



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:

Renovação do suporte às licenças de correio eletrônico em uso no TRE PE.

1.2 Unidade Demandante:

SENIC/COINF/STIC

1.3 Responsável pela Unidade Demandante:

Nome: MARIA DAS GRAÇAS OLIVEIRA MAGALHÃES HENRIQUES

Matrícula: 309.16.308

Telefone: (81) 3194-9414

E-mail: graca.magalhaes@tre-pe.jus.br

2 CONTEXTO DE NEGÓCIO

2.1 Situação Atual:

O serviço de correio eletrônico é de suma importância para o Tribunal Regional Eleitoral de Pernambuco (TRE-PE), especialmente após a implementação das mensagens eletrônicas para instrução de procedimentos administrativos. Desde então, o serviço tornou-se bastante crítico, inclusive com a utilização de seus registros para apoiar auditorias realizadas neste Regional, além de ser utilizado em quase todos os processos digitais no órgão.

Atualmente utiliza-se no TRE-PE o sistema Zimbra para o correio eletrônico, sendo este o cliente de e-mail obrigatório para todos os usuários do Tribunal. Com o seu uso, boa parte das mensagens eletrônicas existentes são armazenadas no centro de processamento de dados, evitando perda de informações em caso de problemas locais na máquina do usuário. Em 2021, implementamos a autenticação em 2 fatores para o seu uso incrementando maior segurança, principalmente para a utilização da ferramenta pela internet, possibilitando o acesso fora do ambiente do TRE-PE. Tais fatos trouxeram ganhos para o Tribunal, mas aumentaram ainda mais a criticidade da ferramenta.

As primeiras licenças Zimbra foram adquiridas no ano de 2015, sendo entregues em dezembro/2015 e novembro/2016. As licenças foram adquiridas com o suporte por 36 meses à empresa Inova Tecnologias de Informação e Representações LTDA. Em 2019, foi feita a renovação do suporte às licenças por mais 36 meses, tendo sido celebrado o contrato n.º 19/2019 entre o TRE e a referida empresa. No próximo mês de agosto de 2022, o contrato de suporte será descontinuado e isso fará com que não tenhamos mais possibilidade de contar com o uso do suporte externo à ferramenta.

Diante do exposto e por se tratar de serviço cuja indisponibilidade ou perda de dados gera um impacto muito alto para a instituição, faz-se necessário o investimento na continuidade do serviço e do suporte à ferramenta.

2.2 Descrição da Oportunidade ou do Problema:

a. Necessidade de manutenção do suporte existente ao ambiente Zimbra no Tribunal Regional Eleitoral de Pernambuco.

2.3 Motivação da Demanda:

a. Manter o tempo de resposta para suporte à ferramenta de correio eletrônico tanto em relação à disponibilidade do serviço quanto à implementação de melhorias e ajustes com a aquisição de suporte corporativo do fabricante ou de empresa autorizada por ele.

2.4 Resultados Pretendidos:

a. Manutenção do apoio do fabricante ou de empresa autorizada quanto à solução de problemas no ambiente que ameacem o correto funcionamento do serviço;

b. Maior controle sobre *spams* e vírus;

c. Maior controle sobre o envio de e-mails e facilidade de obter dados estatísticos do ambiente;

d. Manutenção do apoio do fabricante ou de empresa autorizada à evolução do sistema de correio eletrônico.

2.5 Alinhamento Estratégico:

Esta aquisição está alinhada com:

- Objetivo Estratégico 11 do PEI 2021-2026 (Aperfeiçoar, ampliar e consolidar a utilização de práticas de governança e gestão de tecnologia da informação e comunicação, com vistas a otimizar o suporte tecnológico aos diversos processos finalísticos e de apoio do TRE-PE);

- Objetivo Estratégico 11.4 do PDTIC 2021-2022 (Atualização da infraestrutura do ambiente de virtualização do TRE-PE);

- Plano de Contratações 2022 (processo SEI nº 0015372-33.2021), sequencial 167.

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 [X] 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?

Definitiva, dentro de seu ciclo de vida.

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

CLIENTES: SENIC/COINF/STIC

USUÁRIOS: Todos os usuários de TIC, notadamente do serviço de correio eletrônico, serão beneficiados pela solução.

3.2.1 Demanda de âmbito Interno ao TRE:

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

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 solução deve ser entregue até 08 de junho de 2022 quando expira o suporte às licenças.

3.4 Integrante Demandante:

Nome: MARIA DAS GRAÇAS OLIVEIRA MAGALHÃES HENRIQUES

Matrícula: 309.16.308

Telefone: (81) 3194-9414

E-mail: graca.magalhaes@tre-pe.jus.br

4 ANEXOS

Não há anexos.

5 AUTORIZAÇÃO

De acordo, encaminhe-se à Diretoria Geral.

Em: 21/10/2021.

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



Documento assinado eletronicamente por **ALEXANDRE LUIZ AZEVEDO DE OLIVEIRA, Chefe de Seção em Exercício**, em 16/11/2021, às 13:11, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **JOSÉ FERREIRA DE LIMA JÚNIOR, Coordenador(a)**, em 16/11/2021, às 13:14, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **GEORGE CAVALCANTI MACIEL FILHO, Secretário(a)**, em 16/11/2021, às 13:21, 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 informando o código verificador **1656498** e o código CRC **F5AC1962**.



ESTUDOS PRELIMINARES

DESCRIÇÃO DO OBJETO CONTRATADO:

Contratação de serviço de suporte e atualização de licenças para o correio eletrônico Zimbra.

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

Contextualização

O serviço de correio eletrônico é de suma importância para o Tribunal Regional Eleitoral de Pernambuco (TRE-PE), especialmente após a implementação das mensagens eletrônicas para instrução de procedimentos administrativos. Desde então, o serviço tornou-se bastante crítico, inclusive com a utilização de seus registros para apoiar auditorias realizadas neste Regional, além de ser utilizado em quase todos os processos digitais no órgão.

Atualmente, a ferramenta cliente de correio eletrônico padrão, utilizada por todos os usuários do TRE-PE é o sistema Zimbra. Com este sistema, boa parte das mensagens eletrônicas existentes é armazenada no centro de processamento de dados, evitando perda de informações em caso de problemas locais na máquina do usuário. Além disso, a ferramenta está disponibilizada tanto na intranet quanto na internet, possibilitando o acesso fora do ambiente do TRE-PE. Tais fatos trouxeram ganhos para o Tribunal, mas aumentaram ainda mais a criticidade no uso da ferramenta.

