



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

DOCUMENTO de OFICIALIZAÇÃO da DEMANDA

1 IDENTIFICAÇÃO DA DEMANDA

1.1 Título:

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

1.2 Unidade Demandante:

Coordenadoria de Serviços/STIC.

1.3 Responsável pela Unidade Demandante:

Informe os dados do servidor:

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

2 CONTEXTO DE NEGÓCIO

2.1 Situação Atual:

Consoante o que dita a Resolução CNJ n. 370/2021, que institui a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD), notadamente quanto aos arts. 21, 22 e 23, a infraestrutura de TIC deve manter estruturas adequadas e compatíveis com as demandas de TIC, dentre elas uma Central de Serviços para atendimento de requisições efetuadas pelos usuários internos e tratamento de incidentes, no que se refere ao uso de serviços e sistemas essenciais.

Considerando que essas estruturas devem possuir níveis hierárquicos de decisão, o TRE-PE dispõe da Central de Serviços de 1º e 2º níveis, onde o suporte de primeiro nível é o responsável pelo atendimento inicial e pela resolução de incidentes de conhecimento geral, ou já documentados em base de conhecimento, cabendo ao suporte de segundo nível o atendimento a requisições de serviço ou análise e resolução de incidentes vinculados aos sistemas e ambiente operacional de uso específico da Justiça Eleitoral.

Atualmente, o serviço de suporte técnico remoto de primeiro nível (Central de serviços de TIC - CESTIC) é realizado no Tribunal por uma empresa terceirizada, Fábrica de Software do Brasil LTDA, contratada por meio do Contrato TRE-PE nº 020/2021, cuja vigência se encerrará em 13 de março de 2023.

2.2 Descrição da Oportunidade ou do Problema:

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

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

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

2.3 Motivação da Demanda:

Execução das seguintes atividades: recebimento das demandas dos usuários de equipamentos e sistemas de TIC, provendo o atendimento

de 1º nível; classificação dos eventos, considerando os incidentes e as requisições de serviço, assim como o impacto e a urgência destas demandas para o negócio; realização de investigação e diagnóstico iniciais para os incidentes; prestação de suporte operacional, zelando pelo restabelecimento dos serviços de TIC; escalonamento das demandas, quando necessário, às equipes de suporte de segundo nível; prezar pela qualidade dos serviços de suporte técnico e pela disponibilidade do ambiente operacional, acompanhando as demandas recebidas até o encerramento de cada solicitação.

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

2.4 Resultados Pretendidos:

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

Dentre os resultados esperados, destacam-se:

- a) Atendimento efetivo aos chamados técnicos, registrados em sistema próprio, dentro dos níveis de cortesia, sigilo, educação, qualidade e celeridade que serão indicados na contratação;
- b) Manutenção e busca de melhoria dos atuais níveis de satisfação dos usuários com o serviço ofertado pela STIC;
- c) Maior celeridade e eficiência no atendimento aos Magistrados em Sessão Plenária.

2.5 Alinhamento Estratégico:

A contratação ora solicitada está alinhada a:

- Objetivo Estratégico nº 11 (Aprimorar a estratégia de tecnologia da informação e comunicação e proteção de dados) do PEI - ciclo 2021-2026;
- Objetivo nº 1 (Aumentar a satisfação dos usuários do Sistema Judiciário) e nº 8 (Promover serviços de infraestrutura e soluções corporativas) do PDTIC;
- Plano de Contratações Anual 2023 (SEI nº 0017807-43.2022).

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

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

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

3.2.1 Demanda de âmbito Interno ao TRE:

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

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

3.2.2 Demanda de âmbito Externo ao TRE:

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

3.3 Expectativa de entrega da solução.

Considerando a essencialidade da prestação dos serviços de suporte de primeiro nível para este Tribunal, hoje prestado por meio do Contrato TRE-PE nº. 020/2021, cuja vigência finda em 13 de março de 2023, e por se tratar de um serviço de natureza contínua, sua efetiva prestação deverá ser iniciada no dia 14 de março de 2023.

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

5 AUTORIZAÇÃO

De acordo, encaminhe-se à Diretoria Geral.

Em: 23/08/2022.

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, Gestor(a) de Contrato**, em 29/08/2022, às 15:35, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **GEORGE CAVALCANTI MACIEL FILHO, Secretário(a)**, em 29/08/2022, às 16:13, 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 **1948084** e o código CRC **62ABF588**.



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE PERNAMBUCO

Estudos Técnicos Preliminares

Contratação de TIC

1. Análise de Viabilidade da Contratação

1.1. Descrição Sucinta do Objeto

Contratação de serviço de Suporte Técnico Remoto e Presencial (Suporte Técnico de 1º nível - Service Desk) aos usuários internos de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) do Tribunal Regional Eleitoral de Pernambuco – TRE-PE.

O serviço compreende a execução continuada das atividades de atendimento remoto e presencial (suporte técnico de 1º nível – N1) aos servidores, colaboradores e magistrados, orientando, esclarecendo e solucionando os problemas relativos às soluções de TIC disponíveis na rede local do TRE-PE, bem como assistência ao envolvidos com as Sessões Plenárias ou Eventos no TRE-PE.

1.2. Unidade Demandante

Nome da Unidade Demandante	Sigla da Unidade Demandante
Coordenadoria de Serviços	COSERV

1.3. Referência ao DOD e ao Termo de Ciência da Equipe de Planejamento

Documento de Oficialização da Demanda	DOD SEAU (1948084)
Termo de Ciência da Equipe de Planejamento	Termo de Ciência - Equipe Planej. Contratação SEAU (2085546)

1.4. Necessidades e Requisitos do Objeto

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

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

Atualmente, o serviço de suporte técnico remoto de primeiro nível (Central de Serviços) é realizado por empresa contratada, por meio do Contrato TRE-PE nº. 020/2021, cuja vigência finda em 12 de março de 2023. A contratada não demonstrou interesse pela prorrogação contratual, conforme mensagem eletrônica (doc. 2096688). Além disso, pelo fato da contratação vigente ser restrita à atuação remota, pretende-se que a nova contratação amplie a capacidade de atuação da Central de Serviços, permitindo o atendimento presencial para chamados de 1º nível, em particular na assistência e no apoio técnico às Sessões Plenárias do TRE-PE, o que envolve, subsidiariamente, apoio técnico à transmissão de eventos virtuais ou presenciais promovidos pelo TRE-PE.

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

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

Requisitos da Demanda

De forma geral, a demanda consiste no atendimento a uma média anual de **12.600 chamados técnicos**, advindos de pelo menos 2100 usuários de TIC, aproximadamente 1.700 microcomputadores e relacionados a mais de 100 sistemas de informação disponibilizados na secretaria e cartórios eleitorais para suportar a

realização das atividades administrativas e judiciais da Instituição. Para estabelecimento do quantitativo estimado para a demanda anual, foi considerada a média calculada entre os anos de 2019 e 2022, de 12.500 chamados por ano, com o acréscimo de uma margem de 100 chamados anuais (aproximadamente 1%), permitindo oscilações desta quantidade, decorrentes de situações especiais como o período do fechamento do cadastro eleitoral, por exemplo, conforme **Anexo A - QUANTITATIVO DE CHAMADOS** (2096691).

O serviço de Suporte Técnico de 1º Nível, a ser contratado, deverá atender aos requisitos a seguir relacionados:

- a. Disponibilidade do serviço:
 - i. **ANO NÃO ELEITORAL:** segunda a sexta-feira, no horário de funcionamento da Sede do TRE-PE, com exceção dos dias em que ocorrer sessão plenária, quando pode haver necessidade de horário diferenciado de atendimento. Normalmente, são realizadas até 2 sessões por semana, não havendo uma definição precisa do horário de término. Os horários das sessões plenárias serão devidamente comunicados à contratada com antecedência mínima de 24h;
 - ii. **ANO ELEITORAL:** o serviço deverá estar disponível de segunda a sexta-feira, no **horário a ser definido em normativo interno específico**, sabendo-se, desde já, que, a partir da data do encerramento do prazo para registro de candidatos (Lei Complementar nº 64/1990, art. 16), passa a existir a necessidade de disponibilidade do serviço também aos **sábados, domingos e feriados**, em horário e período definidos em normativo interno do Regional. Nos **dias das eleições** (primeiro e segundo turno), o horário de atuação também será estabelecido em normativo específico;
 - iii. Disponibilidade do serviço aos **sábados, domingos e feriados**, bem como em **dias úteis** para atendimento extraordinário, nos dias e horários devidamente comunicados à contratada, com antecedência mínima de 72h, em caso de ocorrência de **Eleições Suplementares** ou **Recadastramento Eleitoral com Coleta de Dados Biométricos**.
- b. O TRE-PE dispõe de dados referentes ao volume de chamados técnicos (estatística mensal, estatística por hora) tanto para ano eleitoral como para ano não eleitoral, conforme detalhado nos documentos **Anexo A - QUANTITATIVO DE CHAMADOS** (2096691) e **Anexo B - DISTRIBUIÇÃO DE CHAMADOS** (2096692). Cabe ressaltar que não haverá pagamento adicional à Contratada nas janelas de atendimento estendido, situações relacionadas no item "a" anterior (ii e iii). A cotação de preço enviada no momento da apresentação das propostas deve levar em questão esta necessidade do TRE-PE;
- c. O serviço contratado deverá atender requisições de serviço e/ou incidentes, atuando como ponto único de contato para todas as demandas referentes aos serviços de TIC do TRE-PE, em consonância com as orientações do Framework ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*) e do COBIT 5 (*Control Objectives for Information and related Technology*), conjunto de boas práticas utilizadas no gerenciamento de serviços de TI (ITSM) e de governança e gestão de TIC corporativa, respectivamente, cuja implantação tem sido fortemente incentivada pelos órgãos de controle;
- d. As requisições de serviço e os incidentes que forem vinculados aos softwares de conhecimento geral (sistemas operacionais, suítes de escritório, navegadores, softwares de prateleira, entre outros) deverão ser solucionados pela equipe da empresa contratada, enquanto as demandas associadas aos sistemas específicos da Justiça Eleitoral, para os quais ainda não existam solução documentada em Base de Conhecimento, deverão ser atendidas pelas equipes internas da STIC do TRE-PE;
- e. O serviço a ser realizado pela equipe da empresa contratada envolve a realização dos procedimentos necessários, cabendo o registro detalhado dos atendimentos a incidentes e requisições, dos testes e procedimentos realizados, o qual deve ser feito em sistema em uso pelo Tribunal, para um correto diagnóstico do problema reportado pelo usuário;
- f. O TRE-PE disponibilizará para a contratada a infraestrutura física (sala, mobiliário), computacional (microcomputadores, impressoras, rede local) e telefônica para a realização do serviço contratado;
- g. O TRE-PE disponibilizará para a contratada Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços de TIC, meio pelo qual serão formalizadas as solicitações dos usuários, bem como serão feitos: a classificação das demandas, o registro das providências adotadas, o escalonamento para as demais equipes de suporte integrantes da estrutura organizacional da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC) deste Tribunal e o fechamento das demandas, após autorização dos usuários.

Descrição da Solução

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

Importante ainda destacar que, diferentemente de outros órgãos, a demanda de serviços de suporte desta Justiça Especializada varia muito em decorrência do cumprimento de prazos legais, tanto em ano eleitoral como não-eleitoral. Tal sazonalidade é refletida nas estatísticas incluídas no **Anexo A - QUANTITATIVO DE CHAMADOS** (2096691) e demandarão da empresa contratada uma agilidade na ampliação do seu quadro de colaboradores, quando necessário, para atender aos níveis de serviço definidos nesta contratação.

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

- O Atendimento Técnico de 1º Nível – N1 refere-se ao Ponto Único de Contato (PUC) dos usuários internos de serviços de TIC do TRE-PE para tratamento de incidentes, requisições de serviço, dúvidas e solicitações de atendimento. Cumpre a esta equipe efetuar o primeiro nível de diagnóstico, atendimento e resolução das solicitações, a partir de consultas à Base de Conhecimento e ferramentas de apoio, tais como software de controle remoto de estação, dentre outras;
- O objetivo da equipe é fazer com que o máximo de solicitações sejam resolvidas nesse nível de atendimento. Requisições não solucionadas deverão ser encaminhadas para o 2º Nível de atendimento - N2, constituído pelas equipes internas de suporte da STIC;
- A equipe de atendimento deverá estar disponível nos dias e horários descritos anteriormente neste documento, distribuída de modo que os níveis de serviço exigidos sejam atendidos ao longo de todo o horário de atendimento do TRE-PE. Cabe à Contratada estabelecer e controlar os horários de seus técnicos, assegurando-se que a equipe de atendimento esteja estrategicamente distribuída de acordo com os períodos de maior demanda dos usuários internos do TRE-PE. Esta necessidade se baseia na criticidade dos atendimentos realizados pela equipe, que não podem ter sua qualidade afetada negativamente em nenhum momento durante a prestação do serviço.
 - A jornada e demais condições de trabalho dos profissionais devem respeitar ao regramento contido na Constituição Federal de 1988, Consolidação das Leis do Trabalho e demais Normas Coletivas da Categoria, estando tais observâncias sujeitas à fiscalização administrativa do TRE-PE;
- São atribuições da Equipe de Atendimento Técnico de 1º Nível:
 - a. Atuar como PUC (Ponto Único de Contato) entre o usuário e os provedores internos de serviços de TIC;
 - b. Realizar atendimento telefônico, remoto e presencial de 1º nível aos usuários internos de serviços de TIC do TRE-PE, a partir das solicitações recebidas via Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços de TIC, respeitando os níveis de serviço exigidos;
 - c. Recepcionar, classificar, analisar, solucionar e registrar as soluções das solicitações dos usuários (incidentes, requisições de serviços, etc.), com auxílio de consultas à Base de Conhecimento;

- d. Registrar no Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços de TIC todo e qualquer andamento, observação relevante, informação fornecida pelo usuário ou outras equipes, referentes aos incidentes, requisições, dúvidas ou orientações efetuadas pelos usuários, de forma que seja maximizado o nível de documentação das informações coletadas;
- e. Finalizar os chamados resolvidos no 1º nível de atendimento e nos demais níveis, após o registro da solução adotada e demais informações necessárias para atualização da Base de Conhecimento e geração das estatísticas de atendimento;
- f. Esclarecer dúvidas e orientar usuários a respeito da utilização, disponibilidade, instalação e configuração de softwares, aplicativos, sistemas de informação (tanto aqueles de mercado, quanto os desenvolvidos internamente), equipamentos, normas e procedimentos sobre o ambiente tecnológico do TRE-PE e seu uso;
- g. Responder aos pedidos de informação dos usuários relativos às solicitações abertas;
- h. Relacionar incidentes abertos com outros incidentes, problemas ou mudanças, de forma que a conclusão desses últimos automaticamente feche os primeiros;
- i. Acompanhar diariamente a situação de todos os incidentes e solicitações de atendimento, desde o seu recebimento até a conclusão e aceite do usuário, ainda que haja repasse para outra equipe interna ao serviço de atendimento;
- j. Identificar e reportar imediatamente ao Preposto problemas críticos que acarretem impactos significativos no ambiente tecnológico do TRE-PE ou situações excepcionais, fora do seu controle ou alçada;
- k. Executar intervenção remota nas estações de trabalho dos usuários, mediante autorização do usuário, para diagnóstico, configuração, instalação, remoção de aplicativos e atualização de softwares, componentes e serviços. A atuação presencial nos equipamentos também requer autorização dos usuários envolvidos;
- l. Instalar/desinstalar softwares homologados pelo TRE-PE nas estações dos usuários, por meio de acesso remoto ou presencial;
- m. Encaminhar, pelo Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços de TIC, para o 2º Nível de atendimento - N2, ou demais níveis de atendimento de serviços de TIC, os incidentes ou requisições de serviços não solucionados, sendo necessário incluir a informação sobre o motivo do repasse;
- n. Realizar contatos com os usuários para obtenção de detalhes adicionais a respeito de solicitações abertas, ainda que a solicitação já tenha sido repassada para outra equipe ou provedor de serviço interno;
- o. Orientar o usuário quanto à importância da participação na pesquisa de satisfação relacionada ao atendimento, que é enviada automaticamente pelo sistema de atendimento, após o fechamento do chamado técnico;
- p. Atuar nos chamados classificados pela Seção de Atendimento ao Usuário, equipe de 2º Nível, como de maior complexidade, a partir de orientações incluídas para continuidade do atendimento. Essa rotina também será utilizada para os chamados que envolvem a Assistência a Sessões Plenárias, ou Eventos do TRE;
- q. Atuar oferecendo assistência e apoio técnico às Sessões Plenárias do TRE-PE, o que envolve, subsidiariamente, apoio técnico à transmissão de eventos virtuais ou presenciais promovidos pelo TRE-PE.

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

1.5. Benefícios Esperados

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

Nesse sentido, propiciará o provimento de um serviço essencial para o bom funcionamento de todas as unidades do TRE-PE, por meio do atendimento às demandas dos usuários de TIC do Regional. Espera-se obter um acréscimo de qualidade, eficiência e otimização dos serviços prestados, por meio da definição de níveis de serviço exigidos contratualmente e do gerenciamento adequado da execução do contrato por uma equipe de fiscais do contrato formada por servidores do Tribunal.

Além disso, a presente contratação propiciará que os chamados rotineiros, de complexidade conhecida e já documentados na base de conhecimento sejam atendidos por meio dessa contratação, ficando os servidores do quadro do TRE-PE com maior disponibilidade para a investigação e o atendimento de chamados referentes a sistemas que não existem no mercado e que não estão documentados em base de conhecimento.

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

1.6. Quantidade a ser Contratada e Justificativa

Considerando o levantamento feito nos quantitativos de chamados técnicos registrados no atual Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços de TIC -- vide **Anexo A - QUANTITATIVO DE CHAMADOS** (2096691) e **CATÁLOGO CESTIC com SLA e OLA v.1.0 - 2022112** (2096704) -- a presente contratação, por estimativa, terá como demanda prevista o atendimento de **12.600 chamados técnicos no período de um ano**, distribuídos conforme apresentado na memória de cálculo descrita a seguir.

Considerando a versão atual do **Catálogo de Serviços da STIC** (2096704), e levantamento feito nos chamados registrados entre Janeiro e Outubro de 2022, chegou-se à tabela abaixo (**Distribuição quantitativa - complexidade de chamados - Ano: 2022**), onde são indicadas as quantidades de chamados de baixa e de média complexidades, conforme a classificação de serviço de cada chamado.

