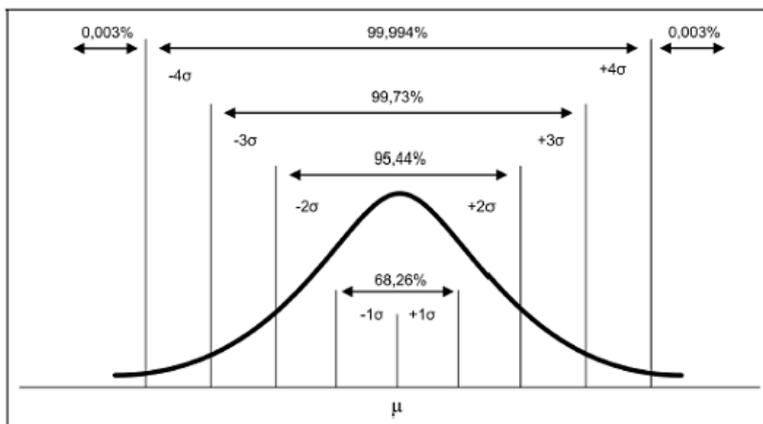
A fim de contribuir com o trabalho de dimensionamento da equipe a ser alocada pela contratada para a Central de Serviços, e para que a variação identificada não prejudique a atividade econômica ou inviabilize o processo de seleção de fornecedor, estamos propondo um valor para franquia na quantidade de chamados. Esse valor será utilizado como patamar mínimo para efeito de cálculo dos valores a serem desembolsados para pagamento dos serviços, sem desconsiderar a análise quanto à qualidade dos níveis de serviços exigidos.

Para estabelecimento desse valor, foi feita a tabulação das quantidades de chamados registrados entre 2014 e 2020, a fim de minimizar os efeitos eventuais, mas manter as características sazonais do serviço. Dessa forma, foram contabilizados as quantidades mensais de chamados, colocando-os agrupados em grupos de 200, chegando à tabela e ao gráfico abaixo.

QTDE. CHAMADOS		OCORRÊNCIA	
0	a	200	0
200	a	400	0
400	a	600	2
600	a	800	8
800	a	1000	14
1000	a	1200	24
1200	a	1400	16
1400	a	1600	11
1600	a	1800	4
1800	a	2000	3
2000	a	2200	0
2200	a	2400	2
2400	a	2600	0
2600	a	2800	0
2800	a	3000	0



Como a forma do gráfico da distribuição tem o formato similar a de um "sino", podemos caracterizá-la como uma distribuição normal (fonte: <http://www.portaaction.com.br/probabilidades/62-distribuicao-normal>), como mostrado na figura abaixo.



Usando essa informação, e os conceitos de média ( $\mu$ ) e desvio padrão ( $\sigma$ ) para modelar essa distribuição, chegou-se aos valores abaixo indicados, onde concluímos que 95,44% dos quantitativos mensais de chamados estão com valor entre 490 e 1899 chamados. Desta forma, adotando a quantidade de **500 chamados como franquia**, não será alterada a métrica adotada de Quantidade de Chamados, apenas será incluído um patamar

mínimo, a fim de salvaguardar a execução do serviço de forma contínua e minimizar o risco de interrupção em eventuais meses onde a variabilidade na demanda se altere de forma substancial. Ademais, por essa análise, a alteração proposta afetaria o cálculo em valor inferior a 5% dos meses, em média.

DISTRIBUIÇÃO NORMAL	
Média ( $\mu$ ):	1195
Desvio ( $\sigma$ ):	352

k	$\mu + k\sigma$	Média ( $\mu$ )	$\mu - k\sigma$
1	843	1195	1547
2	490	1195	1899
1,97	501	1195	1889

### 1.8 Natureza do Objeto (Art. 18, § 3º, II, h)

Considerando que os processos judiciais e administrativos existentes neste Tribunal são fortemente apoiados pelos sistemas de informação que demandam a existência de um serviço de suporte técnico remoto para o atendimento às demandas em tempo hábil, identificamos que se trata de um serviço de **natureza contínua**, ou seja, pode ser estendido por mais de um exercício financeiro, pois é necessário à manutenção do desempenho de atividades essenciais do TRE-PE.

Trata-se, ainda, da execução de **serviços comuns**, cujos padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos no edital, por meio de especificações usuais no mercado de TIC, nos termos do §1º do art. 1º da Lei nº. 10.520/02, c/c o §2º do art. 3º do Decreto nº. 3.555/00 c/c §1º do art. 2º do Decreto nº. 5.450/05 c/c §3º do art. 3º da Lei nº. 8.248/91.

Catálogo de Serviços (SIASG/CATSER)	
Código do Item	Descrição
26980	CENTRAL DE SERVIÇOS DE TIC

### 1.9 Parcelamento ou não dos itens (Art. 18, § 3º, II, i)

Como o objeto da presente contratação é apresentado, por sua natureza, como um único serviço, não há como ser parcelado.

### 1.10 Seleção do Fornecedor (Art. 18, § 3º, II, j)

O objeto desta contratação tem padrão de qualidade e desempenho definidos objetivamente, além de se tratar de objeto plenamente disponível no mercado de TIC. Desse modo, consoante previsão do §1º do art. 1º da Lei nº. 10.520/02, c/c o §2º do art. 3º do Decreto nº. 3.555/00 c/c §1º do art. 2º do Decreto nº. 5.450/05 c/c §3º do art. 3º da Lei nº. 8.248/91, o processo licitatório deverá ser realizado na **modalidade pregão**, na **forma eletrônica** e do tipo **menor preço global**. Ressalte-se que a opção pelo menor preço global deve-se à indivisibilidade do objeto contratado.

Pelo exposto no tópico anterior, não há possibilidade da adjudicação ser realizada para mais de um fornecedor, pois o objeto da referida contratação é apenas o serviço de suporte remoto.

## DA QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

Como condição de qualificação técnica, a licitante, pessoa jurídica, deverá apresentar Atestado(s) de Capacidade Técnica, fornecido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, que comprovem a execução de serviços nas características, quantidades e prazos mínimos abaixo relacionados:

- Comprovação da prestação de serviço como Central de Serviços de Suporte, nas dependências da Contratante, composto no mínimo por 50% do número de usuários internos dos serviços de TIC, e que, dentre os serviços de suporte, prestados neste escopo, esteja incluída a prestação de serviços de atendimento a usuários, suporte remoto, por meio de Central de Serviços (Service Desk).

Não será admitida a soma de atestados para o atingimento do quantitativo mínimo de usuários internos. A vedação de somatório para o atestado se justifica face às peculiaridades envolvidas na prestação dos serviços de TI pretendidos. A comprovação do atendimento a clientes distintos, que somados contenham 50% do número de usuários internos dos serviços de TIC do TRE-PE, não significa que a empresa licitante tenha a capacidade necessária para o atendimento e manutenção de um ambiente similar ao Tribunal em um único contrato.

- Todos os atestados apresentados na documentação de habilitação deverão conter, obrigatoriamente, a especificação dos serviços executados, o nome e o cargo do declarante e estar acompanhados de cópias dos respectivos contratos e aditivos e/ou outros documentos comprobatórios do conteúdo declarado.

A critério da Administração, poderá ser necessário diligenciar a pessoa jurídica indicada no Atestado de Capacidade Técnica, visando obter informações sobre o serviço prestado.

### 1.11 Vigência

O período de vigência do Contrato de Prestação de Serviço deverá ser **a partir de sua assinatura até o dia 31 de dezembro de 2022**, podendo, a critério da Administração, ser prorrogado até o limite de 60 (sessenta) meses.

À luz do art. 28, § 3º da Resolução TSE nº 23.234/2010, justificamos a indicação da vigência do contrato superior a 12 (doze) meses considerando o elevado risco da substituição de empresa prestadora de serviço contínuo e essencial à STIC às vésperas do período eleitoral de 2022, prevendo que ela deva ocorrer entre junho/2021 a dezembro/2022, no intuito de encerrar o contrato em conjunto com o encerramento do exercício financeiro.

#### **1.12 Impacto Ambiental (Art. 18, § 3º, II, k)**

Nenhuma adequação específica precisará ser realizada para a execução da contratação pretendida, pois trata-se de serviço, já prestado por meio do Contrato TRE-PE nº. 010/2019 e será substituído pela contratação ora planejada.

As medições dos indicadores de chamados podem ser feitas por ferramentas próprias do TRE-PE, já usadas atualmente para a medição dos indicadores exigidos no contrato corrente, sem a necessidade de ajustes.

Com vistas a diminuir a quantidade de papel utilizado, solicitaremos, quando possível, que sejam disponibilizadas em formato eletrônico as documentações geradas pela CONTRATADA e pelo CONTRATANTE, quando da execução do contrato.

#### **1.13 Conformidade (Art. 18, § 3º, II, l)**

A contratação ora especificada guarda conformidade com a Portaria nº 1110/2018 TRE-PE/PRES/DG/STIC, que institui a Central de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação do Tribunal Regional Eleitoral de Pernambuco, bem como deverá obedecer às Resoluções CNJ n.º 182/2013, CNJ nº 370/2021, TRE-PE n.º 249/2016, a Lei 8.666/1993, a Lei 13.709/2018 e a IN n.º 05/2017 do MP.

O art. 5º do Decreto nº. 7.174/2010, que dispõe sobre os critérios de preferência na contratação de bens e serviços de informática e automação, não se aplica à presente contratação, visto que não envolve o fornecimento/desenvolvimento de nenhum software, nem aquisição de equipamentos.