A solução Zimbra foi adquirida pelo Tribunal em 2015, em substituição à solução Expresso Livre que era utilizada anteriormente no TRE, mas não possuía serviços de suporte contratado, o que acabava trazendo problemas de indisponibilidade por conta da falta de *expertise* necessário para o devido suporte à ferramenta.

Foram adquiridas, inicialmente, 1500 licenças com suporte por 36 meses, sendo estas entregues em dezembro/2015 e novembro/2016. Em 2019, adquirimos mais 100 licenças Zimbra, com suporte por 36 meses, e renovamos o suporte às demais licenças existentes por mais 36 meses. Esta aquisição deu origem ao contrato nº 19/2019 entre o TRE-PE e a empresa Inova Tecnologias de Informação e Representações LTDA, representante oficial dos produtos Zimbra, com vigência até 08/08/2022. O contrato não possui cláusula de renovação.

Vale registrar que, em meados de 2021, houve uma alteração no controle societário da Inova Tecnologias de Informação e Representações Ltda: conforme mensagem em anexo (1765441 e 1765444), a referida empresa se uniu à Penso Tecnologia (www.penso.com.br), um outro parceiro Zimbra. Não houve alteração de razão social, CNPJ ou escopo contratual, mas o suporte passou a ser realizado tanto por uma empresa quanto por outra.

Diante do exposto e por se tratar de serviço cuja indisponibilidade ou perda de dados gera um impacto muito alto para a instituição, faz-se necessário o investimento na atualização e na continuidade do suporte à ferramenta.

Equipe de Planejamento da contratação:

Integrante Demandante: Maria das Graças Oliveira Magalhães Henriques

tel.3194-9414 – graca.magalhaes@tre-pe.jus.br

Integrante Técnico: Alexandre Luiz Azevedo de Oliveira

tel.3194-9418 – alexandre.oliveira@tre-pe.jus.br

Integrante Administrativo: Maria Patrícia Leão Burle

tel.3194-9348 – patricia.burle@tre-pe.jus.br

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

A demanda terá os seguintes requisitos:

a. Prestação, por meio de equipe de suporte ou de sua rede de distribuidores, dos serviços de atualização e de manutenção dos sistemas, consistindo no fornecimento de todas as eventuais correções de erro e novas versões dos programas.

b. Atualização* e suporte técnico serão prestados pelo fabricante do produto e se processarão ao longo do período de 36 (trinta e seis) meses, contados a partir da data final do contrato ora vigente e serão prestados no regime 24 x 7 (vinte e quatro horas, sete dias por semana), através de telefone ou WEB (internet).

Sugerimos a renovação pelo período de 36 (trinta e seis) meses visando a economicidade com os custos relativos a contratação, caso esta fosse pelo período de 12 ou 24 meses. Por outro lado, há o fato do valor envolvido aumentar se a contratação fosse por período superior, ou seja, 48 ou 60 meses.

c. Garantia, durante o período de 36 (trinta e seis) meses, a partir do aceite definitivo da solução, de acesso aos canais de suporte técnico do fabricante do software 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, através de número de telefone de discagem gratuita (0800) e/ou internet, objetivando a resolução de problemas e dúvidas quanto ao funcionamento dos softwares. O acesso também deve permitir a utilização de estrutura de pesquisa em base de conhecimento de solução de problemas e documentos técnicos do fabricante.

d. Na atualização dos softwares, deverão ser fornecidos *upgrades* para novas versões, bem como *releases* e *patches* de manutenção das licenças de uso dos softwares, não implicando em custos adicionais para o contrato.

e. O fornecedor deverá responder por todas e quaisquer obrigações relativas a direitos de marcas e patentes, ficando esclarecido que o TRE-PE não aceitará qualquer imputação nesse sentido; além de atender a todos os encargos, inclusive os de natureza tributária, incidentes sobre o fornecimento do objeto deste Estudo Preliminar, cabendo-lhe, também, a responsabilidade, total e exclusiva, pela reparação de quaisquer danos ou prejuízos causados a pessoas e a bens ou serviços do TRE-PE ou de terceiros.

(*) Por atualização do produto, entendam-se os serviços que contemplam o acesso imediato às informações, *patches*, *services packs* e utilitários para resolução de problemas ou falhas.

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

Como se trata de renovação de suporte a ferramenta específica (já instalada e implantada no órgão), não há outras soluções disponíveis no mercado, a menos que se partisse para a substituição por outra ferramenta, porém os altos custos dessa alternativa (ver tópico 1.1.5 destes estudos) inviabilizam esta decisão.

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

As contratações similares estão descritas no Quadro B destes estudos.

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

Apesar de haver soluções de software livre, tal medida implicaria em um esforço muito grande na mudança de uso do software já instalado e em uso no Tribunal, bem como o fato de que não possuir serviços de suporte contratado acaba trazendo problemas de indisponibilidade por conta do *expertise* necessário para o devido suporte à ferramenta.

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

Idem ao tópico 1.1.3.

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

Pesquisamos, na internet, por outras soluções de correio eletrônico corporativo que viessem a substituir o Zimbra.

Consultamos, no site da Google, pelo Google Suits que foi renomeado para Google Workspace. O preço cobrado mensal por usuário é de R\$ 24,30, conforme documento nº 1759950. Logo, para substituir as 1600 licenças de usuário, considerando um período de 36 meses, teríamos 1600 x 36 x 24,30, o que daria um valor total de R\$ 1.399.680,00 (um milhão, trezentos e noventa e nove mil, seiscentos e oitenta reais).

Consultamos, no site da Microsoft, pelo Microsoft 365. O preço cobrado mensal por usuário é de R\$ 28,60, conforme documento nº 1759953. Logo, para substituir as 1600 licenças de usuário, considerando um período de 36 meses, teríamos 1600 x 36 x 28,60, o que daria um valor total de R\$ 1.647.360,00 (um milhão, seiscentos e quarenta e sete mil, trezentos e sessenta reais).