Distribuição quantitativa - complexidade de chamados - Ano: 2022					
MÊS	BAIXA	(%)	MÉDIA	(%)	TOTAL
jan de 2022	660	75,51%	214	24,49%	874
fev de 2022	607	74,75%	205	25,25%	812

Distribuição quantitativa - complexidade de chamados - Ano: 2022					
MÊS	BAIXA	(%)	MÉDIA	(%)	TOTAL
mar de 2022	764	66,96%	377	33,04%	1.141
abr de 2022	678	71,29%	273	28,71%	951
mai de 2022	656	64,82%	356	35,18%	1.012
jun de 2022	538	57,23%	402	42,77%	940
jul de 2022	542	49,14%	561	50,86%	1.103
ago de 2022	1408	67,27%	685	32,73%	2.093
set de 2022	971	61,22%	615	38,78%	1.586
out de 2022	570	60,57%	371	39,43%	941
TOTAIS	7394	64,56%	4059	35,44%	
(JAN a ABR)		NÃO ELEITORAL		28,30%	
(MAI a OUT)		ELEITORAL		38,96%	

Percebem-se oscilações no período eleitoral, tanto nas quantidades quanto nos percentuais, e para efeito dessa análise, será utilizado esse período de 10 meses, para absorver essa variação. Tomando as quantidades de chamados, **adotaremos o percentual de 30% para estimar a quantidade de chamados de média complexidade do total.**

Uma segunda análise foi realizada, para estimar quantos chamados foram atendidos pela equipe de 1º nível (N1), no mesmo período, chegando-se à tabela abaixo. Os totais podem divergir um pouco em alguns meses porque foram também contabilizados chamados agrupados, e que também foram atendidos no N1.

Distribuição quantitativa - Solução do Chamado pelo N1 - Ano: 2022			
PERÍODO	CHAMADOS TOTAL	ATENDIDOS NO N1	PERCENTUAL
jan de 2022	889	486	54,67%
fev de 2022	820	428	52,20%
mar de 2022	1148	582	50,70%
abr de 2022	955	436	45,65%
mai de 2022	1013	453	44,72%
jun de 2022	940	374	39,79%
jul de 2022	1105	411	37,19%
ago de 2022	2098	751	35,80%
set de 2022	1586	676	42,62%
out de 2022	941	355	37,73%
TOTAIS	11495	4952	44,11%
(JAN a ABR)		NÃO ELEITORAL	50,80%
(MAI a OUT)		ELEITORAL	39,64%

A mesma oscilação também percebe-se nessa análise, demonstrando que, no período eleitoral, os chamados dependem mais da atuação das equipes de 2º e 3º níveis, por serem demandas decorrentes do processo eleitoral, exigindo atuação especializada, em muitos casos. Como é uma realidade de um período relativamente curto, será adotado o **percentual de 50% para representar os chamados que são atendidos em sua totalidade pela equipe de 1º Nível de Atendimento.**

Assim, chegamos a seguinte realidade:

- 50% dos chamados são passados para 2º nível de atendimento (quantidade aumenta no período eleitoral) e serão tratados como de baixa complexidade, pois a equipe de atendimento de 1º nível apenas faz o cadastramento desses chamados no Sistema de Acompanhamento de Chamados;
- Para os 50% não-repassados, adotando-se uma distribuição uniforme dos chamados pelo Catálogo de Serviços:
 - 35% dos solucionados pelo N1 têm criticidade definida para baixa (70% dos chamados são de baixa complexidade);
 - 15% dos solucionados pelo N1 têm criticidade definida para média (30% dos chamados são de média complexidade).

Desta forma, com os dados históricos acima apresentados, definiremos que o esforço despendido para atendimento dos chamados de complexidade baixa, correspondendo, portanto, a 85% dos chamados (50% repassados para o 2º nível e 35% não repassados), será a unidade a ser adotada como base de cálculo, estabelecendo que o **valor da UST (Unidade de Serviço Técnico)**, unidade a ser adotada na contratação pretendida, seja associado à unidade utilizada na contratação vigente, que é o **valor por um chamado**. Assim, o valor da UST corresponderá ao valor de um chamado.

Continuando a análise, como a presente contratação pretende absorver as atividades presenciais de suporte a eventos e sessões plenárias, bem como atendimento especializado, consideradas como de alta complexidade, atualmente abarcadas pelo Contrato TRE-PE nº 04/2019 com a TECHCOM TECNOLOGIA E INFORMÁTICA EIRELI, foi realizado levantamento, no período de novembro de 2021 a outubro de 2022, nas demandas registradas nesse contrato, nos atendimentos do tipo S-013 (atendimento presencial de baixa e média complexidades), S-015 (atendimento presencial especializado de alta complexidade) e S-018 (atendimento de suporte técnico a Sessões Plenárias e a Eventos), conforme o catálogo de serviços daquela contratada.

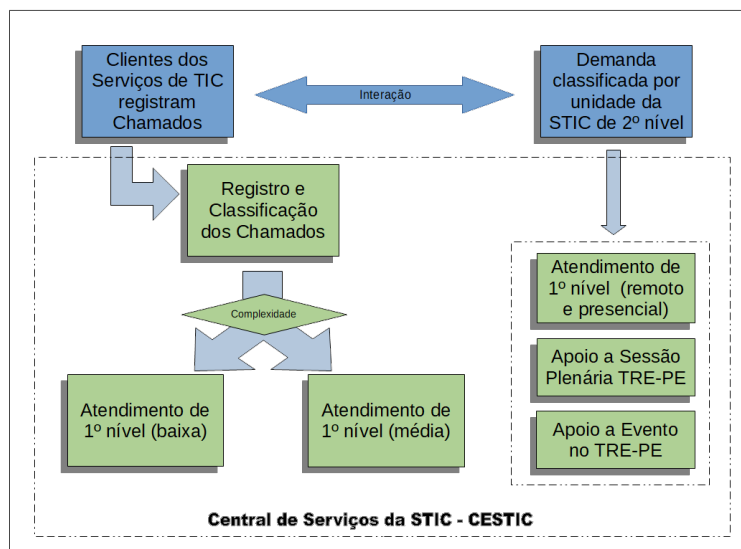
Totais de USTs registradas junto a TECHCOM			
	S-013 (2 USTs)	S-015 (6 USTs)	S-018 (7 USTs)
nov de 2021	126	36	58,905
dez de 2021	90	90	99,81
jan de 2022	78	12	52,5
fev de 2022	90	18	73,5
mar de 2022	66	24	89,201
abr de 2022	56	24	58,31
mai de 2022	86	18	117,824
jun de 2022	84	66	115,15
jul de 2022	90	234	130,55
ago de 2022	102	24	142,009
set de 2022	80	36	256,165
out de 2022	86	0	293,4512
TOTAL UST	1034	582	1487,3752
CHAMADOS	517	97	213

A partir desse levantamento, feito em um período de 12 meses, foram definidas as quantidades previstas abaixo, para os tipos de atendimento:

- **100 chamados (S-015) de atendimento presencial especializado de alta complexidade, no período de 12 meses;**
- **200 chamados (S-018) de assistência a Sessões Plenárias e a Eventos, num período de 12 meses.**

Os chamados do tipo S-013 (em torno de 500) de atendimento presencial de baixa e média complexidades serão absorvidos pelos atendimentos comuns desta proposta de contratação, uma vez que foram registrados em virtude da necessidade de atendimento presencial, por isso não serão computados nesta estimativa.

A fim de prover um rol de atividades a serem desenvolvidas pelas equipes de suporte de 1º nível, bem como estimar o esforço necessário para a sua execução, foi elaborado o Catálogo de Serviços (**Rol Serviços do Contrato** (2096701)) onde são elencadas as atividades de suporte, conforme proposto para esta contratação, junto com o respectivo custo em USTs. De forma simplificada, pretende-se que as atividades sejam desenvolvidas conforme o fluxo abaixo.



A fim de nomear as atividades a serem desenvolvidas, foi proposta a adoção das siglas relacionadas na tabela abaixo, onde, além da descrição simplificada da atividade, é indicada a quantidade proposta para o respectivo custo, conforme descrito no **Rol Serviços do Contrato (2096701)**.

Tarefas e Custos em UST		
TIPO	TAREFA	QTDE. USTs
Registro	Registro e classificação de chamados	0,5
Atendimento	Atendimento de requisição de serviço/incidente de complexidade baixa	0,5
	Atendimento de requisição de serviço/incidente de complexidade média	1,5
Atendimento Complexo	Atendimento presencial especializado de alta complexidade (autorizado por equipe de 2º nível da STIC) (*)	3
Sessão	Assistência à Sessão Plenária do TRE-PE	6
	Assistência a evento de duração de até meio período (**)	4

(*) Para os fins de esclarecimento da tabela acima, o chamado classificado por equipe de 2º nível será computado como sendo de 1º Nível, se a solução for efetivada pela Equipe de Atendimento Técnico de 1º Nível.

(**) Evento de até meio período são aqueles com duração não superior a 04 (quatro) horas.

Por fim, utilizando a previsão de chamados como base de cálculo, a correlação com a quantidade de UST a ser demandada pelos serviços, bem como os percentuais de chamados registrados na memória de cálculo, foi possível estimar a quantidade anual de USTs, conforme a tabela abaixo.

Quantidade Anual de USTs					
Tarefa	Descrição	Custo unitário (UST)	Previsão 12 meses (unitário)	Total previsto (UST)	OBSERVAÇÕES
Registro (REC)	Registro e classificação de chamados	0,5	12600	6300	100% da previsão de chamados
Atendimento (A01)	Atendimento de requisição de serviço/incidente de complexidade baixa. Total de chamados simples solucionados no N1 (5040 dos 12500 chamados atendidos no período de 2019 a 2022) ou escalados para 2º nível (6300 dos 12500 chamados atendidos no período de 2019 a 2022)	0,5	10710	5355	85% da previsão de chamados

Quantidade Anual de USTs					
Tarefa	Descrição	Custo unitário (UST)	Previsão 12 meses (unitário)	Total previsto (UST)	OBSERVAÇÕES
Atendimento (A02)	Atendimento de requisição de serviço/incidente de média complexidade. Total de chamados de complexidade mais alta solucionados no N1 (1160 dos 12500 chamados atendidos no período de 2019 a 2022)	1,5	1890	2835	15% da previsão de chamados
Atendimento Complexo (A03)	Atendimento presencial especializado de alta complexidade (autorizado por equipe de 2º nível da STIC e atendidos pela equipe de N1)	3	100	300	Previsão baseada no histórico do Contrato TRE-PE nº 04/2019 com a TECHCOM TECNOLOGIA E INFORMÁTICA EIRELI
Sessão (S01)	Assistência à Sessão Plenária do TRE-PE	6	150	900	Previsão baseada no histórico do Contrato TRE-PE nº 04/2019 com a TECHCOM TECNOLOGIA E INFORMÁTICA EIRELI
Sessão (S02)	Assistência a evento de duração de até meio período	4	50	200	Previsão baseada no histórico do Contrato TRE-PE nº 04/2019 com a TECHCOM TECNOLOGIA E INFORMÁTICA EIRELI
TOTAL				15890	

A média anual estimada de chamados foi obtida baseada nos registros dos chamados atendidos no período de 2019 a 2022, cujos totais se encontram no **Anexo A - QUANTITATIVO DE CHAMADOS** (2096691).

Para previsão das quantidades A03, S01 e S02 foram utilizados atendimentos registrados por meio do Contrato TRE-PE, conforme memória de cálculo registrada nessa seção do ETP, e de acordo com as tarefas relacionadas no documento **Rol Serviços do Contrato** (2096701)

1.7. Correlação ou Interdependência com outra Contratação do Órgão

Para a elaboração dos presentes estudos, foram analisadas as informações de atendimento do Contrato TRE-PE nº 04/2019 com a TECHCOM TECNOLOGIA E INFORMÁTICA EIRELI, por meio do SEI nº 0015483-85.2019.6.17.8000, uma vez que se pretende absorver parte das demandas daquele contrato por meio desta nova contratação.

1.8. Alinhamento Estratégico

Objetivo(s) Estratégico(s) do Planejamento Estratégico Institucional (PEI) do TRE-PE:	OBE 11 - Aprimorar a estratégia de tecnologia da informação e comunicação e proteção de dados
Objetivo(s) Estratégico(s) do Plano Diretor de TIC (PDTIC) do TRE-PE:	- OBE 1 - Aumentar a satisfação dos usuários do Sistema Judiciário - OBE 8 - Promover serviços de infraestrutura e soluções corporativas
Sequencial no Plano de Contratações Anual:	Está prevista no PCA 2023 sob o sequencial 101.
Referência a outros Planos, se houver:	--

1.9. Soluções Existentes no Mercado

1.9.1. Soluções Encontradas

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

O **Anexo C - POTENCIAIS FORNECEDORES** (2096698) contém a relação de potenciais fornecedores no mercado. Por oportuno, salienta-se que a lista foi elaborada a partir de informações obtidas em consultas feitas ao Pannel de Preços (**Pesquisa de Preços Pannel de Preços PAG1** (2096689) e **Pesquisa de Preços Pannel Preços PAG2** (2096690)), plataforma disponível no endereço eletrônico <http://gov.br/paineldepresos>.

A partir da análise das contratações, é possível comparar as soluções adotadas quanto à metodologia de pagamento, conforme tabela abaixo.

Id	Descrição das Soluções ou Cenários Possíveis
1	Unidade de Serviço (UST) - Pagamento de cada serviço executado baseado em múltiplos da unidade mínima de serviços.
2	Quantidade de Chamado - Pagamento individualizado para cada serviço prestado.
3	Valor Fixo Mensal - Pagamento de valor fixo com descontos baseados no descumprimento dos níveis de serviços.
4	Solução Híbrida (Valor Fixo em conjunto com uma Unidade de Serviço) - Alguns contratos utilizam-se de formas híbridas de mensuração e pagamento dos serviços para viabilizar a realização de atividades extraordinárias ou não usuais, ainda que previstas no Catálogo de Serviços.

A contratação vigente para a Central de Serviços é contabilizada por meio de quantidade de chamados, registradas mediante Ordem de Serviço, com mensuração de índices de qualidade do serviço. Também foi estabelecido um valor mínimo para pagamento (franquia). Desse modo, entendemos que ela pode ser considerada uma Solução Híbrida, pela tabela acima.

O Ministério do Planejamento, no seu Guia de Service Desk apresentou o quadro abaixo, onde é feita uma síntese das características das principais metodologias de contratação na Administração Pública Federal (APF):

Métrica	Característica Principal	Vantagens	Desvantagens	Principais Riscos
UST	Pagamento de cada serviço executado baseado em múltiplos da unidade mínima de serviços	* Pagamento por serviços prestados; * Escala bem definida de complexidade entre as categorias de serviços.	* Rigidez da vinculação ao ambiente; * Elevado esforço de fiscalização; * Baixa tolerância a mudanças.	* Conflito de interesses; * Suscetibilidade ao risco de fraude e desídia da contratada.
Valor Fixo Mensal	Foco na qualidade global dos serviços prestados	* Prioridade à disponibilidade e à racionalização dos serviços; * Redução do esforço de fiscalização; * Razoável tolerância a mudanças na infraestrutura.	* Elevada rigidez orçamentária; * Forte vinculação ao histórico de volumes médios de demandas.	* Desequilíbrio da relação econômico-financeira; * Excessiva transferência da gestão dos recursos à contratada.
Por Chamado	Pagamento individualizado para cada serviço executado	* Pagamento unitário por cada atendimento realizado; * Favorecimento à precisão na precificação de cada item de serviço.	* Necessidade de profundo conhecimento do ambiente; * Elevado esforço de fiscalização; * Baixa tolerância a mudanças; * Não adequado para atividades de sustentação de ambientes.	* Conflito de interesses; * Suscetibilidade ao risco de fraude e de desídia da contratada.

1.9.2. Quadro Comparativo de Soluções

Requisito	Solução	Sim	Não	Observação
A Solução encontra-se implantada em outro órgão ou entidade da Administração Pública?	Solução 1	X		
	Solução 2	X		
	Solução 3	X		
	Solução 4	X		

A Solução está disponível no Portal do Software Público Brasileiro? (quando se tratar de software)	Solução 1			Não se aplica, visto não se tratar de contratação de software.
	Solução 2			Não se aplica, visto não se tratar de contratação de software.
	Solução 3			Não se aplica, visto não se tratar de contratação de software.
	Solução 4			Não se aplica, visto não se tratar de contratação de software.
A Solução é composta por software livre ou software público? (quando se tratar de software)	Solução 1			Não se aplica, visto não se tratar de contratação de software.
	Solução 2			Não se aplica, visto não se tratar de contratação de software.
	Solução 3			Não se aplica, visto não se tratar de contratação de software.
	Solução 4			Não se aplica, visto não se tratar de contratação de software.
A Solução é aderente às políticas, premissas e especificações técnicas definidas pelos Padrões de governo ePing, eMag, ePWG?	Solução 1			Não se aplica, visto não se tratar de contratação de software.
	Solução 2			Não se aplica, visto não se tratar de contratação de software.
	Solução 3			Não se aplica, visto não se tratar de contratação de software.
	Solução 4			Não se aplica, visto não se tratar de contratação de software.
A Solução é aderente às regulamentações da ICP-Brasil? (quando houver necessidade de certificação digital)	Solução 1			Não se aplica, visto não se tratar de contratação de software.
	Solução 2			Não se aplica, visto não se tratar de contratação de software.
	Solução 3			Não se aplica, visto não se tratar de contratação de software.
	Solução 4			Não se aplica, visto não se tratar de contratação de software.
A Solução é aderente às orientações, premissas e especificações técnicas e funcionais do e-ARQ Brasil? (quando o objetivo da solução abranger documentos arquivísticos)	Solução 1			Não se aplica, visto não se tratar de contratação de software.
	Solução 2			Não se aplica, visto não se tratar de contratação de software.
	Solução 3			Não se aplica, visto não se tratar de contratação de software.
	Solução 4			Não se aplica, visto não se tratar de contratação de software.

1.10. Descrição e Justificativa da Solução Escolhida

A proposta para esta contratação é manter a solução híbrida já utilizada, caracterizada pela definição de um valor mínimo para pagamento (franquia no valor de 600 USTs) e pelo emprego da métrica de UST em substituição à quantidade de chamados, para possibilitar a classificação dos chamados atendidos pela Central de Serviços em baixa, média e alta complexidades, com mensuração de índices de qualidade do serviço. Tal decisão vem atender a variação das demandas em virtude do período eleitoral, bem como diferenciar os chamados de complexidade maior, ou com tempos de atendimento diferenciados. Como já dispomos da estrutura estabelecida para gestão e fiscalização da contratação, agregaremos as vantagens do pagamento por serviços prestados, com a complexidade já definida no Catálogo de Serviços existente (CATÁLOGO CESTIC com SLA e OLA v.1.0 - 2022112 (2096704)), minimizando os riscos inerentes à mudança da métrica.

