TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE PERNAMBUCO

DOD - Documento de Oficialização da Demanda

Despesa prevista no PCA

1. Unidade Demandante

COSERV/STIC

1.1 Titular da Unidade Demandante

Nome do Servidor	Matrícula	Telefone	E-mail
Valéria Farias MIranda	JE94382D	3194-9636	valeria.miranda@tre-pe.jus.br

2. Detalhamento da Demanda

2.1 Descrição Sucinta da Demanda

Contratação de software de gerenciamento de incidentes e requisição de serviços de TIC utilizado no TRE-PE, com o objetivo de substituir a ferramenta OTRS (Open Technology Real Services), atualmente utilizada, que corresponde a uma versão de código aberto, cuja manutenção foi descontinuada desde 2021. A nova contratação poderá ainda incluir o serviço de suporte técnico e manutenção da ferramenta adquirida.

2.2 Itens, Quantidades e Valores Previstos do PCA

Serviço						
Nº Item	Descrição do Item	Grupo de Natureza da Despesa (GND)	Elemento de Despesa	CATSER	Quantidade	Unidade de Medida
1	CONTRATO DE MANUTENÇÃO CORRETIVA E SUSTENTAÇÃO DE SOFTWARES - Aquisição de licença e suporte à ferramenta OTRS ITSM	CUSTEIO	40	25925	1	Licença

Valor Total da Demanda Previsto no PCA	150.000,00

2.3 Alinhamento Estratégico

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

Objetivo do Plano Setorial da Unidade Gestora:	Objetivo Estratégico nº. 01 (Aumentar a Satisfação dos Usuários do Sistema Judiciário) Objetivo Estratégico nº. 08 (Promover Serviços de Infraestrutura e Soluções Corporativas)
Sequencial no Plano de Contratações Anual, se houver:	130

3. Motivação da Demanda

Atualmente, o TRE-PE utiliza a ferramenta ORTS (*Open Technology Real Services*) para o registro e gerenciamento dos incidentes e requisições de serviços de TIC. Essa ferramenta tem código aberto. No entanto, em janeiro de 2021, a empresa OTRS informou em seu sítio de internet que a solução aberta, conhecida como "Community Edition", seria descontinuada em relação à suporte, atualização de interface, treinamento, atualizações de versão e correções de segurança. O uso de uma ferramenta desatualizada, cenário atual do TRE-PE, pode acarretar indisponibilidade da solução e ainda deixar o ambiente computacional do Regional vulnerável a ataques cibernéticos.

4. Resultados Pretendidos

A aquisição de uma ferramenta atualizada para gerenciamento de incidentes e requisições de serviços de TIC trará uma melhoria na atividade de suporte ao usuário de TIC, bem como na gestão da atividade de suporte técnico como um todo, já que irá proporcionar um maior número de relatórios e funções de gestão e monitoramento de fluxos e atendimento, essenciais para a gestão de equipes de suporte de primeiro e segundo níveis. Outro aspecto também pretendido com a aquisição da ferramenta é assegurar segurança de nosso ambiente computacional, aspecto esse atualmente em risco com o uso do software descontinuado.

5. Indicação de Integrante Demandante

Nome do Servidor	Matrícula	Telefone	E-mail
Valéria Farias de Miranda	JE94382D	3194-9636	valeria.miranda@tre-pe.jus.br

6. Anexos

Não se aplica.

7. Aprovação e Assinaturas

Obs.: Devem assinar este documento o integrante demandante, o titular (chefia imediata) e o gestor tático da unidade demandante.

Documento assinado eletronicamente por **VALÉRIA FARIAS DE MIRANDA**, **Coordenador(a)**, em 28/02/2023, às 14:53, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

A autenticidade do documento pode ser conferida no site http://sei.tre-pe.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **2113574** e o código CRC **8101C8C3**.

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 solução de ferramenta de GSTI – Gerenciamento de Serviço de Tecnologia da Informação, na modalidade on-premise (instalação na rede interna da empresa) pelo período de 24 (vinte e quatro) meses, incluindo prestação dos serviços de capacitação técnica e 720 horas de orientação técnica, a serem utilizadas sob demanda.

1.2. Unidade Demandante

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

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

Documento de Oficialização da Demanda	2113574
Termo de Ciência da Equipe de Planejamento	2171966

1.4. Necessidades e Requisitos do Objeto

Uma ferramenta de ITSM (*Information Technology Service Management*) tem, dentre outras funções, a finalidade de gerenciar incidentes, solicitações de serviço, problemas e mudanças. Atualmente, no TRE-PE, a ferramenta de ITMS utilizada é a OTRS (*Open-source Ticket Request System*) para o registro e gerenciamento dos incidentes e requisições de serviços de Tecnologia da Informação. Essa ferramenta possui código aberto e não há pagamento pela licença de uso. Em janeiro de 2021, a empresa OTRS Group comunicou ao mercado em seu sítio de internet que a solução aberta, conhecida como "Community Edition", seria descontinuada em relação à suporte, atualização de interface, treinamento, atualizações de versão e correções de segurança. O uso de uma ferramenta desatualizada, cenário atual do TRE-PE, pode acarretar indisponibilidade da solução e ainda deixar o ambiente computacional do Regional vulnerável a ataques cibernéticos.

Pela descontinuidade da oferta de uma licença gratuita pela empresa OTRS, a equipe de contratação procura uma outra solução de licença não onerosa ou um software substituto na forma de licença perpétua, que é uma modalidade de contratação que garante o uso do software de forma vitalícia pelo contratante, funcionando dentro da estrutura interna de quem contrata, sabendo o valor que se deve pagar pela licença do programa na forma de cobrança única. Custos adicionais seriam incorridos apenas para contratação de melhorias, manutenção customizada, consultoria e suporte técnico especializado.