Portanto, concluímos que a troca de solução, além de exigir um esforço muito grande na mudança de uso do software já instalado no Tribunal e da perda do *expertise* já adquirido por nossa equipe, acarretaria num custo financeiro muito elevado. Desta forma, por todo o exposto, considerando a padronização pelo uso dessa ferramenta desde 2015 no TRE-PE, recomendamos que seja mantida a solução de correio eletrônico Zimbra, com a renovação do suporte por mais 36 meses.

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

Não se aplica.

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.

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

Pesquisamos no Portal de Aquisições de TI da Justiça Eleitoral (<https://sicoconhecimento.tse.jus.br/portal-de-aquisicoes-de-ti>), mas não encontramos contratação para o objeto pretendido.

Em consulta a outros regionais, por meio do grupo de Infraestrutura da Justiça Eleitoral, no WhatsApp, e pesquisa em páginas internet de alguns TRE's, tivemos acesso às seguintes licitações para o objeto 'suporte a licenças Zimbra'. Como se tratam de quantidades de licenças e de período de suporte bem específicos, foram necessários cálculos para obtermos uma estimativa de valor para o nosso objeto.

a) Contrato nº 45/2021 – TRE-GO (1762602) - contrato firmado com a empresa Inova Tecnologia de Informação e Representações Ltda, originário do Pregão Eletrônico nº 25/2021 – item 1 – suporte premium para 1550 licenças perpétuas de Zimbra Network Standard Edition (por 36 meses) – valor R\$ 199.191,00 – valor unitário: 199.191,00 / 1550 = R\$ 128,51 por licença (suporte por 36 meses);

b) Pregão Eletrônico nº 02/2022 TRE-BA:

b.1) proposta enviada pela empresa Penso Tecnologia (1762610) durante a elaboração do Termo de Referência do Pregão Eletrônico: Suporte técnico por 60 meses para 2.250 unidades de software Zimbra Collaboration Network Edition Standard - valor unitário (por licença) mensal R\$ 5,15 – valor unitário por licença por 36 meses = 36 x R\$ 5,15 = R\$ 185,40 por licença (suporte por 36 meses);

b.2) proposta final enviada pela empresa Inova, vencedora do item 08 (1762657), Pregão Eletrônico nº 02/2022, do TRE-BA (1763101): Suporte técnico por 60 meses para 2.250 unidades de software Zimbra Collaboration Network Edition Standard - valor total: R\$ 557.994,00 – valor unitário (por licença) mensal = R\$ 557.994,00 / 2.250 / 60 = R\$ 4,13 – valor unitário por licença por 36 meses = 36 x R\$ 4,13 = R\$ 148,68 por licença (suporte por 36 meses);

Pesquisamos no site ComprasNet (http://comprasnet.gov.br/aceso.asp?url=/live/Pregao/lista_pregao_filtro.asp?Opc=2) mas não encontramos contratações relacionadas ao objeto pretendido.

Pesquisando na internet, encontramos os seguintes contratos de renovação de suporte a licenças Zimbra com vigência ativa, assinados por órgãos da Administração Pública, mas que não servem como cotação:

c) Contrato n.º 009/2021 - EMPRESA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO DO ESTADO DO PARÁ - PRODEPA (1762771) - **não pode ser considerado** pois se trata de licenças do tipo ZIMBRA OPEN SOURCE EDITION e não do tipo Zimbra Network Standard Edition;

d) Contrato nº 70/2020 – MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO PARÁ – MPPA (1762782) - **não pode ser considerado** pois não é possível destrinchar o valor referente apenas às licenças Zimbra, sem considerar o referente a mobile, o qual não é utilizado no TRE (o objeto é o serviço de suporte oficial na modalidade Standard com mobile e atualização de versões para 3.000 licenças perpétuas do Zimbra Network Edition Standard com sincronização com smartphones pelo período de 36 meses).

Conforme explicado na contextualização, no tópico 1. **ANÁLISE DE VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO**, temos, no TRE-PE, o contrato nº 19/2019 com a empresa Inova, que não prevê renovação, mas pode servir como cotação (0952935).

Além das consultas, enviamos e-mail a várias empresas parceiras Zimbra pedindo cotações (1763082), mas não recebemos resposta até o momento.

Dessa forma, agrupamos na tabela abaixo a relação dos custos obtidos após as consultas apresentadas acima:

Descrição	Contrato nº 45/2021 – TRE-GO	Cotação Penso Tecnologia (proposta TRE-BA)	Pregão Eletrônico nº 02/2022 TRE-BA	Contrato nº 19/2019 - TRE-PE	Custo médio individual
Suporte e Atualização Zimbra Network Professional pelo período de 36 meses (custo por licença)	R\$ 128,51	R\$ 185,40	R\$ 148,68	R\$ 158,00	RS 155,15
CUSTO TOTAL DA CONTRATAÇÃO					1600 licenças x R\$ 155,15 = RS 248.240,00

A sugestão da equipe de planejamento, portanto, é pela contratação via pregão eletrônico já que o preço médio está dentro do orçamento previsto no Plano de Contratações 2022 para a demanda.

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

Durante a realização destes estudos, e conforme exposto nos tópicos 1.1.5 e 1.1.9, concluímos que a solução que melhor se adequa à nossa demanda é a contratação do serviço de suporte e atualização da ferramenta Zimbra atualmente utilizada no TRE-PE.

Após pesquisa de mercado, optamos pela vantajosidade da contratação por meio de Pregão Eletrônico.

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

Contratação de suporte e atualização da ferramenta Zimbra Network Edition para 1600 licenças do tipo Zimbra Network Edition Professional, com duração de 36 meses.

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

Esta contratação está alinhada com:

- Objetivo Estratégico 11 do PEI 2021-2026 (Aperfeiçoar, ampliar e consolidar a utilização de práticas de governança e gestão de tecnologia da informação e comunicação, com vistas a otimizar o suporte tecnológico aos diversos processos finalísticos e de apoio do TRE-PE);

- Objetivo Estratégico 8 do PDTIC 2021-2022 (Aprimorar e incrementar todo aparato responsável por gerenciar os serviços de TIC do Poder Judiciário, principalmente nas iniciativas voltadas para Infraestrutura e Soluções Corporativas);

- Plano de Contratações 2022 (processo SEI nº 0015372-33.2021) - contratação registrada sob o sequencial 167.