#### **1.14 Obrigações Contratuais (Art. 18, § 3º, II, m)**

##### **OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

###### **Das disposições gerais:**

- a. Dar plena e fiel execução ao contrato, respeitadas todas as cláusulas e condições estabelecidas neste termo;
- b. Fornecer o objeto adjudicado para o qual se sagrar vencedora, em estrita conformidade com as especificações e condições exigidas no Edital da licitação pertinente, bem como naquelas resultantes de sua proposta, devendo já estar inclusos nos valores propostos todos os custos, impostos, taxas e demais encargos pertinentes à formação do preço do chamado técnico;
- c. Executar os serviços objeto deste Termo de Referência com observância às normas previstas no Edital e no Contrato, conforme legislação vigente;
- d. Acatar as observações e decisões da gestão contratual;
- e. Zelar pela boa e completa execução dos serviços contratados e facilitar, por todos os meios, a ampla ação fiscalizadora do Contratante, atendendo prontamente às exigências que lhe forem solicitadas, inclusive referentes à apresentação de documentos comprobatórios da execução do contrato e os relacionados ao cumprimento de obrigações trabalhistas, previdenciárias, fundiárias e fiscais, quando for o caso;
- f. Planejar, desenvolver, implantar, executar e manter os serviços objeto do contrato de acordo com os níveis de serviço estabelecidos nas especificações técnicas;
- g. Reportar formal e imediatamente ao Gestor do Contrato quaisquer problemas, anormalidades, erros e irregularidades que possam comprometer a execução dos serviços, o alcance dos níveis de serviço ou o bom andamento das atividades do TRE-PE;
- h. Responder integralmente por quaisquer perdas ou danos causados ao TRE-PE ou a terceiros em razão de ação ou omissão, dolosa ou culposa, sua ou dos seus profissionais, em razão da execução dos serviços contratados, independentemente de outras cominações contratuais ou legais a que estiver sujeito;
- i. Não divulgar nem fornecer dados ou informações obtidos em razão deste contrato, e não utilizar o nome do Contratante para fins comerciais ou em campanhas e material de publicidade, salvo com autorização prévia;
- j. Manter sempre atualizados os seus dados cadastrais, alteração da constituição social ou do estatuto, conforme o caso, principalmente em caso de modificação de endereço, sob pena de infração contratual;
- k. Seguir as instruções e observações efetuadas pelo Gestor do Contrato, bem como corrigir, às suas expensas, no todo ou em parte, serviços efetuados em que se verificarem vícios ou incorreções;

- l. Ceder ao TRE-PE, mediante expressa declaração firmada pelos responsáveis técnicos designados pela Contratada, conforme previsto no artigo 111 da Lei nº 8.666/93, c/c o artigo 4º da Lei nº 9.609/98, o direito patrimonial, a propriedade intelectual de toda e qualquer documentação e produto gerados;
- m. Responsabilizar-se pelo pagamento de eventuais multas e penalidades aplicadas por quaisquer autoridades federais, estaduais e/ou municipais, em consequências de fatos a si imputáveis, relacionados aos serviços contratados;
- n. Encaminhar ao Gestor do Contrato todas as notas fiscais para pagamento dos serviços prestados;
- o. Responder, por escrito, no prazo máximo de 01 (um) dia útil, a quaisquer esclarecimentos de ordem técnica, pertinentes à execução dos serviços, que venham porventura a ser solicitados pelo Tribunal;
- p. Detalhar e repassar, conforme orientação e interesse do TRE-PE, todo o conhecimento técnico utilizado na execução dos serviços, por meio de relatórios de atividades e procedimentos, dentre outras formas, para o devido registro das atividades operacionais na Base de Conhecimento;
- q. Garantir a execução dos serviços sem interrupção, mantendo equipe dimensionada adequadamente à execução dos níveis de serviço exigidos, substituindo ou contratando profissionais sem que isso implique acréscimos dos preços contratados;
- r. Elaborar e apresentar, mensalmente, Relatório Gerencial dos Serviços (RGS) executados, contendo detalhamento dos níveis de serviços executados em confronto aos níveis de serviços exigidos, eventuais justificativas no caso de desempenho inferior ao padrão esperado e demais informações necessárias ao acompanhamento e avaliação da execução dos serviços. Um modelo de RGS encontra-se no item 1 do Anexo E deste Termo de Referência. Ressalta-se que o recebimento e pagamento está condicionado à apresentação do Relatório;
- s. Adequar e manter os níveis de serviço em sintonia com as alterações na plataforma tecnológica definida e utilizada, o que será objeto de comunicação prévia pelo TRE-PE;
- t. Utilizar padrões de atendimento definidos em conjunto com o TRE-PE (nomenclaturas, metodologias, fraseologias, entre outros);
- u. Responsabilizar-se, mediante a assinatura do respectivo Termo (vide item 6 do Anexo F deste Termo de Referência), pelos materiais, produtos, ferramentas, instrumentos e equipamentos disponibilizados para a execução dos serviços, não cabendo ao TRE-PE qualquer responsabilidade por perdas decorrentes de roubo, furto ou outros fatos que possam vir a ocorrer.

#### **Dos Recursos Humanos Empregados:**

- a. Recrutar e selecionar os profissionais necessários à realização dos serviços, mantendo a qualificação técnica mínima exigida (vide Anexo C deste Termo de Referência);
- b. Fornecer ao TRE-PE, antes da data de início da realização dos serviços e mensalmente, junto ao Relatório Gerencial dos Serviços (RGS), **relação nominal dos técnicos** que atuarão no cumprimento do objeto contratado, informando a que categoria profissional listada na Convenção Coletiva de Trabalho SINDPD/PE pertencem, atualizando-a sempre que necessário;
- c. Fornecer ao TRE/PE, antes da data de início da realização dos serviços, declaração, conforme modelo presente no Anexo H deste Termo de Referência;
- d. Restando identificada, a qualquer momento da execução do contrato, a dedicação exclusiva de mão de obra, no órgão contratante, pelos empregados vinculados à empresa contratada, far-se-á necessária aplicação do disposto na Resolução CNJ nº 169/2013 e suas alterações, contidas nas Resoluções CNJ n.º 183/2013 e n.º 248/2018;

d.1 - A Contratada deverá apresentar, junto com a relação nominal dos técnicos, a Planilha Orçamentária (PO) constante do ANEXO I, preenchida conforme sua Memória de Cálculo (ANEXO J);

d.1.1 - Deverão ser apresentadas tantas planilhas quantas forem as categorias profissionais empregadas na prestação do serviço contratado;

d.2 - A Contratada poderá ser instada a corrigir eventuais erros nas fórmulas utilizadas na PO, caso sejam percebidas inconsistências em sua elaboração;

d.3 - Os valores constantes na tabela "Provisionamento para Conta Vinculada", que figura ao final da PO, serão provisionados em conta-depósito vinculada ao contrato sempre que caracterizada a dedicação exclusiva da mão de obra e poderão ser levantados observando-se o disposto na Resolução nº 169/2013, do CNJ, com as alterações trazidas pela Resolução n.º 248/2018 do mesmo Órgão, e na Instrução Normativa nº 05/2014/TSE";

d.4 - Caberá à Contratada, além de apresentar mensalmente a planilha preenchida, junto com a informação do quantitativo de profissionais alocados, por categoria, para realizar os serviços pactuados, reajustar os valores planilhados sempre que houver registro de instrumento coletivo de trabalho na entidade sindical relacionada, já que a atualização salarial tem reflexos nos valores a serem retidos provisionados em conta-depósito vinculada por este Tribunal;

d.5 - Caberá à Contratada, caso deseje afastar as provisões em conta-depósito vinculada, comprovar que o(s) empregado(s) alocado(s) para a prestação dos serviços atua(m), simultaneamente, em outros órgãos/empresas, de modo a descaracterizar a exclusividade.

- e. Manter seus profissionais nas dependências do TRE-PE adequadamente trajados e identificados com uso permanente de crachá, com foto e nome visível;
- f. Manter atualizada a documentação comprobatória da qualificação dos profissionais alocados na execução dos serviços e disponibilizar essa documentação ao Tribunal, sempre que solicitada;
- g. Assumir exclusiva e total responsabilidade pelo vínculo empregatício do pessoal a ser utilizado na execução do serviço, bem como pelos encargos trabalhistas, previdenciários, sociais, fundiários e fiscais, na forma da legislação respectiva;
- g.1 - Na hipótese do inadimplemento das obrigações trabalhistas, previdenciárias e fundiárias a Contratada será notificada para regularizar a situação, sob pena de rescisão do Contrato e execução da garantia contratual, para ressarcimento da Administração e dos valores das multas e indenizações a ela devidos (Arts. 78, inciso I, 80, inciso III e 87, da Lei nº 8.666/1993), além das penalidades previstas no Edital, neste Termo de Referência e no Contrato;
- g.2 - A qualquer momento, e desde que o gestor contratual identifique estar configurada alocação de mão de obra exclusiva na execução do contrato em tela, se ficar comprovado o não recolhimento de FGTS e contribuições sociais e previdenciárias em favor dos empregados, bem como o não pagamento de salário, vale-transporte, auxílio alimentação, ou quaisquer outros direitos e benefícios previstos em lei ou instrumento coletivo, restará caracterizado descumprimento contratual, que dará ensejo à aplicação das penalidades previstas no art. 77 e seguintes, da Lei nº 8.666/1993 e artigo 7º, da Lei nº 10.520/2002.
- h. Realizar o pagamento dos salários e benefícios mensais e diários dos empregados nas datas regulamentares;
- i. Controlar a jornada de trabalho dos profissionais que estiverem prestando serviço no TRE-PE, garantindo que sejam observados os limites previstos na Convenção Coletiva da Categoria;
- j. Responsabilizar-se pela remuneração do serviço extraordinário eventualmente prestado, sem repassar o custo para o Tribunal;
- k. Caso esteja caracterizada a exclusividade da mão de obra, fornecer à fiscalização administrativa do contrato, junto com a nota fiscal para faturamento mensal, os comprovantes de quitação das verbas de natureza trabalhista, previdenciária, social, fundiária e fiscal;
- l. No momento da assinatura do contrato, autorizar a Administração Contratante a fazer o desconto na fatura e o pagamento direto dos salários e demais verbas trabalhistas aos trabalhadores, quando houver falha no cumprimento dessas obrigações por sua parte, até o momento da regularização, sem prejuízo das sanções cabíveis, conforme inciso IV do art.19-A da IN nº 02/2008 – MPOG. Esta atividade será acompanhada pela Fiscalização Administrativa;
- m. Assumir a responsabilidade por todos os encargos de possível demanda trabalhista, civil ou penal, relacionada à execução deste contrato, originariamente ou vinculada por prevenção, conexão ou continência;
- n. Manter o TRE-PE formalmente avisado sobre demissões de profissionais que lhe estejam prestando serviços, para fins de cancelamento da autorização de entrada e acessos a recursos de TIC, bem como encaminhar os Termos de Rescisão à gestão contratual, com os respectivos comprovantes de pagamento;
- o. Indicar Preposto para gerenciar os profissionais envolvidos na execução dos serviços, de acordo com o previsto no art. 68 da Lei nº 8.666/93, apresentando o Termo de Nomeação do Preposto (vide item 1 do Anexo F deste Termo de Referência);
- p. Cuidar para que o Preposto indicado mantenha permanente contato com o Gestor do Contrato, adote as providências requeridas, comande, coordene e controle a execução dos serviços contratados, em relação aos profissionais da contratada. Ademais, o Preposto deve apresentar o Termo de Conhecimento das Obrigações do Preposto (vide item 2 do Anexo F deste Termo de Referência) devidamente assinado;
- q. Cumprir e garantir que os profissionais da contratada estejam cientes, aderentes e obedeçam rigorosamente ao código de Ética do TRE-PE, bem como às normas e aos

procedimentos estabelecidos na Política de Segurança da Informação do TRE-PE. Deve ser entregue o Termo de Ciência (vide item 4 do Anexo F deste Termo de Referência) de cada um dos profissionais da contratada, devidamente assinado, em até 2 (dois) dias úteis antes de iniciar suas atividades junto ao TRE-PE;

