



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 serviços de suporte técnico e de manutenção para o software OTRS (Open Technology Real Services), incluindo atualizações e treinamentos, customização, personalização e revisão de processos bem como a implementação de possíveis sistemas ou ferramentas de integração.

#### 1.2 Unidade Demandante:

COSERV/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:

As requisições e tratamento de incidentes efetuadas pelos usuários internos, no que se refere ao uso de serviços e sistemas essenciais no TRE-PE são atendidas por uma Central de Serviços terceirizada. Além da Central de Serviços que realiza o atendimento de primeiro nível, as equipes internas da STIC são responsáveis pelo atendimento das demandas de segundo nível, nos incidentes e requisições de serviço que lhes competem.

Atualmente, na execução das atividades de suporte de primeiro ou de segundo nível, as equipes de suporte utilizam o software OTRS (Open Technology Real Services). O OTRS é um software de código aberto para gestão de tickets e criação de fluxos de trabalho. Desde Maio de 2021, o OTRS tem sido o único sistema de gestão de incidentes e requisições de serviços utilizado no

Regional.

O OTRS é conhecido como uma ferramenta robusta, completa e com um vasto conjunto de funcionalidades e fluxos indispensáveis à gestão de incidentes e serviços e, por isso, se faz necessária a contratação de uma empresa de suporte ao sistema para que possa auxiliar às equipes na melhor utilização da ferramenta, possibilitando assim o uso adequado e eficaz da solução adquirida, evitando, assim, a subutilização do sistema por falta de conhecimento das equipes usuárias.

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

No momento não dispomos de suporte especializado ao uso do sistema, a sua atualização de versões e à integração do OTRS com outros sistemas.

A contratação visa suprir esta lacuna, garantindo um uso mais completo de todas as funcionalidades do sistema, de forma suportada e com mais conhecimento e segurança.

## **2.3 Motivação da Demanda:**

A presente contratação tem como objetivo garantir um uso mais completo de todas as funcionalidades do OTRS, com contratação de uma equipe de suporte conhecedora da ferramenta e suas funcionalidades. A equipe de suporte contratada também será responsável pela atualização do sistema, quando novas versões estiverem disponíveis.

## **2.4 Resultados Pretendidos:**

A ferramenta OTRS, de forma suportada e com atualizações, trará uma melhoria na atividade de suporte ao usuário de TIC, bem como na gestão da atividade de suporte técnico como um todo, já que irá dispor de um significativo número de relatórios e funções de gestão e monitoramento de fluxos e atendimento, essenciais para a gestão de equipes de suporte de primeiro e segundo níveis. Tudo com mais conhecimento e a segurança de uma empresa com conhecimento do mercado e das melhores práticas.

## **2.5 Alinhamento Estratégico:**

Objetivo Estratégico nº. 11 (Aprimorar a estratégia de tecnologia da informação e comunicação e proteção de dados) do Planejamento Estratégico Institucional 2021-2026 do TRE/PE.

Objetivo Estratégico nº. 01 (OE1) (Aumentar a Satisfação dos Usuários do Sistema Judiciário) do Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação 2021-2022.

A contratação também está prevista na Proposta Orçamentária 2022.

# **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 com caráter definitivo, necessária enquanto se utilizar a ferramenta OTRS, enquadrando-se num grupo de tarefas que devem ser realizadas por meio de prestação de serviços de empresas especializadas.

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

O serviço de suporte ao sistema OTRS será utilizado pelos usuários das *unidades da COSERV*.

### 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 o serviço será utilizado pelos usuários das *unidades da COSERV*.

### 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.

A efetiva prestação de serviços possui a previsão de início no dia 04 de abril de 2022.

### 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

Não há anexos.

## 5 AUTORIZAÇÃO

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

Em: 16/09/2021.

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 24/09/2021, às 14:48, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **GEORGE CAVALCANTI MACIEL FILHO, Secretário(a)**, em 24/09/2021, às 14:54, 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 **1624677** e o código CRC **AC024042**.



## ESTUDOS PRELIMINARES

### DESCRIÇÃO DO OBJETO CONTRATADO:

Atualização da versão da ferramenta de gerenciamento de incidentes com código aberto OTRS 6.0.21, com instalação na infraestrutura interna do TRE-PE, atualizações de versão, funcionalidades e correções de segurança regulares e fornecimento de serviço de suporte técnico especializado em horário comercial. O produto/serviço deverá oferecer garantia de disponibilidade durante o contrato, manutenção, continuidade, treinamentos, customização, revisão de processos, implementação da integração com serviço zabbix e OCS Inventory, já em uso pelo TRE-PE, assim como a possibilidade de integração com ferramentas ou sistemas que possam ser implantadas no ambiente de produção. O serviço de implantação deverá importar os dados e configurações existentes no banco de dados do OTRS 6.0.21, instalado e em uso no TRE-PE. O objeto contratado deverá possuir um prazo de permissão de uso e serviços de 12 meses, no mínimo.

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

#### Contextualização

As requisições e tratamento de incidentes efetuadas pelos usuários internos do TRE-PE, no que se refere ao uso de serviços e sistemas de TIC são atendidos por uma Central de Serviços terceirizada. Além da Central de Serviços que realiza o atendimento de primeiro nível, as equipes internas da STIC são responsáveis pelo atendimento das demandas de segundo nível, nos incidentes e requisições de serviço que lhes competem.

Atualmente, na execução das atividades de suporte de primeiro e/ou de segundo nível, as equipes de suporte técnico da STIC utilizam um único sistema de gestão de incidentes e requisições de serviços no Regional, que é o software *OTRS* (Open Technology Real Services) versão 6.0.21.

Pela necessidade do conhecimento específico na ferramenta já adotada, foi identificada a demanda de contratação de uma empresa especializada para instalação e suporte ao sistema que ofereça o serviço de migração do legado existente, suporte de continuidade, assim como para auxiliar as equipes internas na melhor utilização da mesma.

O *OTRS* em uso é um software de código aberto para gestão de tickets e criação de fluxos de trabalho e, no momento da decisão pelo uso dessa ferramenta no ambiente interno, possuía um planejamento de atualizações constantes de funcionalidades e correções de segurança, disponível gratuitamente para toda a comunidade usuária. A partir de janeiro de 2021, a empresa OTRS informou no seu site de internet que a solução aberta, conhecida como "Community Edition" seria descontinuada em relação a suporte, atualização de interface, treinamento, atualizações de versão e correções de segurança. A falta de atualizações de segurança, pode acarretar indisponibilidade da solução e ainda deixar o ambiente computacional do Regional vulnerável a ataques cibernéticos.

Em reunião interna da STIC, realizada no dia 11/11/2021, com componentes da Coordenadoria de Serviços, Coordenadoria de Infraestrutura, Seção de Gestão Orçamentária e de Contratações, Seção de Segurança da Informação, Seção de Gestão do Núcleo de Infraestrutura Computacional, Seção de Atendimento ao Usuário, Seção de Orientação e Suporte a Sistemas e o Secretário de Tecnologia da Informação do TRE-PE (conforme ata de reunião COSERV n.º 1726092, constante do processo SEI n.º 0018467-71.2021.6.17.8000), foram trazidas pelas equipes multidisciplinares várias informações relevantes sobre o uso de ferramentas de código livre, especificamente com as ressalvas das equipes de infraestrutura e segurança da informação sobre alguns dos riscos associados à indisponibilidade de atualizações e patches regulares de segurança. Na ata dessa reunião, esse grupo recomenda a adoção de ferramenta que possua garantia de atualizações, patches regulares de segurança, equipe(s) de desenvolvimento e segurança, equipe(s) de suporte operacional e estrutura suficiente para garantir ação em casos de riscos de integridade e segurança de dados para ações externas ou tentativas de invasão e demais ameaças à segurança que venham a surgir com a adoção de ferramenta externa a ser inserida no ambiente interno do parque tecnológico do Tribunal.

O Sistema OTRS é conhecido mundialmente como uma ferramenta de GSTI (Gerenciamento de Serviços de TI) robusta, estável, completa e com um vasto conjunto de funcionalidades e fluxos voltados à gestão de incidentes e requisição de serviços. Também é reconhecido por possuir aderência à muitos dos processos do framework ITIL (Biblioteca de Infraestrutura de Tecnologia da Informação), também adotado pelo TRE-PE. Essas características já foram confirmadas pelas equipes que usam a ferramenta no TRE-PE, mostrando-se como uma ferramenta compatível com as necessidades das equipes da STIC e aprovada desde a sua implantação no Tribunal.

A empresa OTRS enviou uma certidão da Associação Brasileira das Empresas de Software (ABES), de n.º 210908/37.486, que atesta que a OTRS DO BRASIL SOLUÇÕES LTDA é a única empresa autorizada a comercializar, em todo o território nacional, o software OTRS. Aprofundando os estudos e pesquisas de mercado, verificamos que a comunidade de software livre criou opções a partir de adaptações da estrutura do sistema OTRS - edição comunitária e que existem empresas que oferecem os serviços de configuração, consultoria, atualização e suporte, porém sem equipes definidas de desenvolvimento e testes, realizando atualizações e correções pelo desenvolvimento por essa comunidade mundial de software livre, com código de programa aberto.

Além das opções acima citadas, existe a possibilidade de substituição por outra ferramenta similar, mas totalmente desassociada do OTRS, de fabricante conhecido no mercado, porém com a necessidade adicional de migrar base de usuários e treinamento dos agentes técnicos e usuários para adaptação na nova ferramenta, além da migração da base de dados e de conhecimento da solução em uso.