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

a. Manutenção do suporte do fabricante quanto à solução de problemas no ambiente que ameacem o correto funcionamento do serviço;

b. Manutenção, pelo fabricante, do fornecimento das evoluções do sistema de correio eletrônico.

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

Atualmente, o TRE-PE possui 1.600 (mil e seiscentas) licenças do Zimbra, cujo contrato de suporte técnico e possibilidade de atualização de versão vencerá em 08/08/2022.

Diante da importância do uso do correio eletrônico para o Tribunal e do risco de paralisação desta ferramenta em caso de problema que necessite da intervenção de suporte técnico do fabricante ou da atualização de versão do produto, que venha a corrigir possíveis falhas, inclusive de segurança, faz-se necessária a renovação do suporte às licenças instaladas.

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

Não há necessidade de adequação do ambiente.

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

Tendo em vista o disposto no tópico **Análise dos Custos Totais da Demanda** (1.1.9), estamos solicitando a contratação do item abaixo relacionado através de Pregão Eletrônico, para 1.600 licenças, com valor total da contratação estimado em R\$ 248.240,00 (**duzentos e quarenta e oito mil, duzentos e quarenta reais**), conforme disposto na tabela abaixo indicada.

DESCRIÇÃO	CUSTO MÉDIO INDIVIDUAL
Item 01 - Suporte e Atualização Zimbra Network Professional pelo período de 36 meses (custo por licença)	R\$ 155,15
CUSTO TOTAL DA CONTRATAÇÃO	1.600 licenças x R\$ 155,15 = R\$ 248.240,00

2 SUSTENTAÇÃO DO CONTRATADO (Art. 15)

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

Não será necessária a disponibilização de recursos humanos e/ou materiais adicionais para a contratação pretendida.

2.2 Descontinuidade do Fornecimento (Art. 15, II)

Com a descontinuidade de fornecimento, a tendência é que a ferramenta tenha um tempo de solução de problemas bem maior, gerando possíveis indisponibilidades e maior tempo de resolução dos problemas.

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

Por já termos o Zimbra em uso neste Tribunal, a transição seria apenas a espera pela contratação de nova empresa para o serviço de suporte e atualização.

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

Manteríamos a solução Zimbra, buscando outro fornecedor para os serviços de suporte, porém, no momento, deveria ser avaliada a possibilidade de troca de solução, caso a descontinuidade seja causada pelo próprio fabricante.

A troca de solução acarretaria um custo maior de treinamento, implantação e aquisição de novas licenças de uso, o que precaria ser levado em conta na elaboração de novos estudos.

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.

3.2 Parcelamento do Objeto (Art. 16, II)

A contratação será feita num único item, não cabendo parcelamento.

3.3 Adjudicação do Objeto (Art. 16, III)

A adjudicação do item será realizada para o fornecedor vencedor do pregão eletrônico.

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

Tendo em vista o disposto no tópico **Análise dos Custos Totais da Demanda** (1.1.9), estamos solicitando contratação via pregão eletrônico.

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

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)

A vigência do suporte das licenças será de 36 meses a partir da data final do contrato ora vigente, ou seja, a partir de 09/08/2022.

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

Maria das Graças Oliveira Magalhães Henriques

tel.3194-9414 – graca.magalhaes@tre-pe.jus.br

Alexandre Luiz Azevedo de Oliveira

tel.3194-9418 – alexandre.oliveira@tre-pe.jus.br

Maria Patrícia Leão Burle

tel.3194-9348 – patricia.burle@tre-pe.jus.br

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

Gestor do Contrato - titular: Maria das Graças Oliveira Magalhães Henriques

tel.3194-9414 – graca.magalhaes@tre-pe.jus.br

Gestor do Contrato - substituto: Alexandre Luiz Azevedo de Oliveira

tel.3194-9415 – alexandre.oliveira@tre-pe.jus.br

Fiscal Técnico: Alexandre Luiz Azevedo de Oliveira

tel.3194-9415 – alexandre.oliveira@tre-pe.jus.br

O fiscal administrativo será indicado pela SA. Estamos em tratativas com essa Secretaria, mas o nome ainda não foi definido.

Não foi identificada a necessidade de indicar fiscal demandante, visto que os gestores (titular e substituto) do contrato integram a unidade demandante.

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

Risco	Risco:	Não conseguir realizar o procedimento de contratação da solução ou parte dela		
	Probabilidade:	Id	Dano	Impacto
Risco 1	Média	I	Ausência de suporte do fabricante na solução de problemas, com possível aumento de indisponibilidade do ambiente de correio eletrônico	MÉDIO
	Id	Ação de Mitigação e Contingência		Responsável
	1	• Solicitação para inclusão da contratação no orçamento de 2023.		STIC
	2	• Investimento maior em capacitação das equipes.		STIC/COINF

5. ANEXOS

QUADRO A

Lista de Potenciais Fornecedores	
1	Nome: INOVA TECNOLOGIAS DE INFORMACAO E REPRESENTACOES LTDA ou PENSO TECNOLOGIA Sítio: https://www.inova.com.br ou https://www.penso.com.br/zimbra/ Telefone: (11) 5090-1234 - Cel: (11) 97070-7799 E-mail: plima@penso.com.br Contato: Patrícia Lima
2	Nome: 4TRUST Sítio: https://www.4trust.com.br/ Telefone: (51) 3051-7450/3464-5501/99542-7485 E-mail: atendimento@4trust.com.br
3	Nome: Unodata Cloud for Humans Ltda. Sítio: https://www.unodata.com.br/ Telefone: (11) 3522-3011 E-mail: comercial@unodata.com.br
4	Nome: F-TREZE TECNOLOGIA EIRELI Sítio: https://www.f13.com.br/home/ Telefone: (85) 3300 1993 0800 606 7071 E-mail: contato@f13.com.br

QUADRO B

Contratações Públicas Similares	
1	Contrato nº 45/2021 – referente ao Pregão Eletrônico 25/2021 do TRE-GO (1762602)
2	Pregão Eletrônico nº 02/2022 TRE-BA, item 08 (1763101)

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 MARIA PATRÍCIA LEÃO BURLE, Técnico(a) Judiciário(a), em 25/02/2022, às 13:13, 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 13:42, 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 25/02/2022, às 14:25, 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 informando o código verificador **1692903** e o código CRC **17F3CE30**.