1.11. Adequações Necessárias

Recursos Humanos, incluindo necessidades de capacitação	Não há necessidade de capacitação específica para as equipes de 2º e 3º níveis do TRE-PE. Em relação à CONTRATADA, é prevista fase de iniciação das atividades, o que envolve repasse de conhecimento, informações e ajuste nas rotinas de trabalho ao longo dos primeiros meses de execução contratual
Infraestrutura Tecnológica	O TRE-PE fornece a estrutura necessária para execução dos serviços a serem contratados
Infraestrutura Elétrica	O TRE-PE fornece a estrutura necessária para execução dos serviços a serem contratados
Espaço Físico	O TRE-PE fornece a estrutura necessária para execução dos serviços a serem contratados
Mobiliário	O TRE-PE fornece a estrutura necessária para execução dos serviços a serem contratados
Outros	--

1.12. Classificação dos Itens da Solução

Nº Item	Descrição do Item	Grupo de Natureza da Despesa (GND)	Elemento de Despesa	CATSER / CATMAT*
01	CENTRAL DE SERVICOS DE TIC			26980

1.13. Pesquisa de Preços de Mercado

1.13.1. Servidor Responsável pela Pesquisa de Preços

Nome do Servidor	Lotação do Servidor
Flávio Roberto Gomes da Costa	SEAU - COSERV - STIC

1.13.2. Extrato das Pesquisas Realizadas

Para efeito dessa análise, foram realizadas consultas ao Painel de Preços, disponível no endereço eletrônico gov.br/paineldeprecos

O **Painel de Preços** retornou um total de 88 resultados utilizando os seguintes parâmetros:

- Código Material/Serviço: 26980 - CENTRAL DE SERVIÇOS DE TIC
- Modalidade da Compra: Pregão
- Esfera: Federal

Os resultados são apresentados nos documentos **Pesquisa de Preços Painel de Preços PAG1** (2096689) e **Pesquisa de Preços Painel Preços PAG2** (2096690), anexos a este procedimento.

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

- A. Contratação de serviço diverso do pretendido, por ser superior ao desejado, envolvendo suporte de 2º nível, ou outros serviços (Resultados 06, 08, 09, 12, 14, 18, 21, 23, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 35, 47, 48, 49, 53, 54, 55, 56, 61, 63, 65, 66, 67, 72, 75, 79, 80, 83, 84, 85, 86 e 88), o que repercuta de modo a elevar o valor a ser calculado;
- B. Contratação de serviço diverso do pretendido, com objeto diferente do desejado no presente estudo (Resultados 01, 02, 10, 11, 13, 15, 16, 17, 20, 22, 24, 25, 33, 34, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 50, 52, 57, 58, 59, 60, 62, 64, 68, 69, 70, 71, 73, 76, 77, 81 e 82)

Desta forma, restaram aceitos, num primeiro momento, os resultados 03, 04, 05, 07, 19, 46, 51, 74, 78 e 87, conforme a tabela abaixo:

Empresa	Fonte*	É ME/EPP?	UF	Trabalha com Adm. Pública?	Data do documento**	Referência no Proc. SEI
ILHA SERVICE TECNOLOGIA E SERVICOS LTDA	Painel de Preços	NÃO	DF	SIM	02/08/2022, vigente até 02/08/2023	Anexo 03 MPU 1 Edital 15 2021 (2096705) Anexo 03 MPU 2 027_2021_TA_01 (2096707)
ILHA SERVICE TECNOLOGIA E SERVICOS LTDA	Painel de Preços	NÃO	RJ	SIM	08/06/2022, vigente até 30/08/2023	Anexo 04 MC 1 Edital SERV. TI-PREGAO 2-2021 (2096708) Anexo 04 MC 2 TA01-2022-renovação-DOU-document (2096709)
CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMACAO LTDA	Painel de Preços	NÃO	SP	SIM	01/11/2022, vigente até 01/11/2024	Anexo 05 MCTI 1 SEI_MCTI - 7786087 - Edital 05_2021-mes (2096710) Anexo 05 MCTI 2 Visualizar Consulta Contrato VIGENTE Co (2096712)
COMPULAB TECNOLOGIA LTDA	Painel de Preços	NÃO	CE	SIM	15/02/2022, vigente até 11/04/2023	Anexo 07 SRPFCE 1 PF - 21926836 - Edital (2096714) Anexo 07 SRPFCE 2 contrato-07_2022-sr-pf-ce-final (2096715)

Empresa	Fonte*	É ME/EPP?	UF	Trabalha com Adm. Pública?	Data do documento**	Referência no Proc. SEI
ATI-SM INFORMATICA LTDA	Painel de Preços	SIM	ES	SIM	04/05/2022, vigente até 01/07/2023	Anexo 19 EBSH 1 - Edital de Licitação - SEI - Serv. sem (2096716) Anexo 19-EBSH-2-ANEXO I-Termo-de-Referência (2096726) Anexo 19 EBSH 3 Consulta-Contrato-Compras-gov-br (2096727)
IBROWSE - CONSULTORIA & INFORMATICA LTDA	Painel de Preços	NÃO	SC	SIM	01/12/2021, vigente até 30/11/2023	Anexo 46 SRPFSC 1 Edital 10_2021 - 20852283 (2096729) Anexo 46 SRPFSC 2 ANEXO I - Termo de Referência 2056516 (2096730) Anexo 46 SRPFSC 3 Consulta-Contrato-Compras-gov-br (2096732) Anexo 46 SRPFSC 4 ReajusteContratual (2096733)
GETI COMERCIO E SERVICOS DE INFORMATICA LTDA	Painel de Preços	NÃO	RN	SIM	16/08/2022, vigente até 22/02/2025	Anexo 51 TRERN 1 PE 040-2021-Servico Suporte TIC-PAE 22 (2096734) Anexo 51 TRERN 2 TRE-RN CT_18-2022_GETI_Informatica_-_S (2096735)
FSBR - FABRICA DE SOFTWARE DO BRASIL LTDA	Painel de Preços	SIM	PE	SIM	28/07/2021, vigente até 13/03/2023	Contrato TRE-PE 020.2021 (1597148) Termo Aditivo ASSEC (2021294), reajustando valor do chamado a partir de 13/08/2022
C GALATI EIRELI	Painel de Preços	SIM	PB	SIM	10/11/2021, vigente até 30/11/2024	Anexo 78 JFPB 1 CT20-2021 (2096736) Anexo 78 JFPB 2 SEI_0001169_24.2021.4.05.7400 (2096737)
NETCENTER INFORMATICA LTDA	Painel de Preços	NÃO	RJ	SIM	27/05/2022, vigente até 06/08/2023	Anexo 87 INC 1 Edital PR 71.2021 - Marcado-mesclado (2096739) Anexo 87 INC 2 Visualizar Consulta Contrato Compras.gov (2096741)

1.13.3. Análise das Pesquisas Realizadas

De posse dos resultados obtidos no Painel de Preços, foi feita uma análise das contratações, por meio dos respectivos Estudos Preliminares, Termos de Referência, Contratos e Termos Aditivos, para excluir aquelas contratações que envolvam objetos diversos do pretendido, ou onde não fosse possível identificar o custo específico associado ao atendimento de 1º Nível (N1). Assim, chegou-se a tabela abaixo, onde são indicadas as empresas contratadas, os entes públicos envolvidos, valor unitário do chamado, ou equivalente, bem como algumas informações importantes

RES	EMPRESA	ENTE PÚBLICO	VALOR(R\$)	VIGÊNCIA	OBSERVAÇÃO
03	ILHA SERVICE TECNOLOGIA E SERVICOS LTDA	MINISTÉRIO PUBLICO DA UNIÃO	14,14	02/08/2023	Valor unitário do item conforme Painel de Preços. Contrato nº 027/2021 com vigência renovada até 02/08/2023, conforme 1º Termo Aditivo, mantendo-se o seu valor.
04	ILHA SERVICE TECNOLOGIA E SERVICOS LTDA	MINISTÉRIO DA CULTURA	22,50	30/08/2023	Valor unitário do item conforme Painel de Preços. Contrato nº 009/2021 com o prazo de vigência prorrogado por 12 (doze) meses, conforme Termo Aditivo nº 01/2022, compreendendo o período de 30 de agosto de 2022 a 30 de agosto de 2023, sem alteração de seu valor.
05	CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMACAO LTDA	MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO	24,12	01/11/2024	Valor unitário do item utilizada como referência de valor. A contratação de nº 10/2021, atingiu o final do período de vigência e foi firmada nova contratação para o mesmo objeto. Contrato nº 011/2022 vigente até 01/11/2024, com valor unitário de R\$ 24,12

RES	EMPRESA	ENTE PÚBLICO	VALOR(R\$)	VIGÊNCIA	OBSERVAÇÃO
07	COMPULAB TECNOLOGIA LTDA	SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL DO DEPARTAMENTO DE POLÍCIA FEDERAL - CE	44,94	11/04/2023	Valor unitário do item conforme Pannel de Preços. Contrato nº 07/2022-SR/PF/CE, vigente até 11/04/2023.
19	ATI-SM INFORMATICA LTDA	EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES	8,66	01/07/2023	Valor unitário calculado a partir do valor mensal definido na contratação. Número do Contrato 00021/2022 - EBSERH HUCAM-UFES, vigente até 01/07/2023. Conforme Termo de Referência da contratação, o valor mensal de R\$ 7083,33, foi estabelecido para uma previsão de 818 chamados ao mês.
46	IBROWSE - CONSULTORIA & INFORMATICA LTDA	SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL DO DEPARTAMENTO DE POLICIA FEDERAL - SC	19,34	30/11/2023	Valor unitário calculado a partir do valor mensal definido na contratação oriunda da Licitação nº 00183/2021. Para definir o valor do chamado, foram utilizadas as informações constantes no Termo de Referência da Contratação, que contabiliza em torno de 27% dos chamados como de 1º Nível, considerando as estatísticas de 2015 a 2020. Como Valor mensal da Central de Serviços: R\$ 27.083,33 Previsão mensal de atendimento: 400 chamados, perfazendo R\$ 67,70 por chamado Com o patamar de 27% utilizado pelo contratado pela definição do seu custo, esse percentual foi adotado para calcular o custo do atendimento de 1º Nível (27% de R\$ 67,70 = R\$ 18,28) Número do Contrato 00021/2021 - SR/PF/SC, vigente até 30/11/2023, mas existe previsão de revisão contratual. Reajuste de 5,78% aplicado no valor, conforme confirmação com contratada (novo valor: R\$ 19,34).
51	GETI COMERCIO E SERVICOS DE INFORMATICA LTDA	TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO RIO GRANDE DO NORTE	15,86	22/02/2025	Valor unitário calculado a partir do definido no Edital do PE nº 015/2022, considerando que na TAREFA Nº S-001 do Catálogo de Serviços (anexo ao Edital) o chamado técnico consome 0,5 UST, com o valor atual de R\$ 31,72. Número do contrato 018/2022 TRE-RN, vigente até 22/02/2025.
74	FSBR - FABRICA DE SOFTWARE DO BRASIL LTDA	TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE PERNAMBUCO	9,90	13/03/2023	Valor unitário do chamado reajustado conforme 1º Termo Aditivo ao Contrato nº 020/2021, vigente até 13/03/2023
87	NETCENTER INFORMATICA LTDA	INSTITUTO NACIONAL DE CARDIOLOGIA	33,09	06/08/2023	Valor unitário calculado a partir do valor mensal definido na contratação oriunda do PE nº 00071/2021. Número do Contrato 00056/2022 – INC, vigente até 06/08/2023. Conforme Termo de Referência, o valor global contratado (R\$1.929.808,80) engloba a execução de 58320 UMS (Unidade de Medida de Serviço). Após análise dos requisitos da contratação, foi verificado que as atividades de abertura, categorização, solução e fechamento de chamados tem um custo de 1 UMS

1.13.4. Cálculo do Preço Estimado

1.13.4.1. Detalhamento do Cálculo do Preço

Para fins de estimativa do valor a ser orçado para a contratação dos serviços de suporte de 1º Nível – N1, foram realizadas algumas avaliações prévias dos valores até agora obtidos, considerando as informações constantes no **Manual de Orientações sobre Pesquisa de Preços do Superior Tribunal de Justiça**. Como duas contratações vigentes foram realizadas em 2021, foram analisados os reajustes anuais. A contratação com a empresa IBROWSE - CONSULTORIA & INFORMATICA LTDA foi reajustada a partir do final de novembro de 2022, e um valor atualizado foi adotado. Como a contratação com a empresa C GALATI EIRELI não recebeu reajuste e foi firmada em período superior a um ano, foi desconsiderada nesta análise. A partir dos valores obtidos, foi preenchida a tabela abaixo, a ser aplicada a regra preconizada pelo manual indicado.

Identificação de Preços Excessivos					
Preços			Média dos demais preços	Percentual em relação aos demais	Avaliação
Res.	Órgão	Valor			
03	MPU	R\$ 14,14	R\$ 22,30	63,40%	POSSÍVEL
04	MC	R\$ 22,50	R\$ 21,26	105,85%	POSSÍVEL
05	MCTI	R\$ 24,12	R\$ 21,05	114,56%	POSSÍVEL
07	PF-CE	R\$ 44,94	R\$ 18,45	243,56%	PREÇO EXCESSIVO
19	EBSH	R\$ 8,66	R\$ 22,99	37,67%	POSSÍVEL
46	PF-SC	R\$ 19,34	R\$ 21,65	89,33%	POSSÍVEL
51	TRE-RN	R\$ 15,86	R\$ 22,09	71,81%	POSSÍVEL
74	TRE-PE	R\$ 9,90	R\$ 22,83	43,36%	POSSÍVEL
87	INC	R\$ 33,09	R\$ 19,93	166,01%	PREÇO EXCESSIVO

Desta forma, tomando como referência os valores médios dos demais preços para cada órgão, a análise iniciou-se eliminando primeiro os preços excessivos (superiores a 125%), em seguida, refazendo os cálculos da média e do percentual.

Continuando a análise, foram excluídos todos aqueles preços cujos resultados se apresentaram com valor inferior a 75% da média dos demais preços (Inexequíveis).

Identificação de Preços Inexequíveis					
Preços			Média dos demais preços	Percentual em relação aos demais	Avaliação
Res.	Órgão	Valor			
03	MPU	R\$ 14,14	R\$ 16,73	84,52%	EXEQUÍVEL
04	MC	R\$ 22,50	R\$ 15,34	146,71%	EXEQUÍVEL
05	MCTI	R\$ 24,12	R\$ 15,07	160,09%	EXEQUÍVEL
19	EBSH	R\$ 8,66	R\$ 17,64	49,08%	INEXEQUÍVEL
46	PF-SC	R\$ 19,34	R\$ 15,86	121,92%	EXEQUÍVEL
51	TRE-RN	R\$ 15,86	R\$ 16,44	96,45%	EXEQUÍVEL
74	TRE-PE	R\$ 9,90	R\$ 17,44	56,78%	INEXEQUÍVEL

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

Escolha de Preços entre Média e Mediana						
Preços		Desvio Padrão	Coeficiente de Variação	Média	Mediana	Método a ser utilizado
Órgão	Valor					
MPU	R\$ 14,14	R\$ 4,24	22,09%	R\$ 19,19	R\$ 19,34	MÉDIA
MC	R\$ 22,50					
MCTI	R\$ 24,12					
PF-SC	R\$ 19,34					
TRE-RN	R\$ 15,86					

Considerando a média de atendimentos registrados no atual Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços de TIC, a presente contratação, por estimativa, terá como demanda inicial prevista o atendimento de 12.600 chamados técnicos no período de 12 meses, o que perfaz um total de 15.890 USTs, como já apresentado neste documento.

1.13.4.2. Valor Estimado Obtido

Nº e Descrição do Item	Valor Unitário Estimado	Quantidade	Valor Total Estimado
01 - Central de Serviços TIC	R\$ 19,19	15.890 (anual)	R\$ 304.929,10
--	--	--	--
--	--	--	--
Valor Total Estimado da Contratação	R\$ 304.929,10 (para 12 meses)		

1.13.4.3. Metodologia Utilizada para Definição do Preço Estimado e Justificativa

Com base no Manual de Orientação à Pesquisa de Preços do STJ e na Instrução Normativa SEGES/ME 65/2021, foi utilizada, para a definição do preço estimado, após a exclusão dos preços excessivos e inexequíveis, a **média** dos preços obtidos. Essa metodologia foi selecionada como critério de definição do preço estimado, uma vez que a medida de dispersão "coeficiente de variação" obtida mostrou-se inferior a 25%, conforme demonstrado no tópico 1.13.4.1 deste documento.

1.14. Aplicabilidade do Objeto para ME e EPP

Pela estimativa de valor calculado para a presente contratação, entendemos que não cabe exclusividade ou reserva de cota para empresas do tipo ME e EPP, de acordo com as condições dispostas na Lei nº 123/2006 e no Decreto nº 8.538/2015.

1.15. Posicionamento Conclusivo sobre a Viabilidade da Contratação

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

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

Isso posto, este estudo analisou as alternativas possíveis para realização da contratação. Da análise, registrada nos tópicos anteriores, esta equipe se posicionou pela contratação de uma solução híbrida (valor mínimo para pagamento (franquia) e pelo emprego da métrica de UST), propiciando ao TRE-PE uma forma mais eficiente de custeio das despesas, conjugada à medição de indicadores, buscando assegurar a qualidade e eficácia do serviço que será prestado pela contratação em tela.

2. Sustentação do Contratado

2.1. Recursos Materiais e Humanos

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

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

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

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

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

2.2. Impacto Ambiental

Não foram identificados impactos ambientais decorrentes desta contratação.

2.3. Sustentabilidade

Para a presente contratação, solicitamos a inclusão dos critérios relativos à sustentabilidade de cunho social.

2.3.1. Critérios Sociais

- a. os relativos a não inscrição no Cadastro de Empregadores que tenham submetido trabalhadores a condições análogas à de escravo, conforme Portaria Interministerial MTPS/MMIRDH n.º 4, de 11 de maio de 2016;
- b. a não condenação da licitante ou de seus dirigentes, por infrações às leis de combate à discriminação de raça ou de gênero, ao trabalho infantil e ao trabalho escravo, conforme previsão dos artigos 1º e 170 da Constituição Federal de 1988, do artigo 149 do Código Penal Brasileiro, do Decreto nº 5.017, de 12 de março de 2004 (promulga o Protocolo de Palermo) e das Convenções da OIT nºs 29 e 105;
- c. fornecer aos empregados os equipamentos de segurança que se fizerem necessários à execução de serviços e fiscalizar seu uso, em especial pelo que consta da Norma Regulamentadora n.º 6 do MTE.