Considerando os requisitos e informações supracitadas, essa equipe demandante encontrou alguns cenários de possíveis soluções:

1. Continuar com a solução OTRS realizando a atualização para versão mais atual, fornecida de forma exclusiva pela empresa OTRS, em conjunto com o serviço de suporte técnico especializado;
2. Substituição da solução OTRS por uma outra solução paga de Gerenciamento de Serviços de TI oferecida no mercado, acompanhado de serviço de suporte técnico especializado;
3. Optar pela adoção de uma das alternativas de mercado baseada em adaptação da estrutura do OTRS versão 6.0.xx e com licença gratuita e contratação de serviço de suporte técnico especializado;
4. Continuar com a solução em uso no Tribunal (OTRS 6.0.21), sem realizar atualizações de versão ou segurança e contratar apenas o serviço de suporte técnico especializado.

Equipe de planejamento da contratação:

Nome: Valéria Farias de Miranda  
Matrícula: JE94382D  
Telefone: 3194.9636  
E-mail: valeria.miranda@tre-pe.jus.br

Nome: José de Andrade Lima Júnior  
Matrícula: 315  
Telefone: 3194.9395  
E-mail: jose.andrade@tre-pe.jus.br

Nome: Andréa Carla da Costa Cândido  
Matrícula: 727  
Telefone: 3194.9393  
E-mail: andrea.candido@tre-pe.jus.br

Nome: Sílvia Romero Prado de Melo  
Matrícula: 418  
Telefone: 3194.9639  
E-mail: silvia.melo@tre-pe.jus.br

Integrante demandante:

Nome: Valéria Farias de Miranda  
Matrícula: JE94382D  
Telefone: 3194.9636  
E-mail: valeria.miranda@tre-pe.jus.br

Integrantes técnicos:

Nome: José de Andrade Lima Júnior  
Matrícula: 315  
Telefone: 3194.9395  
E-mail: jose.andrade@tre-pe.jus.br

Nome: Andréa Carla da Costa Cândido  
Matrícula: 727  
Telefone: 3194.9393  
E-mail: andrea.candido@tre-pe.jus.br

Nome: Maria das Graças Oliveira Magalhães Henriques  
Matrícula: 308  
Telefone: 3194.9414  
E-mail: graca.magalhaes@tre-pe.jus.br

Nome: Alexandre Luiz Azevedo de Oliveira  
Matrícula: 1224  
Telefone: 3194.9415  
E-mail: alexandre.oliveira@tre-pe.jus.br

Integrante Administrativo:

Nome: Cássia Elayne Miranda de Almeida  
Matrícula: 918  
Telefone: 3194.9360  
E-mail: cassia.almeida@tre-pe.jus.br

Nome: Maria Patrícia Leão Burle  
Matrícula: 837  
Telefone: 3194.9348  
E-mail: patricia.burle@tre-pe.jus.br

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

A demanda consiste na atualização da ferramenta OTRS 6 ou substituição com migração para solução similar e suporte ao uso da mesma ferramenta escolhida para as equipes da COSERV - Coordenadoria de Serviços, composta pelas seções SEAU, SEOS e SEIPE. O suporte técnico contratado deverá incluir o esclarecimento de dúvidas relativas à utilização da ferramenta, resolução de incidentes, resolução de problemas, auxílio em configurações, customizações, instalação de add ons (complementos), atualização de sistema e/ou do ambiente, configuração e manutenção de integrações com Zabbix, OCS Inventory e outros, treinamentos, melhorias de performance (tuning) e outras atribuições.

Nos levantamentos iniciais a equipe demandante identificou que as configurações e integrações com Zabbix e OCS Inventory, que são recursos em uso atualmente no TRE-PE, são recursos disponíveis para a ferramenta OTRS e também para opções de mercado com características de código aberto, como Znumy e OTOTOBO, para citar algumas, permitindo uma concorrência normal de mercado na exigência dessas integrações. Zabbix é uma ferramenta de software de monitoramento de código aberto para diversos componentes de TI, incluindo redes, servidores, máquinas virtuais e serviços em nuvem. O Zabbix fornece métricas de monitoramento, entre outras, utilização da rede, carga da CPU e consumo de espaço em disco. OCS Inventory (Open Computer and Software Inventory) é um software livre que permite aos usuários inventariar ativos de TI. O OCS coleta informações sobre o hardware e o software das máquinas conectadas, executando um programa cliente do OCS. O OCS pode visualizar o inventário por meio de uma interface web.

O TRE-PE concederá à empresa contratada o acesso aos recursos e aplicações, que sejam necessários para o desempenho dos serviços contratados. A empresa contratada deverá criar, instalar e configurar um ambiente de homologação refletindo todas as configurações efetuadas no ambiente de produção, caso não exista. Qualquer alteração, após os testes no ambiente de homologação, deverá passar pela análise e autorização do gestor do contrato e fiscal(is) técnico(s).

A contratada deverá estar apta para atender as solicitações dos serviços de suporte técnico no período de segunda a sexta-feira, das 8 às 18h, no mínimo. Os serviços de suporte técnico serão executados de forma remota, podendo, caso se faça necessário, serem executados nas dependências do TRE-PE. A empresa

contratada deverá disponibilizar telefone, e-mail e/ou ambiente de abertura de chamados web como meios de acesso ao suporte contratado pelas equipes designadas pelo demandante. No ato de abertura do chamado técnico, o solicitante deverá fornecer as informações necessárias e detalhadas para o atendimento da demanda.

Para cada chamado técnico deverá ser informado um número de controle para registro e acompanhamento, bem como a manutenção do histórico de ações e atividades realizadas, contendo no mínimo:

- i) nome e formas de contato do responsável pela abertura do chamado técnico (telefone e e-mail);
- ii) data e hora da abertura do chamado;
- iii) descrição do problema, solicitação ou dúvida;
- iv) histórico do atendimento;
- v) acordo de nível de serviço;
- vi) descrição detalhada das ações necessárias para solução do incidente/problema;
- vii) data e hora do encerramento;
- viii) responsável pelo encerramento.

O suporte deverá ser realizado no idioma português do Brasil;

A empresa contratada deverá oferecer as atualizações necessárias de funcionalidades, versões e patches de segurança durante a duração do contrato, em período não superior a 15 dias após a liberação de cada nova funcionalidade ou versão.

Os serviços não relacionados na entrega do produto/ferramenta deverão ser especificados no catálogo de serviços definido em contrato, assim como os seus prazos máximos de resposta e solução.

Os pedidos de melhorias, relatórios, consultas, painéis, automações, etc. poderão ser oferecidos por meio de complementos (add ons), que deverão ser de propriedade do contratante após a disponibilização/integração com a ferramenta.

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

O setor demandante identificou, além da opção de continuidade da ferramenta em uso no Tribunal (OTRS) com as atualizações de versão, patches de segurança e melhorias, a possibilidade de migração para ferramentas de mercado com código livre e aberto, como Znuzy e OTOBO, por exemplo, que são adaptações da estrutura do OTRS. Ainda foram levantadas algumas opções de mercado de concorrentes de ferramentas pagas de Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação (GSTI), como o Zendesk Suite e o Atlassian Jira Software. Nesse sentido, após pesquisa de mercado identificamos os fornecedores elencados no quadro A, dos anexos deste estudo.

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

Em pesquisa de contratações similares do objeto pretendido, identificamos a contratação por inexigibilidade de licitação, no ano 2021, do TRE-MA, do seguinte objeto: "Subscrição (assinatura) por 12 meses da solução OTRS On-Premise GOLD e implantação dos serviços - consultoria e treinamento". Essa contratação aconteceu sob o nº 78/2021, processo 0005409-22.2021.6.27.8000, no valor total de R\$ 124.216,00 junto à OTRS DO BRASIL SOLUÇÕES LTDA e com publicação no DOU, seção 3, no dia 23/12/2021. Fundamento Legal: Art. 25, caput, da Lei 8.666/93 e alterações posteriores.

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

Soluções similares foram identificadas com opções de produtos de empresas privadas, com subscrição de uso e também como serviço de instalação, configuração e suporte de empresas privadas para opções de softwares de código aberto e licença livre, sem empresa específica responsável pela manutenção e atualização de versões, funcionalidades ou atualizações de segurança. A ferramenta OTRS, fornecida apenas pela empresa OTRS DO BRASIL, também se apresentou como opção de subscrição de uso e fornecimento de suporte a uso e atualizações, assim como patches de segurança.

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

O produto/serviço é de um fornecedor exclusivo e que não existe no portal de software público brasileiro.

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

Existem algumas opções no mercado e estas foram pesquisadas para comparativo de preços, assim como alternativa de software livre e de código aberto. As opções pesquisadas estão detalhadas no item 1.1.9 - Análise dos Custos Totais da Demanda e no quadro A do anexo.

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

A solução a ser implantada não tem por finalidade a comunicação com outros órgãos do Poder Judiciário, portanto, não se aplica a observância ao Modelo Nacional de Interoperabilidade MNI.

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

Não se aplica.

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

Não se aplica, pois não se trata de solução voltada para gestão de processos e documentos do Poder Judiciário, mas sim para Gestão de Atendimento em Tecnologia da Informação.

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

Em pesquisa de mercado, apesar de não identificar contratações similares no Painel de Preços do Governo Federal, encontramos valores e cotações cujos fornecedores e contatos estão detalhadas no quadro A do

anexo. Abaixo seguem as opções coletadas e suas respectivas fontes de informações e o valor médio estimado levantado conforme essa(s) pesquisa(s).

