



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:

Prestação do serviço de manutenção na central telefônica Dígito, instalada na sede do TRE/PE, bem como nos aparelhos telefônicos IP e softwares correlatos (URA, Interact, Persona).

#### 1.2 Unidade Demandante:

Seção de Gestão de Redes e Comunicação - SERCO/COINF/STIC

#### 1.3 Responsável pela Unidade Demandante:

Nome: Ana Luiza Maia Soares de Azevedo  
Matrícula: 289  
Telefone: 81.3194-9221  
E-mail: ana.azevedo@tre-pe.jus.br

### 2 CONTEXTO DE NEGÓCIO

#### 2.1 Situação Atual:

A central telefônica Dígito foi adquirida por este TRE/PE por meio do Pregão Eletrônico nº 55/2010, o qual originou a Ata de Registro de Preços nº 94/2010 (PA 194/2010).

Atualmente encontra-se vigente o Contrato nº 01/2019 (doc. 0819253), celebrado com a Dígito Tecnologia S.A., para prestação do serviço de manutenção em tela, e terá seu término em 26/01/2023, conforme Quarto Termo Aditivo (doc. 1683933).

A central telefônica é uma ferramenta de suma importância para a continuidade da comunicação de todas as unidades do TRE/PE, com uso da tecnologia VOIP (voz sobre IP), além do serviço da URA (Unidade de Resposta Audível), Call Center, atendimento via chat e vídeo.

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

Conforme mencionado, o contrato em vigor expira em 26/01/2023, o que implica na necessidade de planejar a continuidade da prestação do serviço de manutenção da central telefônica, softwares correlatos e aparelhos telefônicos IP, da marca Dígito.

A central telefônica é composta por equipamentos com recursos VOIP, call center e URA, softwares de alta complexidade, e que devem ser realizados por empresa especializada.

Cumprido ressaltar que a comunicação de voz constitui uma ferramenta essencial para o desenvolvimento dos trabalhos de todas as unidades do TRE/PE.

Atualmente, todas as unidades deste Regional, inclusive cartórios eleitorais, centrais de atendimento ao eleitor e postos de cadastramento biométrico, têm ramais VOIP instalados, que precisam ser mantidos.

#### 2.3 Motivação da Demanda:

Manter o pleno funcionamento da central telefônica Dígito, softwares correlatos e telefones IP Dígito, de forma a não prejudicar a comunicação de voz interna e externa das unidades do TRE/PE.

#### 2.4 Resultados Pretendidos:

A presente contratação possibilitará a continuidade da prestação dos serviços de comunicação de voz, do funcionamento da central telefônica Dígito, softwares correlatos e telefones IP, garantindo:

a) Serviço Disque-Eleitor (9400), através de chamadas de voz, chat, email e vídeo;

- b) Serviço de suporte técnico, através do ramal 9300, a todas as unidades deste Tribunal;
- c) Atendimento automático através da URA - PABX 9200 e Disque Eleitor-9400;
- b) Comunicação de voz entre todas as unidades deste TRE/PE e o público externo (cidadãos, fornecedores, outros Tribunais Regionais Eleitorais, TSE e demais órgãos);
- d) Atendimento ao serviço da Ouvidoria.

### **2.5 Alinhamento Estratégico:**

A presente contratação está alinhada com:

- Objetivo estratégico OBE11 do Planejamento Estratégico Institucional - PEI, ciclo 2021-2026 (Aprimorar a estratégia de tecnologia da informação e comunicação e proteção de dados), instituído pela Portaria nº 458/2021 do TRE-PE;
- Objetivos OE1 (Aumentar a satisfação dos usuários do sistema judiciário) e OE8 (Promover serviços de infraestrutura e soluções corporativas) do Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação - PDTIC.

Há previsão de recursos para tal finalidade na proposta orçamentária de 2023.

## **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?*

A demanda possui caráter definitivo, balizada por toda vida útil dos equipamentos.

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

3.2.1 *Demanda de âmbito Interno ao TRE:*

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

Esta contratação visa atender a comunicação entre todas as Unidades do TRE/PE.

3.2.2 *Demanda de âmbito Externo ao TRE:*

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

Atualmente, a central telefônica Dígito está interligada com a central do Tribunal Superior Eleitoral, Tribunais Regionais do Rio Grande do Sul e Sergipe, de forma que as ligações são realizadas ramal-ramal, sem custo entre os Tribunais.

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

A prestação do serviço deverá ser entregue até antes do término do contrato atual, que é 26/01/2023.

### **3.4 Integrante Demandante:**

Nome:	Ana Luiza Maia Soares de Azevedo
Matrícula:	289
Telefone:	81.3194-9221
E-mail:	ana.azevedo@tre-pe.jus.br

### **Integrante técnico:**

Nome:	Luciano Francisco Soares da Silva Júnior
Matrícula:	1181
Telefone:	81.3194-9318
E-mail:	luciano.francisco@tre-pe.jus.br

## **4 ANEXOS**

Não há anexos.

## 5 AUTORIZAÇÃO

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

**Em: 15/09/2022.**

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



Documento assinado eletronicamente por **ANA LUIZA MAIA SOARES DE AZEVEDO, Chefe de Seção**, em 20/09/2022, às 14:09, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **JOSÉ FERREIRA DE LIMA JÚNIOR, Coordenador(a)**, em 20/09/2022, às 18:42, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **GEORGE CAVALCANTI MACIEL FILHO, Secretário(a)**, em 21/09/2022, às 14:51, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site [http://sei.tre-pe.jus.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](http://sei.tre-pe.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0) informando o código verificador **1982281** e o código CRC **BCDBD610**.



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

## ESTUDOS PRELIMINARES

### DESCRIÇÃO DO OBJETO CONTRATADO:

Prestação do serviço de manutenção da central telefônica, de telefones IP e de softwares correlatos na central telefônica Dígito, instalados na Sede do TRE/PE.

### EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO:

Integrante Demandante: **Ana Luiza Maia Soares de Azevedo**  
Tel.: (81) 3194-9221 - ana.azevedo@tre-pe.jus.br

Integrante Técnico: **Luciano Francisco Soares da Silva Júnior**  
Tel.: (81) 3194-9318 - luciano.silva@tre-pe.jus.br

Integrante Administrativo: **Paula de Oliveira Pedroza Martins**  
Tel.: (81) 3194-9348 – paula.martins@tre-pe.jus.br

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

#### Contextualização

A central telefônica Dígito foi adquirida por este TRE/PE por meio do Pregão Eletrônico nº 55/2010, o qual originou a Ata de Registro de Preços nº 94/2010 (PA 194/2010).