Sendo assim, o presente Estudo Preliminar tem o objetivo de analisar uma alternativa para a contratação de uma ferramenta de ITSM que possa substituir a solução atualmente em uso na STIC, devido às razões acima descritas, bem como que seja implantada em outras unidades do TRE-PE. Essa solução deverá preferencialmente ser integrada com nossa base de usuários de sistemas para simplificar o acesso, funcionar no ambiente interno da organização e incluir implantação da solução, treinamento de usuários e possuir os seguintes requisitos:

1.4.1 Requisitos de Negócio

A STIC recebeu demandas de algumas unidades do Tribunal para instalação de solução de gerenciamento e controle de chamados, facilitando o acompanhamento das solicitações e permitindo o gerenciamento eficaz de seus times de negócio. A fim de atender essa demanda de unidades diversas, será necessária a instalação de ferramenta de Gerenciamento de Serviço de Tecnologia da Informação com capacidade de manutenção de ao menos 5 centrais de serviço na instituição, sendo elas a central de serviços da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação, a central de serviços da Secretaria de Administração, a central de serviços da Ouvidoria, a central de serviços da Secretaria Judiciária Remota e a central de serviços da Secretaria de Gestão de Pessoas. Além disso, será necessária a contratação de serviço de suporte técnico especializado para uso da nova ferramenta e horas de serviço para customizações e outras necessidades relevantes.

A aquisição de licenças de uso para a nova ferramenta, seu suporte e as horas de serviço associadas devem garantir atualizações de versão, *patches* regulares de segurança e estrutura suficiente para assegurar atuação, pela empresa contratada, em casos de riscos de integridade e segurança de dados diante de ações externas ou tentativas de invasão e demais ameaças à segurança durante o período contratado. Outro requisito desejado com a contratação é a obtenção de dados estatísticos e/ou gerenciais para as equipes demandantes que poderão ser obtidos diretamente pelas funcionalidades da ferramenta adotada ou por meio de customizações de consultas e relatórios.

1.4.2 Requisitos Legais

A presente contratação observará as seguintes leis e normas:

- Lei Nº 14.133, de 1º de abril de 2021;
- Decreto n° 7.174, de 12 de maio de 2010, que regulamenta a contratação de bens e serviços de informática e automação pela administração pública federal;
- Decreto n.º 7.845, de 14 de novembro de 2012, que regulamenta procedimentos para credenciamento de segurança e tratamento de informação classificada em qualquer grau de sigilo;
- Resolução CNJ nº 468, de 15 de julho de 2022, que dispõe sobre diretrizes para as contratações de soluções de TIC pelos órgãos submetidos ao controle administrativo e financeiro do CNJ;
- Resolução TRE-PE nº 433, de 29 de novembro de 2022, que dispõe sobre o macroprocesso de contratações do Tribunal Regional Eleitoral de Pernambuco (TRE-PE);
- Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, que dispõe sobre a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

1.4.3 Requisitos Temporais

1.4.3.1 A empresa contratada deverá oferecer as atualizações necessárias de funcionalidades, versões e patches de segurança, durante a vigência contratual, em período não superior a 15 (quinze) dias após a liberação de cada nova funcionalidade ou versão.

1.4.3.2 Salvo disposição em contrário no edital, a contagem dos prazos envolvidos na contratação observará o disposto na Lei 14.133/2021.

1.4.4 Requisitos funcionais

1.4.4.1 A solução deve ser implantada na infraestrutura da contratante e deve funcionar de forma independente de conexão com a internet, em virtude das particularidades da rede de dados da Justiça Eleitoral. Como requisito funcional inicial, é necessário que a solução permita integrar os processos do ITIL (Information Technology Infrastructure Library), em tradução: Biblioteca de Infraestrutura de Tecnologia da Informação, principalmente os relacionados com gerenciamento de incidente, problema, solicitação, catálogo de serviço, nível de serviço, requisição de mudança e de configuração e conhecimento.

1.4.4.2 O serviço de suporte técnico deverá incluir o esclarecimento de dúvidas relativas à utilização da ferramenta, resolução de incidentes, resolução de problemas, auxílio em configurações, customizações, atualização de sistema e/ou do ambiente, configuração e manutenção de integrações com Zabbix e OCS Inventory , treinamentos, melhorias de performance (tuning de aplicação e/ou banco de dados) e outras atribuições.

1.4.4.3 As melhorias, relatórios, consultas, painéis, automações, etc., deverão também ser de propriedade do contratante após a disponibilização/integração com a ferramenta.

1.4.4.4 A empresa contratada deverá criar, instalar e configurar um ambiente de homologação refletindo todas as configurações que serão efetuadas posteriormente no ambiente de produção. Qualquer alteração, após os testes no ambiente de homologação, deverá passar pela análise e autorização prévias do gestor do contrato e fiscal(is) técnico(s).

1.4.4.5 A ferramenta deve possuir opção de integração com o Active Directory, para emitir validação (login) por esse controle de acesso.

1.4.4.6 Para permissão de acesso, além do login pelo Active Directory ou outro controle de acesso, deverá oferecer ao menos um segundo fator de validação, que pode ser por token, e-mail, sms ou outros.

1.4.4.7 A ferramenta deverá permitir a abertura e acompanhamento de chamados técnicos no ambiente de internet, oferecendo ao menos um segundo fator de autenticação, além da senha de acesso.

1.4.4.8 O TRE-PE concederá à empresa contratada o acesso aos recursos e aplicações em ambiente controlado, que sejam necessários para o desempenho dos serviços contratados.

1.4.4.9 Os serviços de suporte técnico serão executados de forma remota, podendo, caso se faça necessário, serem executados nas dependências do TRE-PE.