PROPOSTA	DESCRIÇÃO	FONTE DA INFORMAÇÃO / FONTE DE PESQUISA	PERÍODO PROPOSTO	PREÇO UNITÁRIO/HORA (R\$)	INVESTIMENTO EM PRIMEIRA PARCELA (R\$)	INVESTIMENTO MENSAL (R\$)	PREÇO TOTAL ANUAL (R\$)
OTRS DO BRASIL SOLUÇÕES LTDA	Subscrição na ferramenta OTRS On-Premise GOLD com 50 agentes simultâneos, migração, integração, atualizações e suporte técnico mensal.	Proposta comercial enviada por e-mail e anexada ao processo	12 meses	não informado	145.601,36	--	145.601,36
SERVICE UP	Consultoria e migração de ferramenta de sistema de atendimento para a solução Znuzy (código aberto e livre), integração com Zabbix, integração com OCS, configuração de serviços no Linux e suporte técnico mensal (40 HORAS). Sem limite de agentes simultâneos.	Proposta comercial enviada por e-mail e anexada ao processo	12 meses	não informado	--	9.500,00	114.000,00
UNIREDE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS EM INFORMÁTICA LTDA	Proposta de contrato de suporte a plataforma OTRS. Monitoramento e infraestrutura do sistema, atendimento a incidentes ilimitados e 480 horas / ano para itens do catálogo de serviços classificados como requisição, projeto ou treinamento.	Proposta comercial enviada por e-mail e anexada ao processo	12 meses	não informado	155.279,00	13.303,00	314.915,00
INTEROP SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO NO BRASIL	Proposta de contrato de suporte ilimitado para incidentes à plataforma OTRS. Atendimento para atualizações e treinamentos, customização, personalização e revisão de processos bem como a implementação de possíveis sistemas ou ferramentas de integração limitada ao total de 480 horas anuais (40 mensais).	Proposta comercial enviada por e-mail e anexada ao processo	12 meses	R\$ 150,00 em horário comercial e R\$ 175,00 em horário não comercial	--	8.500,00	102.000,00
LIGERO SMART	Subscrição na ferramenta LigeroSmart On-Premises, tratamento de suporte a incidentes e requisições, desenvolvimentos, projetos e consultoria, atualizações de versões, correções de bugs e atualizações de segurança. Incidentes ilimitados e no horário comercial de atendimento	Proposta comercial enviada por e-mail e anexada ao processo	12 meses	não informado	--	--	65.870,00

	das 9h às 18h, pelo horário de Brasília, de segunda a sexta-feira, exceto feriados nacionais.						
ZENDESK	Subscrição na ferramenta Zendesk Suite Growth, em ambiente de sistema de ticket disponibilizado na nuvem (fora das instalações do Tribunal) cobrado por agente/mês e anualmente, com licença para até 50 agentes simultâneos	Consulta na url: <a href="https://www.zendesk.com.br/pricing/#everyone">https://www.zendesk.com.br/pricing/#everyone</a> . Data e hora do acesso: 28/12/2021 10:53, anexada ao processo	12 meses	não informado	RS 267.336,00*  Valor anual para 50 agentes com cotação do dólar RS 5,64.  Memória de Cálculo: 50(Qtd. De Agentes) x [US\$79 (Valor em Dólar para uma licença de Agente) x R\$5,64(Cotação de 1 Dólar em 28/12/2021) x 12 (Qtd. de meses)	--	267.336,00
ATLASSIAN	subscrição de uso da ferramenta Atlassian Jira Service Desk Premium, em ambiente de sistema de ticket disponibilizado na nuvem (fora das instalações do Tribunal) cobrado por agente/mês e anualmente, com licença para até 50 agentes simultâneos, criação de incidentes automático ou por API, central de controle de incidentes e armazenamento ilimitado.	Consulta na url: <a href="https://www.atlassian.com/br/software/jira/service-management/features/service-desk">https://www.atlassian.com/br/software/jira/service-management/features/service-desk</a> . Data e hora do acesso: 28/12/2021 11:19, anexada ao processo	12 meses	não informado	RS 115.620,00*  Valor anual para até 50 agentes simultâneos com cotação do dólar RS 5,64.  Memória de Cálculo: US\$20,500 (Valor em Dólar para uma licença anual de até 50 agentes) x R\$5,64(Cotação de 1 Dólar em 28/12/2021)	--	115.620,00
VALOR MÉDIO ANUAL				--	--	--	160.763,19

Em pesquisa em outros órgãos federais, encontramos uma compra por inexigibilidade de licitação no Tribunal Regional Eleitoral do Maranhão, onde foi feita a subscrição (assinatura) por 12 meses da solução OTRS On-Premise GOLD e implantação dos serviços - consultoria e treinamento, com direito a 40 agentes simultâneos no mês de dezembro de 2021, por um valor total de R\$ 124.216,00, conforme detalhamento no quadro B dos anexos.

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

Considerando que a solução OTRS está plenamente estabelecida no ambiente computacional e de trabalho no Regional, apresentando estabilidade e usabilidade já aprovadas pelos agentes técnicos e pela familiaridade dos usuários clientes com a utilização da ferramenta, a opção por outra ferramenta pode custar tempo e investimentos em treinamento.

A possibilidade de integração com sistemas internos da Secretaria de Tecnologia da Informação, com softwares de monitoramento e inventário também é uma característica relevante na escolha da ferramenta a ser adquirida.

Ferramentas que possuem guarda de dados na nuvem (infraestrutura externa ao Tribunal, no ambiente da internet e em instalações de outros fornecedores) eleva a possibilidade de colocar dados internos do Tribunal em exposição ao risco de segurança, de invasão e de compartilhamento desses dados ao público externo além de outras finalidades maliciosas. Nesse critério, a preferência deverá ser por uma opção que utilize a infraestrutura interna do Tribunal.

As opções de contratação apenas de suporte ao sistema em uso (OTRS 6) também não se mostram adequadas, vez que o sistema atual não receberá atualizações de versão e de segurança, colocando em risco o conteúdo e dados, mesmo na opção de uso em ambiente interno, com a possibilidade de deixar o ambiente computacional vulnerável a possíveis ataques externos. As opções de aquisição de softwares adaptados a partir da versão 6 do OTRS não foram recomendadas pelas equipes de segurança e infraestrutura da STIC, por não apresentarem suporte disponível para falhas e riscos de segurança.

Realizando um comparativo entre o valor encontrado na contratação do sistema OTRS pelo TRE-MA, junto à OTRS DO BRASIL SOLUÇÕES LTDA, para 40 agentes simultâneos (R\$ 124.216,00) e o valor médio anual calculado no item 1.1.9 - Análise dos custos totais da demanda (R\$ 160.763,19) para as propostas levantadas, entendemos que o valor apresentado para o produto OTRS On-Premise GOLD com 50 agentes simultâneos (R\$ 145.601,36) está compatível com os custos de mercado.

A equipe demandante entende que a solução OTRS On-Premise GOLD com 50 agentes simultâneos supre os requisitos técnicos e de negócio necessários, mantendo o mesmo produto atualmente em uso e com o custo de aquisição abaixo da média das ferramentas pesquisadas no mercado, conforme quadro informativo do item 1.1.9.

Propugna-se a escolha pela solução OTRS On Premise GOLD, realizando a migração da versão atualmente implantada neste regional (Community Edition) para a versão comercial mais atual.

Assevera-se, ainda, que a atual comparação de preços, para casos de contratação direta por inexigibilidade, está em conformidade com o Manual de Pesquisa de Preços do STJ 2020 que, em sua página 57, cita: "considerando a inviabilidade de competição, a adequação de preço será aferida por meio de comparação da proposta apresentada com os preços praticados pela futura contratada junto a outros entes públicos e/ou privados, em avenças envolvendo o mesmo objeto ou objeto similar, em função de atividade anterior praticada pelo próprio contratado."

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

Subscrição da solução OTRS On Premise GOLD, incluindo o suporte, consultoria de implantação, criação de base de testes, migração de dados para a base de teste e de produção, integração com as ferramentas zabbix e ocs e treinamento.

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

A contratação está alinhada com os seguintes objetivos do Planejamento Estratégico Institucional (PEI) ciclo 2021-2026, Plano Diretor de TIC (PDTIC) para o período de 2016-2021 (Portaria 253/2016) e o Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC) - Período 2021-2022:

Objetivo Estratégico nº. 9 - Aperfeiçoar a infraestrutura física e serviços - Prover melhorias na infraestrutura física, de serviços de apoio e requisitos de acessibilidade que permitam as condições adequadas de trabalho nas diversas instalações do TRE-PE do PEI 2021-2026 (Portaria TRE-PE nº 458/2021);

Objetivo Estratégico PEI nº. 7 - Aprimorar E Fortalecer a Integração e Interoperabilidade de Sistemas de Informação (PEI 2021-2026);

Objetivo Estratégico PEI nº. 11 - Aprimorar a estratégia de tecnologia da informação e comunicação e proteção de dados (PEI 2021-2026);

Objetivos Estratégicos nº 9 (Primar pela satisfação do usuário de TIC) do Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação – PETIC 2016-2021

A ferramenta e os seus recursos serão úteis na mensuração dos seguintes indicadores do PDTIC 2021-2022:

ID 2 - índice de demandas atendidas conforme SLA (Service Level Agreement)

ID 6 - Índice de Satisfação do Servidor da STIC.