Atualmente encontra-se em vigor o Contrato 01/2019 (0804172), celebrado com a empresa Dígito Tecnologia S.A, para prestação do serviço de manutenção na central telefônica Dígito, instalada na sede do TRE/PE, bem como aparelhos telefônicos IP da marca Dígito e softwares correlatos.

Em setembro/2019, foi formalizado o Primeiro Termo Aditivo ASSEC (0993541) ao Contrato 01/2019 (0804172), que contemplou o acréscimo contratual referente à instalação de nova versão da Solução Dígito, objetivando a implantação de mecanismos baseados em Inteligência Artificial, em rotinas de atendimento aos eleitores e de julgamento de processos. Essa nova versão disponibilizou um desenvolvimento orientado para *web browser*, novos relatórios e painéis de gestão, bem como formas de configuração das unidades de resposta audível (URA), com interação por meio de *chat* próprio, portal e mídias sociais, assim como a interação por *chat* e voz eletrônica (robôs).

A atualização citada dispõe de recursos de comunicação unificada criptografada que permite, além da maior segurança nas interações e comunicações internas, a mobilidade tão requerida pelos magistrados e servidores do TRE-PE que, por força do seu ofício, encontram-se em constante movimento.

O Segundo Termo Aditivo (1069746) prorrogou o referido contrato até 26/01/2021.

O Terceiro Termo Aditivo (1358299) prorrogou a vigência até 26/01/2022.

O Quarto Termo Aditivo (1683933) prorrogou a vigência para o período de 27/01/2022 a 26/01/2023.

Em julho de 2022 foram adquiridas licenças de integração através de *videochat* cliente do Interact, para serem utilizadas em complemento ao sistema de atendimento já existente (Interact), possibilitando aos atendentes da Ouvidoria utilizarem a mesma ferramenta para atendimento de chamada de vídeo com os(as) usuários(as) que porventura desejem atendimento por meio desse serviço. Esta aquisição foi necessária por força do disposto no § 4º do art. 7º da Resolução nº 432, de 27 de outubro de 2021, do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), que trata do Balcão Virtual.

O aplicativo gratuito Whatsapp Desktop para atendimento ao Balcão Virtual não dispõe de funcionalidade de gestão estatística dos atendimentos realizados no que se refere à quantidade, classificação e satisfação do(a) usuário(a) e, por este motivo, foram adquiridas as licenças de *videochat* citadas anteriormente.

A central telefônica é uma ferramenta de suma importância para a continuidade da comunicação de todas as unidades do TRE/PE, com uso da tecnologia VOIP (voz sobre IP), além dos serviços da URA (Unidade de Resposta Audível) e Call Center.

Cumprе ressaltar que a comunicação de voz constitui uma ferramenta essencial para o desenvolvimento dos trabalhos de todas as unidades do TRE/PE.

Atualmente, todas as unidades deste Regional, inclusive cartórios eleitorais e centrais de atendimento ao eleitor, têm instalados ramais VOIP vinculados à central telefônica, que precisam ser mantidos, ou toda a comunicação de voz seria interrompida.

Desta forma, o presente estudo se propõe a fundamentar a referida contratação para 2023.

**Responsável pela Unidade Demandante:**

Nome:	Ana Luiza Maia Soares de Azevedo
Matrícula:	289
Telefone:	81.3194-9221
E-mail:	ana.azevedo@tre-pe.jus.br

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

A presente contratação tem como objetivo manter o pleno funcionamento da solução Dígito, tais como ramais VoIP, Call Center, Unidade de Resposta Audível-URA, Atendimento via chat e vídeo, Aplicativo de comunicação unificada - UNA, além dos aparelhos telefônicos IP e softwares correlatos, de forma a não prejudicar a comunicação de voz interna e externa das unidades do TRE/PE.

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

A prestação do serviço em tela apenas poderá ser disponibilizada pelo fabricante dos equipamentos, a empresa Dígito Tecnologia Ltda., o que pode ser comprovado pelo Atestado da Associação Brasileira da Indústria Elétrica e Eletrônica (ABINEE) (doc. 2034766).

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

Foram encontradas algumas contratações similares relacionadas abaixo.

Órgão	Objeto	Contrato n°	Empresa	Valor mensal R\$	Evidência
TRE-BA	Manutenção da Central Telefônica bem como em adaptadores de terminal analógico e telefones IP.	53/2021	Dígito Tecnologia Ltda.	16.028,41	Contrato TRE-BA (2036206)
TRE-SC	Ampliação da central telefônica da marca Dígito, modelo NGC Evolution E, com instalação de ramais IP e funcionalidades correlatas, com disponibilização de equipamentos e prestação de suporte ao seu funcionamento	63/2020	Dígito Tecnologia Ltda.	11.242,82	Contrato TRE-SC (2038023) Termo Aditivo ao Contrato TRE-SC (2038027)
TRE-PB	Prestação de serviço de manutenção física e lógica das plataformas de PABX analógico e IP instaladas nas dependências do Tribunal Regional Eleitoral da Paraíba e extensão de garantia, com fornecimento de itens de hardware, de software e atendimento remoto e presencial.	58/2019	Dígito Tecnologia Ltda.	4.566,40	Contrato TRE-PB (2038029) Termo Aditivo ao Contrato TRE-PB (2038032)
TRE-GO	Prestação de serviços contínuos de suporte técnico com manutenção preventiva e corretiva da Central Privada de Comutação Telefônica (CPCT), instalada no Edifício Anexo I do Tribunal Regional Eleitoral de Goiás, de acordo com as condições e especificações constantes no Termo de Referência	01/2019	Dígito Tecnologia Ltda.	4.915,22	Termo Aditivo ao Contrato TRE-GO (2038009)
JUCESP	Suporte técnico na Plataforma Dígito, conforme Proposta SSP 1290-1/2021		Dígito Tecnologia Ltda.	15.221,38	Proposta JUCESP (2038036)
QUANTITY	Suporte técnico na Plataforma Dígito, conforme Proposta SCL 272-3/2021		Dígito Tecnologia Ltda.	29.009,71	Proposta QUANTITY (2038039)

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

Não há outras soluções disponíveis, uma vez que o TRE-PE já possui uma central telefônica da marca Dígito em funcionamento e que esta pode ser mantida exclusivamente pela empresa Dígito Tecnologia Ltda.