1.4.4.10 A empresa contratada deverá disponibilizar telefone, e-mail e/ou ambiente de abertura de chamados web como meios de acesso ao suporte contratado pelas equipes designadas pelo demandante.

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

i) nome e formas de contato do responsável pela abertura do chamado técnico (telefone e e-mail);

ii) data e hora da abertura do chamado;

iii) descrição do problema, solicitação ou dúvida;

iv) histórico do atendimento;

v) acordo de nível de serviço;

vi) descrição detalhada das ações necessárias para solução do incidente/problema;

vii) data e hora do encerramento;

viii) responsável pelo encerramento.

1.4.4.12 Todo o contato comercial e técnico, assim como os manuais deverão se utilizar do idioma português do Brasil.

1.4.4.13 A nova solução deve possibilitar a migração da base de dados de chamados do ambiente atual (sistema OTRS 6.0.21) para o novo ambiente, após análise da equipe de gestão da contratação do contratante quanto aos aspectos técnicos de viabilidade.

1.4.4.14 A solução deve ser, preferencialmente, desenvolvida em arquitetura baseada em *containers* e deve ser compatível com os sistemas de gerenciamento de banco de dados Oracle, PostgreSQL, MariaDB ou sistema de banco de dados compatível com estes citados.

1.4.4.15 A solução deve fornecer recursos que garantam a boa performance da aplicação com o crescimento natural da sua base de dados.

1.4.5 Requisitos de segurança da informação

1.4.5.1 A Contratada deverá garantir a segurança das informações do TRE-PE a que tiver acesso e se comprometer em não divulgar ou fornecer a terceiros quaisquer dados e informações que tenha recebido no curso da prestação dos serviços, a menos que autorizado formalmente e por escrito pelo contratante.

1.4.5.2 A contratada e seus profissionais devem manter sigilo absoluto sobre documentos elaborados e informações obtidas dentro do TRE-PE, assinando Termo de Confidencialidade através de seu representante legal;

1.4.5.3 É vedado aos profissionais alocados pela contratada, fazer uso de informações privilegiadas, adquiridas na realização de suas atividades junto ao CONTRATANTE, em benefício próprio, de parentes, de amigos ou de terceiros.

1.4.5.4 A contratada compromete-se a não veicular publicidade acerca dos serviços contratados, sem prévia autorização por escrito do contratante.

1.4.5.5 Os softwares associados à contratação devem prever atualização sem ônus para o TRE-PE durante o tempo de vigência da garantia/suporte.

1.4.5.6 Deve ser definido o tempo máximo para atendimento e solução de incidentes permitidos na contratação;

1.4.5.7 Caso seja necessária a presença de técnico da empresa nas dependências do TRE-PE para execução de serviços de manutenção/garantia, estes devem ser previamente autorizados e portar crachá de identificação com nome, cargo e nome da empresa;

1.4.5.8 A solução deve possuir um módulo de controle de acesso para os usuários;

1.4.5.9 O tempo máximo de indisponibilidade da solução em tempo corrido não deve ser maior do que 12h;

1.4.5.10 Os documentos e procedimentos operacionais produzidos no escopo da contratação durante o período de suporte/garantia do produto relativos à solução/projeto contratada(o) deverão ser entregues ao TRE-PE;

1.4.5.11 O TRE-PE poderá acionar a empresa para correção de vulnerabilidades porventura descobertas no software adquirido, ficando a empresa obrigada a resolvê-las ou mitigá-las.

1.5. Benefícios Esperados

Os principais benefícios esperados são os seguintes:

a) Suporte direto com o fornecedor da solução, possibilitando uma maior eficácia na resolução de problemas e um tempo menor na implantação de funcionalidades da ferramenta;

b) Melhor uso dos recursos do sistema, com o suporte e consultoria de empresa especializada na solução adquirida;

c) Garantia de integração possível e necessária com outros sistemas em uso, melhorando os serviços e monitoramentos;

d) Expansão da capacidade de atendimento da solução para o TRE-PE, garantindo que centrais de serviços independentes sejam criadas e mantidas;

e) Obtenção de relatórios estatísticos e de qualidade do suporte prestado;

f) Monitoramento com maior eficácia dos Acordos de Nível de Serviço estabelecidos.

1.6. Quantidade a ser Contratada e Justificativa

A contratação de licenças de uso, suporte técnico e horas de serviço, no quantitativo, abaixo relacionados, possibilitará um atendimento mais célere, aprimoramento da ferramenta em utilização além de manter os atendimentos aos usuários com um nível de qualidade satisfatório:

DESCRIÇÃO/PRODUTO	QUANTIDADE TOTAL	UNIDADE

Permissão de uso de Solução GSTI on-premise para usuários agentes simultâneos, por prazo vitalício.	200	Usuário
Instalação da Solução GSTI on-premise (Evento Único).	1	Unidade
Migração de base de dados para Solução GSTI on-premise (Evento Único).	1	Unidade
Suporte técnico preventivo, corretivo, customização e consultoria.	720 horas	Hora
Capacitação Técnica para usuários administradores de sistema.	1	Turma
Capacitação Técnica para usuários agentes de centrais de serviço.	1	Turma

Os quantitativos acima são suficientes para atender as necessidades de aproximadamente 100 agentes para a Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação e 25 de cada uma das seguintes unidades: Secretaria Judiciária Remota, Ouvidoria, Secretaria de Administração e Secretaria de Gestão de Pessoas.

O quantitativo de horas de serviços de suporte técnico, customização e consultoria sugerido foi calculado tomando por base o quantitativo utilizado por contratações similares de outros tribunais eleitorais e instituições públicas em geral.