0020861-51.2021.6.17.8000

Estudos Preliminares

1692903v61



TERMO DE REFERÊNCIA

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

Contratação de serviço de suporte e atualização de licenças para o correio eletrônico Zimbra.

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

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

O serviço de correio eletrônico é de suma importância para o Tribunal Regional Eleitoral de Pernambuco (TRE-PE), especialmente após a implementação das mensagens eletrônicas para instrução de procedimentos administrativos. Desde então, o serviço tomou-se bastante crítico, inclusive com a utilização de seus registros para apoiar auditorias realizadas neste Regional, além de ser utilizado em quase todos os processos digitais no órgão.

Atualmente, a ferramenta cliente de correio eletrônico padrão, utilizada por todos os usuários do TRE-PE é o sistema Zimbra. Com este sistema, boa parte das mensagens eletrônicas existentes é armazenada no centro de processamento de dados, evitando perda de informações em caso de problemas locais na máquina do usuário. Além disso, a ferramenta está disponibilizada tanto na intranet quanto na internet, possibilitando o acesso fora do ambiente do TRE-PE. Tais fatos trouxeram ganhos para o Tribunal, mas aumentaram ainda mais a criticidade no uso da ferramenta.

A solução Zimbra foi adquirida pelo Tribunal em 2015, em substituição à ferramenta Expresso Livre, que era utilizada anteriormente no TRE, mas não possuía serviços de suporte contratado, o que acabava trazendo problemas de indisponibilidade em virtude da falta de *expertise* necessário para o devido suporte à ferramenta.

Foram adquiridas, inicialmente, 1500 licenças Zimbra com suporte por 36 meses, sendo estas entregues em dezembro/2015 e novembro/2016. Em 2019, adquirimos mais 100 licenças Zimbra, com suporte por 36 meses, e renovamos o suporte às demais licenças existentes por mais 36 meses. Esta contratação deu origem ao contrato nº 19/2019 entre o TRE-PE e a empresa Inova Tecnologias de Informação e Representações LTDA, representante oficial dos produtos Zimbra, com vigência até 08/08/2022. O contrato não possui cláusula de renovação.

Vale registrar que, em meados de 2021, houve uma alteração no controle societário da Inova Tecnologias de Informação e Representações Ltda: conforme mensagem em anexo (1765441 e 1765444), a referida empresa se uniu à Penso Tecnologia (www.penso.com.br), um outro parceiro Zimbra. Não houve alteração de razão social, CNPJ ou escopo contratual, mas o suporte passou a ser realizado tanto por uma empresa quanto pela outra.

Diante do exposto e por se tratar de serviço cuja indisponibilidade ou perda de dados gera um impacto muito alto para a instituição, faz-se necessário o investimento na atualização e na continuidade do suporte à ferramenta.

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

Manter suporte à ferramenta de correio eletrônico tanto em relação à disponibilidade do serviço quanto à obtenção de melhorias e ajustes através do recebimento de versões atualizadas da ferramenta.

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

a. Manutenção do suporte do fabricante quanto à solução de problemas no ambiente que ameacem o correto funcionamento do serviço;

b. Manutenção, pelo fabricante, do fornecimento das evoluções do sistema de correio eletrônico.

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

Esta contratação está alinhada com:

- Objetivo Estratégico 11 do PEI 2021-2026 (Aprimorar a estratégia de tecnologia da informação e comunicação e proteção de dados);

- Objetivo 08 do PDTIC 2021-2022 (Promover Serviços de Infraestrutura e Soluções Corporativas);

- Plano de Contratações 2022 (processo SEI nº 0015372-33.2021), sequencial 167.

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

Os estudos preliminares referentes a esta contratação estão no doc. SEI nº 1692903.

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

Atualmente, o TRE-PE possui 1.600 (mil e seiscentas) licenças do Zimbra, cujo contrato de suporte técnico e possibilidade de atualização de versão vencerá em 08/08/2022.

Diante da importância do uso do correio eletrônico para o Tribunal e do risco de paralisação desta ferramenta em caso de problema que necessite da intervenção de suporte técnico do fabricante ou da atualização de versão do produto, que venha a corrigir possíveis falhas, inclusive de segurança, faz-se necessária a renovação do suporte às licenças instaladas.

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

Tendo em vista o disposto no item **Propostas de Preço** (item 1.15), estamos solicitando a contratação de serviço de suporte e atualização de licenças para o correio eletrônico Zimbra, através de Pregão Eletrônico, com valor total da contratação estimado e m **R\$ 248.240,00 (duzentos e quarenta e oito mil e duzentos e quarenta reais)**.

A sugestão da equipe de planejamento, portanto, é pela contratação via pregão eletrônico, já que o preço médio está dentro do orçamento previsto para a demanda no Plano de Contratações 2022.

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

A contratação possui características comuns e usuais encontradas no mercado.

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

A contratação será feita num único item, não cabendo parcelamento.

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

A adjudicação do item será realizada para o fornecedor vencedor do pregão eletrônico.

As licitantes deverão apresentar a seguinte documentação complementar para fins de qualificação técnico-operacional:

- Declaração da licitante, informando ser representante do fabricante dos *softwares* ofertados ou empresa autorizada a comercializar seus produtos;
- Atestado de capacidade técnica, emitido por entidade de direito público ou privado, certificando que a empresa já forneceu *softwares* equivalentes ao do objeto do pregão eletrônico;
- Tantos atestados quanto forem necessários para comprovar o item acima.

JUSTIFICATIVAS

A exigência referente ao primeiro tópico tem o intuito de evitar que a garantia do produto, geralmente atribuída ao fornecedor e não ao licitante, não seja válida no Brasil. Ademais, a referida declaração é de autoria da própria empresa licitante e não do fornecedor, não restringindo a competição, já que não há dependência de indicação ou escolha por parte do fornecedor, sendo passível de verificação por meio de diligência, caso seja necessária, durante o pregão eletrônico.

Quanto aos demais documentos, visam preservar a integridade do Centro de Processamento de Dados (CPD) e a continuidade de seus serviços, visto que os *softwares* a serem adquiridos são

críticos e podem, em caso de manuseio inadequado, causar paralisação de serviços em produção.

1.11 Vigência

O tempo de vigência da contratação será de 36 (trinta e seis) meses a partir de 09/08/2022 (dia seguinte ao término da vigência do contrato atual).