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

Não se aplica, por se tratar de serviço de manutenção de central telefônica.

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

Não se aplica, por se tratar de serviço de manutenção de central telefônica.

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

Não se aplica, por se tratar de serviço de manutenção de central telefônica.

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

Não se aplica, por se tratar de serviço de manutenção de central telefônica.

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

Não se aplica, por se tratar de serviço de manutenção de central telefônica.

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

Em análise comparativa aos preços praticados por outros órgão, elencados no tópico 1.1.2, não podemos compará-los de forma linear, em razão do preço variar em função dos acessórios inclusos no serviço de manutenção, por exemplo, número de ramais VOIP, aparelhos telefones IP, licenças de softwares, URA, Call Center etc.

A solução do TRE-PE possui uma infraestrutura compatível em relação ao tipo de soluções disponíveis no TRE-BA, variando quanto ao número de licenças existentes e quanto à quantidade de hardware para suporte aos serviços. Além disso, por ter uma solução com a maioria dos módulos virtualizada e não precisar utilizar servidores físicos, existe uma maior facilidade para a manutenção da central e consequentemente diminuição nos valores de suporte no TRE-PE.

O contrato do TRE-SC possui uma infraestrutura menor em relação ao tipo de soluções disponíveis, conforme consta na tabela abaixo, variando quanto ao número de licenças existente e a quantidade de hardware para suporte aos serviços. Entretanto, este contrato tem por objeto a locação de equipamentos e suporte, não podendo ser comparado o preço com o valor a que se pretende contratar.

As soluções do TRE-PB e do TRE-GO possuem uma infraestrutura muito menor que a utilizada no TRE-PE.

As soluções da JUCESP e da QUANTITY possuem uma infraestrutura com número de soluções similares, mas oferecendo alguns serviços diferentes, além de que possuem uma quantidade muito maior de servidores físicos.

Abaixo, apresentamos uma tabela comparativa.

SOLUÇÕES	TRE-PE	TRE-BA	TRE-PB	TRE-GO	JUCESP	QUANTITY	TRE-SC
Servidores Físicos/Gateway FXS / Office	1	7	4	1	12	13	3
VoIP	SIM	SIM	SIM	NÃO	SIM	SIM	SIM
Telefonia Móvel (SmartCell)	SIM	SIM	NÃO	NÃO	NÃO	NÃO	SIM
Telefonia Analógica	NÃO	SIM	SIM	SIM	NÃO	SIM	SIM
Solução Virtualizada	SIM	SIM	NÃO	NÃO	NÃO	NÃO	NÃO
Software para Ramal virtual	SIM	SIM	SIM	NÃO	SIM	SIM	SIM
URA	SIM	SIM	NÃO	NÃO	SIM	SIM	NÃO
Reconhecimento de Voz	NÃO	SIM	NÃO	NÃO	NÃO	NÃO	NÃO
Atendimento via Chat	SIM	SIM	NÃO	NÃO	SIM	SIM	NÃO
Atendimento via Vídeo	SIM	SIM	NÃO	NÃO	NÃO	NÃO	NÃO
Aplicativo de comunicação unificada	SIM	SIM	NÃO	NÃO	SIM	NÃO	SIM
Serviço de Call center Ativo - Call Back	NÃO	NÃO	NÃO	NÃO	SIM	SIM	NÃO
TOTAL	8	9	3	1	6	6	5

Devido à diversidade de soluções encontradas, não é possível realizar a comparação do preço ofertado pela empresa Dígito com as contratações realizadas com outros órgãos públicos, bem como com outras empresas que possuem contrato com a Dígito.

O valor mensal atualmente contratado com o TRE/PE é de R\$ 9.716,32. Se aplicado o reajuste no contrato atual, com base no IPCA dos

últimos doze meses, no percentual de R\$ 7,17%, o valor passaria a R\$ 10.412,98.

O valor da proposta da Dígitro (doc. 2034765) é de R\$ 10.521,76, incluído o objeto do Contrato 44/2022 (1902205), atualmente em vigor para suporte às licenças de videochat, adquiridas recentemente pelo TRE-PE, ao preço mensal de R\$ 101,50, que somado ao preço atualmente contratado com reajuste daria R\$ 10.514,48, ou seja, o valor total da futura contratação está equivalente ao valor atualmente contratado.

Conforme citado no item 1.1.1, a presente contratação dar-se-á por Inexigibilidade de licitação, pois o TRE-PE já dispõe da solução da fabricante Dígitro, cuja empresa é a única a prestar o serviço de manutenção e suporte da solução, conforme Atestado da Associação Brasileira da Indústria Elétrica e Eletrônica (ABINEE) (doc. 2034766).

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

A escolha pela contratação da manutenção da central telefônica, de telefones IP e de softwares correlatos tem por objetivo atender à necessidade de comunicação entre todas as unidades que compõem a Justiça Eleitoral do Estado de Pernambuco.

A prestação do serviço em tela apenas poderá ser disponibilizado pela Dígitro Tecnologia Ltda., conforme já mencionado.

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

Contratação de empresa especializada para manutenção da central telefônica Dígitro, instalada na sede do TRE/PE, de aparelhos telefônicos IP de marca Dígitro e de softwares correlatos.

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

A presente contratação está alinhada com:

- Objetivo estratégico OBE11 do Planejamento Estratégico Institucional - PEI, ciclo 2021-2026 (Aprimorar a estratégia de tecnologia da informação e comunicação e proteção de dados), instituído pela Portaria nº 458/2021 do TRE-PE;
- Objetivos OE1 (Aumentar a satisfação dos usuários do sistema judiciário) e OE8 (Promover serviços de infraestrutura e soluções corporativas) do Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação - PDTIC;
- O Plano de Contratações Anual - PCA 2023, sequencial 173.