A capacitação técnica para usuários administradores de sistema deve ser realizada para, em média, 20 servidores lotados na(s) seguintes unidade(s): Secretaria Judiciária Remota, Ouvidoria, Secretaria de Administração e Secretaria de Gestão de Pessoas e Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação, que são responsáveis pelo suporte interno ao sistema.

A capacitação técnica para usuários agentes de centrais de serviço deve ser realizada para, em média, 15 servidores, lotados nas 5 (cinco) unidades que terão as centrais de serviço vinculadas (Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação, Secretaria de Administração, Ouvidoria, Secretaria Judiciária Remota e Secretaria de Gestão de Pessoas.

1.7. Correlação ou Interdependência com outra Contratação do Órgão

A contratação objeto desse ETP não tem correlação com nenhuma outra contratação no âmbito do TRE-PE.

1.8. Alinhamento Estratégico

Objetivo do Planejamento Estratégico Institucional (PEI) do TRE-PE:	Objetivo Estratégico nº. 12 do PEI Ciclo 2021-2026 - Aprimorar a estratégia de tecnologia da informação e comunicação e proteção de dados
Objetivo do Plano Setorial da Unidade Gestora:	Objetivo Estratégico nº. 01 (Aumentar a Satisfação dos Usuários do Sistema Judiciário) Objetivo Estratégico nº. 08 (Promover Serviços de Infraestrutura e Soluções Corporativas)
Sequencial no Plano de Contratações Anual, se houver:	130 do PCA 2023

1.9. Soluções Existentes no Mercado

1.9.1. Soluções Encontradas

Após levantamento de mercado, verificou-se que a aquisição da ferramenta em questão, bem como o suporte associado, apontam para três cenários possíveis:

Id	Descrição das Soluções ou Cenários Possíveis
1	Continuar com a solução OTRS realizando a atualização para versão mais atual, fornecida de forma exclusiva pela empresa OTRS, em conjunto com o serviço de suporte técnico especializado mais horas de serviço.
2	Optar pela adoção de uma das alternativas de mercado baseada em adaptação da estrutura do OTRS versão 6.0.xx com licença gratuita ou não e contratação de serviço de suporte técnico especializado mais horas de serviço.
3	Substituição da solução OTRS por uma outra solução de Gerenciamento de Serviços de TI, totalmente dissociada do OTRS, gratuita ou não, acompanhado de serviço de suporte técnico especializado mais horas de serviço.

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		
A Solução está disponível no Portal do Software Público Brasileiro? (quando se tratar de software)	Solução 1		X	A solução é de fabricante exclusivo, não disponível no Portal do Software Público Brasileiro
	Solução 2		X	A arquitetura utilizada não está disponível no Portal do Software Público Brasileiro
	Solução 3		X	Apesar de existirem outras soluções no Portal do Software Público Brasileiro, a equipe de segurança da Coordenadoria de Infraestrutura do TRE-PE indica uma solução onde tenhamos uma empresa responsável pelas atualizações e aplicações de segurança, sem que possamos esperar por solução de comunidade de software livre em caso de riscos ou invasões da plataforma.

A Solução é composta por software livre ou software público? (quando se tratar de software)	Solução 1		X	
	Solução 2	X	X	Existem opções de software livre e de licenças pagas para essa mesma solução.
	Solução 3	X	X	Existem opções de software livre e de licenças pagas para essa mesma solução.
A Solução é aderente às políticas, premissas e especificações técnicas definidas pelos Padrões de governo ePing, eMag, ePWG?	Solução 1			Não se aplica, pois trata-se de contratação de software pronto a ser usado no ambiente interno do TRE.
	Solução 2			Não se aplica, pois trata-se de contratação de software pronto a ser usado no ambiente interno do TRE.
	Solução 3			Não se aplica, pois trata-se de contratação de software pronto a ser usado no ambiente interno do TRE.
A Solução é aderente às regulamentações da ICP-Brasil? (quando houver necessidade de certificação digital)	Solução 1			Não se aplica, pois não temos necessidade de certificação digital.
	Solução 2			Não se aplica, pois não temos necessidade de certificação digital.
	Solução 3			Não se aplica, pois não temos necessidade de certificação digital.
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, pois não se refere à solução que abrange documentos arquivísticos.
	Solução 2			Não se aplica, pois não se refere à solução que abrange documentos arquivísticos.
	Solução 3			Não se aplica, pois não se refere à solução que abrange documentos arquivísticos.

1.10. Descrição e Justificativa da Solução Escolhida

Conforme explicitado no tópico 1.4, a ferramenta OTRS (Open-source Ticket Request System) é a solução atualmente utilizada no TRE-PE, para o registro e gerenciamento dos incidentes e requisições de serviços de TIC. Essa ferramenta tem código aberto e, por isso, é uma solução gratuita para o Tribunal em relação ao direito sobre a licença de uso. No entanto, em janeiro de 2021, a empresa OTRS informou, em seu sítio de internet, que a solução aberta, conhecida como "Community Edition", seria descontinuada em relação à suporte, atualização de interface, treinamento, atualizações de versão e correções de segurança. O uso de uma ferramenta desatualizada, cenário atual do TRE-PE, pode acarretar indisponibilidade da solução e ainda deixar o ambiente computacional do Regional vulnerável a ataques cibernéticos.

A partir do código original do OTRS, surgiram outras soluções desenvolvidas a partir da sua estrutura principal, implementando novas funcionalidades e criando novos programas, mas permanecendo com a modalidade de código aberto.