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

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

Com vistas a diminuir a quantidade de papel utilizado, solicitamos, nas especificações, que toda a documentação técnica seja disponibilizada na internet.

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 TRE-PE:

1. Efetuar o pagamento 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. Comunicar à CONTRATADA as alterações que entender necessárias à realização do objeto da contratação, nos termos da proposta comercial;
4. Notificar a CONTRATADA, via e-mail, salvo a abertura de chamados técnicos, sobre a ocorrência de eventuais falhas no curso da execução dos serviços por meio de seus Fiscais ou Gestores;
5. Acompanhar e fiscalizar a execução do contrato por meio de servidor da Coordenadoria de Infraestrutura especialmente designado pela administração, nos termos do art. 67 da Lei 8.666/93, exigindo seu fiel e total cumprimento;
6. Responsabilizar-se pela comunicação, em tempo hábil, dos serviços a serem executados;
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.

Da empresa contratada:

1. Cumprir fielmente as obrigações assumidas, conforme as especificações constantes neste Termo de Referência, utilizando-se de todos os recursos materiais e humanos necessários para entregar os produtos licitados no prazo;
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, 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, ou em virtude de manuseio ou utilização dos produtos por ela fornecidos;
11. Garantir, na atualização dos softwares relativos ao contrato de suporte, enquanto vigente a contratação, o fornecimento de upgrades para versões mais recentes, bem como releases e patches das licenças de uso dos softwares, não implicando em custos adicionais para a contratação;
12. Garantir acesso aos canais de suporte técnico no regime de 24x7 - 24 horas, 7 dias na semana, através de número de telefone de discagem gratuita (0800) e/ou internet, para abertura de chamados técnicos, objetivando a resolução de problemas e dúvidas quanto ao funcionamento dos softwares, bem como permitir a utilização de estrutura de pesquisa em base de conhecimento de solução de problemas e documentos técnicos, todos de propriedade da CONTRATADA;
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

Após a pesquisa de preços, realizada, pela servidora Maria das Graças Oliveira Magalhães Henriques, lotada na SENIC, quando da elaboração dos estudos preliminares, novamente, pesquisamos no Portal de Aquisições de TI da Justiça Eleitoral (<https://sticonhecimento.tse.jus.br/portal-de-aquisicoes-de-ti>), mas não encontramos contratação para o objeto pretendido.

Pesquisamos, novamente, no site ComprasNet (http://comprasnet.gov.br/aceso.asp?url=/livre/Pregao/lista_pregao_filtro.asp?Opc=2) mas não encontramos contratações relacionadas ao objeto pretendido.

Consultamos na internet, mas não encontramos contratos de renovação de suporte a licenças Zimbra com vigência ativa, assinados por órgãos da Administração Pública, além dos já encontrados durante os estudos preliminares.

Conforme explicado na contextualização, no tópico 1. ANÁLISE DE VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO, temos, no TRE-PE, o contrato nº 19/2019 com a empresa Inova, que não prevê renovação, mas pode servir como cotação (0952935).

Reenviamos e-mail a várias empresas parceiras Zimbra pedindo cotações (Anexo E-mail pedido cotação (1802773)), mas continuamos sem receber resposta.

Dessa forma, continuamos com os preços obtidos durante os estudos preliminares:

a) Contrato nº 45/2021 – TRE-GO (1762602) - contrato firmado com a empresa Inova Tecnologia de Informação e Representações Ltda, originário do Pregão Eletrônico nº 25/2021 – item 1 – suporte premium para 1550 licenças perpétuas de Zimbra Network Standard Edition (por 36 meses) – valor R\$ 199.191,00 – valor unitário: 199.191,00 / 1550 = R\$ 128,51 por licença (suporte por 36 meses);

b) Pregão Eletrônico nº 02/2022 TRE-BA:

b.1) proposta enviada pela empresa Penso Tecnologia (1762610) durante a elaboração do Termo de Referência do Pregão Eletrônico: Suporte técnico por 60 meses para 2.250 unidades de software Zimbra Collaboration Network Edition Standard - valor unitário (por licença) mensal R\$ 5,15 – valor unitário por licença por 36 meses = 36 x R\$ 5,15 = R\$ 185,40 por licença (suporte por 36 meses);

b.2) proposta final enviada pela empresa Inova, vencedora do item 08 (1762657), Pregão Eletrônico nº 02/2022, do TRE-BA (1763101): Suporte técnico por 60 meses para 2.250 unidades de software Zimbra Collaboration Network Edition Standard - valor total: R\$ 557.994,00 – valor unitário (por licença) mensal = R\$ 557.994,00 / 2.250 / 60 = R\$ 4,13 – valor unitário por licença por 36 meses = 36 x R\$ 4,13 = R\$ 148,68 por licença (suporte por 36 meses);

Segue tabela com a relação dos custos obtidos durante os estudos preliminares, sendo o total referente ao preço estimado da licença X 1.600 licenças (instaladas atualmente no TRE).

Suporte e Atualização Zimbra Network Professional pelo período de 36 meses (custo por licença)									
PREÇO DE MERCADO EXCLUINDO OS EXCESSIVAMENTE ELEVADOS OU OS INEXEQUÍVEIS									
Empresa/Fonte	Tipo de Fonte*	CNPJ	ME OU EPP	Preço**	Média dos demais preços	Percentual em relação à média dos demais preços	Avaliação	Preço médio válido	Custo Total
Contrato nº 45/2021 – TRE-GO - Inova Tecnologias de Informação e Representações Ltda	II	01.427.728/0001-67	Não se enquadra	R\$ 128,51	R\$ 164,03	78,35%	Válido	R\$ 155,15	R\$ 248.240,00
Cotação (proposta TRE-BA) - Penso Tecnologia	II	11.319.574/0001-43	Não se enquadra	R\$ 185,40	R\$ 145,06	127,81%	Válido		
Pregão Eletrônico nº 02/2022 TRE-BA - Inova Tecnologias de Informação e Representações Ltda	II	01.427.728/0001-67	Não se enquadra	R\$ 148,68	R\$ 157,30	94,52%	Válido		
Contrato nº 19/2019 – TRE-PE - Inova Tecnologias de Informação e Representações Ltda	II	01.427.728/0001-67	Não se enquadra	R\$ 158,00	R\$ 154,20	102,47%	Válido		

Obs.: O preço é excessivo quando o percentual é superior a 130%.
Obs.: O preço é inexequível quando o percentual é inferior a 70%.