A contratação também está prevista no PCI 2022, sob o sequencial 71.

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

Os principais benefícios esperados são os seguintes:

- a) Suporte direto com o fabricante, possibilitando uma maior eficácia na resolução de problemas e um tempo menor na implantação de funcionalidades da ferramenta;
- b) Aproveitamento da base de chamados e da base de conhecimento existente, garantindo continuidade da operação e maior eficiência na condução da atividade da STIC;
- c) Melhoria da segurança da informação, com atualização de versões e correções de segurança diretamente com a empresa desenvolvedora da solução adotada, atenuando riscos de invasões e ataques;
- d) Melhor uso dos recursos que o sistema disponibiliza, com o suporte e consultoria do desenvolvedor;
- e) Garantia de integração possível e necessária com outros sistemas em uso, melhorando os serviços e monitoramentos.

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

A previsão é de utilização de suporte técnico do fabricante para garantia de continuidade do serviço, treinamentos, customização, complementos (add ons), melhorias, consultas, relatórios, integração com ferramentas internas (quando disponível essa integração) e outros itens disponíveis no catálogo de serviços do contrato.

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

Não há necessidade de adequação do ambiente físico, vez que se trata de solução similar àquela já em uso.

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

O valor de orçamento estimado é de R\$ 145.601,36 (cento e quarenta e cinco mil, seiscentos e um reais e trinta e seis centavos), conforme proposta comercial da empresa OTRS do Brasil Soluções LTDA.

## 2 SUSTENTAÇÃO DO CONTRATADO (Art. 15)

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

A contratada disponibilizará todos os recursos humanos e de software necessários para a execução da atividade. O TRE -PE designará um ou mais servidores para gerenciar e fiscalizar a operação das atividades e as tarefas relativas à execução do contrato, assim como disponibilizará a infraestrutura de hardware e banco de dados suficientes para a implantação e sustentação. Não haverá necessidade de contratação adicional de recursos, pois a solução será implantada no ambiente atualmente em uso.

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

Caso haja descontinuidade do fornecimento, ficaríamos sem o suporte ao uso do sistema o que pode causar um tempo maior na atividade gerencial, além de prováveis interrupções nas customizações, revisão de processos e integrações com sistemas externos.

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

Por tratar-se de uma solução comercial e não desenvolvida sob encomenda, a transição em caso de encerramento contratual não se aplica.

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

Por tratar-se de uma solução comercial e não desenvolvida sob encomenda, a transição em caso de encerramento contratual não se aplica.

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

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

A contratação possui características comuns e usuais encontradas no mercado, tratando-se de um serviço de natureza contínua, ou seja, pode ser estendido por mais de um exercício financeiro.

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

O objeto da presente contratação é, por sua natureza, como um único serviço, não podendo ser dividido.

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

Não se aplica por tratar-se de fornecedor exclusivo.

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

Opta-se pela inexigibilidade em face da ausência de outros fornecedores que possam participar do processo, demonstrada através de declaração da Associação Brasileira das Empresas de Software -ABES, segundo a qual o objeto desta contratação é fornecido por empresa única autorizada a comercializar em todo o território nacional a solução ora pretendida, qual seja, OTRS On-Premise GOLD. Portanto, está demonstrada a inviabilidade de competição e subsunção da presente contratação à norma inserta no caput do Art. 25 da Lei n.º 8.666/1993.

É imperioso destacar que a opção pela solução OTRS ON-Premise GOLD em detrimento de software livre ou outra solução de mercado ocorreu em decorrência de:

- A solução OTRS já se encontra estabelecida e em uso no ambiente computacional deste regional, tendo os agentes técnicos e os usuários clientes já se familiarizado com a utilização da ferramenta. No caso de troca de software, haveria a necessidade de treinamento e adaptação, além de todos os riscos decorrentes da utilização de uma nova ferramenta.
- Migração de base de dados contendo histórico de chamados e o conhecimento facilitada por usar a mesma estrutura de banco de dados;
- Possibilidade de integração da ferramenta na versão comercial com outros sistemas desejáveis (Zabbix,OCSInventory).
- 

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

A despesa consta no orçamento de TIC 2022. A fonte dos recursos financeiros e a classificação da despesa serão indicadas pela Secretaria de Orçamento e Finanças.

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

O prazo do Contrato será de 12 (doze) meses, contados a partir de sua assinatura, podendo, a critério da Administração, ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos, até o limite de 60 (sessenta) meses, conforme art. 57, inciso II da Lei N.º. 8.666/1993.

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

Nome: Valéria Farias de Miranda  
Matrícula: JE94382D  
Telefone: 3194.9636  
E-mail: valeria.miranda@tre-pe.jus.br

Nome: José de Andrade Lima Júnior  
Matrícula: 315  
Telefone: 3194.9395  
E-mail: jose.andrade@tre-pe.jus.br

Nome: Alexandre Luiz Azevedo de Oliveira  
Matrícula: 1224  
Telefone: 3194.9415  
E-mail: alexandre.oliveira@tre-pe.jus.br

Nome: Cássia Elayne Miranda de Almeida  
Matrícula: 918  
Telefone: 3194.9360  
E-mail: cassia.almeida@tre-pe.jus.br

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

**Gestor do contrato:**

Titular:

Nome: José de Andrade Lima Júnior  
Matrícula: 315  
Telefone: 3194.9395  
E-mail: jose.andrade@tre-pe.jus.br

Substituto:

Nome: Valéria Farias de Miranda  
Matrícula: JE94382D  
Telefone: 3194.9636  
E-mail: valeria.miranda@tre-pe.jus.br

**Fiscal Demandante:**

Nome: Valéria Farias de Miranda  
Matrícula: JE94382D  
Telefone: 3194.9636  
E-mail: valeria.miranda@tre-pe.jus.br

**Fiscais Técnicos:**

Titulares:

Nome: José de Andrade Lima Júnior  
Matrícula: 315  
Telefone: 3194.9395  
E-mail: jose.andrade@tre-pe.jus.br

Nome: Maria das Graças Oliveira Magalhães Henriques  
Matrícula: 308  
Telefone: 3194.9414  
E-mail: gracia.magalhaes@tre-pe.jus.br

Substitutos:

Nome: Andréa Carla da Costa Cândido  
Matrícula: 727  
Telefone: 3194.9393  
E-mail: andrea.candido@tre-pe.jus.br

Nome: Alexandre Luiz Azevedo de Oliveira  
Matrícula: 1224  
Telefone: 3194.9415  
E-mail: alexandre.oliveira@tre-pe.jus.br

**Fiscais Administrativos:**

Titular

Nome: Cássia Elayne Miranda de Almeida  
Matrícula: 918  
Telefone: 3194.9360  
E-mail: cassia.almeida@tre-pe.jus.br

Substituto:

Nome: Maria Patrícia Leão Burle  
Matrícula: 837  
Telefone: 3194.9348  
E-mail: patricia.burle@tre-pe.jus.br

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

<b>Risco</b> <b>1</b>	<b>Risco:</b>	LICITAÇÃO DESERTA		
	<b>Probabilidade:</b>	<b>Id</b>	<b>Dano</b>	<b>Impacto</b>
	<b>Baixa</b>	<b>1</b>	Indisponibilidade do serviço	Alto
	<b>Média</b>	<b>2</b>		
	<b>Alta</b>	<b>3</b>		
	<b>Id</b>	<b>Ação de Mitigação e Contingência</b>		<b>Responsável</b>
	<b>1</b>	• Especificar de forma clara o objeto da contratação		Equipe de Planejamento
	<b>2</b>	• Pesquisar a existência de possíveis fornecedores para o objeto da contratação		Equipe de Planejamento
	<b>3</b>	• Realizar novo certame com correção de falhas que forem identificadas		Equipe de Planejamento

<b>Risco:</b>	QUALIDADE DO SERVIÇO PRESTADO INCOMPATÍVEL COM AS
---------------	---

Risco	NECESSIDADES DA INSTITUIÇÃO			
	Probabilidade:	Id	Dano	Impacto
	Baixa	1		
	Média	2	Eventuais prejuízos à realização das atividades de suporte técnico	Médio
Alta	3			
Risco 2	Id	Ação de Mitigação e Contingência		Responsável
	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>Definição de diretrizes de níveis de serviço que busquem assegurar a qualidade dos serviços a serem contratados</li> </ul>		Equipe de Planejamento
	2	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ações de monitoramento durante a gestão contratual para mitigar comprometimentos de qualidade, principalmente no que se refere à tempestividade do atendimento</li> </ul>		Equipe de Gestão e Fiscalização do Contrato
	3	<ul style="list-style-type: none"> <li>Exigências de certificações para os membros da equipe</li> </ul>		Equipe de Planejamento

## 5. ANEXOS

### QUADRO B

Contratações Públicas Similares	
1	<p>Contratação n.º 78/2021 TRE-MA. Objeto: Subscrição (assinatura) por 12 meses da solução OTRS On-Premise GOLD e implantação dos serviços - consultoria e treinamento.</p> <p>Licença anual e uso de 40 agentes simultâneos para o produto OTRS GOLD, com um total do projeto, licenças, consulta e treinamento no valor de R\$ 124.216,00.</p> <p>Disponível em: <a href="https://www.tre-ma.jus.br/transparencia-e-prestacao-de-contas/licitacoes/contratacoes-diretas-dispensas-e-inexigibilidades/inexigibilidades-de-licitacao-2021">https://www.tre-ma.jus.br/transparencia-e-prestacao-de-contas/licitacoes/contratacoes-diretas-dispensas-e-inexigibilidades/inexigibilidades-de-licitacao-2021</a></p>