A equipe de contratação enviou solicitações de orçamento para as configurações desejadas para empresas de mercado que se adequam nas modalidades e soluções possíveis planejadas nesse estudo. Dentre as que participaram da pesquisa e responderam aos orçamentos solicitados, a equipe de contratação chegou às seguintes conclusões:

A solução 1 (continuidade de utilização da ferramenta OTRS) não fornece o modo de contratação vitalícia, o que criaria uma dependência do TRE-PE com essa ferramenta, implicando na necessidade de renovação periódica da contratação dessa solução, considerando que a base de chamados e as customizações/configurações já teriam sido realizadas nela. Além disso, após finalizar o contrato, a empresa retira o software das instalações do contratante, causando perda de histórico de chamados e soluções apresentadas. Ademais, o preço apresentado pela empresa fornecedora da versão paga da ferramenta OTRS foi muito elevado, estando muito além do valor constante no PCA 2023. Desse modo, essa equipe de contratação não considera viável a contratação dessa opção para o TRE-PE.

A solução 2 consiste na adoção de uma das alternativas de mercado baseada em adaptação da estrutura do OTRS, cujo código foi derivado da ferramenta OTRS e é entregue de forma gratuita, na modalidade de código aberto. Essas soluções são de produtos novos no mercado e criados a partir de adaptações da estrutura do código original do OTRS “Community Edition”. As empresas que participaram das cotações de mercado ofereceram propostas que também ultrapassam o valor previsto da despesa constante no PCA 2023. Desse modo, essa equipe de contratação não considera essa opção para o TRE-PE nesse momento da contratação, além de que o valor do orçamento ultrapassou a previsão orçamentária do PCA 2023 para essa compra.

A solução 3 consiste na utilização de uma ferramenta dissociada do OTRS. Foi analisada uma ferramenta que se enquadra nessa categoria. No entanto, a exemplo das outras soluções, o valor também ficou muito acima do previsto no PCA 2023.

Desse modo, a análise do mercado demonstrou que o preço das ferramentas analisadas está mais elevado do que o inicialmente previsto no PCA 2023. Além disso, a possibilidade de estender o uso dessa ferramenta para outras unidades, aliada à existência de muitas funcionalidades oferecidas pelas soluções, fizeram esta equipe de planejamento concluir pela necessidade de aprofundar os estudos da solução mais adequada para atendimento das necessidades do TRE-PE.

1.11. Adequações Necessárias

Recursos Humanos, incluindo necessidades de capacitação	A contratada disponibilizará todos os recursos humanos necessários para a execução da atividade. O TRE-PE designará servidores aptos a gerenciar e fiscalizar a operação das atividades e as tarefas relativas à execução do contrato.
Infraestrutura Tecnológica	O TRE-PE disponibilizará a infraestrutura de *hardware* e banco de dados (Oracle, PostgreSQL ou MariaDB) suficientes para a implantação e sustentação.
Infraestrutura Elétrica	Não se aplica, pois se trata de contratação de software.
Espaço Físico	Não se aplica, pois se trata de contratação de software.
Mobiliário	Não se aplica, pois se trata de contratação desoftware.
Outros	Não há.

1.12. Classificação dos Itens da Solução

Nº Item	Descrição do Item	Grupo de Natureza da Despesa (GND)	Elemento de Despesa	CATSER

1	Solução de ferramenta de GSTI – Gerenciamento de Serviço de Tecnologia da Informação, na modalidade on-premise (instalação na rede interna da empresa) pelo período de 24 (vinte e quatro) meses, com permissão para 200 acessos simultâneos de usuários incluindo prestação de 720 horas de serviços de suporte técnico, customização e consultoria.	INVESTIMENTO	40	27472

1.13. Pesquisa de Preços de Mercado

1.13.1. Servidor Responsável pela Pesquisa de Preços

Nome do Servidor	Lotação do Servidor
Andréa Carla da Costa Cândido	SEOS/COSERV
José de Andrade Lima Júnior	
Silvio Romero Prado de Melo	

1.13.2. Extrato das Pesquisas Realizadas

Empresa	Fonte*	É ME/EPP?	UF	Trabalha com Adm. Pública?	Data do documento**	Referência no Proc. SEI
13.617.051/0001-09 - Complemento Consultoria e Tecnologia LTDA (Ligero)	Orçamento enviado por e-mail	Sim	RS	Sim	09/06/2023	2241805 2241784 2241809 2241821
34.690.506/0001-91 - Service Up Ltda	Orçamento enviado por e-mail	Sim	SP	Sim	08/06/2023	2241770
07.774.077/0001-68 - Verdanatech Comércio e Serviços de Informática LTDA	Orçamento enviado por e-mail	Sim	PE	Sim	08/06/2023	2241758
23.588.948/0001-05 - OTRS DO BRASIL SOLUCOES LTDA	Orçamento enviado por e-mail	Não	SP	Sim	13/06/2023	

1.13.3. Análise das Pesquisas Realizadas

Iniciamos a pesquisa pelo Painel de Preços (https://paineldeprecos.planejamento.gov.br/), encontramos apenas um resultado referente ao termo GSTI, porém se trata de contratação de software de Gestão de Segurança Cibernética (Anexo Resultado consulta PainelPreços (2275702)).

Em pesquisa ao Comprasnet, na área de contratos, utilizando também o termo GSTI, obtivemos um único contrato, referente a um plano Diretor de Logística Sustentável (Anexo Resultado consulta Comprasnet (2275728 e 2275731)).

Já na busca por contratações similares diretamente com outros órgãos públicos, obtivemos, os documentos relativos às contratações 2275755 e 2275781 dos TRE- RJ e TRE-RS. O TRE-RJ contratou uma Central de Serviços e a empresa vencedora foi a responsável pela escolha e gestão da ferramenta de GSTI. O TRE-RS contratou o suporte e a licença do software gratuito LIGERO por inexigibilidade de licitação, por já utilizarem o referido software e priorizarem essencialmente uma consultoria. Essas duas contratações não foram utilizadas na composição dos preços, por se tratarem de situações diversas da nossa realidade e necessidades. Desta forma, a contratação foi estendidade para cotação direta com fornecedores.