Tipo de fonte:
I - Painel de preços/Comprasnet
II – Contratação similar
III - Internet
IV - Fornecedor

A sugestão da equipe de planejamento, portanto, é pela contratação via pregão eletrônico, já que o preço médio está dentro do orçamento previsto no Plano de Contratações 2022 para a demanda.

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\$ 248.240,00 (duzentos e quarenta e oito mil e duzentos e quarenta reais)**.

Há indicação no PCI 2022, no sequencial 167, de recursos para a contratação no total de R\$ 352.000,00 (trezentos e cinquenta e dois mil reais).

1.17 Reajuste

O contrato não será reajustado, visto que o pagamento será feito de uma única vez.

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

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

O modelo de execução e gestão da contratação seguirá o descrito nos tópicos 2.1.1 a 2.1.11 deste termo de referência.

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

Caberá ao Gestor da Contratação:

- Cumprir e fazer cumprir nesta contratação as determinações insertas na Resolução TSE 23.234/2010;
- Reportar-se à Administração Superior e à Contratada quanto à execução da contratação;
- Comunicar à Diretoria Geral o descumprimento de cláusula contratual e instaurar procedimento administrativo para apuração de irregularidade quando devidamente autorizado;
- Efetuar o acompanhamento, solicitação e aceite definitivo do objeto da contratação.

Caberá à Contratada:

- Manter durante todo o período de vigência contratual as condições de sua habilitação;
- Responder aos questionamentos ou esclarecimentos efetuados pelo gestor da contratação no tempo indicado na referida solicitação;
- Cumprir suas obrigações descritas neste Termo de Referência, bem como os requisitos técnicos indicados no item 3 deste documento.

Equipe de Gestão da Contratação

- Gestor do Contrato: Maria das Graças Oliveira Magalhães Henriques
tel.3194-9414 – graca.magalhaes@tre-pe.jus.br
CPF: 706.064.634-53
- Gestor do Contrato Substituto e Fiscal Técnico - substituto: Alexandre Luiz Azevedo de Oliveira
tel.3194-9415 – alexandre.oliveira@tre-pe.jus.br
- Fiscal Administrativo: Maria Patrícia Leão Burle
tel.3194-9348 – patricia.burle@tre-pe.jus.br

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 renovação dos serviços de suporte técnico.

Durante a vigência contratual, a equipe da SENIC/COINF do TRE-PE fará uso dos serviços disponíveis conforme discriminado no tópico 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 tópico 3 deste termo de referência, podendo solicitar a aplicação de sanção em caso de descumprimento.

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

A comunicação ocorrerá sempre através de mensagem de correio eletrônico endereçada ao representante da Contratada.

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

a) Entrega do Objeto

A SENIC acompanhará o recebimento dos serviços, verificando, no portal do Zimbra, a atualização da vigência do suporte. O prazo para entrega do objeto é de, no máximo, 20 (vinte) dias contados da assinatura do contrato.

b) Aceite do Objeto

O gestor da contratação conferirá o novo período de suporte existente.

Após a verificação, o Gestor da Contratação emitirá, em até 5 (cinco) dias corridos, o aceite definitivo, que, por sua vez, será item necessário para a liberação da nota fiscal para pagamento.

Após o aceite definitivo, o gestor encaminhará a nota fiscal atestada para pagamento.

Se houver algum problema no recebimento dos serviços, a empresa licitante será notificada por meio de mensagem eletrônica do gestor da contratação e terá, após confirmação de recebimento, 10 (dez) dias corridos para solução do(s) problema(s) apontado(s).

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, Finanças e Contabilidade, para que sejam realizados os trâmites necessários para pagamento.

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

A transferência de conhecimento será fornecida à medida que forem sendo solucionados os problemas registrados por meio de chamados técnicos, junto à Contratada, ou por meio de acesso à sua base de conhecimento.

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

As licenças de *software* cujo suporte será renovado são 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)

a) A hipótese de descumprimento de prazos de suporte previstos no item 3 deste Termo de Referência sem apresentação de justificativa, ensejará caso de inexecução parcial do objeto.

a.1) As justificativas serão analisadas pelo gestor da contratação, que opinará sobre a aceitação ou não dos motivos alegados. A aceitação será dada caso a justificativa seja baseada em problemas decorrentes de terceiros, alheios a decisões e responsabilidades da própria empresa, tais como: desastres naturais, acidentes, condições climáticas ou similares.

b) A licitante contratada ficará sujeita às sanções administrativas previstas nos arts. 86 e 87 da Lei nº 8.666/93, a serem aplicadas pela autoridade competente do TRE-PE, conforme a gravidade do caso, assegurado o direito à ampla defesa e ao contraditório, sem prejuízo do ressarcimento dos danos porventura causados à Administração e das cabíveis cominações legais.

c) No caso de inexecução total ou parcial, as seguintes sanções poderão ser aplicadas, nos termos do art. 87 da Lei nº 8.666/1993, sendo que as previstas nos incisos I, III e IV poderão ser aplicadas cumulativamente com a prevista no inciso II:

I Advertência;

II Multa prevista na forma da lei;

III Suspensão temporária de participar de licitação e/ou contratação promovida pelo TRE-PE, por prazo não superior a dois anos;

IV 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 autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a licitante contratada ressarcir a Administração pelos prejuízos resultantes, e depois de decorrido o prazo da sanção aplicada com base no inciso anterior.

d) A inexecução total do objeto se caracterizará pela não entrega do objeto findos os prazos e condições definidos no item 2.1.6.

e) A inexecução parcial do objeto se caracterizará pela não entrega de parte do objeto findos os prazos e condições definidos no item 2.1.6, bem como pelo disposto no item 2.1.11, alínea "a".

2.1.12 Sustentabilidade

Visando à efetiva aplicação de critérios, ações ambientais e socioambientais que contribuam para a promoção do desenvolvimento nacional sustentável, e em atendimento ao disposto no art. 3º da Lei n.º 8.666/93, bem como no Acórdão nº 1056/2017 – Plenário do TCU; na Resolução n.º 201/2015 do CNJ e na Resolução nº 23.474/2016 do TSE, serão exigidos os seguintes requisitos de sustentabilidade:

a) Não possuir inscrição no cadastro de empregadores flagrados explorando trabalhadores em condições análogas às de escravo, instituído pela Portaria Interministerial MTPS/MMIRDH nº 4, de 11 de maio de 2016;

b) 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 nº 5.017, de 12 de março de 2004 (promulga o Protocolo de Palermo) e das Convenções da OIT nºs 29 e 105.