- r. Manter sigilo, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, sobre todo e qualquer assunto de que tomar conhecimento em razão da execução do objeto do Contrato, respeitando todos os critérios de sigilo, segurança e inviolabilidade, aplicáveis aos dados, informações, regras de negócios, documentos, entre outros. Deve ser entregue o Termo de Confidencialidade da Informação (vide item 5 do Anexo F deste Termo de Referência) de cada um dos profissionais da contratada, devidamente assinado, em até 2 (dois) dias úteis antes de iniciar suas atividades junto ao TRE-PE;
- s. Promover o afastamento, no prazo máximo de 01 (um) dia útil após o recebimento da notificação por e-mail, de qualquer dos seus recursos humanos que não correspondam aos critérios de confiança ou que perturbe a ação da equipe de fiscalização do TRE-PE;
  - s.1 - O pedido de afastamento será motivado e justificado pelo Tribunal.
- t. Não contratar empregados que sejam cônjuges, companheiros ou parentes em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, inclusive, de ocupantes de cargos de direção e de assessoramento, de membros, juízes ou promotores vinculados ao TRE-PE.

## OBRIGAÇÕES DO TRE-PE

- a. Prestar as informações e os esclarecimentos pertinentes ao serviço contratado que venham a ser solicitados pela Contratada, por meio do Preposto;
- b. Disponibilizar as instalações, o mobiliário e as estações de trabalho necessários à execução do serviço nas dependências do TRE-PE;
- c. Disponibilizar ferramenta de Gerenciamento da Central de Serviços de TIC para registro, acompanhamento e controle das solicitações, sendo vedado à Contratada utilizar ferramenta própria;
- d. Disponibilizar ferramenta para apoio à gestão do conhecimento (Base de Conhecimento), sendo vedado à Contratada utilizar ferramenta própria;
- e. Analisar mensalmente o Relatório Gerencial dos Serviços (RGS) executados pela Contratada, observando os indicadores e os níveis de serviço alcançados;
- f. Comunicar oficialmente à Contratada quaisquer falhas verificadas na fiscalização do cumprimento do serviço prestado;
- g. Efetuar o pagamento mensal devido pela execução do serviço dentro do prazo estipulado, considerando a franquia proposta, desde que cumpridas todas as formalidades e exigências contratuais;
- h. Proporcionar os recursos técnicos e logísticos necessários, definidos neste Termo de Referência, para que a Contratada possa executar o serviço conforme as especificações acordadas;
- i. Exercer permanente fiscalização na execução do serviço, registrando ocorrências relacionadas com a execução do objeto contratado, determinando as medidas necessárias à regularização dos problemas observados;
- j. Proporcionar as facilidades indispensáveis ao bom cumprimento das obrigações contratuais, inclusive permitir acesso aos profissionais ou representantes da Contratada às dependências, aos equipamentos e aos sistemas de informação do TRE-PE relacionados à execução do serviço;
- k. As permissões de acesso aos sistemas e equipamentos serão fornecidas mediante solicitação ao gestor do contrato, obedecendo ao disposto nas respectivas normas de segurança;
- l. Quando houver atualização de normas e orientações de segurança, o Gestor do contrato deverá adequar os itens pertinentes do Anexo F deste Termo de Referência para que reflitam as atualizações, mediante ciência formal dos prestadores de serviços da Contratada.

### 1.15 Proposta de Preços

A solução a ser contratada envolve um único item de custo: a contratação do serviço técnico de suporte remoto para pagamento **de acordo com a quantidade de chamados técnicos atendidos**.

Haverá uma variação no valor mensal, conforme demonstrado nos Estudos Preliminares, visto que há uma sazonalidade natural no quantitativo de solicitações dos usuários, principalmente no período eleitoral (julho a outubro dos anos pares) ou ainda em períodos de Recadastramento Eleitoral com Coleta de Dados Biométricos, **sazonalidade esta que deve ser levada em consideração pelos eventuais licitantes na elaboração de suas propostas**.

Levando esta oscilação em consideração, como apresentado no Item 1 - Quantitativo de Chamados por mês e ano (Anexo A), e a fim de permitir que a atividade econômica a ser desenvolvida permita algum ganho em escala, será estabelecido um valor mínimo para o quantitativo acima colocado, já denominado como **franquia de chamados**. Para essa solução fica estabelecido o valor de **500 (quinhentos) chamados** como franquia, a ser utilizado como referência, para os meses onde a quantidade de chamados atendidos for inferior a esse valor, sem prejuízo da análise da qualidade do serviço ofertado, a qual levará em consideração a quantidade de chamados técnicos efetivamente atendidos.

Considerando os quantitativos de chamados técnicos registrados no atual Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços de TIC, a presente contratação, por estimativa, terá como **demandada prevista** o atendimento de uma média de 22.800 chamados técnicos no período de vigência contratual sugerido.

Tomando como base a média dos valores dos chamados técnicos utilizados na pesquisa de preços, temos um valor médio unitário para o chamado estimado em **R\$ 19,93**.

#### 1.16 Valor e Recursos Orçamentários

O valor estimado no PCI 2021 para a presente contratação é de R\$ 184.236,00.

O valor total estimado nestes estudos para a contratação foi de R\$ 454.404,00, sendo R\$ 167.412,00 para 2021 e R\$ 286.992,00 para 2022, conforme demonstrado na tabela abaixo:

<b>DESCRIÇÃO (Estimativas baseada em valores anuais)</b>	<b>VALOR</b>
Qtd estimada de chamados no ano de 2021 (junho a dezembro)	8.400
Orçamento estimado do contrato no ano de 2021 (junho a dezembro)	R\$ 167.412,00
Qtd estimada de chamados no ano de 2022	14.400
Orçamento estimado do contrato no ano de 2022	R\$ 286.992,00
<b>Valor estimado total do contrato</b>	<b>R\$ 454.404,00</b>

#### 1.17 Reajuste

O valor do contrato poderá ser reajustado, mediante solicitação da Contratada, desde que respeitada a periodicidade mínima de 1 (um) ano, contada da data da assinatura do contrato, tomando-se por base a variação do IPCA (Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo, medido pelo IBGE) ou outro que venha a substituí-lo, ou seja, determinado pelo Governo Federal, bem como observada a legislação pertinente.

Os reajustes são formalizados por meio de apostilamento, exceto quando coincidirem com a prorrogação contratual, hipótese em que devem ser formalizados por aditamento. Os reajustes a que a Contratada fizer jus e não forem solicitados durante a vigência do contrato precluem com a assinatura de prorrogação contratual ou com o encerramento do contrato.

O reajuste será realizado após os primeiros doze meses de vigência do contrato, através de requerimento da contratada, com base no Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo - IPCA, devendo a Contratada aguardar mais doze meses para solicitar novo reajuste. O reajuste poderá ser concedido na data da solicitação da empresa, respeitado o período de doze meses iniciais.

A solicitação do reajuste deverá ser acompanhada de demonstração da alteração dos custos do contrato, devidamente justificada. Para conferir a variação de custos alegada pela Contratada, o TRE-PE poderá realizar as devidas diligências.

## 2 ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA (Art. 18, § 3º, III)

### 2.1 Modelo de Execução e Gestão Contratual (Art. 18, § 3º, III, a)

#### 2.1.1 Papéis (Art. 18, § 3º, III, a, 1)

A execução dos serviços contratados pressupõe a existência dos seguintes papéis e responsabilidades:

- a. **Patrocinador:** é o(a) Secretário(a) de Tecnologia da Informação e Comunicação, responsável por representar os interesses do TRE-PE no contexto da presente contratação, pela aprovação da necessidade, dos objetivos e, por fim, pela negociação das ações necessárias para a melhoria da Governança de TIC;
- b. **Gestor do Contrato do TRE-PE:** é o(a) servidor(a) formalmente designado(a) pelo TRE-PE, responsável pelo acompanhamento da execução contratual e, ainda, pela verificação dos resultados pretendidos e pelo recebimento definitivo do serviço. Responderá pela gestão contratual:
- Titular:
    - **VALÉRIA FARIAS DE MIRANDA (mat. JE94382D)**
      - E-mail: [valeria.miranda@tre-pe.jus.br](mailto:valeria.miranda@tre-pe.jus.br)
      - Telefone: (81) 3194.9636
      - CPF: 933.017.824-34
      - Cargo: Coordenadora de Suporte
  - Substituto:
    - Nas ausências eventuais, propõe-se que o Fiscal Técnico titular assumo o papel de Gestor do Contrato, ficando o trabalho de fiscalização sob a responsabilidade de um dos substitutos indicados
- c. **Fiscalização Demandante e Técnica do TRE-PE:** são os servidores da Coordenadoria de Serviços da STIC responsáveis pelas atividades de fiscalização contratual. O papel será desenvolvido pelos servidores da Seção de Atendimento ao Usuário (SEAU), abaixo indicados. Para esta contratação, propõe-se que os papéis de fiscalização nas duas áreas sejam absorvidos pela mesma equipe, que é responsável por gerenciar os trabalhos da Central de Serviços da STIC
- Titular:
    - **FLÁVIO ROBERTO GOMES DA COSTA (mat. 309.16.263)**
      - E-mail: [flavio.costa@tre-pe.jus.br](mailto:flavio.costa@tre-pe.jus.br)
      - CPF: 908.673.274-72
      - Telefone: (81) 3194.9932
      - Cargo/Função: Técnico Judiciário - Área Administrativa/Chefe de Seção
  - Substitutos:
    - **MARCELO RIBEIRO (mat. JE4575)**
      - E-mail: [marcelo.ribeiro@tre-pe.jus.br](mailto:marcelo.ribeiro@tre-pe.jus.br)
      - CPF: 482.055.324-00
      - Telefone: (81) 3194.9933
      - Cargo/Função: Analista Judiciário - Área Administrativa/Assistente I
    - **ALDEMIR ALVES DOS SANTOS (mat. 309.16.363)**
      - E-mail: [aldemir.santos@tre-pe.jus.br](mailto:aldemir.santos@tre-pe.jus.br)
      - CPF: 427.971.794-04
      - Telefone: (81) 3194.9642
      - Cargo/Função: Técnico Judiciário
    - **BETTINA SOUTO MAIOR FONTES PINTO (mat. 309.16.47)**
      - E-mail: [bettina.fontes@tre-pe.jus.br](mailto:bettina.fontes@tre-pe.jus.br)
      - CPF: 453.325.094-72
      - Telefone: (81) 3194.9641
      - Cargo/Função: Técnico Judiciário
    - **EDUARDO RÉGIS DE ARAÚJO LIMA (mat. 309.16.940)**
      - E-mail: [eduardo.regis@tre-pe.jus.br](mailto:eduardo.regis@tre-pe.jus.br)
      - CPF: 145.489.094-00
      - Telefone: (81) 3194.9640
      - Cargo/Função: Analista Judiciário - Área Administrativa
- d. **Fiscalização Administrativa do TRE-PE:** é o servidor responsável pelas atividades de fiscalização na seara administrativa, indicado pela Secretaria de Administração:
- Fiscal Administrativo:
    - **GUSTAVO WANDERLEY BRANCO (mat. JE5416)**
      - E-mail: [gustavo.branco@tre-pe.jus.br](mailto:gustavo.branco@tre-pe.jus.br)
      - Telefone: (81) 3194.9344
      - CPF: 933.017.824-34
      - Cargo: Técnico Judiciário - Área Administrativa/Assistente I
- e. **Preposto da CONTRATADA:** pessoa indicada pela Contratada, responsável pela coordenação gerencial da execução do(s) serviço(s) contratado(s) e pela interlocução com o Gestor do Contrato do TRE-PE;
- f. **Equipe Técnica da CONTRATADA:** são os profissionais envolvidos diretamente na prestação do(s) serviço(s) contratado(s). Os requisitos mínimos necessários de qualificação profissional desses profissionais estão especificados no Anexo C deste Termo de Referência.

### 2.1.2 Dinâmica (Art. 18, § 3º, III, a, 2)

## INICIAÇÃO

## Reunião de Alinhamento de Expectativas

- a. Deverá ser realizada reunião presencial de alinhamento com o objetivo de identificar as expectativas, nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas no Contrato, Edital e em seus anexos, esclarecer possíveis dúvidas acerca do objeto e definir a data de início da execução do serviço;
- b. Deverão participar dessa reunião, no mínimo, o Gestor do Contrato do TRE-PE, os membro(s) da equipe do STIC que atuarão na fiscalização do contrato e o Preposto da Contratada;
- c. A reunião realizar-se-á no edifício-sede do TRE-PE em até 10 (dez) dias corridos após a assinatura do Contrato de Prestação de Serviço, conforme agendamento efetuado pelo Gestor do Contrato;
- d. Nessa reunião a Contratada deverá apresentar oficialmente seu Preposto e os Termos correspondentes (vide itens 1, 2, 3 e 6 do Anexo F deste Termo de Referência);
  - d.1 - Em até dois dias úteis antes do início da prestação do serviço, a Contratada deverá apresentar a relação nominal dos técnicos, bem como fornecer as respectivas comprovações acerca dos requisitos de qualificação exigidos para a equipe técnica. Ressalta-se que as comprovações relativas à equipe técnica devem ser apresentadas sempre que houver alteração na equipe. Neste momento deverão ser também apresentados os Termos de Ciência e Confidencialidade da Informação de cada um dos profissionais (vide itens 4 e 5 do Anexo F deste Termo de Referência).
- e. A data de início da execução do serviço somente será considerada válida se a Contratada estiver operando de acordo com os requisitos previstos no Contrato, Edital e em seus anexos, com pessoal qualificado e devidamente treinado;
- f. Um participante da reunião, preferencialmente o Gestor do Contrato, elaborará memória da reunião, colherá as assinaturas dos partícipes e fará constar do processo administrativo relativo ao contrato firmado.

## PERÍODO DE ESTABILIZAÇÃO

Os primeiros 90 (noventa) dias após o início da execução do serviço serão considerados como período de estabilização, durante o qual os resultados esperados e os níveis de serviço e de qualidade exigidos poderão ser implementados gradualmente, de modo a permitir à Contratada realizar a adequação de seu serviço e alcançar, ao término desse período, o desempenho requerido.

Essa flexibilização, porém, será restrita aos limites destacados abaixo:

- a. Para o 1º (primeiro) mês de execução: atingir, no mínimo, 70% (setenta por cento) dos resultados esperados/níveis de serviço e de qualidade exigidos;
- b. Para o 2º (segundo) mês de execução: atingir, no mínimo, 80% (oitenta por cento) dos resultados esperados/níveis de serviço e de qualidade exigidos;
- c. Para o 3º (terceiro) mês de execução: atingir, no mínimo, 90% (noventa por cento) dos resultados esperados/níveis de serviço e de qualidade exigidos;
- d. A partir do 4º (quarto) mês de execução: a Contratada deverá atingir 100% (cem por cento) dos resultados esperados/níveis de serviço e de qualidade exigidos.

O não atingimento dos limites estabelecidos no período de estabilização ensejará a aplicação das penalidades previstas em contrato.

Caso haja prorrogação da vigência contratual, não haverá novo período de estabilização.

O dimensionamento das equipes para atendimento do objeto é de responsabilidade exclusiva da Contratada, devendo ser suficiente para o cumprimento integral dos requisitos mínimos de serviço exigidos neste Termo de Referência.

## FORMA DE EXECUÇÃO DO SERVIÇO

O modelo de prestação de serviços será por solicitação, ou seja, a Contratada receberá (por meio de Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços de TIC) solicitações de atendimento dos usuários internos de TIC do TRE-PE. O serviço será medido mensalmente para a aferição da qualidade da prestação e pagamento da nota fiscal, considerando a franquia definida, e deve ser acompanhado diariamente pelos fiscais da Contratante, para fins de melhoria contínua da qualidade do serviço prestado.

A medição da prestação do serviço será por resultado, ou seja, será efetuada a cada solicitação dos usuários e consolidada mensalmente conforme indicadores definidos neste Termo de Referência.

Para a execução do contrato, será implementado método de trabalho baseado no conceito de delegação de responsabilidade, o qual define o TRE-PE como responsável pela gestão, pela fiscalização do contrato e pela atestação da aderência aos padrões de qualidade exigidos do serviço entregue, e a Contratada como responsável pela execução e gestão do serviço, bem

como pela gestão dos recursos humanos a seu cargo. Nesse contexto, o valor mensal a ser pago pelo TRE-PE estará associado ao alcance de metas estabelecidas (níveis de serviço exigidos medidos por indicadores) para a prestação do serviço, por meio de cumprimento de níveis de serviço exigidos.

A execução do serviço será gerenciada pela Contratada, que fará o acompanhamento diário da qualidade e dos níveis de serviço alcançados, com vistas a efetuar eventuais ajustes, quando necessários.

Para a execução das atividades, a Contratada seguirá os procedimentos/scripts (documentação técnica) adotados pelo TRE-PE e disponibilizados na Base de Conhecimento. Caso os procedimentos necessários para a execução de alguma atividade não estejam documentados e disponíveis, ou estejam desatualizados, caberá à Contratada coletar as informações atualizadas e submetê-las ao TRE-PE para aprovação.

Quaisquer problemas que venham a comprometer o bom andamento do serviço ou o alcance dos níveis de serviço exigidos deverão ser imediatamente comunicados ao Gestor do Contrato, que atuará com a Contratada na busca da melhor solução para o problema.

A Contratada deverá iniciar a execução do serviço em data definida na Reunião de Alinhamento de Expectativas. A fixação da data deverá manter, sempre que possível, a continuidade do serviço prestado através da atual contratação.

## ENCERRAMENTO

### • Transferência de Conhecimento

Deve ser seguido o indicado no item **2.1.8 -Transferência de Conhecimento** deste documento.

### • Reunião de Validação das Expectativas

Da mesma forma como ocorrido na iniciação da prestação do serviço, poderá ser realizada uma reunião presencial com o objetivo de verificar se as expectativas foram alcançadas, de identificar possíveis ocorrências não desejáveis e de consolidar lições aprendidas.

Deverão participar dessa reunião, no mínimo, o Gestor do Contrato, o(s) membro(s) da equipe da STIC que tenham atuado na fiscalização do contrato e o Preposto da Contratada.

A reunião realizar-se-á em até 15 (quinze) dias antes corridos do encerramento da vigência do Contrato de Prestação de Serviço, conforme agendamento efetuado pelo Gestor do Contrato.

## DISPOSIÇÕES FINAIS

O TRE-PE não aceitará, sob nenhum pretexto, a transferência de responsabilidade da Contratada para terceiros, sejam fabricantes, representantes ou quaisquer outros.

A Contratada deverá disponibilizar e manter cadastro atualizado dos profissionais autorizados a retirar e a entregar documentos, bem como daqueles que venham a ser designados para prestar serviço nas dependências do TRE-PE.

Os prestadores de serviço deverão observar rigorosamente todas as normas e procedimentos de segurança implementados no ambiente do TRE-PE.

## DA VISTORIA

As empresas, que desejarem, poderão vistoriar o local onde será prestado o serviço. Para isso, a vistoria deverá ser realizada até o último dia anterior à data de abertura da sessão, das 8h às 14h, mediante agendamento prévio diretamente com a SEAU (Seção de Atendimento ao Usuário) no telefone (81) 3194.9300, com os servidores Flávio Costa ou Marcelo Ribeiro.