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

A presente contratação possibilitará a continuidade da prestação dos serviços de comunicação de voz, do funcionamento da central telefônica Dígitro, softwares correlatos e telefones IP, garantindo:

- a) Serviço Disque-Eleitor (9400), através de chamadas de voz, chat, email e vídeo;
- b) Serviço de suporte técnico, através do ramal 9300, a todas as unidades deste Tribunal;
- c) Atendimento automático através da URA - PABX 9200 e Disque Eleitor-9400;
- b) Comunicação de voz entre todas as unidades deste TRE/PE e o público externo (cidadãos, fornecedores, outros Tribunais Regionais Eleitorais, TSE e demais órgãos);
- d) Atendimento ao serviço da Ouvidoria, através de chamadas de voz, chat, email e vídeo.

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

A Dígitro presta serviço de manutenção ao TRE-PE por meio do Contrato nº 01/2019 (doc. 0819253) e Contrato nº 44/2022 (1902205), cuja solução contempla os mesmos elementos que se pretende contratar. Assim, a demanda prevista será igual à atualmente contratada.

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

Não há necessidade de adequação, visto ser a mesma empresa a prestar o serviço e considerando que os equipamentos a manter já se encontram instalados no ambiente do TRE.

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

Existe previsão no PCA 2023 no valor de R\$ 130.587,35

Para a presente contratação, o valor mensal será de R\$ 10.521,76. Considerando a vigência contratual por 30 meses, o valor total será de **R\$ 315.652,80 (trezentos e quinze mil, seiscientos e cinquenta e dois reais e oitenta centavos)**, assim distribuído nos Exercícios:

- 2023 (11 meses e 5 dias): R\$ 117.436,42.
- 2024 (12 meses): R\$ 126.261,12

- 2025 (6 meses e 26 dias): R\$ 71.955,26

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

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

Não haverá necessidade de disponibilização por parte do órgão de recursos materiais e humanos, em razão da continuidade na prestação do serviço pela empresa Dígito.

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

Em caso de interrupção na prestação do serviço em tela, havendo falha na central telefônica, a solução alternativa seria:

- o uso da comunicação por telefonia móvel existente em todos os Gabinetes das Secretarias e nos cartórios do Estado;
- distribuição de linhas móveis de reserva que podem ser disponibilizadas para as unidades que atuem em serviços críticos.

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

Considerando que a empresa a ser contratada é a mesma do contrato em vigor, não haverá transição contratual para o objeto em tela.

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

Caso não haja a prestação do serviço, será necessária aquisição de nova central telefônica, bem como a contratação de serviço que preste suporte à nova central adquirida.

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

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

O objeto da presente contratação tem natureza contínua, conforme entendimento do COGEST, registrado na Ata de Reunião nº 03, de 09/02/2022 (doc. 1740763) e visa a atender à necessidade de comunicação de todas as unidades deste Tribunal.

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

Não se aplica, pois trata-se de uma Inexigibilidade.

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

Não se aplica, pois trata-se de uma Inexigibilidade.

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

Considerando as informações apresentadas nestes estudos, trata-se de Inexigibilidade de licitação.

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

A classificação e a indicação orçamentárias serão definidas pela Secretaria de Orçamento e Finanças.

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

Pelo fato da contratação do serviço ter natureza contínua nos termos do art. 57, II, da Lei 8666/93; diante do entendimento do COGEST, registrado na Ata de Reunião nº 03, de 09/02/2022 (doc. 1740763) e ainda, em face de economia processual, solicitamos o prazo inicial de vigência pelo período de 30 (trinta) meses, ou seja, de **27 de janeiro de 2023 a 26 de julho de 2025**, podendo ser prorrogado por até 60 (sessenta) meses.

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

Para prestar apoio às unidades em suas dúvidas e respostas a questionamentos, indico os servidores:

Nome: Ana Luiza Maia Soares de Azevedo

Telefone: 3194-9221

e-mail: ana.azevedo@tre-pe.jus.br

Nome: Luciano Francisco Soares da Silva Júnior

Telefone: 3194-9318

e-mail: luciano.francisco@tre-pe.jus.br

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

- Gestor titular: **Ana Luiza Maia Soares de Azevedo**
- Gestor substituto: **Luciano Francisco Soares da Silva Júnior**
- Fiscal Administrativo: **Paula de Oliveira Pedroza Martins**
- Fiscal Técnico: **Diego Wesley de Carvalho Spíndola**

O papel de fiscal demandante será acumulado pelo fiscal técnico, em razão da unidade demandante ser a mesma da fiscalização técnica e da gestão contratual.

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

A presente contratação é essencial para manutenção da comunicação de voz entre os cartórios eleitorais e as unidades deste Tribunal, bem como com o público interno e externo.

Risco	Risco:	Não realização da contratação		
	Probabilidade:	Id	Dano	Impacto
Risco 1	Alta	3	Central telefônica da Sede, URA, Call Center, ramais de todas as unidades no Estado sem manutenção	Alto
	Id	Ação de Mitigação e Contingência		Responsável
	1	• Contratação emergencial de serviço de central telefônica, bem como serviços associados de URA e Call Center.		SERCO/COINF/STIC
	2	• Contratação emergencial para compra de nova central telefônica e serviços de manutenção desta.		SERCO/COINF/STIC

### 5. ANEXOS

Não há Anexos.

### Declaração de Ciência - Res. CNJ 182

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



Documento assinado eletronicamente por **PAULA DE OLIVEIRA PEDROZA MARTINS, Analista Judiciário(a)**, em 31/10/2022, às 10:25, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **ANA LUIZA MAIA SOARES DE AZEVEDO, Chefe de Seção**, em 31/10/2022, às 10:35, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **LUCIANO FRANCISCO SOARES DA SILVA JÚNIOR, Técnico(a) Judiciário(a)**, em 31/10/2022, às 14:23, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site [http://sei.tre-pe.jus.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](http://sei.tre-pe.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0) informando o código verificador **2017425** e o código CRC **7C141683**.

0023379-77.2022.6.17.8000

Estudos Preliminares

2017425v57



## TERMO DE REFERÊNCIA

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

Prestação do serviço de manutenção da central telefônica, de telefones IP e de softwares correlatos na central telefônica Dígito, instalados na Sede do TRE/PE.

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

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

A central telefônica Dígito foi adquirida por este TRE/PE por meio do Pregão Eletrônico nº 55/2010, o qual originou a Ata de Registro de Preços nº 94/2010 (PA 194/2010).

Atualmente encontra-se em vigor o Contrato 01/2019 (0804172), celebrado com a empresa Dígito Tecnologia S.A, para prestação do serviço de manutenção na central telefônica Dígito, instalada na sede do TRE/PE, bem como aparelhos telefônicos IP da marca Dígito e softwares correlatos.