## 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 **SÍLVIO ROMERO PRADO DE MELO, Analista Judiciário(a)**, em 01/02/2022, às 12:53, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **VALÉRIA FARIAS DE MIRANDA, Coordenador(a)**, em 01/02/2022, às 12:54, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **CÁSSIA ELAYNE MIRANDA DE ALMEIDA, Chefe de Seção**, em 01/02/2022, às 13:42, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **GEORGE CAVALCANTI MACIEL FILHO, Secretário(a)**, em 01/02/2022, às 14:25, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **ANDRÉA CARLA DA COSTA CÂNDIDO, Técnico(a) Judiciário(a)**, em 03/02/2022, às 09:08, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **ALEXANDRE LUIZ AZEVEDO DE OLIVEIRA, Analista Judiciário(a)**, em 03/02/2022, às 09:09, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **MARIA DAS GRAÇAS OLIVEIRA MAGALHÃES HENRIQUES, Chefe de Seção**, em 03/02/2022, às 09:11, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **JOSÉ DE ANDRADE LIMA JÚNIOR, Chefe de Seção**, em 03/02/2022, às 09:28, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **MARIA PATRÍCIA LEÃO BURLE, Técnico(a) Judiciário(a)**, em 04/02/2022, às 12:29, 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 **1726141** e o código CRC **DBA91ADI**.

0018467-71.2021.6.17.8000

Estudos Preliminares

1726141v15



## TERMO DE REFERÊNCIA

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

Atualização de versão da atual ferramenta de gerenciamento de incidentes OTRS 6.0.21, com instalação na infraestrutura interna do TRE-PE, atualizações de versão, funcionalidades e correções de segurança regulares e fornecimento de serviço de suporte técnico especializado em horário comercial. O produto/serviço deverá oferecer garantia de disponibilidade durante o contrato, manutenção, continuidade, treinamentos, customização, revisão de processos, implementação da integração com serviço zabbix e OCS Inventory, já em uso pelo TRE-PE, assim como a possibilidade de integração com ferramentas ou sistemas que possam ser implantadas no ambiente de produção. O serviço de implantação deverá importar os dados e configurações existentes no banco de dados do OTRS 6.0.21, instalado e em uso no TRE-PE. O objeto contratado deverá possuir um prazo de permissão de uso e serviços de 12 meses, no mínimo.

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

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

As requisições e tratamento de incidentes efetuadas pelos usuários internos do TRE-PE, no que se refere ao uso de serviços e sistemas de TIC são atendidos por uma Central de Serviços terceirizada. Além da Central de Serviços que realiza o atendimento de primeiro nível, as equipes internas da STIC são responsáveis pelo atendimento das demandas de segundo nível, nos incidentes e requisições de serviço que lhes competem.

Atualmente, na execução das atividades de suporte de primeiro e/ou de segundo nível, as equipes de suporte técnico da STIC utilizam um único sistema de gestão de incidentes e requisições de serviços no Regional, que é o software *OTRS* (Open Technology Real Services) versão 6.0.21.

Pela necessidade do conhecimento específico na ferramenta já adotada, foi identificada a demanda de contratação de uma empresa especializada para instalação e suporte ao sistema que ofereça o serviço de migração do legado existente, suporte de continuidade, assim como para auxiliar as equipes internas na melhor utilização da mesma.

O *OTRS* em uso é um software de código aberto para gestão de tickets e criação de fluxos de trabalho e, no momento da decisão pelo uso dessa ferramenta no ambiente interno, possuía um planejamento de atualizações constantes de funcionalidades e correções de segurança, disponível gratuitamente para toda a comunidade usuária. A partir de janeiro de 2021, a empresa *OTRS* informou no seu site de internet que a solução aberta, conhecida como "Community Edition" seria descontinuada em relação a suporte, atualização de interface, treinamento, atualizações de versão e correções de segurança. Nesse sentido, pontua-se que a falta de atualizações de segurança, pode acarretar indisponibilidade da solução e ainda deixar o ambiente computacional do Regional vulnerável a ataques cibernéticos.

A *OTRS DO BRASIL SOLUÇÕES LTDA* é a única empresa autorizada a comercializar, em todo o território nacional, o software *OTRS*.

Considerando que a solução *OTRS* está plenamente estabelecida no ambiente computacional e de trabalho no Regional, apresentando estabilidade e usabilidade já aprovadas pelos agentes técnicos e pela familiaridade dos usuários clientes com a utilização da ferramenta, a opção por outra ferramenta pode custar tempo e investimentos em treinamento.

A possibilidade de integração com sistemas internos da Secretaria de Tecnologia da Informação, com softwares de monitoramento e inventário também é uma característica relevante na escolha da ferramenta a ser adquirida.

Ferramentas que possuem guarda de dados na nuvem (infraestrutura externa ao Tribunal, no ambiente da internet e em instalações de outros fornecedores) eleva a possibilidade de colocar dados internos do Tribunal em exposição ao risco de segurança, de invasão e de compartilhamento desses dados ao público externo além de outras finalidades maliciosas. Nesse critério, a preferência deverá ser por uma opção que utilize a infraestrutura interna do Tribunal.

As opções de contratação apenas de suporte ao sistema em uso (*OTRS 6*) também não se mostram adequadas, vez que o sistema atual não receberá atualizações de versão e de segurança, colocando em risco o conteúdo e dados, mesmo na opção de uso em ambiente interno, com a possibilidade de deixar o ambiente computacional vulnerável a possíveis ataques externos. As equipes de segurança e infraestrutura da STIC recomendaram a não aquisição de softwares adaptados a partir da versão 6 do *OTRS*, por não apresentarem suporte disponível para falhas e riscos de segurança.

Realizando um comparativo entre o valor encontrado na contratação do sistema *OTRS* pelo TRE-MA, junto à *OTRS DO BRASIL SOLUÇÕES LTDA*, para 40 agentes simultâneos (R\$ 124.216,00) e o valor médio anual calculado no item 1.1.9 - Análise dos custos totais da demanda (R\$ 160.763,19) para as propostas levantadas nos estudos preliminares (Documento SEI nº 1726141), entendemos que o valor apresentado para o produto *OTRS On-Premise GOLD* com 50 agentes simultâneos (R\$ 145.601,36) está compatível com os custos de mercado.

A equipe contratante entende que a solução *OTRS On-Premise GOLD* com 50 agentes simultâneos supre os requisitos técnicos e de negócio necessários, mantendo o mesmo produto atualmente em uso e com o custo de aquisição abaixo da média das ferramentas pesquisadas no mercado, conforme quadro informativo do item 1.1.9 dos estudos preliminares (Documento SEI nº 1726141).

Decide-se pela solução *OTRS On Premise GOLD*, realizando a migração da versão atualmente implantada neste regional (Community Edition) para a versão comercial mais atual.

Assevera-se, ainda, que a atual comparação de preços, para casos de contratação direta por inexigibilidade, está em conformidade com o Manual de Pesquisa de Preços do STJ 2020 que, em sua página 57, cita: "considerando a inviabilidade de competição, a adequação de preço será aferida por meio de comparação da proposta apresentada com os preços praticados pela futura contratada junto a outros entes públicos e/ou privados, em avenças envolvendo o mesmo objeto ou objeto similar, em função de atividade anterior praticada pelo próprio contratado."

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

A ferramenta OTRS, de forma suportada e com atualizações, trará uma melhoria na atividade de suporte ao usuário de TIC, bem como na gestão da atividade de suporte técnico como um todo, já que irá dispor de um significativo número de relatórios e funções de gestão e monitoramento de fluxos e atendimento, essenciais para a gestão de equipes de suporte de primeiro e segundo níveis. Tudo com mais conhecimento e a segurança de uma empresa com conhecimento do mercado e das melhores práticas.

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

Os principais benefícios esperados são os seguintes:

- Suporte direto com o fabricante, possibilitando uma maior eficácia na resolução de problemas e um tempo menor na implantação de funcionalidades da ferramenta;
- Aproveitamento da base de chamados e da base de conhecimento existente, garantindo continuidade da operação e maior eficiência na condução da atividade da STIC;
- Melhoria da segurança da informação, com atualização de versões e correções de segurança diretamente com a empresa desenvolvedora da solução adotada, atenuando riscos de invasões e ataques;
- Melhor uso dos recursos que o sistema disponibiliza, com o suporte e consultoria do desenvolvedor;
- Garantia de integração possível e necessária com outros sistemas em uso, melhorando os serviços e monitoramentos.

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

A contratação está alinhada com os seguintes objetivos do Planejamento Estratégico Institucional (PEI) ciclo 2021-2026, Plano Diretor de TIC (PDTIC) para o período de 2016-2021 (Portaria 253/2016) e com o Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC) - Período 2021-2022:

Objetivo Estratégico nº. 9 - Aperfeiçoar a infraestrutura física e serviços - Prover melhorias na infraestrutura física, de serviços de apoio e requisitos de acessibilidade que permitam as condições adequadas de trabalho nas diversas instalações do TRE-PE do PEI 2021-2026 (Portaria TRE-PE nº 458/2021);

Objetivo Estratégico PEI nº. 7 - Aprimorar E Fortalecer a Integração e Interoperabilidade de Sistemas de Informação (PEI 2021-2026);

Objetivo Estratégico PEI nº. 11 - Aprimorar a estratégia de tecnologia da informação e comunicação e proteção de dados (PEI 2021-2026);

Objetivos Estratégicos nº 9 (Primar pela satisfação do usuário de TIC) do Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação – PETIC 2016-2021

A ferramenta e os seus recursos serão, ainda, úteis na mensuração dos seguintes indicadores do PDTIC 2021-2022:

ID 2 - índice de demandas atendidas conforme SLA (Service Level Agreement)

ID 6 - Índice de Satisfação do Servidor da STIC.