Na pesquisa de mercado, através de envio de e-mails para os potenciais fornecedores solicitando orçamento, encontramos os valores que seguem abaixo, detalhando as opções coletadas, os valores e o valor médio estimado levantado conforme essa(s) pesquisa(s):

DESCRIÇÃO/PRODUTO	QUANTIDADE TOTAL	PROPOSTA/VALOR LIGERO	PROPOSTA/VALOR SERVICE UP	PROPOSTA/VALOR VERDANA
Permissão de uso de Solução GSTI on-premise para usuários agentes simultâneos, por prazo vitalício.	200	R$ 171.800,00	R$ 316.800,00	R$ 132.000,00
Instalação da Solução GSTI on-premise (Evento Único).	1	R$109.800,00	R$ 20.000,00	R$ 74.000,00
Migração de base de dados **Oracle** para Solução GSTI on-premise (Evento Único).	1	R$ 55.450,00*	R$ 50.000,00	-
Suporte técnico preventivo, corretivo, customização e consultoria.	720h	R$ 356.000,00	R$ 158.400,00	R$ 201.600,00

Capacitação Técnica para usuários administradores de sistema.	1	R$ 9.200,00**	R$ 45.000,00	R$ 16.000,00 (engloba os dois treinamentos)
Capacitação Técnica para usuários agentes de centrais de serviço.	2	-	R$ 25.000,00	-
TOTAL		R$ 702.250,00	R$ 615.200,00	R$ 423.600,00

* O valor corresponde aos 5 primeiros itens da tabela apresentada no tópico 3 do documento nº2241784.

** O valor corresponde ao 6º item da tabela apresentada no tópico 3 do documento nº2241784.

A proposta da OTRS DO BRASIL SOLUCOES LTDA, de R$ 1.330.688,84, enviada por e-mail em 13/06/2023, não foi listada no quadro acima, por estar muito acima do valor médio correspondente as demais propostas, tendo se apresentado como excessivamente elevado, conforme demonstrado no tópico seguinte deste documento.

Além das propostas listadas acima, tentamos contato com a ZENDESK BRASIL, pelo preenchimento de um formulário no site da empresa, já que não há e-mail disponibilizado para contato. Como resposta obtivemos o e-mail constante do anexo (2243450) que foi prontamente respondido ser nenhum retorno posterior. No anexo (2243463) consta o e-mail enviado para a empresa TRICORDER, uma das responsáveis pela implantação do sistema JIRA ATLASSIAN, mas também não obtivemos resposta.

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, 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**. A partir dos valores obtidos, foi preenchida a tabela abaixo, a ser aplicada a regra preconizada pelo manual indicado.

IDENTIFICAÇÃO DE PREÇOS EXCESSIVOS				
Empresa	**Valor**	**Média dos demais preços**	**Percentual em relação aos demais**	**Avaliação**
Complemento Consultoria e Tecnologia Ltda	R$ 702.250,00	R$ 789.830,00	89,91%	POSSÍVEL
ServiceUp Ltda	R$ 615.200,00	R$ 818.846,28	75,13%	POSSÍVEL
VerdanaTech Comércio e Serviços de Informática Ltda	R$ 423.600,00	R$ 882.713,00	47,98%	POSSÍVEL
OTRS do Brasil Soluções Ltda	R$ 1.330.688,84	R$ 580.350,00	129,29%	PREÇO EXCESSIVO

Desta forma, tomando como referência os valores médios dos demais preços para cada empresa, a análise inicial consistiu da eliminação do preço excessivo (superior a 125%), mantendo as demais propostas como possíveis de contratação. Em seguida, foi feita análise quanto a preços inexequíveis, seguindo o disposto no referido manual.

IDENTIFICAÇÃO DE PREÇOS INEXEQUÍVEIS				
Empresa	**Valor**	**Média dos demais preços**	**Percentual em relação aos demais**	**Avaliação**
Complemento Consultoria e Tecnologia Ltda	R$ 702.250,00	R$ 519.400,00	135,20%	EXEQUÍVEL
ServiceUp Ltda	R$ 615.200,00	R$ 562.925,00	109,29%	EXEQUÍVEL
VerdanaTech Comércio e Serviços de Informática Ltda	R$ 423.600,00	R$ 658.725,00	64,31%	EXEQUÍVEL

Em seguida, realizamos a média dos valores propostos, conforme tabela abaixo.

ESCOLHA DO PREÇO CONFORME A MÉDIA			
EMPRESA	**VALOR**	**MÉDIA DOS PREÇOS**	**MÉTODO UTILIZADO**
Complemento Consultoria e Tecnologia Ltda	R$ 702.250,00	R$ 658.725,00	MÉDIA
ServiceUp Ltda	R$ 615.200,00		

1.13.4.2. Valor Estimado Obtido

Nº e Descrição do Item	Valor Unitário Estimado	Quantidade	Valor Total Estimado

Solução de ferramenta de GSTI – Gerenciamento de Serviço de Tecnologia da Informação, na modalidade on-premise (instalação na rede interna da empresa) pelo período de 24 (vinte e quatro) meses, com permissão para 200 acessos simultâneos de usuários incluindo prestação de 720 horas de serviços de suporte técnico, customização e consultoria.	R$ 27.446,87 (por mês)	1	R$ 658.725,00 (24 meses)
Valor Total Estimado da Contratação	R$ 658.725,00 (24 meses)		

Ressaltamos que o pagamento será feito de uma única vez, no início da vigência do contrato, relativo ao perídodo de 24 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.