As visitas deverão ser agendadas com antecedência mínima de 01 (um) dia útil, e realizadas por pessoa especialmente credenciada como representante da licitante.

Em nenhuma hipótese a licitante/adjudicatária poderá alegar desconhecimento, incompreensão, dúvidas ou esquecimento de qualquer detalhe relativo à execução do objeto, arcando com quaisquer ônus decorrentes desses fatos.

Durante a visita, a empresa deverá assinar o Termo de Declaração de Visita Técnica, presente no Anexo G deste Termo de Referência.

## CRONOGRAMA DE EXECUÇÃO

A Tabela seguinte foi elaborada para indicar os principais marcos e eventos relevantes que irão ocorrer durante a execução da contratação:

ETAPA	DESCRIÇÃO	PRAZO
01	Assinatura do Contrato	Até 05 (cinco) dias úteis, contados da notificação.

02	Reunião de Alinhamento das Expectativas e entrega dos termos de nomeação do preposto, de conhecimento das obrigações do preposto e de responsabilização do patrimônio (vide itens 1, 2, 3 e 6 do Anexo F deste Termo de Referência)	Até 10 (dez) dias corridos, contados da assinatura do Contrato.
03	Entrega da relação nominal dos técnicos, documentos de comprovação das qualificações técnicas e termos de Ciência e Confidencialidade da Informação (vide Anexo C e itens 4 e 5 do Anexo F deste Termo de Referência)	Até 02 (dois) dias úteis antes do início da prestação do serviço
04	Emissão de Ordem de Serviço	Até 05 (cinco) dias úteis antes do início indicado para a prestação dos serviços
05	Início da prestação do Serviço	Até 20 (dias) corridos, contados da assinatura do Contrato.
06	Entrega do Relatório Gerencial dos Serviços Executados	Até o 5º (quinto) dia útil de cada mês subsequente à prestação do serviço.
07	Emissão da TIPP (Tabela de Infrações e Pontos Perdidos) pelo TRE-PE	Até o 3º (terceiro) dia útil posterior à entrega do Relatório Gerencial dos Serviços Executados
08	Validação da TIPP (Tabela de Infrações e Pontos Perdidos) pelo Preposto da Contratada	Até 03 (três) dias corridos do recebimento da TIPP pelo Preposto da Contratada
09	Pagamento relativo ao Serviço	No prazo disposto nos artigos 5º, §3º, ou 40, XIV, "a", da Lei n. 8.666/93, conforme o caso, após o encaminhamento da nota fiscal acompanhada da TIPP validada.
10	Reunião de Validação das Expectativas	Até 15 (quinze) dias corridos antes do encerramento do Contrato.
11	Encerramento da prestação do serviço contratado	Data do encerramento da vigência do Contrato.

### 2.1.3 Instrumentos Formais (Art. 18, § 3º, III, a, 3)

O instrumento formal para o fornecimento do serviço será o Contrato Administrativo.

Antes da realização do serviço, serão abertas Ordens de Serviço (vide modelo no item 2 do Anexo E deste Termo de Referência) com **valores estimativos** de chamados, devendo ser definidas, obrigatoriamente, as datas de início e final de solicitação do serviço. A abertura da Ordem de Serviço deve ser realizada com antecedência mínima de 5 (cinco) dias úteis do início de sua execução.

Todos os serviços demandados deverão ser executados pela Contratada somente após a emissão da Ordem de Serviço pelo fiscal demandante formalmente designado e em concordância com os processos e procedimentos técnicos definidos.

Uma vez emitida a Ordem de Serviço, os chamados técnicos serão abertos pelos próprios usuários (por meio de interface WEB ou outro canal formalmente constituído para tal fim) ou diretamente pela equipe de fiscalização do contrato e recepcionados pela equipe de atendimento no Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços de TIC.

Não será aceito nem computado nenhum chamado aberto pela própria equipe da Contratada, mesmo que executado a contento e dentro dos padrões de qualidade definidos contratualmente.

### 2.1.4 Acompanhamento (Art. 18, § 3º, III, a, 4)

Mensalmente, a Contratada elaborará Relatório Gerencial de Serviços (RGS) referente ao serviço prestado no mês anterior, apresentando-o ao Gestor do Contrato em reunião realizada até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao da prestação do serviço. No relatório, deverão constar, entre outras informações, os indicadores/metas de níveis de serviço definidos e alcançados, recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para o próximo período, além de qualquer outra informação relevante para a gestão contratual.

O relatório deverá conter também os registros do acompanhamento diário da qualidade e dos níveis de serviço alcançados, dos ajustes eventualmente efetuados e das mudanças, problemas e indisponibilidades que impactaram os níveis de serviço exigidos.

### 2.1.5 Comunicação (Art. 18, § 3º, III, a, 5)

Deverão ser realizadas, a critério do Gestor do Contrato, reuniões de ponto de controle semanais, presenciais ou não, com o Preposto da Contratada, para avaliação do serviço prestado no período e verificação do atendimento aos requisitos contratuais.

A Contratada deverá disponibilizar sistema de comunicação eficiente (telefone, e-mail, celular, fax e outros), para possível comunicação com o Gestor do Contrato.

A comunicação entre o Gestor do Contrato e o representante administrativo da Contratada deverá atender sempre aos procedimentos descritos e utilizar os modelos de documentos do Manual de Gestão de Contratos Administrativos na Justiça Eleitoral, com seu uso regulamentado pela IN TRE-PE nº 1/2011.

### 2.1.6 Recebimento (Art. 18, § 3º, III, a, 6)

Será preenchida pelo Gestor do Contrato, após a apresentação do RGS (Relatório Gerencial de Serviços), a Tabela de Infrações e Pontos Perdidos – TIPP (vide Anexo D), que servirá de base para o cálculo do valor da nota fiscal mensal. O recebimento do serviço prestado se dará por meio de assinatura do Gestor do Contrato e encaminhamento, ao Preposto, da TIPP devidamente preenchida, revisada e homologada pelo TRE-PE, a qual deverá conter todas as informações necessárias ao atesto da execução do serviço. Para a contabilização das eventuais pontuações perdidas, em virtude do não atingimento dos níveis de qualidade propostos, será utilizado o valor de chamados efetivamente atendidos. Se este último for em quantidade inferior ao valor da franquia, após definição do percentual de abatimento, será tomado o valor definido para a franquia para cálculo do desconto.

O envio da TIPP pelo gestor será realizado em até 3 (três) dias úteis após a reunião de apresentação do RGS. O Preposto deverá acusar o recebimento e assinar o documento em até 3 (três) dias corridos.

Caso a Contratada deseje questionar o conteúdo estabelecido na TIPP, o Preposto deverá entrar em contato com o Gestor do contrato em até 3 (três) dias corridos do recebimento da TIPP, e marcar uma reunião para apresentar as dúvidas e questionamentos. Nesta reunião, a TIPP deverá ser assinada pelo Preposto para a devida representação do recebimento do serviço. Caso ainda restem questionamentos da Contratada, ou discordância com a pontuação aplicada pelo gestor do contrato, a TIPP deverá ser assinada com ressalva e a Contratada deverá encaminhar ofício ao TRE-PE apresentando os questionamentos não solucionados com o Gestor.

### 2.1.7 Pagamento (Art. 18, § 3º, III, a, 7)

Com base no relatório (RGS) aprovado e na TIPP homologada, o Preposto encaminhará à Administração do TRE-PE a Nota Fiscal referente ao serviço prestado no período, já elaborada em consonância com as devidas infrações estabelecidas na TIPP.

O valor do pagamento mensal estará diretamente vinculado ao nível atingido para cada indicador considerado, sendo efetuados ajustes no valor, conforme pontuação acumulada na TIPP (Tabela de Infrações e Pontos Perdidos), sem considerar a franquia estabelecida.

O valor do pagamento será calculado conforme a efetiva execução do serviço, devendo ser avaliados os indicadores alcançados e comparados com os níveis de serviço exigidos, implicando em abatimentos quando não forem atingidos, consoante gradação contida na própria TIPP.

$\begin{aligned} &\text{Total de pontuação perdida} = \\ &\text{Pontuação perdida na avaliação dos Níveis de} \\ &\quad \text{Serviço} + \\ &\text{pontuação perdida na avaliação dos Critérios Gerais} \end{aligned}$
--

O total de pontos da TIPP será o somatório da pontuação total referente aos níveis de serviço exigidos e da pontuação total referente aos critérios gerais de avaliação.

**Para cada inadimplemento serão atribuídos pontos, implicando em abatimentos de 0,5% (meio por cento) sobre o valor total do pagamento mensal a cada 10 (dez) pontos perdidos.**

No caso da Pontuação Total aplicada a um mês superar 500 (quinhentos) pontos, serão considerados apenas 500 (quinhentos) pontos para o cálculo do abatimento a ser aplicado, assim, o abatimento máximo a ser aplicado em um mês será de 25% do valor total do pagamento mensal.

A aplicação da Pontuação Total máxima definida no parágrafo anterior por dois meses consecutivos poderá gerar outras sanções previstas no contrato (penalidades dispostas no item 2.1.11, Descumprimento Contratual, deste Termo de Referência).

Nenhum pagamento será efetuado à Contratada antes de paga ou compensada a multa que, porventura, lhe houver sido imposta (art. 86, § 3º da Lei no 8.666/93), bem como os possíveis abatimentos referentes ao não atendimento aos níveis de serviço exigidos no Anexo B deste Termo de Referência.

A Contratada deverá emitir documento fiscal em conformidade com a legislação tributária, sob pena de devolução para que haja o acerto do faturamento, e o apresentar acompanhado da documentação descrita nos incisos subsequentes para que seja verificado mensalmente pelo Gestor do Contrato, subsidiado pela Fiscalização Administrativa.