A contratação também está prevista no PCI 2022, sob o sequencial 71.

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

Este Termo de Referência foi elaborado considerando os Estudos Preliminares COSERV (1667147) constantes do Processo Administrativo SEI TRE/PE nº. 0018467-71.2021.6.17.8000.

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

A previsão é de utilização de suporte técnico do fabricante para garantia de continuidade do serviço, treinamentos, customização, complementos (add ons), melhorias, consultas, relatórios, integração com ferramentas internas (quando disponível essa integração) e outros itens disponíveis no catálogo de serviços do contrato. A equipe contratante entende que a solução OTRS On-Premise GOLD com 50 agentes simultâneos supre os requisitos técnicos e de negócio necessários, mantendo o mesmo produto atualmente em uso.

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

Em pesquisa de mercado, apesar de não identificar contratações similares no Painel de Preços do Governo Federal, encontramos valores e cotações cujos fornecedores estão detalhadas no quadro a seguir.

PROPOSTA	DESCRIÇÃO	FONTE DA INFORMAÇÃO / FONTE DE PESQUISA	PERÍODO PROPOSTO	PREÇO UNITÁRIO/HORA (R\$)	INVESTIMENTO EM PRIMEIRA PARCELA (R\$)	INVESTIMENTO MENSAL (R\$)	PREÇO TOTAL ANUAL (R\$)
OTRS DO BRASIL SOLUÇÕES LTDA	Subscrição na ferramenta OTRS On-Premise GOLD com 50 agentes simultâneos, migração, integração, atualizações e suporte técnico mensal.	Proposta comercial enviada por e-mail e anexada ao processo (documento SEI n.º 1725958)	12 meses	não informado	145.601,36	--	145.601,36
SERVICE UP	Consultoria e migração de ferramenta de sistema de atendimento para a solução Znuzy (código aberto e livre), integração com Zabbix, integração com OCS, configuração de serviços no Linux e suporte técnico mensal (40 HORAS). Sem limite de agentes simultâneos.	Proposta comercial enviada por e-mail e anexada ao processo (documento SEI n.º 1725967)	12 meses	não informado	--	9.500,00	114.000,00

UNIREDE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS EM INFORMÁTICA LTDA	Proposta de contrato de suporte a plataforma OTRS. Monitoramento e infraestrutura do sistema, atendimento a incidentes ilimitados e 480 horas / ano para itens do catálogo de serviços classificados como requisição, projeto ou treinamento.	Proposta comercial enviada por e-mail e anexada ao processo (documento SEI n.º 1725975)	12 meses	não informado	155.279,00	13.303,00	314.915,00
INTEROP SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO NO BRASIL	Proposta de contrato de suporte ilimitado para incidentes à plataforma OTRS. Atendimento para atualizações e treinamentos, customização, personalização e revisão de processos bem como a implementação de possíveis sistemas ou ferramentas de integração limitada ao total de 480 horas anuais (40 mensais).	Proposta comercial enviada por e-mail e anexada ao processo (documento SEI n.º 1725978)	12 meses	R\$ 150,00 em horário comercial e R\$ 175,00 em horário não comercial	--	8.500,00	102.000,00
LIGERO SMART	Subscrição na ferramenta LigerSmart On-Premises, tratamento de suporte a incidentes e requisições, desenvolvimentos, projetos e consultoria, atualizações de versões, correções de bugs e atualizações de segurança. Incidentes ilimitados e no horário comercial de atendimento das 9h às 18h, pelo horário de Brasília, de segunda a sexta-feira, exceto feriados nacionais.	Proposta comercial enviada por e-mail e anexada ao processo (documento SEI n.º 1725995)	12 meses	não informado	--	--	65.870,00
ZENDESK	Subscrição na ferramenta Zendesk Suite Growth, em ambiente de sistema de ticket disponibilizado na nuvem (fora das instalações do Tribunal) cobrado por agente/mês e anualmente, com licença para até 50 agentes simultâneos	Consulta na url: <a href="https://www.zendesk.com.br/pricing/#everyone">https://www.zendesk.com.br/pricing/#everyone</a> . Data e hora do acesso: 28/12/2021 10:53, anexada ao processo	12 meses	não informado	R\$ 267.336,00* Valor anual para 50 agentes com cotação do dólar R\$ 5,64. Memória de Cálculo: 50(Qtd. De Agentes) x [US\$79 (Valor em Dólar para uma licença de Agente) x R\$5,64(Cotação de 1 Dólar em 28/12/2021) x 12 (Qtd. de meses)	--	267.336,00
ATLASSIAN	Subscrição de uso da ferramenta Atlassian Jira Service Desk Premium, em ambiente de sistema de ticket disponibilizado na nuvem (fora das instalações do Tribunal) cobrado por agente/mês e anualmente, com licença para até 50 agentes simultâneos,	Consulta na url: <a href="https://www.atlassian.com/br/software/jira/service-management/features/service-desk">https://www.atlassian.com/br/software/jira/service-management/features/service-desk</a> . Data e hora do acesso: 28/12/2021 11:19, anexada ao processo	12 meses	não informado	R\$ 115.620,00* Valor anual para até 50 agentes simultâneos com cotação do dólar R\$ 5,64. Memória de Cálculo: US\$20,500 (Valor em Dólar para uma licença anual de até 50	--	115.620,00

criação de incidentes automático ou por API, central de controle de incidentes e armazenamento ilimitado.			agentes) x R\$5,64(Cotação de 1 Dólar em 28/12/2021)		
VALOR MÉDIO ANUAL			--	--	160.763,19

Em pesquisa em outros órgãos federais, encontramos uma compra por inexigibilidade de licitação no Tribunal Regional Eleitoral do Maranhão, onde foi feita a subscrição (assinatura) por 12 meses da solução OTRS On-Premise GOLD e implantação dos serviços - consultoria e treinamento, com direito a 40 agentes simultâneos no mês de dezembro de 2021, por um valor total de R\$ 124.216,00, conforme detalhamento no quadro B dos anexos nos estudos preliminares (documento SEI n.º 1726141).

Considerando que a solução OTRS está plenamente estabelecida no ambiente computacional e de trabalho no Regional, apresentando estabilidade e usabilidade já aprovadas pelos agentes técnicos e pela familiaridade dos usuários clientes com a utilização da ferramenta, a opção por outra ferramenta pode custar tempo e investimentos em treinamento.

A possibilidade de integração com sistemas internos da Secretaria de Tecnologia da Informação, com softwares de monitoramento e inventário também é uma característica relevante na escolha da ferramenta a ser adquirida.

Ferramentas que possuem guarda de dados na nuvem (infraestrutura externa ao Tribunal, no ambiente da internet e em instalações de outros fornecedores) elevam a possibilidade de colocar dados internos do Tribunal em exposição ao risco de segurança, de invasão e de compartilhamento desses dados ao público externo além de outras finalidades maliciosas. Nesse critério, a preferência deverá ser por uma opção que utilize a infraestrutura interna do Tribunal.

Diante de todos esses fatos, a equipe demandante entende que a solução OTRS On-Premise GOLD com 50 agentes simultâneos supre os requisitos técnicos e de negócio necessários, mantendo o mesmo produto atualmente em uso e com o custo de aquisição abaixo da média das ferramentas pesquisadas no mercado, conforme quadro informativo acima detalhado.

Assevera-se, ainda, que a atual comparação de preços, para casos de contratação direta por inexigibilidade, está em conformidade com o Manual de Pesquisa de Preços do STJ 2020 que, em sua página 57, cita: "*considerando a inviabilidade de competição, a adequação de preço será aferida por meio de comparação da proposta apresentada com os preços praticados pela futura contratada junto a outros entes públicos e/ou privados, em avenças envolvendo o mesmo objeto ou objeto similar, em função de atividade anterior praticada pelo próprio contratado.*"

Propugna-se, assim, a escolha pela solução OTRS On Premise GOLD, realizando a migração da versão atualmente implantada neste regional (Community Edition) para a versão comercial mais atual.

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

A contratação possui características comuns e usuais encontradas no mercado, tratando-se de um serviço de natureza contínua, ou seja, pode ser estendido por mais de um exercício financeiro.

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

O objeto da presente contratação é, por sua natureza, como um único serviço, não podendo ser dividido.

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

Opta-se pela inexigibilidade em face da ausência de outros fornecedores que possam participar do processo, demonstrada através de declaração da Associação Brasileira das Empresas de Software - ABES (documento SEI n.º 1725947), segundo a qual o objeto desta contratação é fornecido por empresa única autorizada a comercializar em todo o território nacional a solução ora pretendida, qual seja, OTRS On-Premise GOLD. Portanto, está demonstrada a inviabilidade de competição e subsunção da presente contratação à norma inserta no caput do Art. 25 da Lei n.º 8.666/1993.