2.3.2. Critérios Ambientais

Não se aplica.

2.3.3. Critérios Culturais

Não se aplica.

2.3.4. Critérios de Acessibilidade

Não se aplica.

2.3.5. Critérios de Saúde

a. 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.

2.4. Descontinuidade do Fornecimento

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

2.5. Transição Contratual

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

3. Estratégia para a Contratação

3.1. Natureza do Objeto

Conforme entendimento do COGEST, registrado na Ata de Reunião nº 03, de 09/02/2022 (doc. SEI 1740763), o objeto da presente contratação tem natureza contínua, podendo ser estendido por mais de um exercício financeiro. A natureza contínua do objeto justifica-se pelo fato que os processos judiciais e administrativos existentes neste Tribunal são fortemente apoiados pelos sistemas de informação que demandam a existência de um serviço de suporte técnico remoto e presencial para o atendimento às demandas em tempo hábil.

Trata-se, ainda, da execução de serviços comuns, cujos padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos no edital, por meio de especificações usuais no mercado de TIC.

3.2. Modalidade da Contratação

Adesão à Ata de Registro de Preços (ARP) de outro órgão federal	
Contratação Direta – Dispensa de Licitação	
Contratação Direta – Inexigibilidade	
Pregão Eletrônico	X
Pregão Eletrônico pelo Sistema de Registro de Preços	
Pregão Presencial	
Termo de Cooperação, Convênio ou documentos afins	
Outros (descrever a modalidade)	

Órgão	Nº Pregão	Nº ARP	Vigência da ARP	Nº e Descrição do Item	Valor Unitário
--	--	--	--	--	--

3.3. Justificativa para a Modalidade de Contratação Escolhida

O objeto desta contratação tem padrão de qualidade e desempenho definidos objetivamente, além de se tratar de objeto plenamente disponível no mercado de TIC. Desse modo, o processo licitatório deverá ser realizado na modalidade pregão, na forma eletrônica e do tipo menor preço global.

3.4. Período de Execução e Vigência do Contrato

O período de vigência do Contrato de Prestação de Serviço deverá ser de primeiro de março de 2023 a 30 de junho de 2025, podendo ser prorrogado nos termos do art. 107 da Lei 14.133/2021. A proposta é que a fase de iniciação da nova contratação se dê em período de até dez dias úteis após a assinatura do contrato, para que o oferecimento do serviço contratado ocorra de forma efetiva a partir do dia 13 de março de 2023, através de ordem de serviço específica.

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

Por se tratar de um serviço de natureza contínua, conforme entendimento do COGEST, registrado na Ata de Reunião nº 03, de 09/02/2022 (doc. SEI 1740763), justificamos a indicação da vigência do contrato superior a 12 (doze) meses, considerando o elevado risco da substituição de empresa prestadora de serviço contínuo e essencial à STIC às vésperas do período eleitoral de 2024 (entre junho/2024 a dezembro/2024). Nesse mesmo sentido, buscando minimizar os riscos de descontinuidade do serviço, também propomos que a contratação mantenha-se até o final de junho de 2025, para que os estudos técnicos preliminares possam ser realizados fora do período eleitoral, com a dedicação necessária da equipe de planejamento aos estudos do mercado e também dos dados da contratação vigente.

Além disso, a mudança de empresa contratada representa necessidades de adaptação da nova equipe contratada e devidas capacitações.

3.5. Parcelamento e Adjudicação do Objeto

O objeto da presente contratação trata-se de um serviço único, não sendo possível a sua divisão em itens. Além disso, não vislumbramos vantajosidade na adjudicação ser realizada para mais de um fornecedor, pois o objeto da referida contratação envolve atividades de serviço de suporte técnico.

3.6. Formalização da Contratação

Para o presente estudo, entedemos como obrigatória a necessidade de contrato, como instrumento de formalização da contratação, uma vez que existirão obrigações futuras que precisam ser fiscalizadas e gerenciadas pela equipe de Gestão da Contratação.

3.7. Equipe de Apoio à Contratação

Nome	E-mail	Lotação	Telefone
Valéria Farias de Miranda	valeria.miranda@tre-pe.jus.br	COSERV	3194.9636
Flávio Roberto Gomes da Costa	flavio.costa@tre-pe.jus.br	SEAU	3194.9932
Marcelo Ribeiro	marcelo.ribeiro@tre-pe.jus.br	SEAU	3194.9933
Gustavo Wanderley Branco	gustavo.branco@tre-pe.jus.br	SESEC	3194.9344

3.8. Equipe de Gestão da Contratação

Função	Nome	E-mail	Lotação	Telefone
Gestor da Contratação	Valéria Farias de Miranda	valeria.miranda@tre-pe.jus.br	COSERV	3194.9636
Fiscal Técnico	Flávio Roberto Gomes da Costa	flavio.costa@tre-pe.jus.br	SEAU	3194.9932
Fiscal Administrativo	Gustavo Wanderley Branco	gustavo.branco@tre-pe.jus.br	SESEC	3194.9344
Fiscal Demandante	Marcelo Ribeiro	marcelo.ribeiro@tre-pe.jus.br	SEAU	3194.9933

4. Análise de Riscos

4.1 Riscos relacionados ao processo da contratação

Descrição do Risco	Descrição do Dano	Probabilidade	Impacto	Criticidade	Ação de Controle ou Contingência	Prazo	Responsável

LICITAÇÃO DESERTA	Indisponibilidade do serviço	2	3	6	A. Especificar de forma clara o objeto da contratação B. Pesquisar a existência de possíveis fornecedores para o objeto da contratação C. Realizar novo certame com correção de falhas que forem identificadas	A. Durante desenvolvimento dos Estudos Técnicos e Termo de Referência B. Durante desenvolvimento dos Estudos Técnicos e Termo de Referência C. Após licitação	Equipe de Planejamento
QUANTITATIVO DE CHAMADOS DIVERGENTE DA REALIDADE	Aumento no custo total da contratação	2	2	4	A. Existência de penalidades rigorosas para punir a empresa caso se detecte a criação de chamados fictícios, com a aplicação de penalidades legais B. Acompanhamento periódico do quantitativo diário de chamados e confronto deste quantitativo com eventuais ocorrências de paradas técnicas C. Campanhas internas de informação junto aos usuários para que eles também possam reportar indícios de registro de chamados fictícios	A. Durante desenvolvimento dos Estudos Técnicos e Termo de Referência B. Ao longo da execução contratual C. Ao longo da execução contratual	A. Equipe de Planejamento B. Equipe de Gestão e Fiscalização do Contrato C. Equipe de Gestão e Fiscalização do Contrato

QUALIDADE DO SERVIÇO PRESTADO INCOMPATÍVEL COM AS NECESSIDADES DA INSTITUIÇÃO	Eventuais prejuízos à realização das atividades administrativas e judiciais	1	3	3	A. Definição de diretrizes de níveis de serviço que busquem assegurar a qualidade dos serviços a serem contratados B. Ações de monitoramento durante a gestão contratual para mitigar comprometimentos de qualidade, principalmente no que se refere à tempestividade do atendimento, inclusive aos sábados, domingos e feriados C. Definição clara de prazos para comunicar à empresa contratada acerca da necessidade de disponibilização do serviço, objeto deste estudo, em horários e dias diferentes do ordinário, bem como definição e aplicação de penalidade caso a disponibilidade não seja provida pela contratada D. Definição clara de prazos para comunicar à empresa contratada acerca da perspectiva de aumento da demanda de chamados técnicos. Monitoramento e aplicação das penalidades E. Realizar novo certame com correção de falhas que forem identificadas	A. Durante desenvolvimento dos Estudos Técnicos e Termo de Referência B. Ao longo da execução contratual C. Ao longo da execução contratual D. Ao longo da execução contratual E. Após licitação	A. Equipe de Planejamento B. Equipe de Gestão e Fiscalização do Contrato C. Equipe de Gestão e Fiscalização do Contrato D. Equipe de Gestão e Fiscalização do Contrato E. Equipe de Planejamento
RESPONSABILIDADE TRABALHISTA SUBSIDIÁRIA	Prejuízos financeiros para a instituição	2	3	6	A. Previsão contratual de exigência de comprovação do pagamento das obrigações trabalhistas e previdenciárias B. Exigência de comprovação do pagamento das obrigações trabalhistas e previdenciárias para faturamento mensal	A. Durante desenvolvimento dos Estudos Técnicos e Termo de Referência B. Ao longo da execução contratual	A. Equipe de Planejamento B. Equipe de Gestão e Fiscalização do Contrato

4.2 Riscos relacionados à segurança da informação

Descrição do Risco	Descrição do Dano	Probabilidade	Impacto	Criticidade	Ação de Controle ou Contingência	Prazo	Responsável
ACESSO A DADOS NÃO AUTORIZADOS POR PARTE DE COLABORADORES DA CONTRATADA	Vazamento de dados confidenciais	1	3	1	A. Definir regras de fornecimento de acesso aos prestadores de serviço B. Exigir a assinatura de Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo por parte da Contratada C. Exigir a assinatura do Termo de Ciência por parte dos prestadores de serviço, declarando terem conhecimento do Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo.	A. Durante desenvolvimento dos Estudos Técnicos e Termo de Referência B. Ao iniciar a execução contratual C. Ao iniciar a execução contratual	A. Equipe de Planejamento B. Equipe de Gestão e Fiscalização do Contrato C. Equipe de Gestão e Fiscalização do Contrato
ACESSO DE COLABORADORES NÃO AUTORIZADOS	Aumento no custo total da contratação	1	3	3	A. Providenciar identificação dos colaboradores por crachás. B. Só permitir o ingresso de colaboradores às dependências do TRE-PE mediante a utilização de crachás. C. Solicitar exclusão do acesso dos colaboradores que deixarem a empresa contratada ou ao final do término do contrato. D. Conferir, mensalmente, a relação de prestadores de serviço contratados.	A. Ao longo da execução contratual B. Ao longo da execução contratual C. Ao longo da execução contratual D. Ao longo da execução contratual	A. Equipe de Gestão e Fiscalização do Contrato B. Equipe de Gestão e Fiscalização do Contrato C. Equipe de Gestão e Fiscalização do Contrato D. Equipe de Gestão e Fiscalização do Contrato

5. Informações Complementares

Não se aplica.

6. Anexos

Os seguintes documentos estão associados como anexos do presente estudo:

- E-mail FSBR-Resposta-Renovação (2096688)
- Pesquisa de Preços Paineis de Preços PAG1 (2096689)

- Pesquisa de Preços Paineis Preços PAG2 (2096690)
- Anexo A - QUANTITATIVO DE CHAMADOS (2096691)
- Anexo B - DISTRIBUIÇÃO DE CHAMADOS (2096692)
- Anexo C - POTENCIAIS FORNECEDORES (2096698)
- Rol Serviços do Contrato (2096701)
- CATÁLOGO CESTIC com SLA e OLA v.1.0 - 2022112 (2096704)
- Editais e documentos dos contratos usados na análise:
 - Anexo 03 MPU 1 Edital 15 2021 (2096705)
 - Anexo 03 MPU 2 027_2021_TA_01 (2096707)
 - Anexo 04 MC 1 Edital SERV. TI-PREGAO 2-2021 (2096708)
 - Anexo 04 MC 2 TA01-2022-renovação-DOU-document (2096709)
 - Anexo 05 MCTI 1 SEI_MCTI - 7786087 - Edital 05_2021-mes (2096710)
 - Anexo 05 MCTI 2 Visualizar Consulta Contrato VIGENTE Co (2096712)
 - Anexo 07 SRPFCE 1 PF - 21926836 - Edital (2096714)
 - Anexo 07 SRPFCE 2 contrato-07_2022-sr-pf-ce-final (2096715)
 - Anexo 19 EBSH 1 - Edital de Licitação - SEI - Serv. sem (2096716)
 - Anexo 19-EBSH-2-ANEXO I-Termo-de-Referência (2096726)
 - Anexo 19 EBSH 3 Consulta-Contrato-Compras-gov-br (2096727)
 - Anexo 46 SRPFSC 1 Edital 10_2021 - 20852283 (2096729)
 - Anexo 46 SRPFSC 2 ANEXO I - Termo de Referência 2056516 (2096730)
 - Anexo 46 SRPFSC 3 Consulta-Contrato-Compras-gov-br (2096732)
 - Anexo 46 SRPFSC 4 ReajusteContratual (2096733)
 - Anexo 51 TRERN 1 PE 040-2021-Servico Suporte TIC-PAE 22 (2096734)
 - Anexo 51 TRERN 2 TRE-RN CT_18-2022_GETI_Informatica_-_S (2096735)
 - Anexo 78 JFPB 1 CT20-2021 (2096736)
 - Anexo 78 JFPB 2 SEI_0001169_24.2021.4.05.7400 (2096737)
 - Anexo 87 INC 1 Edital PR 71.2021 - Marcado-mesclado (2096739)
 - Anexo 87 INC 2 Visualizar Consulta Contrato Compras.gov (2096741)

7. Assinaturas

Obs.: Todos os integrantes da equipe de planejamento da contratação devem assinar este documento.



Documento assinado eletronicamente por **GUSTAVO WANDERLEY BRANCO, Técnico(a) Judiciário(a)**, em 30/12/2022, às 11:31, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **VALÉRIA FARIAS DE MIRANDA, Coordenador(a)**, em 30/12/2022, às 13:30, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **FLÁVIO ROBERTO GOMES DA COSTA, Técnico(a) Judiciário(a)**, em 30/12/2022, às 14:24, 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 **2083461** e o código CRC **5F7F48C7**.



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE PERNAMBUCO

Termo de Referência

Contratação de TIC

1. Definição do Objeto a ser Contratado (art. 6º, XXIII, “a” e “i” e Art. 40, §1º, inciso I, da Lei nº 14.133/2021)

Contratação de serviço de Suporte Técnico Remoto e Presencial (Suporte Técnico de 1º nível - Service Desk) aos usuários internos de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) do Tribunal Regional Eleitoral de Pernambuco – TRE-PE.

1.1. Descrição Detalhada da Solução

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

O serviço compreende a execução continuada das atividades de atendimento remoto e presencial (suporte técnico de 1º nível – N1) aos servidores, colaboradores e magistrados, orientando, esclarecendo e solucionando os problemas relativos às soluções de TIC disponíveis na rede local do TRE-PE, bem como assistência aos envolvidos com as Sessões Plenárias ou Eventos no TRE-PE.

O pagamento à Contratada será feito mensalmente, mediante apuração do quantitativo de chamados atendidos no período, conforme complexidade definida em Catálogo de Serviços, com contabilização de Unidades de Serviço Técnico (UST), bem como aferição dos indicadores de níveis de serviço, pelo resultado obtido e homologado, aderente às especificações técnicas definidas.

Nº Item	Descrição do Item	Unidade	GND	Elemento de Despesa	CATSER	Qtde	Qtde Mínima por Fornecimento
1	Central de Serviços de TIC	UST	3390.40.10	Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação - PJ/Suporte a usuários de TIC	26980	31.780	-

1.2. Vigência da Contratação e Possibilidade de Prorrogação

Para a presente proposta, entendemos como obrigatória a necessidade de contrato, como instrumento de formalização da contratação, uma vez que existirão obrigações futuras que precisam ser fiscalizadas e gerenciadas pela equipe de Gestão da Contratação.

O período de vigência do Contrato de Prestação de Serviço deverá ser de 24 meses a partir da assinatura do contrato, podendo ser prorrogado nos termos do art. 107 da Lei 14.133/2021.

Por se tratar de um serviço de natureza contínua, conforme entendimento do COGEST, registrado na Ata de Reunião nº 03, de 09/02/2022 (doc. SEI 1740763), justificamos a indicação da vigência do contrato superior a 12 (doze) meses, considerando o elevado risco da substituição de empresa prestadora de serviço contínuo e essencial em ano eleitoral, visto que existe uma curva de aprendizado para entendimento das peculiaridades técnicas da Justiça Eleitoral. Nesse mesmo sentido, buscando minimizar os riscos de descontinuidade do serviço, também propomos que a contratação mantenha-se até meados de 2025, para que os estudos técnicos preliminares possam ser realizados fora do período eleitoral, com a dedicação necessária da equipe de planejamento aos estudos do mercado e também dos dados da contratação vigente.

A presente contratação poderá ainda ser prorrogada sucessivamente, respeitada a vigência máxima decenal, de acordo com o art. 107 da Lei 14.133/2021.

1.3. Natureza do Objeto

Conforme entendimento do COGEST, registrado na Ata de Reunião nº 03, de 09/02/2022 (doc. SEI 1740763), o objeto da presente contratação tem natureza contínua, podendo ser estendido por mais de um exercício financeiro. A natureza contínua do objeto justifica-se pelo fato que os processos judiciais e administrativos existentes neste Tribunal são fortemente apoiados pelos sistemas de informação, que demandam a existência de um serviço de suporte técnico remoto e presencial para o atendimento às demandas em tempo hábil.

Trata-se, ainda, da execução de serviços comuns, cujos padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos no edital, por meio de especificações usuais no mercado de TIC.

2. Fundamentação da Contratação (art. 6º, inciso XXIII, alínea ‘b’ da Lei nº 14.133/2021)

2.1. Referência aos Estudos Técnicos Preliminares

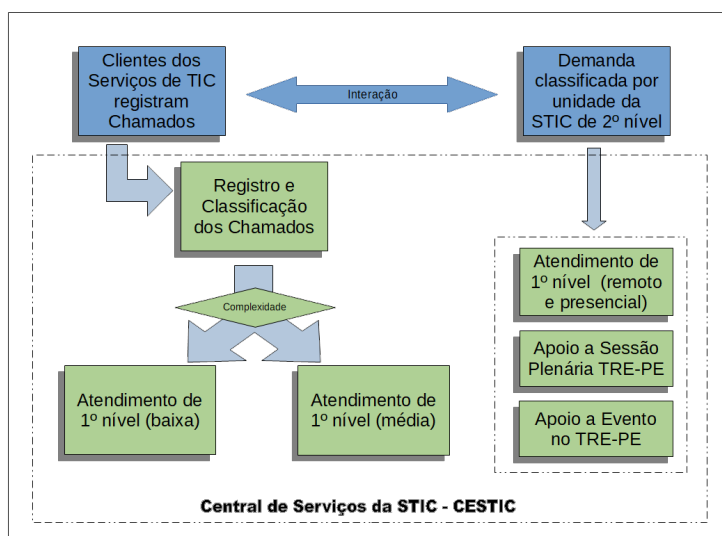
Os objetivos, benefícios e justificativas para a contratação constam no Processo SEI 0020672-39.2022.6.17.8000, nos Estudos Técnicos Preliminares (2083461), tópicos 1.4, 1.5 e 1.6. Destacamos que os referidos estudos constarão em publicação no site do órgão, no Portal da Transparência – link Contratações.