Em setembro/2019, foi formalizado o Primeiro Termo Aditivo ASSEC (0993541) ao Contrato 01/2019 (0804172), que contemplou o acréscimo contratual referente à instalação de nova versão da Solução Dígito, objetivando a implantação de mecanismos baseados em Inteligência Artificial, em rotinas de atendimento aos eleitores e de julgamento de processos. Essa nova versão disponibilizou um desenvolvimento orientado para *web browser*, novos relatórios e painéis de gestão, bem como formas de configuração das unidades de resposta audível (URA), com interação por meio de *chat* próprio, portal e mídias sociais, assim como a interação por *chat* e voz eletrônica (robôs).

A atualização citada dispõe de recursos de comunicação unificada criptografada que permite, além da maior segurança nas interações e comunicações internas, a mobilidade tão requerida pelos magistrados e servidores do TRE-PE que, por força do seu ofício, encontram-se em constante movimento.

O Segundo Termo Aditivo (1069746) prorrogou o referido contrato até 26/01/2021.

O Terceiro Termo Aditivo (1358299) prorrogou a vigência até 26/01/2022.

O Quarto Termo Aditivo (1683933) prorrogou a vigência para o período de 27/01/2022 a 26/01/2023.

Em julho de 2022 foram adquiridas licenças de integração através de *videochat* cliente do Interact, para serem utilizadas em complemento ao sistema de atendimento já existente (Interact), possibilitando aos atendentes da Ouvidoria utilizarem a mesma ferramenta para atendimento de chamada de vídeo com os(as) usuários(as) que porventura desejem atendimento por meio desse serviço. Esta aquisição foi necessária por força do disposto no § 4º do art. 7º da Resolução nº 432, de 27 de outubro de 2021, do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), que trata do Balcão Virtual.

O aplicativo gratuito Whatsapp Desktop para atendimento ao Balcão Virtual não dispõe de funcionalidade de gestão estatística dos atendimentos realizados no que se refere à quantidade, classificação e satisfação do(a) usuário(a) e, por este motivo, foram adquiridas as licenças de *videochat* citadas anteriormente.

A central telefônica é uma ferramenta de suma importância para a continuidade da comunicação de todas as unidades do TRE/PE, com uso da tecnologia VOIP (voz sobre IP), além dos serviços da URA (Unidade de Resposta Audível) e Call Center.

Cumpramos ressaltar que a comunicação de voz constitui uma ferramenta essencial para o desenvolvimento dos trabalhos de todas as unidades do TRE/PE.

Atualmente, todas as unidades deste Regional, inclusive cartórios eleitorais e centrais de atendimento ao eleitor, têm instalados ramais VOIP vinculados à central telefônica, que precisam ser mantidos, ou toda a comunicação de voz seria interrompida.

Desta forma, o presente estudo se propõe a fundamentar a referida contratação para 2023.

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

A presente contratação tem como objetivo manter o pleno funcionamento da solução Dígito, tais como ramais VoIP, Call Center, Unidade de Resposta Audível-URA, Atendimento via chat e vídeo, Aplicativo de comunicação unificada - UNA, além dos aparelhos

telefônicos IP e softwares correlatos, de forma a não prejudicar a comunicação de voz interna e externa das unidades do TRE/PE.

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

A presente contratação possibilitará a continuidade da prestação dos serviços de comunicação de voz, do funcionamento da central telefônica Dígitro, softwares correlatos e telefones IP, garantindo:

- a) Serviço Disque-Eleitor (9400), através de chamadas de voz, chat, email e vídeo;
- b) Serviço de suporte técnico, através do ramal 9300, a todas as unidades deste Tribunal;
- c) Atendimento automático através da URA - PABX 9200 e Disque Eleitor-9400;
- d) Comunicação de voz entre todas as unidades deste TRE/PE e o público externo (cidadãos, fornecedores, outros Tribunais Regionais Eleitorais, TSE e demais órgãos);
- e) Atendimento ao serviço da Ouvidoria, através de chamadas de voz, chat, email e vídeo.

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

A presente contratação está alinhada com:

- Objetivo estratégico OBE11 do Planejamento Estratégico Institucional - PEI, ciclo 2021-2026 (Aprimorar a estratégia de tecnologia da informação e comunicação e proteção de dados), instituído pela Portaria nº 458/2021 do TRE-PE;
- Objetivos OE1 (Aumentar a satisfação dos usuários do sistema judiciário) e OE8 (Promover serviços de infraestrutura e soluções corporativas) do Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação - PDTIC;
- O Plano de Contratações Anual - PCA 2023, sequencial 173.

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

Estudos Preliminares SERCO (2017425).

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

A Dígitro presta serviço de manutenção ao TRE-PE por meio dos Contratos nº 01/2019 (doc. 0819253) e nº 44/2022 (1902205), cuja solução contempla os mesmos elementos que se pretende contratar. Assim, a demanda prevista será igual à atualmente contratada.

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

Foram encontradas algumas contratações similares relacionadas abaixo.

Órgão	Objeto	Contrato nº	Empresa	Valor mensal R\$	Evidência
TRE-BA	Manutenção da Central Telefônica bem como em adaptadores de terminal analógico e telefones IP.	53/2021	Dígitro Tecnologia Ltda.	16.028,41	Contrato TRE-BA (2036206)
TRE-SC	Ampliação da central telefônica da marca Dígitro, modelo NGC Evolution E, com instalação de ramais IP e funcionalidades correlatas, com disponibilização de equipamentos e prestação de suporte ao seu funcionamento	63/2020	Dígitro Tecnologia Ltda.	11.242,82	Contrato TRE-SC (2038023) Termo Aditivo ao Contrato TRE-SC (2038027)
TRE-PB	Prestação de serviço de manutenção física e lógica das plataformas de PABX analógico e IP instaladas nas dependências do Tribunal Regional Eleitoral da Paraíba e extensão de garantia, com fornecimento de itens de hardware, de software e atendimento remoto e presencial.	58/2019	Dígitro Tecnologia Ltda.	4.566,40	Contrato TRE-PB (2038029) Termo Aditivo ao Contrato TRE-PB (2038032)