É imperioso destacar que a opção pela solução OTRS ON-Premise GOLD em detrimento de software livre ou outra solução de mercado ocorreu em decorrência, em síntese, de:

- A solução OTRS já se encontra estabelecida e em uso no ambiente computacional deste regional, tendo os agentes técnicos e os usuários clientes já se familiarizado com a utilização da ferramenta. No caso de troca de software, haveria a necessidade de treinamento e adaptação, além de todos os riscos decorrentes da utilização de uma nova ferramenta.
- Migração de base de dados contendo histórico de chamados e o conhecimento facilitada por usar a mesma estrutura de banco de dados;
- Possibilidade de integração da ferramenta na versão comercial com outros sistemas desejáveis (Zabbix, OCSInventory), trazendo maior eficiência ao negócio da unidade.

#### 1.11 Vigência

O prazo do Contrato será de 12 (doze) meses, contados a partir de sua assinatura, podendo, a critério da Administração, ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos, até o limite de 60 (sessenta) meses, conforme art. 57, inciso II da Lei Nº. 8.666/1993.

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

O impacto ambiental a ser gerado na contratação não será considerável visto que se trata de contratação de suporte e de atualização de software.

Com vistas a diminuir a quantidade de papel utilizado, solicitamos nas especificações que toda a documentação técnica seja disponibilizada por meio eletrônico.

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

A contratação deve obedecer à Resolução CNJ n.º 182/2013 e à Resolução TRE n.º 249/2016.

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

##### Do contratante

1. Efetuar os pagamentos nas condições e preços ora pactuados, desde que não haja qualquer óbice legal nem fato impeditivo provocado pela CONTRATADA;

2. Prover todas as condições necessárias para o desenvolvimento das atividades contratadas;
3. Determinar, quando cabível, as modificações consideradas necessárias à perfeita execução deste termo de referência e de modo a tutelar o interesse público. Notificar a Contratada por e-mail da ocorrência de eventuais imperfeições no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção.
4. Nomear Gestor e Fiscais Técnico, Administrativo e Demandante do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução do contrato;
6. Comunicar, em tempo hábil, à contratada todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da Solução de Tecnologia da Informação;
7. Arcar com as despesas com a publicação do extrato do contrato no diário oficial da união, que será providenciada pela administração até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao de sua assinatura, para ocorrer no prazo máximo de 20 (vinte) dias daquela data, nos termos do parágrafo único do art. 61 da Lei 8.666/93;
8. Efetuar toda a comunicação originada pelo contratante através de mensagem de correio eletrônico, salvo a abertura de chamados técnicos, endereçada ao representante da CONTRATADA;
9. Realizar, através da gestão contratual, todo o acompanhamento referente à reativação e utilização dos serviços contratados;
10. Aplicar à contratada as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis;
11. Verificar a regularidade da situação fiscal da Contratada antes de efetuar o pagamento devido.

**Da empresa contratada:**

1. Executar os serviços conforme especificações deste Termo de Referência e de sua proposta, com a alocação dos empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais, além de fornecer os materiais e equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, na qualidade e prazos especificados neste Termo de Referência;
2. Arcar com todas as despesas, diretas ou indiretas, decorrentes do cumprimento das obrigações assumidas, responsabilizando-se pelos danos causados diretamente à administração ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo, por ocasião da entrega dos objetos licitados no local indicado, sem qualquer ônus ao TRE-PE;
3. Ser responsável pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais resultantes da execução contratual. A inadimplência da CONTRATADA, com referência aos encargos estabelecidos neste subitem não transfere a responsabilidade por seu pagamento à administração do TRE-PE, nem poderá onerar o objeto da licitação, razão pela qual a CONTRATADA renuncia expressamente a qualquer vínculo de solidariedade, ativa ou passiva, com o TRE-PE;
4. Prestar todos os esclarecimentos que forem solicitados pelo TRE-PE, credenciando um representante para prestar os devidos esclarecimentos e atender às reclamações que porventura surgirem durante a execução do objeto;
5. Quando, por problemas técnicos, os prazos pactuados não puderem ser cumpridos, a CONTRATADA deverá comunicar por escrito ao TRE-PE até 2 (dois) dias úteis anteriores ao término do prazo, cabendo ao gestor do contrato aceitar ou rejeitar as justificativas;
6. A CONTRATADA é obrigada a reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, o objeto em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou de materiais empregados;
7. Não transferir a outrem, no todo ou em parte, o objeto da presente contratação, sem prévia e expressa anuência do TRE-PE;
8. Informar qualquer alteração necessária à consolidação dos ajustes decorrentes da execução do objeto, tais como: mudança de endereços, razão social, telefone, fax, dissolução da sociedade, falência e outros;
9. Comunicar imediatamente ao gestor do contrato, qualquer anomalia verificada, inclusive de ordem funcional, para que sejam adotadas as providências de regularização necessárias, em qualquer tempo até o final da garantia;
10. Responder, para cada um dos itens do contrato por todas e quaisquer obrigações relativas a direitos de marcas e patentes, ficando esclarecido que o CONTRATANTE não aceitará qualquer imputação nesse sentido; além de atender a todos os encargos, inclusive os de natureza tributária, incidentes sobre o funcionamento do objeto (ISS, PIS e COFINS), cabendo-lhe, também, a responsabilidade total e exclusiva, pela reparação de quaisquer danos diretos causados a pessoas e a bens ou serviços do CONTRATANTE ou de terceiros, pela ação dos prepostos da CONTRATADA, ou em virtude de manuseio ou utilização dos produtos por ela fornecidos;
11. A contratada deverá estar apta para atender as solicitações dos serviços de suporte técnico no período de segunda a sexta-feira, das 8 às 18h, no mínimo. Os serviços de suporte técnico serão executados de forma remota, podendo, caso se faça necessário, serem executados nas dependências do TRE-PE. A empresa contratada deverá disponibilizar telefone, e-mail e/ou ambiente de abertura de chamados web como meios de acesso ao suporte contratado pelas equipes designadas pelo demandante. No ato de abertura do chamado técnico, o solicitante deverá fornecer as informações necessárias e detalhadas para o atendimento da demanda;
13. Manter confidencialidade e, em nenhum momento, divulgar a terceiros sem a ciência e o consentimento do CONTRATANTE, documentos, imagens/fotos, dados ou outra informação que tiver sido direta ou indiretamente proporcionada pelo CONTRATANTE, antes, durante ou depois de encerrada a vigência do contrato, nos termos da política de suporte técnico da CONTRATADA.

**1.15 Proposta de Preços**

Conforme item 1.7, deste Termo de Referência, propugna-se a escolha pela solução OTRS On Premise GOLD, realizando a migração da versão atualmente implantada neste regional (Community Edition) para a versão comercial mais atual, de acordo com o valor abaixo especificado:

OTRS DO BRASIL SOLUÇÕES LTDA	Subscrição na ferramenta OTRS On-Premise GOLD com 50 agentes simultâneos, migração, integração, atualizações e suporte técnico mensal.	Proposta comercial enviada por e-mail e anexada ao processo	12 meses	não informado	145.601,36	145.601,36
------------------------------	--	---	----------	---------------	------------	------------

**1.16 Valor e Recursos Orçamentários**

Tendo em vista o disposto no item **Propostas de Preço** (item 1.15), o valor total da contratação está estimado em **R\$ 145.601,36 (cento e quarenta e cinco mil, seiscentos e um reais e trinta e seis centavos)**.

Já há indicação no orçamento 2022 de recursos para a aquisição no total de **R\$ 150.000,00 (cento e cinquenta mil reais)**.

#### 1.17 Reajuste

Não cabe reajuste, tendo em vista que o valor será pago integralmente no início da vigência do Contrato.

### 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:

1. **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;
2. **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:

José de Andrade Lima Júnior  
Matrícula: 315  
Telefone: 3194.9395  
E-mail: jose.andrade@tre-pe.jus.br

- Substituto:

- Nas ausências eventuais, propõe-se que um dos Fiscais Técnicos titulares assumam o papel de Gestor do Contrato, ficando o trabalho de fiscalização sob a responsabilidade de um dos substitutos indicados

3. **Fiscalização Demandante e Técnica do TRE-PE:** são os servidores responsáveis pelas atividades de fiscalização contratual. O papel será desenvolvido pelos servidores abaixo indicados:

#### Demandante da contratação:

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

#### Fiscais Técnicos:

Titulares:

- Nome: José de Andrade Lima Júnior  
Matrícula: 315  
Telefone: 3194.9395  
E-mail: jose.andrade@tre-pe.jus.br
- Nome: Maria das Graças Oliveira Magalhães Henriques  
Matrícula: 308  
Telefone: 3194.9414  
E-mail: graca.magalhaes@tre-pe.jus.br

Substitutos:

- Nome: Andréa Carla da Costa Cândido  
Matrícula: 727  
Telefone: 3194.9393  
E-mail: andrea.candido@tre-pe.jus.br
  - Nome: Alexandre Luiz Azevedo de Oliveira  
Matrícula: 1224  
Telefone: 3194.9415  
E-mail: alexandre.oliveira@tre-pe.jus.br
3. **Fiscalização Administrativa do TRE-PE:** é o servidor responsável pelas atividades de fiscalização na seara administrativa, indicado pela Secretaria de Administração:

Fiscal Administrativo:

## Titular

Nome: Cássia Elayne Miranda de Almeida  
Matrícula: 918  
Telefone: 3194.9360  
E-mail: cassia.almeida@tre-pe.jus.br

## Substituto:

Nome: Maria Patrícia Leão Burle  
Matrícula: 837  
Telefone: 3194.9348  
E-mail: patricia.burle@tre-pe.jus.br

**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;

**Equipe Técnica da CONTRATADA:** são os profissionais envolvidos diretamente na prestação do(s) serviço(s) contratado(s).