2.2. Alinhamento Estratégico

Objetivo(s) Estratégico(s) do Planejamento Estratégico Institucional (PEI) do TRE-PE:	OBE 11 - Aprimorar a estratégia de tecnologia da informação e comunicação e proteção de dados
Objetivo(s) Estratégico(s) do Plano Diretor de TIC (PDTIC) do TRE-PE:	- OBE 1 - Aumentar a satisfação dos usuários do Sistema Judiciário - OBE 8 - Promover serviços de infraestrutura e soluções corporativas
Sequencial no Plano de Contratações Anual:	Sequencial 101 do PCA 2023
Referência a outros Planos, se houver:	--

2.3. Quantidade a ser Contratada e Justificativa

De forma simplificada, pretende-se que as atividades sejam desenvolvidas conforme o fluxo abaixo.



Nos Estudos Técnicos Preliminares realizados para essa contratação (2083461), foi demonstrado como foram realizadas a análise dos dados estatísticos de chamados atendidos no Tribunal e a conversão dos quantitativos de chamados para a quantidade de USTs estimadas.

Utilizando a previsão de chamados como base de cálculo, a correlação com a quantidade de UST a ser demandada pelos serviços, bem como os percentuais de chamados registrados nas memórias de cálculo apresentadas no ETP, foi possível estimar a quantidade anual de USTs, conforme a tabela abaixo. A fim de nomear as atividades a serem desenvolvidas, foi proposta a adoção das siglas relacionadas na tabela, onde, além da descrição simplificada da atividade, é indicada a quantidade proposta para o respectivo custo, conforme descrito no **Rol Serviços do Contrato** (documento 2096701).

A fim de prover um rol de atividades a serem desenvolvidas pelas equipes de suporte de 1º nível, bem como estimar o esforço necessário para a sua execução, foi elaborado o Catálogo de Serviços (**Rol Serviços do Contrato** (documento 2096701)), onde estão elencadas as atividades de suporte, conforme proposto para esta contratação, junto com o respectivo custo em USTs. As atividades a serem demandadas estão relacionadas no **CATÁLOGO CESTIC com SLA e OLA** (documento 2096704), com a indicação, inclusive, da complexidade e acordo de nível de serviço associados.

As quantidades de USTs estimadas para cada uma das tarefas abaixo encontram-se justificadas no ETP (doc. 2083461), no tópico 1.6. Quantidade a ser contratada e Justificativa.

Tarefas e Custos em UST		
TIPO	TAREFA	QTDE. USTs
Registro	Registro e classificação de chamados (REC) ¹	0,5
Atendimento	Atendimento de requisição de serviço/incidente de complexidade baixa (A01) ¹	0,5
	Atendimento de requisição de serviço/incidente de complexidade média (A02) ¹	1,5
Atendimento Complexo	Atendimento presencial especializado de alta complexidade - autorizado por equipe de 2º nível da STIC - (A03) ²	3
Sessão	Assistência à Sessão Plenária do TRE-PE (S01) ³	6
	Assistência a evento de duração de até meio período (S02) ⁴	4

¹ O registro e a classificação do chamado é tarefa realizada obrigatoriamente antes de atendimentos de baixa ou média complexidade.

² Para fins de esclarecimento da tabela acima, o chamado classificado por equipe de 2º nível será computado como sendo de 1º Nível, se a solução for efetivada pela Equipe de Atendimento Técnico de 1º Nível.

3 Envolve a execução de rotinas específicas de apoio técnico de complexidade, no máximo, intermediária, e em sistemas específicos como OBS e PJe. Como a atividade precisa ser desenvolvida em datas e horários específicos - informados em escala definida pelos Membros do Pleno - e dentro do intervalo estabelecido em 02 horas, temos a criticidade da atividade ampliada e foi estabelecida o seu custo em 6 USTs, estimadas, para cada período de tempo de 02 (duas) horas de atividade.

4 Evento de até meio período são aqueles com duração não superior a 04 (quatro) horas.

A tabela a seguir apresenta o total de USTs estimado para o período a ser contratado. Os totais de USTs previstos para cada uma das tarefas foram justificados no ETP (doc. 2083461), em seu tópico 1.6.

Quantidade Anual de USTs			
Tarefa	Descrição	Valor unitário (UST)	Total previsto * (UST)
Registro (REC)	Registro e classificação de chamados	0,5	6300
Atendimento (A01)	Atendimento de requisição de serviço/incidente de complexidade baixa. Total de chamados simples solucionados no N1 (5040 dos 12500 chamados atendidos no período de 2019 a 2022) ou escalados para 2º nível (6300 dos 12500 chamados atendidos no período de 2019 a 2022)	0,5	5355
Atendimento (A02)	Atendimento de requisição de serviço/incidente de média complexidade. Total de chamados de complexidade mais alta solucionados no N1 (1160 dos 12500 chamados atendidos no período de 2019 a 2022)	1,5	2835
Atendimento Complexo (A03)	Atendimento presencial especializado de alta complexidade (autorizado por equipe de 2º nível da STIC e atendidos pela equipe de N1)	3	300
Sessão (S01)	Assistência à Sessão Plenária do TRE-PE	6	900
Sessão (S02)	Assistência a evento de duração de até meio período	4	200
TOTAL DE USTS ESTIMADAS ANUAL			15890
TOTAL DE USTS ESTIMADAS PARA 24 MESES			31780

* Os quantitativos previstos acima para cada tipo de tarefa foram demonstrados nos Estudos Técnicos Preliminares.

2.4. Análise de Mercado e Justificativa para a Solução Escolhida

A análise de mercado e a solução escolhida para atendimento da demanda constam nos Estudos Técnicos Preliminares (documento nº 2083461), nos tópicos 1.9 e 1.10. O referido documento consta em publicação no site do órgão, no Portal da Transparência - link Contratações.

2.5. Impacto Ambiental

Não foram identificados impactos ambientais decorrentes desta contratação.

2.6. Conformidade Técnica e Legal

A presente contratação, ora especificada, guarda conformidade com a Portaria nº 1110/2018 TRE-PE/PRES/DG/STIC, que institui a Central de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) do Tribunal Regional Eleitoral de Pernambuco (TRE-PE). Ademais, a Solução de TIC deverá estar em conformidade com normas técnicas e legais e aderente aos seguintes normativos:

- Lei nº 14.133, de 1º de abril de 2021, que institui normas para licitações e contratos da Administração Pública;
- Resolução CNJ nº 468, de 15 de julho de 2022, que dispõe sobre diretrizes para as contratações de Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação, pelos órgãos submetidos ao controle administrativo e financeiro do Conselho Nacional de Justiça;
- Resolução TRE-PE nº 433, de 29 de novembro de 2022, que dispõe sobre o macroprocesso de contratações do Tribunal Regional Eleitoral de Pernambuco;
- Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, que dispõe sobre a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

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

3. Requisitos da Contratação (art. 6º, inciso XXIII, alínea ‘d’, art. 40, §1º e 2º da Lei nº 14.133/2021)

3.1. Requisitos do Objeto

As requisições de serviço e os incidentes que forem vinculados aos softwares de conhecimento geral (sistemas operacionais, suítes de escritório, navegadores, softwares de

prateleira, entre outros) deverão ser solucionados pela equipe da empresa contratada, já as demandas associadas aos sistemas específicos da Justiça Eleitoral, para os quais ainda não existam solução documentada em Base de Conhecimento, deverão ser atendidas pelas equipes internas da STIC do TRE-PE.

O atendimento de 1º nível será realizado pela equipe da Contratada, oferecendo suporte de primeiro nível para atuação remota ou presencial com os procedimentos necessários a um correto diagnóstico do problema reportado pelo usuário, bem como o registro detalhado dos testes realizados.

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

Em atendimento à Instrução Normativa TRE-PE nº 59/2021, todos os colaboradores envolvidos com os trabalhos da Central de Serviços precisam assinar termo de responsabilidade e confidencialidade pela utilização dos recursos de tecnologia da informação e comunicação e pela segurança dos dados. Para tanto, serão exigidas ciência e assinatura do Anexo F - Item 5 - TERMO DE CONFIDENCIALIDADE DA INFORMAÇÃO, a ser fornecido pela equipe de gestão e/ou fiscalização da contratação.

LOCAL E HORÁRIO DE EXECUÇÃO

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

- a. Disponibilidade do serviço:
 - i. **ANO NÃO ELEITORAL:** segunda a sexta-feira, no horário de funcionamento da Sede do TRE-PE, com exceção dos dias em que ocorrer sessão plenária, quando pode haver necessidade de horário diferenciado de atendimento. Normalmente, são realizadas até 2 sessões plenárias por semana, não havendo uma definição precisa do horário de término. Os horários das sessões plenárias serão devidamente comunicados à contratada com antecedência mínima de 24h.
 - ii. **ANO ELEITORAL:** de segunda a sexta-feira, no **horário a ser definido em normativo interno específico**, sabendo-se, desde já, que, a partir da data do encerramento do prazo para registro de candidatos (Lei Complementar nº 64/1990, art. 16), passa a existir a necessidade de disponibilidade do serviço também aos **sábados, domingos e feriados**, em horário e período definidos em normativo interno do Regional. Nos **dias das eleições** (primeiro e segundo turno), o horário de atuação também será estabelecido em normativo específico.
 - iii. Disponibilidade do serviço aos **sábados, domingos e feriados**, bem como em **dias úteis** para atendimento extraordinário, nos dias e horários devidamente comunicados à contratada, com antecedência mínima de 72h, em caso de ocorrência de **Eleições Suplementares** ou **Recadastramento Eleitoral com Coleta de Dados Biométricos**.

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

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

DESCRIÇÃO DOS REQUISITOS TÉCNICOS

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

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

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

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

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

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

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

NÍVEIS DE SERVIÇO

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

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

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

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

Quaisquer indicadores influenciados negativamente por problemas ou por outros motivos os quais comprovadamente foram causados pelo TRE-PE, não serão motivos de

glosa no pagamento ou de aplicação de penalidades à Contratada.

Caso os serviços solicitados nos chamados dependam de outras equipes que não a da Contratada, a contagem do prazo será suspensa a partir do repasse à outra equipe. A contagem de prazo será retomada quando o chamado for devolvido à Contratada. Na contagem dos prazos supramencionados, não serão contabilizados os tempos fora do horário de atendimento.

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

Os primeiros 90 (noventa) dias após o início da execução do serviço serão considerados como período de estabilização, durante o qual os resultados esperados e os níveis de serviço e de qualidade exigidos poderão ser implementados gradualmente, de modo a permitir à Contratada realizar a adequação de seu serviço e alcançar, ao término desse período, o desempenho requerido. Essa flexibilização, porém, será restrita aos limites elencados no item PERÍODO DE ESTABILIZAÇÃO, no tópico 4.1 deste Termo de Referência.

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

QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

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

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

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

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

- a. Atuar como PUC (Ponto Único de Contato) entre o usuário e os provedores internos de serviços de TIC;
- b. Realizar atendimento telefônico, remoto e presencial de 1º nível aos usuários internos de serviços de TIC do TRE-PE, a partir das solicitações recebidas via Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços de TIC, respeitando os níveis de serviço exigidos;
- c. Recepcionar, classificar, analisar, solucionar e registrar as soluções das solicitações dos usuários (incidentes, requisições de serviços, etc.), com auxílio de consultas à Base de Conhecimento;
- d. Registrar no Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços de TIC todo e qualquer andamento, observação relevante, informação fornecida pelo usuário ou outras equipes, referentes aos incidentes, requisições, dúvidas ou orientações efetuadas pelos usuários, de forma que seja maximizado o nível de documentação das informações coletadas;
- e. Finalizar os chamados resolvidos no 1º nível de atendimento e nos demais níveis, após o registro da solução adotada e demais informações necessárias para atualização da Base de Conhecimento e geração das estatísticas de atendimento;
- f. Esclarecer dúvidas e orientar usuários a respeito da utilização, disponibilidade, instalação e configuração de softwares, aplicativos, sistemas de informação (tanto aqueles de mercado, quanto os desenvolvidos internamente), equipamentos, normas e procedimentos sobre o ambiente tecnológico do TRE-PE e seu uso;
- g. Responder aos pedidos de informação dos usuários relativos às solicitações abertas;
- h. Relacionar incidentes abertos com outros incidentes, problemas ou mudanças, de forma que a conclusão desses últimos automaticamente feche os primeiros;
- i. Acompanhar diariamente a situação de todos os incidentes e solicitações de atendimento, desde o seu recebimento até a conclusão e aceite do usuário, ainda que haja repasse para outra equipe interna ao serviço de atendimento;
- j. Identificar e reportar imediatamente ao Preposto problemas críticos que acarretem impactos significativos no ambiente tecnológico do TRE-PE ou situações excepcionais, fora do seu controle ou alçada;
- k. Executar intervenção remota nas estações de trabalho dos usuários, mediante autorização do usuário, para diagnóstico, configuração, instalação, remoção de aplicativos e atualização de softwares, componentes e serviços. A atuação presencial nos equipamentos também requer autorização dos usuários envolvidos;
- l. Instalar/desinstalar softwares homologados pelo TRE-PE nas estações dos usuários, por meio de acesso remoto ou presencial;
- m. Encaminhar, pelo Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços de TIC, para o 2º Nível de atendimento - N2, ou demais níveis de atendimento de serviços de TIC, os incidentes ou requisições de serviços não solucionados, sendo necessário incluir a informação sobre o motivo do repasse;
- n. Realizar contatos com os usuários para obtenção de detalhes adicionais a respeito de solicitações abertas, ainda que a solicitação já tenha sido repassada para outra equipe ou provedor de serviço interno;
- o. Orientar o usuário quanto à importância da participação na pesquisa de satisfação relacionada ao atendimento, que é enviada automaticamente pelo sistema de atendimento, após o fechamento do chamado técnico;
- p. Atuar nos chamados classificados pela Seção de Atendimento ao Usuário, equipe de 2º Nível, como de maior complexidade, a partir de orientações incluídas para continuidade do atendimento. Essa rotina também será utilizada para os chamados que envolvem a Assistência a Sessões Plenárias, ou Eventos do TRE;
- q. Atuar oferecendo assistência e apoio técnico às Sessões Plenárias do TRE-PE, o que envolve, subsidiariamente, apoio técnico à transmissão de eventos virtuais ou presenciais promovidos pelo TRE-PE.

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

PREPOSTO

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

São atribuições do Preposto:

- a. Gerenciar todos os profissionais da Contratada;
- b. Garantir a fluidez e o bom desempenho do serviço de atendimento e suporte técnico de 1º nível;

- c. Planejar, executar e manter capacitação dos profissionais alocados ao serviço, em todos os softwares e procedimentos pertinentes, prestando informações ao TRE-PE, quando solicitado;
- d. Viabilizar os processos de reciclagens técnicas periódicas, que correrão às custas da Contratada;
- e. Implementar programas de aprimoramento da qualidade do serviço prestado;
- f. Garantir o cumprimento das normas operacionais e de Segurança da Informação do TRE-PE entre os profissionais alocados ao serviço contratado;
- g. Zelar pela qualidade no atendimento;
- h. Zelar pela padronização dos procedimentos e postura adequada dos profissionais de atendimento;
- i. Controlar e administrar a frequência, escalas de trabalho, ausências, atestados, substituições, intervalos e pagamentos dos profissionais alocados na prestação do serviço;
- j. Providenciar relatórios relacionados ao desempenho do serviço;
- k. Executar e acompanhar o processo de seleção de novos profissionais;
- l. Interagir com o Gestor do Contrato acerca das ocorrências relacionadas com a administração do contrato;
- m. Coordenar os profissionais de forma a impedir que interrupções no serviço prestado possam trazer algum prejuízo ao TRE-PE;
- n. Interagir com o Gestor do Contrato em caso de dúvidas e falhas de comunicação para revisão de processos;
- o. Fazer o acompanhamento proativo com seus técnicos de atendimento em pontos como: postura, qualidade, nível de serviço e demais indicadores, perseguindo a manutenção de adequado clima organizacional, apurando os motivos de absenteísmo, desmotivação e outros fatores que possam influenciar, direta e indiretamente, na capacidade produtiva dos profissionais de sua equipe, propondo ações e/ou soluções;
- p. Trabalhar pela padronização das informações no serviço de atendimento;
- q. Identificar e reportar oportunidades de ações para melhoria contínua dos níveis de serviço e dos processos envolvidos;
- r. Apoiar o controle, permissão, ativação, suspensão e cancelamento dos acessos físicos e lógicos referentes ao ambiente e sistemas do TRE-PE utilizados pela Contratada;
- s. Disponibilizar para consulta pelo TRE-PE, a qualquer tempo, a relação atualizada de todos os profissionais alocados ao serviço de atendimento;
- t. Avaliar diariamente os indicadores de Níveis de Serviço exigidos;
- u. Elaborar mensalmente, o Relatório Gerencial de Serviços (RGS). No Relatório, deverão constar, entre outras informações, os indicadores/metras de níveis de serviço definidos e alcançados, recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para o próximo período, além de qualquer outra informação relevante para a gestão contratual;
- v. Dimensionar adequadamente a equipe, visando atender os níveis de serviço exigidos e a demanda presente ou expectativa futura;
- w. Participar de reuniões de ponto de controle semanais com o gestor do contrato e equipe de fiscais ou sempre que houver necessidade de ajustes dos critérios, padrões de atendimento, bem como de outros assuntos pertinentes;
- x. Responsabilizar-se pelos materiais, produtos, ferramentas, instrumentos e equipamentos disponibilizados para a execução do serviço, não cabendo ao TRE-PE qualquer responsabilidade por perdas decorrentes de roubo, furto ou outros fatos que possam vir a ocorrer;
- y. Buscar a satisfação dos usuários relacionados ao serviço sob sua responsabilidade, esclarecendo possíveis pontos controvertidos relatados na pesquisa de satisfação, no tocante à equipe de atendimento de 1º nível – N1.

Disponibilização do Preposto

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

INFORMAÇÕES ADICIONAIS

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

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

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

3.2. Condições da Proposta

A solução a ser contratada envolve um único item de custo: a contratação do serviço técnico de suporte técnico de primeiro nível (N1) remoto e presencial para pagamento **de acordo com a quantidade de chamados técnicos atendidos**, conforme medição em UST (Unidade de Serviço Técnico).