- I. Relação mensal de prestadores referente ao mês da prestação do serviço, na qual constem todos os empregados que atuaram no Tribunal, mesmo que transitoriamente em substituição à mão de obra faltante, com discriminação do período de atuação;
- II. Comprovante de regularidade fiscal;
- III. Comprovante de regularidade trabalhista, mediante a apresentação de Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT) ou equivalente, conforme exigência estabelecida pela Lei n.º 12.440/11, alterando o disposto no artigo 27, IV da Lei n.º 8.666/93;
- IV. Comprovação de atuação simultânea dos prestadores de serviço vinculados à contratada, em outras empresas ou órgãos, a fim de afastar a incidência das obrigações impostas pela Resolução CNJ n.º 248/2018 em seu Art. 1º, ou caso caracterizada a exclusividade da mão de obra, em relação a esses profissionais:

1. Folha de pagamento do mês de referência ou contracheque individual de cada funcionário, e comprovante de depósito nominal;
2. Em caso de férias, o recibo de férias devidamente assinado, comprovante do depósito bancário do valor referente às férias e 1/3 (um terço) constitucional ou recibo de férias assinado;
3. comprovante de pagamento de auxílio alimentação e vale-transporte, através de recibos datados e assinados ou de apresentação da respectiva guia de pagamento de inserção de créditos em cartão eletrônico, acompanhada do relatório emitido pelo órgão/empresa responsável pelo gerenciamento do benefício;
4. Folha de pagamento do 13º salário, com os respectivos comprovantes de pagamento;
5. Relatório do Sistema Empresa de Recolhimento do FGTS e Informações à Previdência Social/Guia de Recolhimento do Fundo de Garantia do Tempo de Serviço e Informações à Previdência Social - SEFIP/GFIP, contendo a relação nominal dos empregados vinculados à execução do presente contrato em regime de exclusividade, Guia de Recolhimento ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço - GRF e Guia de Recolhimento à Previdência Social - GPS do mês, com os respectivos comprovantes de pagamento;
6. Em caso de demissão, Termo de Rescisão de Contrato de Trabalho e Termo de Recolhimento Rescisório do FGTS, com os respectivos comprovantes de pagamento, integrando-se à documentação exigida para pagamento da nota fiscal;
7. Quando exigíveis, os Termos de Rescisão deverão estar homologados pelo sindicato que assiste a categoria profissional do trabalhador;
8. Planilha orçamentária (PO), constante do Anexo I deste Termo de Referência, preenchida conforme Memória de Cálculo (Anexo J deste Termo de Referência), uma para cada categoria profissional empregada na prestação do serviço.

Restando caracterizada, a qualquer momento da execução do contrato, a prestação de serviços com dedicação exclusiva de mão de obra, as provisões de encargos trabalhistas, a serem pagas pelo contratante à contratada, serão destacadas do valor mensal do contrato, conforme Resoluções n.º 98/2009, 169/2013 e 248/2018 do Conselho Nacional de Justiça, Resolução n.º 23.234/2010 do Tribunal Superior Eleitoral e Instrução Normativa n.º 5/14 do Tribunal Superior Eleitoral, e depositadas no banco público oficial conveniado, em conta-depósito vinculada específica - bloqueada para movimentação, unicamente para essa finalidade, e com movimentação somente por ordem do Contratante;

O pagamento será efetuado mensalmente pelo TRE-PE à Contratada após a apresentação dos documentos acima listados, os quais deverão vir acompanhados do Relatório Gerencial dos Serviços (RGS) e da Tabela de Infrações e Pontos Perdidos (TIPP) (vide Anexo D deste Termo de Referência), devidamente homologados pelo gestor do contrato.

#### **2.1.8 Transferência de Conhecimento (Art. 18, § 3º, III, a, 8)**

Ao longo de toda a execução contratual, a Contratada deverá detalhar e repassar, conforme orientação e interesse do TRE-PE, todo o conhecimento técnico utilizado na execução do serviço, a fim de que seja atualizada a Base de Conhecimento.

#### **2.1.9 Propriedade Intelectual (Art. 18, § 3º, III, a, 9)**

Em conformidade com o Art. 111 da Lei nº 8.666/1993, devem ser preservados os direitos autorais e intelectuais dos produtos gerados durante a vigência do Contrato. Assim, os direitos de propriedade intelectual e autoral dos produtos gerados em decorrência da execução do objeto serão de exclusiva e permanente propriedade do TRE-PE.

#### **2.1.10 Qualificação Técnica (Art. 18, § 3º, III, a, 10)**

Todos os profissionais da Contratada alocados para a prestação do serviço objeto deste Termo de Referência deverão ter vínculo empregatício com a Contratada, regido pelas regras da Consolidação das Leis do Trabalho, sendo vedada a subcontratação.

Todos os técnicos da equipe de atendimento deverão possuir a qualificação técnica mínima definida no Anexo C deste Termo de Referência.

As qualificações exigidas para os profissionais que executarão o serviço contratado deverão ser comprovadas por meio dos documentos originais ou cópias autenticadas de diplomas ou certificados, em até 2 (dois) dias úteis antes de iniciar suas atividades junto ao TRE-PE.

#### **2.1.11 Descumprimento Contratual (Art. 18, § 3º, III, a, 11)**

Com fundamento nos artigos 86 e 87 da Lei 8.666/1993 e no artigo 7º da Lei nº 10.520/2002, a Contratada ficará sujeita às sanções previstas em Contrato no caso de descumprimento das obrigações pactuadas, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal, assegurada a prévia e ampla defesa.

As penalidades a seguir poderão ser aplicadas cumulativamente:

- a. Advertência;
  - i. A Contratada será notificada formalmente pelo TRE-PE em caso de descumprimento de obrigação contratual e terá que apresentar as devidas justificativas em um prazo de, no máximo, 5 (cinco) dias úteis contados após o recebimento da notificação. Caso não haja manifestação dentro desse prazo ou o TRE-PE entenda serem

improcedentes as justificativas apresentadas, a Contratada será advertida.

b. Multa de:

- i. 1% ao dia sobre o valor total do Contrato, no caso de atraso por período superior ao previsto para o início do serviço, limitado à incidência de 5 (cinco) dias. Caso ocorra o descumprimento da obrigação por prazo superior, poderá ser caracterizada a inexecução total do contrato, com a consequente aplicação da multa prevista na subalínea b.iii;
- ii. 10% sobre o valor total do Contrato de Prestação de Serviço, no caso de inexecução parcial das obrigações assumidas;
- iii. 20% sobre o valor total do Contrato de Prestação de Serviço, no caso de inexecução total das obrigações assumidas.

c. Impedimento de licitar e contratar com a União e descredenciamento do SICAF pelo prazo de até 5 (cinco) anos, sem prejuízo das demais penalidades legais;

d. Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a Contratada ressarcir a Administração pelos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da sanção aplicada com base na alínea anterior

A inexecução parcial do objeto se caracterizará pelo não cumprimento de uma obrigação imposta à CONTRATADA ou pela não execução de alguma atividade em período específico contido nos prazos indicados na respectiva Ordem de Serviço. A inexecução total do objeto se caracterizará pela não execução de nenhuma obrigação da CONTRATADA dentro da totalidade do período indicado na Ordem de Serviço respectiva.

O valor da multa, aplicado após o regular processo administrativo, será descontado da garantia da CONTRATADA. Se a multa for de valor superior ao valor da garantia prestada, além da perda desta, responderá a CONTRATADA pela sua diferença, a qual será descontada dos pagamentos eventualmente devidos pelo TRE-PE à CONTRATADA ou cobrados judicialmente.

Afora os percentuais de multa apresentados no item b, incidentes sobre o valor total do Contrato, o valor do pagamento mensal estará diretamente vinculado ao acúmulo de pontos na Tabela de Infrações e Pontos Perdidos (TIPP), conforme discriminado no item 2.1.7 (Pagamento) e Anexo D.

#### **DA GARANTIA**

Prestar garantia de 5% (cinco por cento) do valor da contratação desses serviços, inclusive com os valores dos serviços suplementares, em uma das modalidades previstas no § 1º, do art. 56, da Lei 8.666/93 no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis a contar da publicação do contrato.

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 contratada;
- c. Prejuízos diretos causados ao contratante, decorrentes de culpa ou dolo, durante a execução do contrato;
- d. Obrigações previdenciárias e trabalhistas não honradas pela contratada.

No caso de apresentação de garantias nas modalidades seguro-garantia ou fiança bancária, o prazo de validade desta garantia deverá ser superior ao da vigência do contrato em três meses, no mínimo, de sorte a contemplar tempo hábil para as resilições dos contratos de trabalho.

A CONTRATADA se obriga a apresentar nova garantia, no prazo máximo de dois dias 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 dez dias, contado da publicação do referido aditamento, mantendo-se o percentual estabelecido acima.

A não apresentação da garantia, ou da sua complementação, quando for o caso, fora do prazo estabelecido, sem justificativa, ensejará a aplicação das sanções previstas neste termo de referência e em lei.

A liberação da garantia prestada para assegurar a execução dos serviços eventuais somente poderá ser pleiteada pela Contratada após emissão do aceite e efetivação do pagamento referente aos serviços eventuais correspondentes pelo Contratante.

#### **2.1.12 Sustentabilidade**

Solicitamos a inclusão dos critérios relativos à sustentabilidade de cunho social, tais quais:

- a. os relativos a não inscrição no Cadastro de Empregadores que tenham submetido trabalhadores a condições análogas à de escravo, conforme Portaria Interministerial

- b. a não condenação da licitante ou de seus dirigentes, por infrações às leis de combate à discriminação de raça ou de gênero, ao trabalho infantil e ao trabalho escravo, conforme previsão dos artigos 1º e 170 da Constituição Federal de 1988, do artigo 149 do Código Penal Brasileiro, do Decreto nº 5.017, de 12 de março de 2004 (promulga o Protocolo de Palermo) e das Convenções da OIT nºs 29 e 105;
- c. obedecer às normas técnicas, de saúde, de higiene e de segurança do trabalho, de acordo com as normas do Ministério do Trabalho e Emprego e normas ambientais vigentes;
- d. fornecer aos empregados os equipamentos de segurança que se fizerem necessários à execução de serviços e fiscalizar seu uso, em especial pelo que consta da Norma Regulamentadora n.º 6 do MTE.

### 3 REQUISITOS TÉCNICOS (Art.18, § 3º, IV):

Na execução do objeto contratado, a Contratada deverá atender requisições de serviço e/ou incidentes, atuando como ponto único de contato para todas as demandas referentes aos serviços de TIC do TRE-PE, em consonância com as orientações das versões mais recentes dos frameworks ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*) e COBIT (*Control Objectives for Information and related Technology*), conjunto de boas práticas utilizadas no gerenciamento de serviços de TI (*ITSM*) e de Governança e gestão de TIC corporativa, respectivamente, cuja implantação tem sido fortemente incentivada pelos órgãos de controle. A empresa terá o prazo de 6 meses, contados da solicitação do TRE-PE, para se adequar a novas versões dos frameworks supracitados.