TRE-GO	Prestação de serviços contínuos de suporte técnico com manutenção preventiva e corretiva da Central Privada de Comutação Telefônica (CPCT), instalada no Edifício Anexo I do Tribunal Regional Eleitoral de Goiás, de acordo com as condições e especificações constantes no Termo de Referência	01/2019	Dígito Tecnologia Ltda.	4.915,22	Termo Aditivo ao Contrato TRE-GO (2038009)
JUCESP	Suporte técnico na Plataforma Dígito, conforme Proposta SSP 1290-1/2021		Dígito Tecnologia Ltda.	15.221,38	Proposta JUCESP (2038036)
QUANTITY	Suporte técnico na Plataforma Dígito, conforme Proposta SCL 272-3/2021		Dígito Tecnologia Ltda.	29.009,71	Proposta QUANTITY (2038039)

Em análise comparativa aos preços praticados por outros órgão, elencados no quadro acima, não podemos compará-los de forma linear, em razão do preço variar em função dos acessórios inclusos no serviço de manutenção, por exemplo, número de ramais VOIP, aparelhos telefones IP, licenças de softwares, URA, Call Center etc.

A solução do TRE-PE possui uma infraestrutura compatível em relação ao tipo de soluções disponíveis no TRE-BA, variando quanto ao número de licenças existentes e quanto à quantidade de hardware para suporte aos serviços. Além disso, por ter uma solução com a maioria dos módulos virtualizada e não precisar utilizar servidores físicos, existe uma maior facilidade para a manutenção da central e consequentemente diminuição nos valores de suporte no TRE-PE.

O contrato do TRE-SC possui uma infraestrutura menor em relação ao tipo de soluções disponíveis, conforme consta na tabela abaixo, variando quanto ao número de licenças existente e a quantidade de hardware para suporte aos serviços. Entretanto, este contrato tem por objeto a locação de equipamentos e suporte, não podendo ser comparado o preço com o valor a que se pretende contratar.

As soluções do TRE-PB e do TRE-GO possuem uma infraestrutura muito menor que a utilizada no TRE-PE.

As soluções da JUCESP e da QUANTITY possuem uma infraestrutura com número de soluções similares, mas oferecendo alguns serviços diferentes, além de que possuem uma quantidade muito maior de servidores físicos.

Abaixo, apresentamos uma tabela comparativa.

SOLUÇÕES	TRE-PE	TRE-BA	TRE-PB	TRE-GO	JUCESP	QUANTITY	TRE-SC
Servidores Físicos/Gateway FXS / Office	1	7	4	1	12	13	3
VoIP	SIM	SIM	SIM	NÃO	SIM	SIM	SIM
Telefonia Móvel (SmartCell)	SIM	SIM	NÃO	NÃO	NÃO	NÃO	SIM
Telefonia Analógica	NÃO	SIM	SIM	SIM	NÃO	SIM	SIM
Solução Virtualizada	SIM	SIM	NÃO	NÃO	NÃO	NÃO	NÃO
Software para Ramal virtual	SIM	SIM	SIM	NÃO	SIM	SIM	SIM
URA	SIM	SIM	NÃO	NÃO	SIM	SIM	NÃO
Reconhecimento de Voz	NÃO	SIM	NÃO	NÃO	NÃO	NÃO	NÃO
Atendimento via Chat	SIM	SIM	NÃO	NÃO	SIM	SIM	NÃO

Atendimento via Vídeo	SIM	SIM	NÃO	NÃO	NÃO	NÃO	NÃO
Aplicativo de comunicação unificada	SIM	SIM	NÃO	NÃO	SIM	NÃO	SIM
Serviço de Call center Ativo - Call Back	NÃO	NÃO	NÃO	NÃO	SIM	SIM	NÃO
TOTAL	8	9	3	1	6	6	5

Devido à diversidade de soluções encontradas, não é possível realizar a comparação do preço ofertado pela empresa Dígitro com as contratações realizadas com outros órgãos públicos, bem como com outras empresas que possuem contrato com a Dígitro.

O valor mensal atualmente contratado com o TRE/PE é de R\$ 9.716,32. Se aplicado o reajuste no contrato atual, com base no IPCA dos últimos doze meses, no percentual de R\$ 7,17%, o valor passaria a R\$ 10.412,98.

O valor da proposta da Dígitro (doc. 2034765) é de R\$ 10.521,76, incluído o objeto do Contrato 44/2022 (1902205), atualmente em vigor para suporte às licenças de videochat, adquiridas recentemente pelo TRE-PE, ao preço mensal de R\$ 101,50, que somado ao preço atualmente contratado com reajuste daria R\$ 10.514,48, ou seja, o valor total da futura contratação está equivalente ao valor atualmente contratado. Esclarecemos, assim, que o Contrato 44/2022 será descontinuado quando da formalização deste novo contrato.

A presente contratação dar-se-á por Inexigibilidade de licitação, pois o TRE-PE já dispõe da solução da fabricante Dígitro, cuja empresa é a única a prestar o serviço de manutenção e suporte da solução, conforme Atestado da Associação Brasileira da Indústria Elétrica e Eletrônica (ABINEE) (doc. 2034766).

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

A presente contratação tem natureza contínua, conforme entendimento do COGEST sobre o tema registrado na Ata de Reunião nº 3, de 9.fev.2022 (doc. 1740763), e visa atender a necessidade de comunicação de dados das diversas unidades deste Tribunal.

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

Não haverá parcelamento dos itens.

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

A prestação do serviço em tela apenas poderá ser disponibilizada pelo fabricante dos equipamentos, a empresa Dígitro Tecnologia Ltda., o que pode ser comprovado pelo Atestado da Associação Brasileira da Indústria Elétrica e Eletrônica (ABINEE) (doc. 2034766).

Dessa forma, a modalidade indicada para contratação é a direta por inexigibilidade, de acordo com o art. 25, I, da Lei 8.666/93.

#### **1.11 Vigência**

Considerando o fato de a contratação do serviço ter natureza contínua, conforme entendimento do COGEST, registrado na Ata de Reunião nº 03, de 09/02/2022 (doc. 1740763), bem como a vantajosidade econômica para a Administração em face da economia processual, ao se evitar um novo processo de contratação a cada ano, solicitamos o prazo inicial de vigência pelo período de 30 (trinta) meses, ou seja, de **27 de janeiro de 2023 a 26 de julho de 2025**, podendo ser prorrogado por até 60 (sessenta) meses, nos termos do art. 57, II, da Lei 8666/93.