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

Após a assinatura e publicação do extrato do contrato, o TRE-PE desembolsará o valor correspondente à contratação dos serviços de suporte técnico.

Durante a vigência contratual as equipes da COSERV do TRE-PE farão uso dos serviços disponíveis conforme discriminado no item 3 deste termo de referência.

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

A contratação será formalizada através de instrumento contratual entre as partes.

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

A gestão do contrato verificará, durante o período de vigência contratual, o cumprimento dos requisitos técnicos descritos no item 3 deste termo de referência, podendo solicitar a aplicação de sanção em caso de descumprimento de algum dos itens.

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

A empresa contratada deverá disponibilizar telefone, e-mail e/ou ambiente de abertura de chamados web como meios de acesso ao suporte contratado pelas equipes designadas pelo demandante. No ato de abertura do chamado técnico, o solicitante deverá fornecer as informações necessárias e detalhadas para o atendimento da demanda.

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

a) O recebimento provisório deverá ser efetuado pela equipe de fiscalização, após a entrega da nota fiscal e dos demais documentos exigíveis para pagamento;

b) O recebimento definitivo será realizado após a verificação da qualidade das entregas, em prazo não superior a 15 (quinze) dias, contados da aceitação de todo o serviço;

c) Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, devendo ser corrigidos/refeitos/substituídos no prazo fixado pelo fiscal do contrato, às custas da Contratada, sem prejuízo da aplicação de penalidades;

d) O recebimento provisório ou definitivo do objeto não exclui a responsabilidade da contratada pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato, ou, em qualquer época, das garantias concedidas e das responsabilidades assumidas em contrato e por força das disposições legais em vigor.

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

Após o aceite definitivo o gestor da contratação encaminhará a nota fiscal, com o devido atesto, para a Secretaria de Orçamento e Finanças, para que sejam realizados os trâmites necessários para pagamento.

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

Por se tratar de uma solução comercial e não desenvolvida sob encomenda, a transição em caso de encerramento contratual não se aplica.

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

As licenças de *softwares* referentes às versões implantadas e adquiridas serão sempre, de forma definitiva e sem ônus futuro, de propriedade do TRE-PE.

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

Todos os técnicos de suporte da CONTRATADA devem ser capacitados e certificados, pelo fabricante dos produtos, a prestar atendimento técnico;

O certificado descrito deverá ser apresentado antes da execução dos serviços, ou, a critério da empresa, enviados com antecedência ao gestor do contrato após a assinatura do contrato.

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

Cometerá infração administrativa aquele que:

- Não executar total ou parcialmente qualquer das obrigações assumidas em decorrência da contratação;
- Não entregar quaisquer documentos exigidos neste Termo de Referência, no Edital ou no Contrato;

- c) Apresentar documentação falsa;
- d) Ensejar retardamento da execução do objeto;
- e) Falhar ou fraudar na execução do serviço;
- f) Comportar-se de modo inidôneo;
- g) Cometer fraude fiscal;
- h) Não manter a proposta;
- i) Não assinar o contrato.

Caso a empresa incorra em qualquer das infrações acima discriminadas ficará sujeita, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal, às seguintes sanções:

1. Advertência por faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretarem prejuízos significativos à Administração;
2. Multa moratória de 0,5% (cinco décimos por cento) sobre o valor do contrato por dia de atraso injustificado na entrega do objeto, até o limite de 15 (dez) dias corridos, após o que restará configurada a inexecução total, passível de rescisão contratual, a critério da Administração, sem prejuízo de aplicação de penalidades específicas;
3. Multa compensatória de até 15% (quinze por cento) sobre o valor total do contrato, no caso de inexecução total do objeto e nas hipóteses previstas nos subitens de infração administrativas;
4. Multa compensatória de até 10% (dez por cento) sobre o valor do contrato, em caso de inexecução parcial, assim caracterizada pelo descumprimento parcial das obrigações assumidas;
5. Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com o Tribunal Regional Eleitoral do Pernambuco, por prazo não superior a 2 (dois) anos;
6. Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a União 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 o contratado ressarcir a Administração pelos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da sanção aplicada com base no inciso anterior;
7. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF e, no caso de impedimento de licitar, a CONTRATADA deverá ser descredenciada por igual período, sem prejuízo das demais cominações legais;
8. A penalidade de multa poderá ser aplicada cumulativamente com outras sanções e será descontada dos pagamentos devidos pelo TRE-PE ou, caso seja necessário, cobrada judicialmente.

### 2.1.12 Sustentabilidade

Os critérios de sustentabilidade para a aquisição serão:

1. Não possuir inscrição no cadastro de empregadores flagrados explorando trabalhadores em condições análogas às de escravo, instituído pela Portaria Interministerial MTPS/MMIRDH n.º4, de 11 de maio de 2016;
2. Não ter sido condenada, a licitante vencedora ou seus dirigentes, por infringir as leis de combate à discriminação de raça ou de gênero, ao trabalho infantil e ao trabalho escravo, em afronta à previsão aos artigos 1º e 170 da Constituição Federal de 1988; do artigo 149 do Código Penal Brasileiro; do Decreto n.º 5.017, de 12 de março de 2004 (promulga o Protocolo de Palermo) e das Convenções da OIT n.ºs 29 e 105.
3. 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;
4. Atender, no que concerne aos direitos da pessoa com deficiência, ao que estabelece as Leis nº 8.213/1991 e nº 13.146/2015 (Lei Brasileira de Inclusão).

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

a) A contratação deve ser composta de:

- 1 licença OTRS On-Premise GOLD;
- 1 On-Premise Sistema de Testes (migração);
- 50 Agentes Simultâneos;
- 7 Feature Add-ons Exclusivos GOLD;
- Migração para testes;
- Migração para produção;
- GUI Design (customer front-end);
- Revisão & Otimização;
- Integração com Zabbix;
- Webservice design (OCS);
- Configuração de webservice;
- Treinamento OTRS;
- Treinamento de Administrador OTRS;
- Treinamento OTRS (Key-User).

b) O suporte técnico contratado deverá incluir o esclarecimento de dúvidas relativas à utilização da ferramenta, resolução de incidentes, resolução de problemas, auxílio em configurações e customizações;

c) O TRE-PE concederá à empresa contratada o acesso aos recursos e aplicações, que sejam necessários para o desempenho dos serviços contratados;

d) A empresa contratada deverá criar, instalar e configurar um ambiente de homologação refletindo todas as configurações efetuadas no ambiente de produção, caso não exista. Qualquer alteração, após os testes no ambiente de homologação, deverá passar pela análise e autorização do gestor do contrato e fiscal(is) técnico(s);

e) A contratada deverá estar apta para atender as solicitações dos serviços de suporte técnico no período de segunda a sexta-feira, das 8 às 18h, no mínimo. Os serviços de suporte técnico serão executados de forma remota, podendo, caso se faça necessário, serem executados nas dependências do TRE-PE. A empresa contratada deverá disponibilizar telefone, e-mail e/ou ambiente de abertura de chamados web como meios de acesso ao suporte contratado pelas equipes designadas pelo demandante. No ato de abertura do chamado técnico, o solicitante deverá fornecer as informações necessárias e detalhadas para o atendimento da demanda;

f) Para cada chamado técnico deverá ser informado um número de controle para registro e acompanhamento, bem como a manutenção do histórico de ações e atividades realizadas, contendo no mínimo:

- i) nome e formas de contato do responsável pela abertura do chamado técnico (telefone e e-mail);
- ii) data e hora da abertura do chamado;
- iii) descrição do problema, solicitação ou dúvida;
- iv) histórico do atendimento;
- v) acordo de nível de serviço;
- vi) descrição detalhada das ações necessárias para solução do incidente/problema;
- vii) data e hora do encerramento;
- viii) responsável pelo encerramento.

g) O suporte deverá ser realizado no idioma português do Brasil;

h) A empresa contratada deverá oferecer as atualizações necessárias de funcionalidades, versões e patches de segurança durante a duração do contrato, em período não superior a 15 dias após a liberação de cada nova funcionalidade ou versão.

i) Os serviços relacionados na entrega do produto/ferramenta deverão ser especificados no catálogo de serviços definido em contrato, assim como os seus prazos mínimos e máximos de resposta e solução (acordo de nível de serviço).

j) Os pedidos de melhorias, relatórios, consultas, painéis, automações, etc. poderão ser oferecidos por meio de complementos (add ons), que deverão ser de propriedade do contratante após a disponibilização/integração com a ferramenta.

#### 4 MODELOS (Art.18, § 3º, V):

Não há modelos específicos para esta contratação.

#### 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 VALÉRIA FARIAS DE MIRANDA, Coordenador(a), em 25/02/2022, às 12:52, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por CÁSSIA ELAYNE MIRANDA DE ALMEIDA, Chefe de Seção, em 25/02/2022, às 13:07, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por MARIA PATRÍCIA LEÃO BURLE, Técnico(a) Judiciário(a), em 25/02/2022, às 13:10, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por JOSÉ DE ANDRADE LIMA JÚNIOR, Chefe de Seção, em 25/02/2022, às 13:17, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por ANDRÉA CARLA DA COSTA CÂNDIDO, Técnico(a) Judiciário(a), em 25/02/2022, às 13:19, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por ALEXANDRE LUIZ AZEVEDO DE OLIVEIRA, Chefe de Seção em Exercício, em 25/02/2022, às 13:30, 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 1766694 e o código CRC 41489AA1.