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

Após os estudos realizados, a equipe de planejamento da contratação concluiu pela **inviabilidade da contratação** neste exercício financeiro, tendo em vista o disposto abaixo:

1. O valor disponível para a referida contratação é de **R$ 150.000,00**. Conforme o disposto no tópico 1.13.4.2, o valor médio estimado obtido com base nas propostas recebidas diretamente dos fornecedores, foi de **R$ 658.725,00** (relativo a 24 meses), que excede em **439,15%** o valor orçado;

2. Além do exposto no item 1., surgiu durante o processo de estudos da contratação a necessidade de uma melhor análise das ferramentas disponíveis no mercado, principalmente em virtude de sua utilização por outras Secretarias, com requisitos bastante específicos e diversos. Em virtude disso, faz-se necessária a criação de um grupo de estudo voltado para essa análise aprofundada, incluindo testes em base de homologação das opções de mercado disponíveis.

2. Sustentação do Contrato

2.1. Recursos Materiais e Humanos

Não haverá necessidade de recursos materiais. Os recursos humanos utilizados para continuidade do objeto do contrato serão compostos pelos integrantes da Equipe de Gestão da Contratação.

2.2. Impacto Ambiental

Não foram identificados impactos ambientais decorrentes desta contratação, por tratar-se de implantação de software e serviços associados.

2.3. Sustentabilidade

2.3.1. Critérios Sociais

2.3.1 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;

2. 3.2 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 1° e 170 da Constituição Federal de 1988, do artigo 149 do Código Penal Brasileiro, do Decreto n° 5.017, de 12 de março de 2004 (promulga o Protocolo de Palermo) e das Convenções da OIT nºs 29 e 105.

2.3.2. Critérios Ambientais

Não se aplica à presente contratação, por tratar-se de implantação de software e serviços associados.

2.3.3. Critérios Culturais

Não Se aplica à presente contratação, por tratar-se de implantação de software e serviços associados.

2.3.4. Critérios de Acessibilidade

É importante que a ferramenta contratada satisfaça o seguinte critério de acessibilidade:

a) Botões maiores, procurando fornecer maneiras de ajudar os usuários a navegar, localizar conteúdos e determinar onde se encontram;

2.3.5. Critérios de Saúde

2.3.5.1 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.

2.3.5.2 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.

2.4. Descontinuidade do Fornecimento

A descontinuidade do suporte ao uso do sistema e das outras atividades desempenhadas pela contratada durante a vigência contratual pode causar um tempo maior na atividade gerencial, além de prováveis interrupções nas customizações, revisão de processos e integrações com sistemas externos.

Caso haja interrupção do fornecimento do serviço por parte da contratada, a gestão da contratação atuará visando ao atendimento das cláusulas previstas em contrato, inclusive quanto ao descumprimento contratual.

2.5. Transição Contratual

Por tratar-se de uma solução comercial e não desenvolvida sob encomenda, a contratante planejará previamente a continuidade do serviço, por meio de nova contratação ou prorrogação, em caso de proximidade do encerramento contratual.

3. Estratégia para a Contratação

3.1. Natureza do Objeto

A contratação possui características comuns e usuais encontradas no mercado.

Ademais, este tipo de serviço possui características que o classificam como um serviço de natureza contínua, permitindo a extensão por mais de um exercício financeiro. Em reunião do COGEST realizada em 09/02/2022, essa demanda foi classificada como contínua (vide ata da reunião - documento SEI nº 1740763).

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	
Prorrogação Contratual	
Outras *(descrever a modalidade)*	

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 prazo do contrato será de 24 (vinte e quatro) meses, contados a partir de sua assinatura, podendo, a critério da Administração, ser prorrogado até o limite de 60 (sessenta) meses, conforme art. 106, da Lei Nº. 14.133/2021.

Esse tipo de serviço foi classificado como contínuo no órgão, em reunião do COGEST realizada em 09/02/2022 (vide ata da reunião - documento SEI nº 1740763).

Por se tratar de um serviço de natureza contínua, 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.

3.5. Parcelamento e Adjudicação do Objeto

O objeto da presente contratação trata-se de um serviço único, não sendo vantajosa a sua divisão em itens, visto que a implantação, os serviços de suporte/customização/consultoria e também a capacitação, referem-se a uma mesma ferramenta, o que acarretaria prejuízos e riscos ao conjunto da solução pretendida, caso esses itens fossem contratados a empresas distintas. Além disso, o fornecimento da solução toda por um único fornecedor gerará maior economia do que se os itens fossem adquiridos separadamente.

3.6. Formalização da Contratação

Para o presente estudo, 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.

3.7. Equipe de Apoio à Contratação

Nome	E-mail	Lotação	Telefone
Valéria Farias de Miranda	valeria.miranda@tre-pe.jus.br	COSERV/STIC	3194.9636
José de Andrade Lima Júnior	jose.andrade@tre-pe.jus.br	SEOS/STIC	3194.9395
Flávio Roberto Gomes da Costa	flavio.costa@tre-pe.jus.br	SEAU/STIC	3194.9932
Andréa Carla da Costa Cândido	andrea.candido@tre-pe.jus.br	SEOS/STIC	3194.9393
Silvio Romero Prado de Melo	silvio.melo@tre-pe.jus.br	SEOS/STIC	3194.9639
Alexandre Luiz Azevedo de Oliveira	alexandre.oliveira@tre-pe.jus.br	SESIN/STIC	3194.9415

Maria das Graças Oliveira Magalhães Henriques	graca.magalhaes@tre-pe.jus.br	SENIC/STIC	3194.9414