As requisições de serviço e os incidentes que forem vinculados aos softwares de conhecimento geral (sistemas operacionais, suítes de escritório, navegadores, softwares de prateleira, entre outros) deverão ser solucionados pela equipe da empresa contratada, já as demandas associadas aos sistemas específicos da Justiça Eleitoral, para os quais ainda não existam solução documentada em Base de Conhecimento, deverão ser atendidas pelas equipes internas da STIC do TRE-PE.

O atendimento de campo será realizado por equipe interna do TRE-PE, cabendo ao serviço realizado no suporte de primeiro nível a realização remota dos procedimentos necessários a um correto diagnóstico do problema reportado pelo usuário, bem como o registro detalhado dos testes realizados, o qual deve ser feito em sistema próprio.

O TRE-PE disponibilizará para a Contratada a infraestrutura física (sala, mobiliário), computacional (microcomputadores, impressoras, rede local) e telefônica para a realização do serviço contratado, além do Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços de TIC, meio pelo qual serão formalizadas as solicitações dos usuários, será feito o registro das providências adotadas, escalonamento para as demais equipes de suporte, integrantes da estrutura organizacional da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC) deste Tribunal, e o fechamento das demandas, após autorização dos usuários.

### LOCAL E HORÁRIO DE EXECUÇÃO

O serviço deverá ser executado pela Contratada com recursos de infraestrutura tecnológica do TRE-PE, nas dependências do Tribunal e disponível da seguinte forma:

#### a. Disponibilidade do serviço:

- i. **ANO NÃO ELEITORAL:** segunda a sexta-feira no horário de funcionamento da Sede do TRE-PE, com exceção dos dias em que ocorrer sessão plenária, quando pode haver necessidade de horário diferenciado de atendimento.

Normalmente são realizadas até 2 sessões por semana, não havendo uma definição precisa do horário de término. Os horários das sessões plenárias serão devidamente comunicados à contratada com antecedência mínima de 24h;

- ii. **ANO ELEITORAL:** O serviço deverá estar disponível de segunda a sexta-feira no **horário a ser definido em normativo interno específico**, sabendo-se, desde já, que a partir da data do encerramento do prazo para registro de candidatos (Lei Complementar nº 64/1990, art. 16) passa a existir a necessidade de disponibilidade do serviço aos **sábados, domingos e feriados**, em horário e período definidos em normativo interno do Regional. Nos **dias das eleições** (primeiro e segundo turno), o horário de atuação também será estabelecido em normativo específico;
- iii. Disponibilidade do serviço aos **sábados, domingos e feriados**, em horário a ser definido e devidamente comunicado à contratada com antecedência mínima de 72h, em caso de ocorrência de **Eleições Suplementares**;
- iv. Disponibilidade do serviço nos dias e horários devidamente comunicados à contratada com antecedência mínima de 72h, para atendimento extraordinário do **Recadastramento Eleitoral com Coleta de Dados Biométricos**.

O serviço será executado no edifício-sede do TRE-PE, localizado na Av. Gov. Agamenon Magalhães, nº 1.160, Graças, CEP 52010-904, na cidade do Recife - PE, podendo a qualquer tempo ser transferida para outra dependência do Tribunal, localizada na cidade do Recife, com comunicação prévia de 30 dias para a empresa contratada.

O TRE-PE dispõe de dados referentes ao volume de chamados técnicos (estatística mensal, estatística por hora) tanto para o ano eleitoral como para ano não eleitoral, conforme detalhado nos itens 1 e 2 do Anexo A deste Termo de Referência). Cabe ressaltar que não haverá pagamento adicional à Contratada nas janelas de atendimento estendido, situações relacionadas nos itens ii, iii e iv desta seção. A cotação de preço enviada no momento da apresentação das propostas deve levar em questão esta necessidade do TRE-PE, bem como a variabilidade no volume de chamados.

## **DESCRIÇÃO DOS REQUISITOS TÉCNICOS**

A natureza do serviço a ser contratado, requer o atendimento tempestivo às demandas dos usuários, as quais não podem ser previamente planejadas por decorrerem de falhas ou dúvidas quanto ao funcionamento das soluções de TIC disponibilizadas pela Contratante. Por esse motivo, será exigida da Contratada a disponibilidade permanente de equipe qualificada e dimensionada de forma compatível com a demanda esperada.

Importante ainda destacar que, diferentemente de outros órgãos, a demanda de serviço de suporte desta Justiça Especializada varia muito em decorrência do cumprimento de prazos legais, tanto em ano eleitoral como não-eleitoral. Tal sazonalidade é refletida nas estatísticas incluídas nos itens 1 e 2 do Anexo A deste Termo de Referência, e demandará da empresa contratada uma agilidade na ampliação do seu quadro de colaboradores, quando necessário, para atender aos níveis de serviço definidos nesta contratação.

A solução a ser contratada, Suporte Técnico Remoto (Suporte Técnico de 1º nível - Service Desk), deve ser executada de acordo com normas, procedimentos e técnicas adotadas pelo Tribunal, bem como de acordo com as práticas preconizadas pela versão mais recente da biblioteca ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*).

O Atendimento técnico de 1º Nível – N1 refere-se ao Ponto Único de Contato (PUC) dos usuários internos de serviços de TIC do TRE-PE para tratamento de incidentes, requisições de serviço, dúvidas e solicitações de atendimento. Cumpre a esta equipe efetuar o primeiro nível de diagnóstico, atendimento e resolução das solicitações, a partir de consultas à Base de Conhecimento e ferramentas de apoio, tais como software de controle remoto de estação, dentre outras.

O objetivo da equipe é fazer com que o máximo de solicitações sejam resolvidas nesse nível de atendimento. As requisições e os incidentes não solucionados deverão ser encaminhadas para o 2º Nível de atendimento - N2, constituído pelas equipes internas de suporte da STIC ou outra empresa terceirizada pelo TRE-PE para suporte de 2º Nível.

A equipe de atendimento deverá estar disponível nos dias e horários descritos na seção anterior, LOCAL E HORÁRIO DE EXECUÇÃO, deste Termo de Referência, distribuída de modo que os níveis de serviço exigidos sejam atendidos ao longo de todo o horário de atendimento do TRE-PE. Cabe à Contratada estabelecer e controlar os horários de seus técnicos, assegurando-se que a equipe de atendimento esteja estrategicamente distribuída de acordo com os períodos de maior demanda dos usuários internos do TRE-PE. Esta necessidade se baseia na criticidade dos atendimentos realizados pela equipe, que não podem ter sua qualidade afetada negativamente em nenhum momento durante a prestação do serviço.

- A jornada e demais condições de trabalho dos profissionais devem respeitar ao regramento contido na Constituição Federal de 1988, Consolidação das Leis do Trabalho e demais Normas Coletivas da Categoria, estando tais observâncias sujeitas à fiscalização administrativa do TRE-PE.

### **São atribuições da Equipe de Atendimento Técnico de 1º Nível:**

- a. Atuar como PUC (Ponto Único de Contato) entre o usuário e os provedores internos de serviços de TIC;
- b. Realizar atendimento telefônico e remoto de 1º nível aos usuários internos de serviços de TIC do TRE-PE, a partir das solicitações recebidas via Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços de TIC, respeitando os níveis de serviço exigidos;
- c. Recepcionar, classificar, analisar, solucionar e registrar as soluções das solicitações dos usuários (incidentes, requisições de serviços, etc.), com auxílio de consultas à Base de Conhecimento;
- d. Registrar no Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços de TIC todo e qualquer andamento, observação relevante, informação fornecida pelo usuário ou outras equipes, referentes aos incidentes, requisições, dúvidas ou orientações efetuadas pelos usuários, de forma que seja maximizado o nível de documentação das informações coletadas;
- e. Finalizar os chamados resolvidos no 1º nível de atendimento e nos demais níveis, após o registro da solução adotada e demais informações necessárias para atualização da Base de Conhecimento e geração das estatísticas de atendimento;
- f. Esclarecer dúvidas e orientar usuários a respeito da utilização, disponibilidade, instalação e configuração de softwares, aplicativos, sistemas de informação (tanto aqueles de mercado quanto os desenvolvidos internamente), equipamentos, normas e procedimentos sobre o ambiente tecnológico do TRE-PE e seu uso;
- g. Responder aos pedidos de informação dos usuários relativos às solicitações abertas;
- h. Relacionar incidentes abertos com outros incidentes, problemas ou mudanças, de forma que a conclusão desses últimos automaticamente feche os primeiros;
- i. Acompanhar diariamente a situação de todos os incidentes e solicitações de atendimento, desde o seu recebimento até a conclusão e aceite do usuário, ainda que haja repasse para

- outra equipe interna da STIC do TRE-PE ou outra empresa terceirizada pelo TRE-PE para suporte de 2º Nível;
- j. Identificar e reportar imediatamente ao Preposto problemas críticos que acarretem impactos significativos no ambiente tecnológico do TRE-PE ou situações excepcionais, fora do seu controle ou alçada;
  - k. Executar intervenção remota nas estações de trabalho dos usuários, mediante autorização do usuário, para diagnóstico, configuração, instalação, remoção de aplicativos e atualização de softwares, componentes e serviços;
  - l. Instalar/desinstalar softwares homologados pelo TRE-PE nas estações dos usuários por meio de acesso remoto;
  - m. Encaminhar pelo Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços de TIC para o 2º Nível de atendimento - N2, ou demais níveis de atendimento de serviços de TIC, os incidentes ou requisições de serviços não solucionados, sendo necessário incluir a informação sobre o motivo do repasse;
  - n. Realizar contatos com os usuários para obtenção de detalhes adicionais a respeito de solicitações abertas, ainda que a solicitação já tenha sido repassada para outra equipe ou provedor de serviço interno;
  - o. Estar ciente que, por se tratar de comunicação corporativa, todas as ligações e procedimentos poderão ser gravados para a fins de segurança, acompanhamento de qualidade e monitoramento psicológico dos envolvidos na comunicação. Devendo cientificar os usuários no início do atendimento;
  - p. Orientar o usuário quanto à importância da participação da pesquisa de satisfação relacionada ao atendimento, que é enviada automaticamente pelo sistema ao fechamento do chamado técnico, mas é de preenchimento opcional pelo usuário demandante.