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

Não há impacto ambiental.

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

A presente contratação deverá observar as seguintes leis e normas:

- Regulamentações definidas pela ANATEL.
- Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, que institui normas para licitações e contratos da Administração Pública.
- Resolução CNJ nº 182, de 17 de outubro de 2013, 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 (CNJ).
- Resolução TRE-PE nº 249, de 8 de abril de 2016, que dispõe sobre as diretrizes para as contratações de Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC), no âmbito 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).

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

##### **Da Contratada:**

- a. Arcar com todos os ônus necessários à completa execução dos serviços ora contratados.
- b. Prestar suporte técnico conforme manuais dos equipamentos e normas técnicas específicas a fim de mantê-los em perfeitas condições de uso.
- c. Prestar suporte técnico em toda a solução Dígito, discriminados no tópico 3 deste Termo de Referência.
- d. Fornecer número de telefone ou sistema próprio para realização das solicitações de serviços para chamados e registro de incidentes, disponível 24 horas por dia, sete dias por semana.
- e. Realizar manutenção preventiva, garantindo a conservação do sistema e o funcionamento dos equipamentos dentro das condições operacionais. Serão realizadas até 04 (quatro) manutenções preventivas ao ano, efetuadas através de intervenção remota.
- f. Realizar serviço de manutenção de hardware, com conserto ou reposição de componentes, partes ou equipamento integral que, comprovadamente, apresentem defeito, dentro das especificações técnicas do fabricante.
- g. Prestar manutenção corretiva nos softwares contemplados na solução.
- h. Prestar orientações e esclarecimentos ao cliente, através de seu suporte técnico, de forma a garantir as condições operacionais do sistema.
- i. Realizar atualizações técnicas recomendadas pelo laboratório da contratada, de modo a manter o sistema dentro das melhores condições de utilização.
- j. Prestar o serviço de manutenção preventiva e corretiva, em dias úteis, em horário comercial (8h às 18h), por profissionais especializados, no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas corridas, contadas após a abertura do chamado.
- k. Em anos eleitorais, no período de 05 de julho a 05 de novembro, prestar o atendimento, inclusive aos sábados, domingos e feriados.
- l. Em anos eleitorais, durante o mês de outubro, prestar o atendimento, inclusive aos sábados, domingos e feriados, no prazo máximo de 12 (doze) horas corridas após a abertura do chamado, incluindo a troca de peças e/ou componentes mecânicos ou eletrônicos.
- m. No sábado e domingo que compreender o final de semana da realização de eleições, prestar o atendimento no prazo máximo de 2 (duas) horas corridas após a abertura do chamado, incluindo a troca de peças e/ou componentes mecânicos ou eletrônicos.
- n. Na data da realização das eleições, disponibilizar 1 (um) técnico especializado de plantão das 7h às 20h, na sede do TRE-PE, podendo o mesmo ser dispensado caso a totalização dos votos seja concluída antes do horário mencionado.
- o. Responder pelos danos causados diretamente ao TRE/PE ou a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo, quando da execução dos serviços, não excluindo ou reduzindo essa responsabilidade a fiscalização ou o acompanhamento do TRE/PE.
- p. Arcar com despesas decorrentes de qualquer infração, seja qual for, desde que praticada por seus funcionários ou prestadores terceirizados, durante a execução dos serviços, ainda que no recinto no TRE/PE.
- q. Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela Seção de Gestão de Redes e Comunicação, através de mensagem eletrônica, atendendo-os em até 48 (quarenta e oito) horas, a partir do envio da solicitação.
- r. Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, em observância às normas legais e regulamentares aplicáveis e, inclusive, às recomendações aceitas pela boa técnica.
- s. Fornecer a fatura/nota fiscal, mensalmente, com discriminação das alíquotas dos impostos e contribuições inclusos no preço, em papel, no prazo mínimo de 10 (dez) dias antes do seu vencimento.
- t. Comunicar à Seção de Gestão de Redes e Comunicação do Tribunal Regional Eleitoral de Pernambuco, por escrito, qualquer anormalidade de caráter urgente e prestar os esclarecimentos julgados necessários.
- u. Assumir a responsabilidade por todos os encargos previdenciários e obrigações sociais previstos na legislação social e trabalhista em vigor, obrigando-se a saldá-los na época própria, uma vez que os seus empregados não manterão nenhum vínculo de natureza trabalhista com o TRE/PE.
- v. Assumir, também, a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes do trabalho, quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas os seus empregados no desempenho dos serviços ou em conexão com eles, ainda que ocorridos nas dependências do TRE/PE e suas unidades.

- w. Assumir todos os encargos de possível demanda trabalhista, civil ou penal, relacionadas à execução dos serviços, originariamente ou vinculadas por prevenção, conexão ou contingência.
- x. Assumir, ainda, a responsabilidade pelos encargos fiscais e comerciais resultantes da adjudicação do contrato.
- y. Manter, durante toda a execução do contrato, todas as condições da proposta.
- z. Manter, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações a serem assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na legislação, nos termos do art. 55, XIII, da Lei n.º 8.666/93.
- aa. Aceitar, durante toda a vigência do Contrato, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões do objeto, até o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicial atualizado do Contrato (§1º do art. 65 da Lei n.º 8.666/93).
- ab. 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.

#### **Da Contratante:**

- a. Permitir acesso dos empregados da contratada, devidamente identificados, às suas dependências para execução de serviços, quando necessário;
- b. Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pelos empregados da contratada;
- c. Fiscalizar o cumprimento das obrigações assumidas pela contratada, inclusive quanto à continuidade da prestação dos serviços que, ressalvados os casos de força maior, justificados e aceitos, não deve ser interrompida;
- d. Acompanhar e fiscalizar o andamento dos serviços;
- e. Providenciar a publicação resumida do contrato e de seus aditamentos, por extrato, no Diário Oficial da União.

#### **1.15 Proposta de Preços**

A Dígitro Tecnologia S.A apresentou proposta, conforme doc. 2034765.