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

Levando esta oscilação em consideração, como apresentado no Item 1 - Quantitativo de Chamados por mês e ano (Anexo A), e a fim de permitir que a atividade econômica a ser desenvolvida permita algum ganho em escala, será estabelecido um valor mínimo para o quantitativo acima colocado, denominado como **franquia de USTs**. Para essa solução fica estabelecido o valor de **600 (seiscentas) USTs** como franquia, a ser utilizado como referência, para os meses em que o consumo de Atendimentos for inferior a esse valor, sem prejuízo da análise da qualidade do serviço ofertado. Para definição deste montante de USTs foi utilizada a quantidade inicial de 500 chamados como referência, estimando em 85% desses como de baixa complexidade (aproximadamente 420 USTs), e os demais (180 USTs), distribuídos entre chamados de média/alta complexidade e suporte a Sessão Plenária, considerando, para este último, a quantidade máxima definido no Regimento Interno do TRE-PE.

A franquia foi adotada no intuito de contribuir com o dimensionamento da equipe a ser alocada para as atividades da Central de Serviços pela contratada, garantindo um pagamento mínimo mensal, considerando a variação/sazonalidade dos chamados atendidos ao longo das contratações anteriores. Essa adoção busca, ainda, evitar o risco de inviabilizar o processo de seleção de fornecedor e ou da continuidade ou qualidade da prestação do serviço durante a vigência contratual. Esse valor será utilizado como patamar mínimo para efeito de cálculo dos valores a serem desembolsados para pagamento dos serviços, sem desconsiderar a análise quanto à qualidade dos níveis de serviços exigidos.

Tomando como base a análise realizada durante a pesquisa de preços, demonstrada no tópico 8 deste Termo de Referência, o valor estimado para a UST é de **R\$ 19,19**.

As tarefas a serem realizadas constarão de catálogo padronizado de serviços anexo a este TR.

Considerando os quantitativos de chamados técnicos registrados no atual Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços de TIC, a presente contratação, por estimativa, terá como **demanda prevista** o atendimento de chamados técnicos perfazendo uma quantidade **média de 31.780 Unidades de Serviços Técnicos (UST) em um período de 24 meses**.

3.3. Garantia e Assistência Técnica

O objeto da presente contratação trata-se de um serviço único, que envolve atividades de serviço de suporte técnico, não sendo devido o fornecimento de garantia de fabricante ou assistência técnica, por não existir fornecimento de materiais associados ao serviço a ser contratado.

3.4. Parcelamento do Objeto

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

3.5. Indicação de Marcas ou Modelos (Art. 41, inciso I, da Lei nº 14.133/2021)

Como o objeto da presente contratação consiste na prestação de serviço de suporte técnico, não se aplica a indicação de marcas, características ou modelos.

3.6. Critérios de Sustentabilidade

A presente contratação deverá atender aos seguintes critérios relativos à sustentabilidade de cunho social e de saúde, tais quais:

- a. os relativos a não inscrição no Cadastro de Empregadores que tenham submetido trabalhadores a condições análogas à de escravo, conforme Portaria Interministerial MTPS/MMIRDH n.º 4, de 11 de maio de 2016;
- b. a não condenação da licitante ou de seus dirigentes, por infrações às leis de combate à discriminação de raça ou de gênero, ao trabalho infantil e ao trabalho escravo, conforme previsão dos artigos 1º e 170 da Constituição Federal de 1988, do artigo 149 do Código Penal Brasileiro, do Decreto nº 5.017, de 12 de março de 2004 (promulga o Protocolo de Palermo) e das Convenções da OIT nºs 29 e 105;
- c. no que concerne aos direitos da pessoa com deficiência, a licitante vencedora deverá atender ao que estabelece as Leis nº 8.213/1991 e nº 13.146/2015 (Lei Brasileira de Inclusão)
- d. 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. Modelo de Gestão e Execução do Objeto (art. 6º, inciso XXIII, alíneas ‘e’ e ‘f’ e art. 40, §1º, inciso II, da Lei nº 14.133/2021)

4.1. Condições de Entrega, Recebimento e Aceite do Objeto da Contratação

DINÂMICA DAS FASES DA EXECUÇÃO DO SERVIÇO:

• **Iniciação - Reunião de Alinhamento de Expectativas**

- a. Deverá ser realizada reunião presencial de alinhamento com o objetivo de identificar as expectativas, nivelar os entendimentos acerca das condições estabelecidas no Contrato, Edital e em seus anexos, esclarecer possíveis dúvidas acerca do objeto e definir a data de início da execução do serviço;
- b. Deverão participar dessa reunião, no mínimo, o Gestor do Contrato do TRE-PE, os membro(s) da equipe da STIC que atuarão na fiscalização do contrato e o Preposto da CONTRATADA;
- c. A reunião realizar-se-á no edifício-sede do TRE-PE em até 10 (dez) dias corridos após a assinatura do Contrato de Prestação de Serviço, conforme agendamento efetuado pelo Gestor do Contrato;
- d. Nessa reunião, a CONTRATADA deverá apresentar oficialmente seu Preposto e os Termos correspondentes (vide itens 1, 2, 3 e 6 do Anexo F deste Termo de Referência);

d.1 - Em até dois dias úteis antes do início da prestação do serviço, a CONTRATADA deverá apresentar a relação nominal dos técnicos, bem como fornecer as respectivas comprovações acerca dos requisitos de qualificação exigidos para a equipe técnica. Ressalta-se que as comprovações relativas à equipe técnica devem ser apresentadas sempre que houver alteração na equipe. Neste momento, deverão ser também apresentados os Termos de Ciência e Confidencialidade da Informação de cada um dos profissionais (vide itens 4 e 5 do Anexo F deste Termo de Referência).
- e. A data de início da execução do serviço somente será considerada válida se a CONTRATADA estiver operando de acordo com os requisitos previstos no Contrato, Edital e em seus anexos, com pessoal qualificado e devidamente treinado;
- f. Um participante da reunião, preferencialmente o Gestor do Contrato, elaborará memória da reunião, colherá as assinaturas dos participantes e fará constar do processo administrativo relativo ao contrato firmado.

• **Período de Estabilização**

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

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

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

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

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

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

- **Forma de Execução do Serviço**

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

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

Para a execução do contrato, será implementado método de trabalho baseado no conceito de delegação de responsabilidade, o qual define o TRE-PE como responsável pela gestão, pela fiscalização do contrato e pela atestação da aderência aos padrões de qualidade exigidos do serviço entregue, e a CONTRATADA como responsável pela execução e gestão do serviço, bem como pela gestão dos recursos humanos a seu cargo. Nesse contexto, o valor mensal a ser pago pelo TRE-PE estará associado ao alcance de metas estabelecidas (níveis de serviço exigidos medidos por indicadores) para a prestação do serviço, por meio de cumprimento de níveis de serviço exigidos.

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

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

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

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

- **Encerramento**

Transferência de Conhecimento

Deve ser verificado se foi seguido o indicado no item TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO E PROPRIEDADE INTELECTUAL, registrado ao final do tópico 4.1 deste Termo de Referência, definindo as ações necessárias para o seu fiel cumprimento.

Reunião de Validação das Expectativas

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

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

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

CRONOGRAMA DE EXECUÇÃO

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

ETAPA	DESCRIÇÃO	PRAZO
01	Assinatura do Contrato	Até 05 (cinco) dias úteis, contados da notificação.
02	Reunião de Alinhamento das Expectativas e entrega dos termos de nomeação do preposto, de conhecimento das obrigações do preposto e de responsabilização do patrimônio (vide itens 1, 2, 3 e 6 do Anexo F deste Termo de Referência)	Até 10 (dez) dias corridos, contados da assinatura do Contrato.
03	Entrega da relação nominal dos técnicos, documentos de comprovação das qualificações técnicas e termos de Ciência e Confidencialidade da Informação (vide Anexo C e itens 4 e 5 do Anexo F deste Termo de Referência)	Até 02 (dois) dias úteis antes do início da prestação do serviço
04	Emissão de Ordem de Serviço	Até 05 (cinco) dias úteis antes do início indicado para a prestação dos serviços
05	Início da prestação do Serviço	Até 20 (dias) corridos, contados da assinatura do Contrato.
06	Entrega do Relatório Gerencial dos Serviços Executados	Até o 5º (quinto) dia útil de cada mês subsequente à prestação do serviço.
07	Emissão da TIPP (Tabela de Infrações e Pontos Perdidos) pelo TRE-PE	Até o 5º (quinto) dia útil posterior à entrega do Relatório Gerencial dos Serviços Executados
08	Reunião mensal para Validação da TIPP (Tabela de Infrações e Pontos Perdidos) pelo Preposto da Contratada	Até 05 (cinco) dias úteis do recebimento da TIPP pelo Preposto da Contratada

09	Pagamento relativo ao Serviço	O pagamento ocorrerá, após o encaminhamento da nota fiscal acompanhada da TIPP validada, de acordo com os seguintes prazos, conforme estabelecido na IN SEGES 77/2022: I – 10 (dez dias) úteis para a liquidação da despesa, a contar do recebimento da nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente pela Administração; II – 10 (dez dias) úteis para pagamento, a contar da liquidação da despesa.
10	Reunião de Validação das Expectativas	Até 15 (quinze) dias corridos antes do encerramento do Contrato.
11	Encerramento da prestação do serviço contratado	Data do encerramento da vigência do Contrato.

PAPÉIS

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

1. **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;
2. **Fiscal Demandante e Técnico do TRE-PE:** são os servidores da Coordenadoria de Serviços da STIC responsáveis pelas atividades de fiscalização contratual. O papel será desenvolvido pelos servidores da Seção de Atendimento ao Usuário (SEAU). Para esta contratação, propõe-se que os papéis de fiscalização demandante e técnico sejam absorvidos pela mesma equipe, que é responsável por gerenciar os trabalhos da Central de Serviços da STIC;
3. **Fiscal Administrativo do TRE-PE:** é o servidor responsável pelas atividades de fiscalização na seara administrativa, indicado pela Secretaria de Administração;
4. **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;
5. **Equipe Técnica da CONTRATADA:** são os profissionais envolvidos diretamente na prestação do(s) serviço(s) contratado(s). Os requisitos mínimos necessários de qualificação estão especificados no Anexo C deste Termo de Referência.

COMUNICAÇÃO

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

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

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

INSTRUMENTOS FORMAIS

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

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

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

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

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

ACOMPANHAMENTO

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

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

TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO E PROPRIEDADE INTELECTUAL

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

Em conformidade com a legislação em vigor, devem ser preservados os direitos autorais e intelectuais dos produtos gerados durante a vigência do Contrato. Assim, os direitos de propriedade intelectual e autoral dos produtos gerados em decorrência da execução do objeto serão de exclusiva e permanente propriedade do TRE-PE.

4.2. Obrigações da Contratada

Disposições gerais:

- a. Dar plena e fiel execução ao contrato, respeitadas todas as cláusulas e condições estabelecidas neste termo;
- b. Fornecer o objeto adjudicado para o qual se sagrar vencedora, em estrita conformidade com as especificações e condições exigidas no Edital da licitação pertinente, bem como naquelas resultantes de sua proposta, devendo já estar incluso nos valores propostos todos os custos, impostos, taxas e demais encargos pertinentes à

formação do preço do chamado técnico;

- c. Executar os serviços objeto deste Termo de Referência com observância às normas previstas no Edital e no Contrato, conforme legislação vigente;
- d. Acatar as observações e decisões da gestão contratual;
- e. Zelar pela boa e completa execução dos serviços contratados e facilitar, por todos os meios, a ampla ação fiscalizadora do CONTRATANTE, atendendo prontamente às exigências que lhe forem solicitadas, inclusive referentes à apresentação de documentos comprobatórios da execução do contrato e os relacionados ao cumprimento de obrigações trabalhistas, previdenciárias, fundiárias e fiscais, quando for o caso;
- f. Planejar, desenvolver, implantar, executar e manter os serviços objeto do contrato de acordo com os níveis de serviço estabelecidos nas especificações técnicas;
- g. Reportar formal e imediatamente ao Gestor do Contrato quaisquer problemas, anormalidades, erros e irregularidades que possam comprometer a execução dos serviços, o alcance dos níveis de serviço ou o bom andamento das atividades do TRE-PE;
- h. Responder integralmente por quaisquer perdas ou danos causados ao TRE-PE ou a terceiros em razão de ação ou omissão, dolosa ou culposa, sua ou dos seus profissionais, em razão da execução dos serviços contratados, independentemente de outras cominações contratuais ou legais a que estiver sujeito;
- i. 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;
- j. Observar e cumprir as regras impostas pela Lei nº 13.709/2018 (LGPD), suas alterações e regulamentações posteriores;
- k. Manter sempre atualizados os seus dados cadastrais, alteração da constituição social ou do estatuto, conforme o caso, principalmente em caso de modificação de endereço, sob pena de infração contratual;
- l. Seguir as instruções e observações efetuadas pelo Gestor do Contrato, bem como corrigir, às suas expensas, no todo ou em parte, serviços efetuados em que se verificarem vícios ou incorreções;
- m. Ceder ao TRE-PE, mediante expressa declaração firmada pelos responsáveis técnicos designados pela CONTRATADA, conforme previsto no artigo 93 da Lei 14.133/2021, c/c o artigo 4º da Lei nº 9.609/98, o direito patrimonial, a propriedade intelectual de toda e qualquer documentação e produto gerados;
- n. Responsabilizar-se pelo pagamento de eventuais multas e penalidades aplicadas por quaisquer autoridades federais, estaduais e/ou municipais, em consequências de fatos a si imputáveis, relacionados aos serviços contratados;
- o. Encaminhar ao Gestor do Contrato todas as notas fiscais para pagamento dos serviços prestados;
- p. Responder, por escrito, no prazo máximo de 01 (um) dia útil, quaisquer esclarecimentos de ordem técnica, pertinentes à execução dos serviços, que venham porventura a ser solicitados pelo Tribunal;
- q. Detalhar e repassar, conforme orientação e interesse do TRE-PE, todo o conhecimento técnico utilizado na execução dos serviços, por meio de relatórios de atividades e procedimentos, dentre outras formas, para o devido registro das atividades operacionais na Base de Conhecimento;
- r. Garantir a execução dos serviços sem interrupção, mantendo equipe dimensionada adequadamente à execução dos níveis de serviço exigidos, substituindo ou contratando profissionais sem que isso implique acréscimos dos preços contratados;
- s. Elaborar e apresentar, mensalmente, Relatório Gerencial dos Serviços (RGS) executados, contendo detalhamento dos níveis de serviços executados em confronto aos níveis de serviços exigidos, eventuais justificativas no caso de desempenho inferior ao padrão esperado e demais informações necessárias ao acompanhamento e avaliação da execução dos serviços. Um modelo de RGS encontra-se no item 1 do Anexo E deste Termo de Referência. Ressalta-se que o recebimento e pagamento está condicionado à apresentação do Relatório;
- t. Adequar e manter os níveis de serviço em sintonia com as alterações na plataforma tecnológica definida e utilizada, o que será objeto de comunicação prévia pelo TRE-PE;
- u. Utilizar padrões de atendimento definidos em conjunto com o TRE-PE (nomenclaturas, metodologias, fraseologias, entre outros);
- v. Responsabilizar-se, mediante a assinatura do respectivo Termo (vide item 6 do Anexo F deste Termo de Referência), pelos materiais, produtos, ferramentas, instrumentos e equipamentos disponibilizados para a execução dos serviços, não cabendo ao TRE-PE qualquer responsabilidade por perdas decorrentes de roubo, furto ou outros fatos que possam vir a ocorrer.

Dos Recursos Humanos Empregados:

- a. Recrutar e selecionar os profissionais necessários à realização dos serviços, mantendo a qualificação técnica mínima exigida (vide Anexo C deste Termo de Referência);
- b. Fornecer ao TRE-PE, antes da data de início da realização dos serviços e mensalmente, junto ao Relatório Gerencial dos Serviços (RGS), **relação nominal dos técnicos** que atuarão no cumprimento do objeto contratado, informando a que categoria profissional listada na Convenção Coletiva de Trabalho SINDPD/PE pertencem, atualizando-a sempre que necessário;
- c. Fornecer ao TRE/PE, antes da data de início da realização dos serviços, declaração, conforme modelo presente no Anexo H deste Termo de Referência;
- d. Restando identificada, a qualquer momento da execução do contrato, a dedicação exclusiva de mão de obra, no órgão contratante, pelos empregados vinculados à empresa contratada, far-se-á necessária aplicação do disposto na Resolução CNJ nº 169/2013 e suas alterações, contidas nas Resoluções CNJ n.º 183/2013 e n.º 248/2018
 - d.1 - A CONTRATADA deverá apresentar, junto com a relação nominal dos técnicos, a Planilha Orçamentária (PO) constante do Anexo I, preenchida conforme sua Memória de Cálculo (Anexo J);
 - d.1.1 - Deverão ser apresentadas tantas planilhas quantas forem as categorias profissionais empregadas na prestação do serviço contratado;
 - d.2 - A CONTRATADA poderá ser instada a corrigir eventuais erros nas fórmulas utilizadas na PO, caso sejam percebidas inconsistências em sua elaboração;
 - d.3 - Os valores constantes na tabela "Provisionamento para Conta Vinculada", que figura ao final da PO, serão provisionados em conta-depósito vinculada ao contrato sempre que caracterizada a dedicação exclusiva da mão de obra e poderão ser levantados observando-se o disposto na Resolução nº 169/2013, do CNJ, com as alterações trazidas pela Resolução n.º 248/2018 do mesmo Órgão;
 - d.4 - Caberá à CONTRATADA, além de apresentar mensalmente a planilha preenchida, junto com a informação do quantitativo de profissionais alocados, por categoria, para realizar os serviços pactuados, reajustar os valores planilhados sempre que houver registro de instrumento coletivo de trabalho na entidade sindical relacionada, já que a atualização salarial tem reflexos nos valores a serem retidos provisionados em conta-depósito vinculada por este Tribunal;
 - d.5 - Caberá à CONTRATADA, caso deseje afastar as provisões em conta-depósito vinculada, comprovar que o(s) empregado(s) alocado(s) para a prestação dos serviços atua(m), simultaneamente, em outros órgãos/empresas, de modo a descaracterizar a exclusividade.
- e. Manter seus profissionais nas dependências do TRE-PE adequadamente trajados e identificados com uso permanente de crachá, com foto e nome visível;
 - e.1 - A CONTRATADA deve fornecer aos empregados os equipamentos de segurança que se fizerem necessários à execução de serviços e fiscalizar seu uso, em

especial pelo que consta da Norma Regulamentadora n.º 6 do MTE;

- f. Manter atualizada a documentação comprobatória da qualificação dos profissionais alocados na execução dos serviços e disponibilizar essa documentação ao Tribunal, sempre que solicitada;
- g. Assumir exclusiva e total responsabilidade pelo vínculo empregatício do pessoal a ser utilizado na execução do serviço, bem como pelos encargos trabalhistas, previdenciários, sociais, fundiários e fiscais, na forma da legislação respectiva;

g.1 - Na hipótese do inadimplemento das obrigações trabalhistas, previdenciárias e fundiárias a CONTRATADA será notificada para regularizar a situação, sob pena de rescisão do Contrato e execução da garantia contratual, para ressarcimento da Administração e dos valores das multas e indenizações a ela devidos (Arts. 137, inciso I, 139, inciso III, da Lei 14.133/2021), além das penalidades previstas no Edital, neste Termo de Referência e no Contrato;

g.2 - A qualquer momento, e desde que o gestor contratual identifique estar configurada alocação de mão de obra exclusiva na execução do contrato em tela, se ficar comprovado o não recolhimento de FGTS e contribuições sociais e previdenciárias em favor dos empregados, bem como o não pagamento de salário, vale-transporte, auxílio alimentação, ou quaisquer outros direitos e benefícios previstos em lei ou instrumento coletivo, restará caracterizado descumprimento contratual, que dará ensejo à aplicação das penalidades previstas no art. 137 e seguintes, da Lei nº 14.133/2021 e artigo 7º, da Lei nº 10.520/2002.