É obrigação da contratada a manutenção dessas condições, o que poderá ser verificado constantemente durante toda a vigência do contrato, sob pena de rescisão contratual.

Em igualdade de condições, como critério de desempate, será assegurada preferência, sucessivamente, aos bens e serviços produzidos ou prestados por empresas que comprovem cumprimento de reserva de cargos prevista em lei para pessoa com deficiência ou para reabilitado da Previdência Social e que atendam às regras de acessibilidade previstas na legislação. (Lei nº 8.666, de 1993, Art.3º, §2º, Inciso V e §5º, Inciso II, incluído pela [Lei nº 13.146, de 2015](#), Art. 104º).

As comprovações do disposto nas alíneas "a" e "b" deverão ser feitas mediante apresentação de declaração(ões) pela licitante vencedora, para fins de análise pelo setor demandante, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, contado a partir da confirmação do recebimento da nota de empenho.

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

a) A contratação deve permitir a atualização de versão, caso uma nova versão do *software* venha a ser lançada, bem como o *downgrade* para versões anteriores e suporte técnico do *software* durante a vigência de 36 (trinta e seis) meses, sem ônus adicional para o TRE-PE;

b) A contratação deve proporcionar manutenção corretiva, sem custo adicional para a Contratante, durante o período de vigência de 36 (trinta e seis) meses;

c) A solução deve proporcionar a abertura ilimitada de chamados de suporte técnico via WEB, durante o período de vigência de 36 (trinta e seis) meses;

d) Os serviços de atualização e suporte técnico serão prestados pela CONTRATADA através de telefone, VPN ou WEB (internet). Por atualização do produto, entenda-se os serviços inerentes a cada produto, que contempla o acesso imediato às informações, *patches*, *services packs* e utilitários para resolução de problemas ou falhas;

e) A empresa vencedora deverá garantir acesso aos canais de suporte técnico 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sele) dias por semana, através de número de telefone de discagem gratuita (0800 ou similar) e/ou Internet, para abertura de chamados técnicos, objetivando a resolução de problemas e dúvidas quanto ao funcionamento dos *softwares*;

f) O tempo para início de atendimento a um chamado deverá ser de até 1 (uma) hora para incidentes envolvendo interrupção do serviço de correio eletrônico e de até 48 horas para os demais casos;

g) O tempo para finalização de um chamado deverá ser de até 24 (vinte e quatro) horas para as situações envolvendo interrupção de serviço de correio eletrônico e de até 48 (quarenta e oito) horas para os demais incidentes;

h) Em todo atendimento técnico deverá ser fornecido o número do chamado na sua abertura, bem como, o responsável pela abertura e os motivos ou problemas referentes ao chamado;

i) Ao final do atendimento, o técnico da CONTRATADA enviará ao gestor do contrato, no TRE-PE, um relatório do atendimento mencionando: data e hora de abertura do chamado técnico, número do chamado técnico, data e hora do primeiro atendimento, os problemas verificados, as providências adotadas, as recomendações e orientações técnicas e demais datas e horários necessários ao acompanhamento dos trabalhos executados. Caso os prazos previstos na alínea g não sejam cumpridos, deve constar também no relatório a justificativa, a qual será analisada pelo gestor do contrato, conforme previsto no tópico 2.1.11;

j) Na atualização dos *softwares*, a licitante vencedora deverá fornecer *upgrades* para novas versões, bem como *releases* e *patches* de manutenção desenvolvidos das licenças de uso dos *softwares*, não implicando em custos adicionais para a contratação;

k) Todos os manuais e *softwares* deverão ser entregues ou disponibilizados via internet (sem impressão ou envio de mídia ótica) com fornecimento de usuário e senha de acesso ao site do fabricante, caso necessário, para *download* da imagem de instalação original;

l) A CONTRATADA deverá prestar o suporte técnico completo da solução, incluindo mão de obra especializada, suporte do fabricante, execução de reinstalações de ambiente, execução de atualizações de versão, uso de recursos dos produtos, solução de problemas e aplicação de correções. O prazo e a aplicação das atualizações deverão ser sempre acordados com a equipe técnica da SENIC/CONIF e o descumprimento dos prazos acordados podem acarretar em sanções contra a CONTRATADA;

m) É necessária a autorização formal do TRE-PE para instalação ou desinstalação de quaisquer *softwares*, equipamentos ou componentes;

n) Ainda poderão ser executadas as seguintes tarefas em relação à prestação de suporte:

n.1) Resolução de dúvidas sobre o produto;

n.2) Discussão de melhorias na configuração;

n.3) Resolução de pequenos problemas e ajustes na solução;

n.4) Atuação em problemas decorrentes de integração entre o Zimbra e outras soluções de mercado;

o) Para os fins de suporte técnico, a CONTRATADA deverá disponibilizar acesso total ao conteúdo, presente em área restrita de suporte no endereço eletrônico (website) para todos os produtos que compõem a solução, contemplando toda a documentação técnica (guias de instalação/configuração atualizados, lista com questões recorrentes ou FAQ's, com pesquisa efetuada por meio de ferramentas de busca) e atualizações;

Observação: A empresa licitante deverá verificar as condições do licenciamento do TRE-PE referentes ao item contratado no momento da licitação. Não será(ão) aceita(s) nenhuma(s) alegação(ões) de desconhecimento, posteriormente à licitação, sobre a condição ou validade do contrato entre o fabricante e o TRE-PE.

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 MARIA PATRÍCIA LEÃO BURLE, Técnico(a) Judiciário(a), em 08/04/2022, às 10:46, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por MARIA DAS GRACAS OLIVEIRA MAGALHÃES HENRIQUES, Chefe de Seção, em 08/04/2022, às 11:02, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por ALEXANDRE LUIZ AZEVEDO DE OLIVEIRA, Analista Judiciário(a), em 08/04/2022, às 11:07, 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 informando o código verificador 1779272 e o código CRC: 720EC1DB.