3.8. Equipe de Gestão da Contratação

Função	Nome	E-mail	Lotação	Telefone
Gestor da Contratação (titular)	José de Andrade Lima Júnior	jose.andrade@tre-pe.jus.br	SEOS/STIC	3194.9395
Gestor da Contratação (substituto)	Silvio Romero Prado de Melo	silvio.melo@tre-pe.jus.br	SEOS/STIC	3194.9639
Fiscal Técnico	Andréa Carla da Costa Cândido	andrea.candido@tre-pe.jus.br	SEOS/STIC	3194.9393
Fiscal Técnico	Flávio Roberto Gomes da Costa	flavio.costa@tre-pe.jus.br	SEAU/STIC	3194.9932
Fiscal Administrativo	Maria Patrícia Leão Burle	patricia.burle@tre-pe.jus.br	SESAD/SA	3194.9431
Fiscal Demandante	Valéria Farias de Miranda	valeria.miranda@tre-pe.jus.br	COSERV/STIC	3194.9636

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 e precisa os requisitos do objeto da contratação B. Pesquisar a existência de possíveis fornecedores para o objeto da contratação C. Planejar 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
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 C. Definição clara de prazos para comunicar à empresa contratada acerca da necessidade de disponibilização do serviço, objeto deste estudo, bem como definição e aplicação de penalidade caso a disponibilidade não seja provida pela contratada D. Planejar 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. 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 Planejamento

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. Exigência de assinatura de termo de confidencialidade/ciência para todos os colaboradores da empresa; C. Fazer juntar no SEI da contratação os termos assinados.	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
Vazamento de informações sensíveis ou críticas por parte da empresa ou de seus colaboradores	Vazamento de dados confidenciais	1	3	3	A. Exigência de assinatura de termo de confidencialidade/ciência para todos os colaboradores da empresa; B. Fazer juntar no SEI da contratação os termos assinados.	A. Ao iniciar a execução contratual B. Ao iniciar a execução contratual	A. Equipe de Gestão e Fiscalização do Contrato B. Equipe de Gestão e Fiscalização do Contrato
Entrada indevida nas dependências do TRE-PE de colaborador da empresa ou pessoa não identificada se passando por prestador de serviço	Vazamento de dados confidenciais Controle de Acesso Físico	3	3	9	A. Manter relação atualizada de colaboradores da empresa que venham a prestar serviço nas dependências do TRE-PE de forma regular com a ASSEG; B. Fornecer crachá individual para os prestadores de serviço que atuem de forma presencial e contínua; C. Necessidade de constar, como cláusula contratual, a exigência da utilização de crachás por colaboradores durante a prestação de serviços e o controle de sua entrega/recolhimento quando efetivada a admissão ou desligamento de prestadores; D. Inclusão como cláusula da contratação a necessidade de informar à ASSEG eventuais visitas de prestadores de serviço quando necessárias à execução das atividades previstas contratualmente;	A. Ao longo da execução contratual B. Ao longo da execução contratual C. Elaboração de documentação de contratação D. Elaboração de documentação de contratação	A. Equipe de Gestão e Fiscalização do Contrato B. Equipe de Gestão e Fiscalização do Contrato C. Equipe de Planejamento D. Equipe de Planejamento
Instalação de softwares maliciosos no ambiente do tre-pe	Vazamento de dados confidenciais Risco à integridade dos dados	2	3	6	A. Aplicar o novo termo de ciência a todos os colaboradores do contrato, onde consta a responsabilidade sobre a instalação de softwares no TRE-PE. B. Incluir nos documentos de contratação o papel da gestão contratual para o constante gerenciamento quanto aos softwares e hardwares porventura instalados e a corresponsabilidade do gestor; C. Incluir, nos documento de contratação, como cláusula contratual, que a contratada não deve realizar o uso ou instalação de softwares em equipamentos cedidos para uso nas dependências do TRE-PE sem a permissão da gestão contratual.	A. Ao iniciar a execução contratual B. Elaboração de documentação de contratação	A. Equipe de Gestão e Fiscalização do Contrato B. Equipe de Planejamento C. Equipe de Planejamento
Falhas de segurança no desenvolvimento de atualizações de software	Vazamento de dados confidenciais Risco de Ataques cibernéticos	2	3	6	A.Constar no contrato a possibilidade da gestão contratual e seus auxiliares poderem pedir correção de vulnerabilidades apontadas na ferramenta.	A. Elaboração de documentação de contratação	A. Equipe de Planejamento
Acesso ativo após atuação de colaborador em suporte	Vazamento de dados confidenciais	3	3	9	A. Solicitar inclusão, na seção dinâmica da contratação do TR, de procedimento de acompanhamento do suporte efetuado pela gestão contratual bem como da solicitação de retirada dos acessos após a conclusão dos serviços.	A. Elaboração de documentação de contratação	A. Equipe de Planejamento

5. Informações Complementares

Conforme previsão contida no § 2.º do art. 18 da Lei n.º 14.133/2021, acerca da necessidade de justificativas quanto a não utilização dos elementos não obrigatórios, informamos que todos os itens previstos no § 1.º do art. 18 da Lei n.º 14.133/2021, obrigatórios ou não, estão contemplados neste ETP.

6. Anexos

Sem anexos

7. Assinaturas

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

Documento assinado eletronicamente por **JOSÉ DE ANDRADE LIMA JÚNIOR**, **Chefe de Seção**, em 10/08/2023, às 16:14, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

Documento assinado eletronicamente por **VALÉRIA FARIAS DE MIRANDA**, **Coordenador(a)**, em 15/08/2023, às 11:59, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

Documento assinado eletronicamente por **MARIA PATRÍCIA LEÃO BURLE**, **Técnico(a) Judiciário(a)**, em 16/08/2023, às 14:42, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

Documento assinado eletronicamente por **FLÁVIO ROBERTO GOMES DA COSTA**, **Chefe de Seção**, em 17/08/2023, às 10:50, 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 **2197517** e o código CRC **05454667**.