- h. Realizar o pagamento dos salários e benefícios mensais e diários dos empregados nas datas regulamentares;
 - i. Controlar a jornada de trabalho dos profissionais que estiverem prestando serviço no TRE-PE, garantindo que sejam observados os limites previstos na Convenção Coletiva da Categoria;
 - j. Responsabilizar-se pela remuneração do serviço extraordinário eventualmente prestado, sem repassar o custo para o Tribunal;
 - k. Caso esteja caracterizada a exclusividade da mão de obra, fornecer à fiscalização administrativa do contrato, junto com a nota fiscal para faturamento mensal, os comprovantes de quitação das verbas de natureza trabalhista, previdenciária e fundiária;
 - l. No momento da assinatura do contrato, autorizar a Administração Contratante a fazer o desconto na fatura e o pagamento direto dos salários e demais verbas trabalhistas aos trabalhadores, quando houver falha no cumprimento dessas obrigações por sua parte, até o momento da regularização, sem prejuízo das sanções cabíveis, conforme IN 05/2017 do MPOG. Esta atividade será acompanhada pela Fiscalização Administrativa;
 - m. Assumir a responsabilidade por todos os encargos de possível demanda trabalhista, civil ou penal, relacionada à execução deste contrato, originariamente ou vinculada por prevenção, conexão ou continência;
 - n. Manter o TRE-PE formalmente avisado sobre demissões de profissionais que lhe estejam prestando serviços, para fins de cancelamento da autorização de entrada e acessos a recursos de TIC, bem como encaminhar os Termos de Rescisão à gestão contratual, com os respectivos comprovantes de pagamento;
 - o. Indicar Preposto para gerenciar os profissionais envolvidos na execução dos serviços, de acordo com o previsto no art. 118 da Lei nº 14.133/2021, apresentando o Termo de Nomeação do Preposto (vide item 1 do Anexo F deste Termo de Referência);
 - p. Cuidar para que o Preposto indicado mantenha permanente contato com o Gestor do Contrato, adote as providências requeridas, comande, coordene e controle a execução dos serviços contratados, em relação aos profissionais da CONTRATADA. Ademais, o Preposto deve apresentar o Termo de Conhecimento das Obrigações do Preposto (vide item 2 do Anexo F deste Termo de Referência) devidamente assinado;
 - q. Cumprir e garantir que os profissionais da CONTRATADA estejam cientes, aderentes e obedeçam rigorosamente ao código de Ética do TRE-PE, bem como às normas e aos procedimentos estabelecidos na Política de Segurança da Informação do TRE-PE. Deve ser entregue o Termo de Ciência (vide item 4 do Anexo F deste Termo de Referência) de cada um dos profissionais da CONTRATADA, devidamente assinado, em até 2 (dois) dias úteis antes de iniciar suas atividades junto ao TRE-PE;
 - r. Manter sigilo, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, sobre todo e qualquer assunto de que tomar conhecimento em razão da execução do objeto do Contrato, respeitando todos os critérios de sigilo, segurança e inviolabilidade, aplicáveis aos dados, informações, regras de negócios, documentos, entre outros. Deve ser entregue o Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo (vide item 5 do Anexo F deste Termo de Referência) de cada um dos profissionais da CONTRATADA, devidamente assinado, em até 2 (dois) dias úteis antes de iniciar suas atividades junto ao TRE-PE;
 - s. Promover o afastamento, no prazo máximo de 01 (um) dia útil após o recebimento da notificação por e-mail, de qualquer dos seus recursos humanos que não correspondam aos critérios de confiança ou que perturbe a ação da equipe de fiscalização do TRE-PE;
- s.1 - O pedido de afastamento será motivado e justificado pelo Tribunal.
- t. Não contratar empregados que sejam cônjuges, companheiros ou parentes em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, inclusive, de ocupantes de cargos de direção e de assessoramento, de membros, juízes ou promotores vinculados ao TRE-PE.

Da Garantia

A CONTRATADA deverá prestar garantia de 5% (cinco por cento) do valor da contratação dos serviços, inclusive com os valores dos serviços suplementares, conforme disposto no art. 98 da Lei 14.133/2021, em uma das modalidades previstas no § 1º do art. 96, da Lei 14.133/2021 no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis a contar da publicação do contrato.

E caso a CONTRATADA opte pela modalidade seguro-garantia, prevista no inciso II do § 1º do art. 96, da Lei 14.133/2021, terá um prazo de 1 (um) mês, contado da data da homologação da licitação e anterior à assinatura do contrato, para a prestação da garantia.

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

4.3. Obrigações do Contratante

- 1. Prestar as informações e os esclarecimentos pertinentes ao serviço contratado que venham a ser solicitados pela CONTRATADA, por meio do Preposto;
- 2. Disponibilizar as instalações, o mobiliário e as estações de trabalho necessários à execução do serviço nas dependências do TRE-PE;
- 3. Disponibilizar ferramenta de Gerenciamento da Central de Serviços de TIC para registro, acompanhamento e controle das solicitações, sendo vedado à CONTRATADA utilizar ferramenta própria;
- 4. Disponibilizar ferramenta para apoio à gestão do conhecimento (Base de Conhecimento), sendo vedado à CONTRATADA utilizar ferramenta própria;
- 5. Analisar mensalmente o Relatório Gerencial dos Serviços (RGS) executados pela CONTRATADA, observando os indicadores e os níveis de serviço alcançados;
- 6. Comunicar oficialmente à Contratada quaisquer falhas verificadas na fiscalização do cumprimento do serviço prestado;
- 7. Efetuar o pagamento mensal devido pela execução do serviço dentro do prazo estipulado, considerando a franquia proposta, desde que cumpridas todas as formalidades e exigências contratuais;

8. Proporcionar os recursos técnicos e logísticos necessários, definidos neste Termo de Referência, para que a CONTRATADA possa executar o serviço conforme as especificações acordadas;
9. Exercer permanente fiscalização na execução do serviço, registrando ocorrências relacionadas com a execução do objeto contratado, determinando as medidas necessárias à regularização dos problemas observados;
10. Proporcionar as facilidades indispensáveis ao bom cumprimento das obrigações contratuais, inclusive permitir acesso aos profissionais ou representantes da Contratada às dependências, aos equipamentos e aos sistemas de informação do TRE-PE relacionados à execução do serviço;
11. As permissões de acesso aos sistemas e equipamentos serão fornecidas mediante solicitação ao gestor do contrato, obedecendo ao disposto nas respectivas normas de segurança;
12. Observar e cumprir as regras impostas pela Lei nº 13.709/2018 (LGPD), suas alterações e regulamentações posteriores. Quando houver atualização de normas e orientações de segurança, o Gestor do contrato deverá adequar os itens pertinentes do Anexo F deste Termo de Referência para que reflitam as atualizações, mediante ciência formal dos prestadores de serviços da Contratada.

5. Equipe de Gestão e Fiscalização da Contratação (art. 6º, inciso XXIII, alínea ‘f’ da Lei nº 14.133/2021)

Gestão e Fiscalização da Contratação	Servidor	Telefone	E-mail Funcional
Gestor do Contrato	VALÉRIA FARIAS DE MIRANDA (TITULAR)	3194.9636	valeria.miranda@tre-pe.jus.br
	MARCELO RIBEIRO (SUBSTITUTO)	3194.9933	marcelo.ribeiro@tre-pe.jus.br
Fiscais da Contratação (Demandantes e Técnicos) *	FLÁVIO ROBERTO GOMES DA COSTA	3194.9932	flavio.costa@tre-pe.jus.br
	JANICE MACIEL NEVES	3194.9643	janice.maciell@tre-pe.jus.br
	BETTINA SOUTO MAIOR FONTES PINTO	3194.9641	bettina.fontes@tre-pe.jus.br
	ALDEMIR ALVES DOS SANTOS	3194.9642	aldemir.santos@tre-pe.jus.br
Fiscal da Contratação (Administrativo)	GUSTAVO WANDERLEY BRANCO	3194.9673	gustavo.branco@tre-pe.jus.br

* Os fiscais técnicos exercerão também a fiscalização demandante, visto que a unidade demandante também é a que detém o conhecimento dos aspectos técnicos da contratação.

6. Critérios de Medição e de Pagamento (art. 6º, inciso XXIII, alínea ‘g’ da Lei nº 14.133/2021)

6.1. Critérios de Medição e de Pagamento

RECEBIMENTO

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

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

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

PAGAMENTO

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

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

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

Total de pontuação perdida = Pontuação perdida na avaliação dos Níveis de Serviço + pontuação perdida na avaliação dos Critérios Gerais

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

Para cada inadimplemento serão atribuídos pontos, implicando em abatimentos de 0.5% (meio por cento) sobre o valor total do pagamento mensal a cada 10 (dez) pontos perdidos.

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

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

A Contratada deverá emitir documento fiscal em conformidade com a legislação tributária, sob pena de devolução para que haja o acerto do faturamento, e o apresentar

acompanhado da documentação descrita nos itens subsequentes para que seja verificado mensalmente pelo Gestor do Contrato, subsidiado pela Fiscalização Administrativa.

1. Relação mensal de prestadores referente ao mês da prestação do serviço, na qual constem todos os empregados que atuaram no Tribunal, mesmo que transitoriamente em substituição à mão de obra faltante, com discriminação do período de atuação;
2. Comprovante de regularidade fiscal, conforme disposto no art. 68 da Lei 14.133/2021;
3. Comprovante de regularidade trabalhista, conforme exigência estabelecida pelo Art. 68, V da Lei 14.133/2021;
4. Comprovação de atuação simultânea dos prestadores de serviço vinculados à contratada, em outras empresas ou órgãos, a fim de afastar a incidência das obrigações impostas pelo art. 50 da Lei 14.133/2021. Caso caracterizada a exclusividade da mão de obra, em relação a esses profissionais, deverão ser apresentados os seguintes documentos:
 1. Folha de pagamento do mês de referência ou contracheque individual de cada funcionário, e comprovante de depósito nominal;
 2. Em caso de férias, o recibo de férias devidamente assinado, comprovante do depósito bancário do valor referente às férias e 1/3 (um terço) constitucional ou recibo de férias assinado;
 3. comprovante de pagamento de auxílio alimentação e vale-transporte, através de recibos datados e assinados ou de apresentação da respectiva guia de pagamento de inserção de créditos em cartão eletrônico, acompanhada do relatório emitido pelo órgão/empresa responsável pelo gerenciamento do benefício;
 4. Folha de pagamento do 13º salário, com os respectivos comprovantes de pagamento;
 5. Relatório do Sistema Empresa de Recolhimento do FGTS e Informações à Previdência Social/Guia de Recolhimento do Fundo de Garantia do Tempo de Serviço e Informações à Previdência Social - SEFIP/GFIP, contendo a relação nominal dos empregados vinculados à execução do presente contrato em regime de exclusividade, Guia de Recolhimento ao Fundo de Garantia por Tempo de Serviço - GRF e Guia de Recolhimento à Previdência Social - GPS do mês, com os respectivos comprovantes de pagamento;
 6. Em caso de demissão, Termo de Rescisão de Contrato de Trabalho e Termo de Recolhimento Rescisório do FGTS, com os respectivos comprovantes de pagamento;
 7. Quando exigíveis, os Termos de Rescisão deverão estar homologados pelo sindicato que assiste a categoria profissional do trabalhador;
 8. Planilha orçamentária (PO), constante do Anexo I deste Termo de Referência, preenchida conforme Memória de Cálculo (Anexo J deste Termo de Referência), uma para cada categoria profissional empregada na prestação do serviço.

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

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

DESCUMPRIMENTO CONTRATUAL

Com fundamento nos artigos 155 e 156 e 162 da Lei 14.133/2021 e no artigo 7º da Lei nº 10.520/2002, a Contratada ficará sujeita às sanções previstas em Contrato no caso de descumprimento das obrigações pactuadas, sem prejuízo das responsabilidades civil e criminal, assegurada a prévia e ampla defesa.

As penalidades a seguir poderão ser aplicadas cumulativamente:

- a. Advertência;
 - i. A Contratada será notificada formalmente pelo TRE-PE em caso de descumprimento de obrigação contratual e terá que apresentar as devidas justificativas em um prazo de, no máximo, 5 (cinco) dias úteis contados após o recebimento da notificação. Caso não haja manifestação dentro desse prazo ou o TRE-PE entenda serem improcedentes as justificativas apresentadas, a Contratada será advertida.
- b. Multa de:
 - i. 1% ao dia sobre o valor da parcela cumprida intempestivamente, adotando como base de cálculo a média diária de demanda, se necessário, no caso de atraso por período superior ao previsto para o início do serviço, limitado à incidência de 5 (cinco) dias. Caso ocorra o descumprimento da obrigação por prazo superior, poderá ser caracterizada a inexecução total do contrato, com a consequente aplicação da multa prevista na subalínea b.iii;
 - ii. 10% sobre o valor total do Contrato de Prestação de Serviço, no caso de inexecução parcial das obrigações assumidas;
 - iii. 30% sobre o valor total do Contrato de Prestação de Serviço, no caso de inexecução total das obrigações assumidas.
- c. Impedimento de licitar e contratar com a União e descredenciamento do SICAF pelo prazo de até 3 (três) anos (art. 156, § 4º da Lei 14.133/2021), sem prejuízo das demais penalidades legais;
- d. Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública pelo prazo mínimo de 3 (três) anos e máximo de 6 (seis) anos (art. 156, § 4º da Lei 14.133/2021).

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

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

Afora os percentuais de multa apresentados no item b, incidentes sobre o valor total do Contrato, o valor do pagamento mensal estará diretamente vinculado ao acúmulo de pontos na Tabela de Infrações e Pontos Perdidos (TIPP), conforme discriminado no tópico 6.1 (Pagamento) e Anexo D.

6.2. Reajuste e Aditamento

O valor do contrato poderá ser reajustado, mediante solicitação da Contratada, desde que respeitada a periodicidade mínima de 1 (um) ano, contada da data da proposta, tomando-se por base a variação do IPCA (Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo, medido pelo IBGE) ou outro que venha a substituí-lo, ou seja, determinado pelo Governo Federal, bem como observada a legislação pertinente. Além da possibilidade de reajuste anual, estão previstos os acréscimos ou supressões dispostos na forma da Lei nº 14.133/2021.

7. Forma e Critérios de Seleção do Fornecedor (art. 6º, inciso XXIII, alínea 'h' da Lei nº 14.133/2021)

7.1. Modalidade da Contratação

Adesão à Ata de Registro de Preços (ARP) de outro órgão federal	
Contratação Direta – Dispensa de Licitação	
Contratação Direta – Inexigibilidade	
Pregão Eletrônico	X
Pregão Eletrônico pelo Sistema de Registro de Preços	
Pregão Presencial	
Termo de Cooperação, Convênio ou documentos afins	
Outros (descrever a modalidade)	

7.2. Critério de Julgamento, Adjudicação e Homologação

O objeto desta contratação tem padrão de qualidade e desempenho definidos objetivamente, além de se tratar de objeto plenamente disponível no mercado de TIC. Desse modo, o processo licitatório deverá ser realizado na modalidade pregão, na forma eletrônica e do tipo menor preço.

Pelo exposto anteriormente, não há possibilidade de a adjudicação ser realizada para mais de um fornecedor, pois o objeto da referida contratação é apenas o serviço de suporte remoto.

7.3. Tratamento Diferenciado (Microempresas e Empresas de Pequeno Porte)

Considerando o valor total estimado do objeto, no valor de R\$ 609.858,20 (seiscentos e nove mil, oitocentos e cinquenta e oito reais e vinte centavos), conforme detalhado no tópico 8 deste Termo de Referência, **não cabe a exclusividade da presente contratação em favor das Microempresas e das Empresas de Pequeno Porte, bem como não se aplica a reserva de cota de até 25% (vinte e cinco por cento)**, considerando que o objeto da presente contratação é serviço que não possui natureza divisível.

7.4. Das Condições de Habilitação

Conforme disposto no caput do art. 36 da IN SEGES/ME nº 73/2022, os licitantes deverão encaminhar a documentação relacionada nos itens a seguir, para fins de confirmar os requisitos de habilitação.

Habilitação Jurídica:

1. Comprovação de existência jurídica da pessoa por meio de qualquer documento legítimo que a ateste, conforme o enquadramento.
 1. Os documentos apresentados deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.

Regularidade fiscal e trabalhista

1. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas ou no Cadastro de Pessoas Físicas, conforme o caso.
2. Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da Portaria Conjunta nº 1.751, de 02/10/2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional.
3. Prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS).
4. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943.
5. Prova de inscrição no cadastro de contribuintes estadual, relativo ao domicílio ou sede do licitante, pertinente ao seu ramo de atividade e compatível com o objeto contratual.
6. Prova de regularidade com a Fazenda Estadual do domicílio ou sede do licitante, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre.
7. Caso o licitante seja considerado isento dos tributos estaduais relacionados ao objeto licitatório, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração da Fazenda Estadual do seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei.