Caso os usuários internos tenham falha no link de comunicação de dados, de forma a impossibilitar o registro de suas demandas no Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços de TIC, os chamados de suporte técnico serão abertos pela equipe de fiscalização do contrato, ou através de algum canal de contato ou comunicação formalmente constituído por esta equipe para tal fim, e recepcionados pela equipe de atendimento. Não será aceito nem computado nenhum chamado técnico aberto pela própria equipe de atendimento, mesmo que executado a contento e dentro dos padrões de qualidade definidos contratualmente.

#### **DO PREPOSTO**

A Contratada deverá nomear um funcionário que será seu representante junto à Contratante. Este será responsável por acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal com o TRE-PE, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual.

#### **São atribuições do Preposto:**

- a. Gerenciar todos os profissionais da Contratada;
- b. Garantir a fluidez e o bom desempenho do serviço de atendimento e suporte técnico de 1º nível;
- c. Planejar, executar e manter capacitação dos profissionais alocados ao serviço, em todos os softwares e procedimentos pertinentes, prestando informações ao TRE-PE, quando solicitado;
- d. Conduzir os processos de reciclagens técnicas periódicas, que correrão às custas da Contratada;
- e. Implementar programas de aprimoramento da qualidade do serviço prestado;
- f. Garantir e disseminar as normas operacionais e de Segurança da Informação do TRE-PE entre os profissionais alocados ao serviço contratado;
- g. Zelar pela qualidade no atendimento;
- h. Zelar pela padronização dos procedimentos e postura adequada dos profissionais de atendimento;
- i. Controlar e administrar a frequência, escalas de trabalho, ausências, atestados, substituições, intervalos e pagamentos dos profissionais alocados na prestação do serviço;
- j. Providenciar relatórios relacionados ao desempenho do serviço;
- k. Executar e acompanhar o processo de seleção de novos profissionais;
- l. Interagir com o Gestor do Contrato acerca das ocorrências relacionadas com a administração do contrato;
- m. Coordenar os profissionais de forma a impedir que interrupções no serviço prestado possam trazer algum prejuízo ao TRE-PE;
- n. Interagir com o Gestor do Contrato em caso de dúvidas e falhas de comunicação para revisão de processos;
- o. Fazer o acompanhamento proativo com seus técnicos de atendimento em pontos como:

postura, qualidade, nível de serviço e demais indicadores, perseguindo a manutenção de adequado clima organizacional, apurando os motivos de absenteísmo, desmotivação e outros fatores que possam influenciar, direta e indiretamente, na capacidade produtiva dos profissionais de sua equipe, propondo ações e/ou soluções;

- p. Trabalhar pela padronização das informações no serviço de atendimento;
- q. Identificar e reportar oportunidades de ações para melhoria contínua dos níveis de serviço e dos processos envolvidos;
- r. Apoiar o controle, permissão, ativação, suspensão e cancelamento dos acessos físicos e lógicos referentes ao ambiente e sistemas do TRE-PE utilizados pela Contratada;
- s. Disponibilizar para consulta pelo TRE-PE, a qualquer tempo, a relação atualizada de todos os profissionais alocados ao serviço de atendimento;
- t. Avaliar diariamente os indicadores de Níveis de Serviço exigidos;
- u. Elaborar mensalmente, o Relatório Gerencial de Serviços (RGS). No Relatório, deverão constar, entre outras informações, os indicadores/metras de níveis de serviço definidos e alcançados, recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para o próximo período, além de qualquer outra informação relevante para a gestão contratual;
- v. Dimensionar adequadamente a equipe, visando atender os níveis de serviço exigidos e a demanda presente ou expectativa futura;
- w. Participar de reuniões de ponto de controle semanais com o gestor do contrato e equipe de fiscais ou sempre que houver necessidade de ajustes dos critérios, padrões de atendimento, bem como de outros assuntos pertinentes;
- x. Responsabilizar-se pelos materiais, produtos, ferramentas, instrumentos e equipamentos disponibilizados para a execução do serviço, não cabendo ao TRE-PE qualquer responsabilidade por perdas decorrentes de roubo, furto ou outros fatos que possam vir a ocorrer;
- y. Buscar a satisfação dos usuários relacionados ao serviço sob sua responsabilidade, esclarecendo possíveis pontos controvertidos relatados na pesquisa de satisfação, no tocante à equipe de atendimento de 1º nível – N1.

#### **Disponibilização do Preposto**

O Preposto ou ainda seu substituto formalmente designado, que responda pela execução do objeto da contratação e que tenha autonomia para executar as ações necessárias ao adequado cumprimento do contrato, deverá estar disponível no mesmo período da equipe de Atendimento Técnico de 1º nível. O Preposto poderá ficar alocado nas dependências do TRE-PE ou da Contratada. No caso de realizar suas atividades na dependência da Contratada, deverá estar disponível para contato por sistema de comunicação eficiente (telefone, e-mail, celular, fax e outros), para resolver situações que demandem a sua atuação. Caso a Contratada opte por manter o Preposto nas suas dependências, é necessário que o Preposto compareça ao TRE-PE, no mínimo, uma vez por semana para a reunião de ponto de controle com o Gestor e a equipe de fiscalização do Contrato. O Preposto não poderá fazer parte da equipe técnica responsável pela execução do serviço.

#### **DOS NÍVEIS DE SERVIÇO**

Como critérios objetivos e mensuráveis serão estabelecidos níveis de serviço entre a Contratante e a Contratada, a fim de aferir e avaliar diversos fatores relacionados com o serviço contratado. Esses indicadores são expressos em unidades de medida como percentuais e tempo medido em horas e/ou minutos. Os serviços serão medidos com base em indicadores de níveis de serviço específicos, para os quais serão estabelecidas metas e faixas de atendimento.

A frequência de aferição e avaliação dos níveis de serviço será mensal, devendo a Contratada elaborar o Relatório Gerencial dos Serviços Executados, a partir de informações existentes no Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços de TIC do TRE-PE, apresentando-o ao TRE-PE até o quinto dia útil do mês subsequente ao da prestação do serviço.

Devem constar desse relatório, entre outras informações, os indicadores/metras de níveis de serviço alcançados, recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para o próximo período, as eventuais justificativas no caso de desempenho inferior ao padrão esperado e demais informações relevantes para a gestão contratual. Um modelo do Relatório Gerencial de Serviços está disponível no item 1 do Anexo E deste Termo de Referência.

A Contratada deverá atender aos chamados técnicos, registrados no Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços de TIC, devendo seguir as diretrizes de níveis de serviço elencadas no Anexo B deste Termo de Referência.

Quaisquer indicadores influenciados negativamente por problemas ou por outros motivos os quais comprovadamente foram causados pelo TRE-PE, não serão motivos de ajustes no pagamento ou de aplicação de penalidades à Contratada.

Caso os serviços solicitados nos chamados dependam de outras equipes que não a da Contratada, a contagem do prazo será suspensa a partir do repasse à outra equipe. A contagem

de prazo será retomada quando o chamado for devolvido à Contratada. Na contagem dos prazos supramencionados, não serão contabilizados os tempos fora do horário de atendimento.

A priorização na resolução dos incidentes deve seguir a categorização das severidades a ser apresentada pela equipe técnica na Reunião de Alinhamento de Expectativas.

Os primeiros 90 (noventa) dias após o início da execução do serviço serão considerados como período de estabilização, durante o qual os resultados esperados e os níveis de serviço e de qualidade exigidos poderão ser implementados gradualmente, de modo a permitir à Contratada realizar a adequação de seu serviço e alcançar, ao término desse período, o desempenho requerido. Essa flexibilização, porém, será restrita aos limites elencados no item 2.1.2 (PERÍODO DE ESTABILIZAÇÃO) deste Termo de Referência.

No curso do contrato, as metas definidas podem, motivadamente, serem flexibilizadas por acordo das partes, com vista a adaptar-se às possíveis mudanças de cenário do Contratante.

#### **4 MODELOS (Art.18, § 3º, V):**

***Apresentar a proposta de modelos (templates) a serem utilizados na contratação.***

Os modelos a serem utilizados na contratação estão dispostos nos Anexos E e F deste Termo de Referência, podendo ser ajustados por acordo das partes.

#### **ANEXOS:**

- ANEXO A - Informações da Contratante
  - Item 1 - Quantitativo de Chamados por mês e ano
  - Item 2 - Distribuição de Chamados por hora
  - Item 3 - Ambiente computacional do TRE-PE
- ANEXO B - Diretrizes de Níveis de Serviço
- ANEXO C - Qualificações técnicas mínimas exigidas
- ANEXO D - Tabela de Infrações e Pontos Perdidos
- ANEXO E - Modelos
  - Item 1 - Modelo de Relatório Gerencial dos Serviços (RGS)
  - Item 2 - Modelo de Ordem de Serviço
- ANEXO F - Termos
  - Item 1 - Termo de Nomeação do Preposto
  - Item 2 - Termo de Conhecimento das Obrigações do Preposto
  - Item 3 - Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo
  - Item 4 - Termo de Ciência
  - Item 5 - Termo de Confidencialidade da Informação
  - Item 6 - Termo de Responsabilização de Patrimônio
- ANEXO G - Declaração de vistoria técnica
- ANEXO H - Declaração do Regime de Prestação de Serviços
- ANEXO I - Planilha Orçamentária de Referência - Central de Serviços STIC
- ANEXO J - Memória de Composição de Custos e Formação de Preços

#### **Declaração de Ciência - Res. CNJ 182**

Declaro estar ciente das regras e diretrizes estabelecidas pela Resolução nº 182, de 17 de Outubro de 2013, do Conselho Nacional de Justiça - CNJ.



Documento assinado eletronicamente por **FLÁVIO ROBERTO GOMES DA COSTA, Técnico(a) Judiciário(a)**, em 05/05/2021, às 14:44, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **GUSTAVO WANDERLEY BRANCO, Técnico(a) Judiciário(a)**, em 05/05/2021, às 14:45, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por VALÉRIA FARIAS DE MIRANDA, Coordenador(a), em 05/05/2021, às 14:46, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site [http://sei.tre-pe.jus.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](http://sei.tre-pe.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0) informando o código verificador **1490250** e o código CRC **989932EC**.

0022049-16.2020.6.17.8000

1490250v141