Qualificação Econômico-Financeira

Para a comprovação da qualificação econômico-financeira, as licitantes devem apresentar:

- a. Certidão negativa de falência ou recuperação judicial, ou liquidação judicial, ou de execução patrimonial, conforme o caso, expedida pelo distribuidor da sede do licitante, ou de seu domicílio, dentro do prazo de validade previsto na própria certidão, ou, na omissão desta, expedida a menos de 180 (cento e oitenta) dias contados da data da sua apresentação;
 1. Os documentos acima referidos limitar-se-ão ao último exercício no caso de a pessoa jurídica ter sido constituída há menos de 2 (dois) anos.
- b. No caso de certidão positiva de recuperação judicial ou extrajudicial, o licitante deverá apresentar a comprovação de que o respectivo plano de recuperação foi acolhido judicialmente, na forma do art. 58, da Lei nº 11.101, de 09 de fevereiro de 2005, sob pena de inabilitação, devendo, ainda, comprovar os demais

Qualificação Técnica

Como condição de qualificação técnica, a licitante, pessoa jurídica, deverá apresentar Atestado(s) de Capacidade Técnica, fornecido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, com as características, quantidades e prazos mínimos abaixo discriminados:

- a. Comprovação da prestação de serviço como Central de Serviços de Suporte, em períodos sucessivos ou não, para empresas que possuam, no mínimo, 50% do número de usuários internos dos serviços de TIC do TRE-PE, qual seja, 1050 usuários, e que, dentre os serviços de suporte, prestados neste escopo, esteja incluída a prestação de serviços de atendimento a usuários, suporte remoto e presencial, por meio de Central de Serviços (Service Desk).

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

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

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

A justificativa para tais exigências é atestar que a licitante possui *expertise* no fornecimento do objeto da presente contratação em empresas de porte semelhante ao TRE-PE em relação à quantidade de usuários de TIC.

8. Estimativas do Valor da Contratação (art. 6º, inciso XXIII, alínea 'i' da Lei nº 14.133/2021)

As informações sobre a pesquisa de preços e o valor estimado constam nos subtópicos seguintes.

8.1. Servidor Responsável pela Pesquisa de Preços

Nome do Servidor	Lotação do Servidor
FLÁVIO ROBERTO GOMES DA COSTA	SEAU - COSERV - STIC

8.2. Extrato das Pesquisas Realizadas

Para efeito dessa análise, foram realizadas consultas ao Painel de Preços, disponível no endereço eletrônico gov.br/paineldepregos

O **Painel de Preços** retornou um total de 88 resultados utilizando os seguintes parâmetros:

- Código Material/Serviço: 26980 - CENTRAL DE SERVIÇOS DE TIC
- Modalidade da Compra: Pregão
- Esfera: Federal

Os resultados são apresentados nos documentos **Pesquisa de Preços Painel de Preços PAG1** (2096689) e **Pesquisa de Preços Painel Preços PAG2** (2096690), anexos a este procedimento.

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

- A. Contratação de serviço diverso do pretendido, por ser superior ao desejado, envolvendo suporte de 2º nível, ou outros serviços (Resultados 06, 08, 09, 12, 14, 18, 21, 23, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 35, 47, 48, 49, 53, 54, 55, 56, 61, 63, 65, 66, 67, 72, 75, 79, 80, 83, 84, 85, 86 e 88), o que repercute de modo a elevar o valor a ser calculado;
- B. Contratação de serviço diverso do pretendido, com objeto diferente do desejado no presente estudo (Resultados 01, 02, 10, 11, 13, 15, 16, 17, 20, 22, 24, 25, 33, 34, 36, 37, 38, 39, 40, 41, 42, 43, 44, 45, 50, 52, 57, 58, 59, 60, 62, 64, 68, 69, 70, 71, 73, 76, 77, 81 e 82)

Desta forma, restaram aceitos, num primeiro momento, os resultados 03, 04, 05, 07, 19, 46, 51, 74, 78 e 87, conforme a tabela abaixo:

Empresa	Fonte*	É ME/EPP?	UF	Trabalha com Adm. Pública?	Data do documento	Referência no Proc. SEI
ILHA SERVICE TECNOLOGIA E SERVICOS LTDA	Painel de Preços	NÃO	DF	SIM	02/08/2022, vigente até 02/08/2023	Anexo 03 MPU 1 Edital 15 2021 (2096705) Anexo 03 MPU 2 027_2021_TA_01 (2096707)
ILHA SERVICE TECNOLOGIA E SERVICOS LTDA	Painel de Preços	NÃO	RJ	SIM	08/06/2022, vigente até 30/08/2023	Anexo 04 MC 1 Edital SERV. TI-PREGAO 2-2021 (2096708) Anexo 04 MC 2 TA01-2022-renovação-DOU-document (2096709)
CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMACAO LTDA	Painel de Preços	NÃO	SP	SIM	01/11/2022, vigente até 01/11/2024	Anexo 05 MCTI 1 SEI_MCTI - 7786087 - Edital 05_2021-mes (2096710) Anexo 05 MCTI 2 Visualizar Consulta Contrato VIGENTE Co (2096712)

Empresa	Fonte*	É ME/EPP?	UF	Trabalha com Adm. Pública?	Data do documento	Referência no Proc. SEI
COMPULAB TECNOLOGIA LTDA	Painel de Preços	NÃO	CE	SIM	15/02/2022, vigente até 11/04/2023	Anexo 07 SRPFCE 1 PF - 21926836 - Edital (2096714) Anexo 07 SRPFCE 2 contrato-07_2022-sr-pf-ce-final (2096715)
ATI-SM INFORMATICA LTDA	Painel de Preços	SIM	ES	SIM	04/05/2022, vigente até 01/07/2023	Anexo 19 EBSH 1 - Edital de Licitação - SEI - Serv. sem (2096716) Anexo 19-EBSH-2-ANEXO I-Termo-de-Referência (2096726) Anexo 19 EBSH 3 Consulta-Contrato-Compras-gov-br (2096727)
IBROWSE - CONSULTORIA & INFORMATICA LTDA	Painel de Preços	NÃO	SC	SIM	01/12/2021, vigente até 30/11/2023	Anexo 46 SRPFSC 1 Edital 10_2021 - 20852283 (2096729) Anexo 46 SRPFSC 2 ANEXO I - Termo de Referência 2056516 (2096730) Anexo 46 SRPFSC 3 Consulta-Contrato-Compras-gov-br (2096732) Anexo 46 SRPFSC 4 ReajusteContratual (2096733)
GETI COMERCIO E SERVICOS DE INFORMATICA LTDA	Painel de Preços	NÃO	RN	SIM	16/08/2022, vigente até 22/02/2025	Anexo 51 TRERN 1 PE 040-2021-Servico Suporte TIC-PAE 22 (2096734) Anexo 51 TRERN 2 TRE-RN CT_18-2022_GETI_Informatica_-_S (2096735)
FSBR - FABRICA DE SOFTWARE DO BRASIL LTDA	Painel de Preços	SIM	PE	SIM	28/07/2021, vigente até 13/03/2023	Contrato TRE-PE 020.2021 (1597148) Termo Aditivo ASSEC (2021294), reajustando valor do chamado a partir de 13/08/2022
C GALATI EIRELI	Painel de Preços	SIM	PB	SIM	10/11/2021, vigente até 30/11/2024	Anexo 78 JFPB 1 CT20-2021 (2096736) Anexo 78 JFPB 2 SEI_0001169_24.2021.4.05.7400 (2096737)
NETCENTER INFORMATICA LTDA	Painel de Preços	NÃO	RJ	SIM	27/05/2022, vigente até 06/08/2023	Anexo 87 INC 1 Edital PR 71.2021 - Marcado-mesclado (2096739) Anexo 87 INC 2 Visualizar Consulta Contrato Compras.gov (2096741)

8.3. Análise das Pesquisas Realizadas

De posse dos resultados obtidos no Painel de Preços, foi feita uma análise das contratações, por meio dos respectivos Estudos Preliminares, Termos de Referência, Contratos e Termos Aditivos, para excluir aquelas contratações que envolvam objetos diversos do pretendido, ou onde não fosse possível identificar o custo específico associado ao atendimento de 1º Nível (N1). Assim, chegou-se à tabela abaixo, onde são indicadas as empresas contratadas, os entes públicos envolvidos, valor unitário do chamado, ou equivalente, bem como algumas informações importantes.

RES	EMPRESA	ENTE PÚBLICO	VALOR(R\$)	VIGÊNCIA	OBSERVAÇÃO
03	ILHA SERVICE TECNOLOGIA E SERVICOS LTDA	MINISTÉRIO PUBLICO DA UNIÃO	14,14	02/08/2023	Valor unitário do item conforme Painel de Preços. Contrato nº 027/2021 com vigência renovada até 02/08/2023, conforme 1º Termo Aditivo, mantendo-se o seu valor.
04	ILHA SERVICE TECNOLOGIA E SERVICOS LTDA	MINISTÉRIO DA CULTURA	22,50	30/08/2023	Valor unitário do item conforme Painel de Preços. Contrato nº 009/2021 com o prazo de vigência prorrogado por 12 (doze) meses, conforme Termo Aditivo nº 01/2022, compreendendo o período de 30 de agosto de 2022 a 30 de agosto de 2023, sem alteração de seu valor.
05	CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMACAO LTDA	MINISTÉRIO DA CIÊNCIA, TECNOLOGIA E INOVAÇÃO	24,12	01/11/2024	Valor unitário do item utilizada como referência de valor. A contratação de nº 10/2021, atingiu o final do período de vigência e foi firmada nova contratação para o mesmo objeto. Contrato nº 011/2022 vigente até 01/11/2024, com valor unitário de R\$ 24,12

RES	EMPRESA	ENTE PÚBLICO	VALOR(R\$)	VIGÊNCIA	OBSERVAÇÃO
07	COMPULAB TECNOLOGIA LTDA	SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL DO DEPARTAMENTO DE POLÍCIA FEDERAL - CE	44,94	11/04/2023	Valor unitário do item conforme Pannel de Preços. Contrato nº 07/2022-SR/PF/CE, vigente até 11/04/2023.
19	ATI-SM INFORMATICA LTDA	EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES	8,66	01/07/2023	Valor unitário calculado a partir do valor mensal definido na contratação. Número do Contrato 00021/2022 - EBSERH HUCAM-UFES, vigente até 01/07/2023. Conforme Termo de Referência da contratação, o valor mensal de R\$ 7083,33, foi estabelecido para uma previsão de 818 chamados ao mês.
46	IBROWSE - CONSULTORIA & INFORMATICA LTDA	SUPERINTENDÊNCIA REGIONAL DO DEPARTAMENTO DE POLICIA FEDERAL - SC	19,34	30/11/2023	Valor unitário calculado a partir do valor mensal definido na contratação oriunda da Licitação nº 00183/2021. Para definir o valor do chamado, foram utilizadas as informações constantes no Termo de Referência da Contratação, que contabiliza em torno de 27% dos chamados como de 1º Nível, considerando as estatísticas de 2015 a 2020. Como Valor mensal da Central de Serviços: R\$ 27.083,33 Previsão mensal de atendimento: 400 chamados, perfazendo R\$ 67,70 por chamado Com o patamar de 27% utilizado pelo contratado pela definição do seu custo, esse percentual foi adotado para calcular o custo do atendimento de 1º Nível (27% de R\$ 67,70 = R\$ 18,28) Número do Contrato 00021/2021 - SR/PF/SC, vigente até 30/11/2023, mas existe previsão de revisão contratual. Reajuste de 5,78% aplicado no valor, conforme confirmação com contratada (novo valor: R\$ 19,34).
51	GETI COMERCIO E SERVICOS DE INFORMATICA LTDA	TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO RIO GRANDE DO NORTE	15,86	22/02/2025	Valor unitário calculado a partir do definido no Edital do PE nº 015/2022, considerando que na TAREFA Nº S-001 do Catálogo de Serviços (anexo ao Edital) o chamado técnico consome 0,5 UST, com o valor atual de R\$ 31,72. Número do contrato 018/2022 TRE-RN, vigente até 22/02/2025.
74	FSBR - FABRICA DE SOFTWARE DO BRASIL LTDA	TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE PERNAMBUCO	9,90	13/03/2023	Valor unitário do chamado reajustado conforme 1º Termo Aditivo ao Contrato nº 020/2021, vigente até 13/03/2023
87	NETCENTER INFORMATICA LTDA	INSTITUTO NACIONAL DE CARDIOLOGIA	33,09	06/08/2023	Valor unitário calculado a partir do valor mensal definido na contratação oriunda do PE nº 00071/2021. Número do Contrato 00056/2022 – INC, vigente até 06/08/2023. Conforme Termo de Referência, o valor global contratado (R\$1.929.808,80) engloba a execução de 58320 UMS (Unidade de Medida de Serviço). Após análise dos requisitos da contratação, foi verificado que as atividades de abertura, categorização, solução e fechamento de chamados tem um custo de 1 UMS

8.4. Cálculo do Preço Estimado

8.4.1. Detalhamento do Cálculo do Preço

Para fins de estimativa do valor a ser orçado para a contratação dos serviços de suporte de 1º Nível – N1, foram realizadas algumas avaliações prévias dos valores obtidos, considerando as informações constantes na Instrução Normativa SEGES/ME nº 65/2021 e no **Manual de Orientações sobre Pesquisa de Preços do Superior Tribunal de Justiça**. Como duas dessas contratações foram realizadas em 2021, foram analisados os reajustes anuais. A contratação com a empresa IBROWSE - CONSULTORIA & INFORMATICA LTDA foi reajustada a partir do final de novembro de 2022, e um valor atualizado foi adotado. Como a contratação com a empresa C GALATI EIRELI não recebeu reajuste e foi firmada em período superior a um ano, foi desconsiderada nesta análise. A partir dos valores obtidos, foi preenchida a tabela abaixo, a ser aplicada a regra preconizada pelo manual indicado.

Identificação de Preços Excessivos					
Preços			Média dos demais preços	Percentual em relação aos demais	Avaliação
Res.	Órgão	Valor			
03	MPU	R\$ 14,14	R\$ 22,30	63,40%	POSSÍVEL
04	MC	R\$ 22,50	R\$ 21,26	105,85%	POSSÍVEL
05	MCTI	R\$ 24,12	R\$ 21,05	114,56%	POSSÍVEL
07	PF-CE	R\$ 44,94	R\$ 18,45	243,56%	PREÇO EXCESSIVO
19	EBSH	R\$ 8,66	R\$ 22,99	37,67%	POSSÍVEL
46	PF-SC	R\$ 19,34	R\$ 21,65	89,33%	POSSÍVEL
51	TRE-RN	R\$ 15,86	R\$ 22,09	71,81%	POSSÍVEL
74	TRE-PE	R\$ 9,90	R\$ 22,83	43,36%	POSSÍVEL
87	INC	R\$ 33,09	R\$ 19,93	166,01%	PREÇO EXCESSIVO

Desta forma, tomando como referência os valores médios dos demais preços para cada órgão, a análise iniciou-se eliminando primeiro os preços excessivos (superiores a 125%), em seguida, refazendo os cálculos da média e do percentual.

Continuando a análise, foram excluídos todos aqueles preços cujos resultados se apresentaram com valor inferior a 75% da média dos demais preços (Inexequíveis).

Identificação de Preços Inexequíveis					
Preços			Média dos demais preços	Percentual em relação aos demais	Avaliação
Res.	Órgão	Valor			
03	MPU	R\$ 14,14	R\$ 16,73	84,52%	EXEQUÍVEL
04	MC	R\$ 22,50	R\$ 15,34	146,71%	EXEQUÍVEL
05	MCTI	R\$ 24,12	R\$ 15,07	160,09%	EXEQUÍVEL
19	EBSH	R\$ 8,66	R\$ 17,64	49,08%	INEXEQUÍVEL
46	PF-SC	R\$ 19,34	R\$ 15,86	121,92%	EXEQUÍVEL
51	TRE-RN	R\$ 15,86	R\$ 16,44	96,45%	EXEQUÍVEL
74	TRE-PE	R\$ 9,90	R\$ 17,44	56,78%	INEXEQUÍVEL

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

Escolha de Preços entre Média e Mediana						
Preços		Desvio Padrão	Coeficiente de Variação	Média	Mediana	Método a ser utilizado
Órgão	Valor					
MPU	R\$ 14,14	R\$ 4,24	22,09%	R\$ 19,19	R\$ 19,34	MÉDIA
MC	R\$ 22,50					
MCTI	R\$ 24,12					
PF-SC	R\$ 19,34					
TRE-RN	R\$ 15,86					

Considerando a média de 31.780 USTs para o período de 24 meses, como já apresentado neste documento, chegamos ao valor total estimado para a contratação, apresentado no tópico a seguir.

8.4.2. Valor Estimado Obtido

Segue abaixo tabela com quantitativos estimativos de USTs e valores (R\$) para o período da contratação pretendida, não se obrigando o Tribunal em cumprir exatamente a distribuição prevista abaixo:

Nº e Descrição do Item	Valor Unitário Estimado	Quantidade Estimada UST	Valor Total Estimado
01 - Central de Serviços TIC 2023	R\$ 19,19	7.945 (6 meses)	R\$ 152.464,55
02 - Central de Serviços TIC 2024	R\$ 19,19	15.890 (12 meses)	R\$ 304.929,10
03 - Central de Serviços TIC 2025	R\$ 19,19	7.945 (6 meses)	R\$ 152.464,55
Valor Total Estimado da Contratação	R\$ 609.858,20		

8.4.3. Metodologia Utilizada para Definição do Preço Estimado e Justificativa

Com base no Manual de Orientação à Pesquisa de Preços do STJ e na Instrução Normativa SEGES/ME 65/2021, foi utilizada, para a definição do preço estimado, após a exclusão dos preços excessivos e inexequíveis, a **média** dos preços obtidos. Essa metodologia foi selecionada como critério de definição do preço estimado, uma vez que a medida de dispersão "coeficiente de variação" obtida mostrou-se inferior a 25%, conforme demonstrado no tópico 8.4.1 deste documento.

9. Adequação Orçamentária (art. 6º, inciso XXIII, alínea ‘j’ da Lei nº 14.133/2021)

9.1. Natureza de Despesa e Tipo de Orçamento

Tipo de orçamento: Ordinário

Totais Estimados:

- ND 3390.40.10 - R\$ 152.464,55 (2023)
- ND 3390.40.10 - R\$ 304.929,10 (2024)
- ND 3390.40.10 - R\$ 152.464,55 (2025)

9.2. Modalidade da Nota de Empenho

	Ordinário		Global	X	Estimativo
--	-----------	--	--------	---	------------

10. Informações Complementares

Não se aplica.

11. Anexos

Anexos referenciados no documento serão atualizados e incluídos neste procedimento SEI.

12. Assinaturas

Obs.: Todos os integrantes da Equipe de Planejamento da Contratação devem assinar este documento.



Documento assinado eletronicamente por **VALÉRIA FARIAS DE MIRANDA, Coordenador(a)**, em 21/07/2023, às 09:26, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **MARCELO RIBEIRO, Gestor(a) de Contrato substituto**, em 21/07/2023, às 09:32, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **GUSTAVO WANDERLEY BRANCO, Técnico(a) Judiciário(a)**, em 21/07/2023, às 10:48, 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 **2269378** e o código CRC **4D062A4A**.