#### **1.16 Valor e Recursos Orçamentários**

Existe previsão no PCA 2023 no valor de R\$ 130.587,35

Para a presente contratação, o valor mensal será de R\$ 10.521,76. Considerando a vigência contratual por 30 meses, o valor total será de **R\$ 315.652,80 (trezentos e quinze mil, seiscientos e cinquenta e dois reais e oitenta centavos)**, assim distribuído nos Exercícios:

- 2023 (11 meses e 5 dias): R\$ 117.436,42.
- 2024 (12 meses): R\$ 126.261,12
- 2025 (6 meses e 26 dias): R\$ 71.955,26

#### **1.17 Reajuste**

Os preços propostos poderão sofrer reajustes, mediante solicitação da **Contratada**, desde que respeitada a periodicidade mínima de 1 (um) ano, contada da data da apresentação da proposta, tomando por base a variação do IPCA - Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo/IBGE, ou outro que venha a substituí-lo, ou seja determinado pelo Governo Federal.

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

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

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

#### **Do Gestor da Contratação:**

- a) Cumprir e fazer cumprir, nesta contratação, as determinações constantes neste Termo de Referência.
- b) Reportar-se à Administração Superior e à CONTRATADA quanto à execução do contrato.
- c) Comunicar à Diretoria-Geral o descumprimento de cláusula contratual e instaurar procedimento administrativo para apuração de irregularidade quando devidamente autorizado.

## **Da Contratada:**

- a) Manter, durante todo o período previsto de vigência do contrato, as condições de sua habilitação.
- b) Atender, obedecendo ao período de entrega previsto, as solicitações efetuadas pelo representante da contratante.
- c) Responder aos questionamentos ou esclarecimentos efetuados pelo gestor da contratação no tempo indicado na referida solicitação.

## **Equipe de Gestão da Contratação:**

- Gestor titular: Ana Luiza Maia Soares de Azevedo. CPF 667.090.754-00
- Gestor substituto: Luciano Francisco Soares da Silva Júnior. CPF 083.785.834-81
- Fiscal administrativo: Paula de Oliveira Pedroza Martins
- Fiscal técnico: Diego Wesley de Carvalho Spíndola

Os papéis de fiscal demandante e técnico serão acumulados pelo mesmo servidor, visto que a unidade demandante é também a unidade técnica.

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

Mensalmente, a contratada encaminha a fatura/nota fiscal referente à prestação dos serviços.

Após análise do Acordo de Nível de Serviço e confirmado o valor da fatura/nota fiscal, o gestor realiza o atesto e encaminha a mesma para pagamento, através de memorando.

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

O instrumento formal será o contrato.

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

O Acordo de Nível de Serviço-ANS está disposto no Anexo I deste termo de referência.

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

A comunicação será realizada por email ou por telefone ao Executivo de Negócios da empresa e/ou ao atendimento corporativo. Para a prestação do suporte técnico, a empresa poderá disponibilizar contato telefônico ou sistema próprio.

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

Não se aplica, visto que a central telefônica e softwares já estão instalados.

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

Os pagamentos correspondentes aos serviços mensais ocorrerão após atesto pelo gestor do Contrato.

Os pagamentos serão proporcionais ao atendimento das metas estabelecidas no Acordo de Nível de Serviço - ANS (Anexo I), o qual define objetivamente os níveis esperados de qualidade da prestação dos serviços e as respectivas adequações de pagamento.

Ocorrerá, ainda, a glosa no pagamento devido à licitante vencedora, sem prejuízo das sanções cabíveis, quando esta não produzir os resultados, deixar de executar, ou não executar com a qualidade mínima exigida as atividades contratadas, conforme Acordo de Nível de Serviços - ANS, ressalvada a possibilidade de notificação nas primeiras ocorrências.

O não atendimento do ANS e a conseqüente redução do valor a ser faturado não inibe a aplicação das demais penalidades previstas no Contrato.

O Contratante efetuará o pagamento mediante ordem bancária, creditada em conta corrente, em até 5 (cinco) dias úteis, na hipótese de valor da nota fiscal/fatura ser de até 17.600,00 (dezesete mil e seiscentos reais), e em até 10 (dez) dias úteis, para valores superiores, contados da data do aceite e atesto pela gestora do Contrato, na nota fiscal/fatura, desde que não haja fato impeditivo provocado pela Contratada.

A Secretaria de Orçamento e Finanças deverá conferir toda a documentação referente à comprovação da quitação das obrigações fiscais impostas à Contratada, bem como efetuar, na fonte, todos os descontos legais.

A fatura mensal deverá especificar o detalhamento dos serviços prestados, bem como discriminar as alíquotas dos impostos e contribuições inclusos no preço (Lei 9430/96).

O número do CNPJ constante da nota fiscal/fatura deverá ser aquele fornecido na fase de habilitação.

Em havendo erro na nota fiscal/fatura ou circunstâncias que impeçam a liquidação das despesas, a Contratada será oficialmente comunicada do fato pela gestora deste Contrato, e a partir daquela data, o pagamento ficará suspenso até que sejam providenciadas as

medidas saneadoras. O prazo para pagamento iniciar-se-á após a regularização da situação e reapresentação do documento fiscal, que deverá ser entregue na sede do Contratante, no prazo mínimo de 10 (dez) dias antes da data de seu vencimento, sem qualquer ônus para o Contratante.

Caso a identificação de cobrança indevida ocorra após o pagamento da nota fiscal/fatura, o fato será informado à Contratada para que seja feita a devolução do valor correspondente no próximo documento de cobrança.

Após o encerramento do contrato, o saldo dos serviços utilizados por força desta contratação deverão ser cobrados em um prazo máximo de 90 (noventa) dias.

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

Não haverá transferência de conhecimento para os casos de interrupção, transição e encerramento do contrato, pois apenas a empresa Dígito presta o serviço de suporte à solução existente neste TRE-PE.

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

Não se aplica.

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

Apenas profissionais credenciados pela Dígito Tecnologia Ltda. poderão prestar o serviço de suporte técnico.

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

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

As seguintes sanções poderão ser aplicadas, nos termos do art. 87 da Lei nº 8.666/1993, sendo que as previstas nos incisos I, III e IV poderão ser aplicadas cumulativamente com a prevista no inciso II:

I - Advertência;

II - Multa de:

a) 2% (dois por cento), sobre o valor total estimado do contrato, no caso de inexecução parcial da obrigação assumida, sem prejuízo das demais consequências oriundas da rescisão unilateral da avença;

b) 5% (cinco por cento), sobre o valor total estimado do contrato, no caso de inexecução total da obrigação, sem prejuízo das demais consequências oriundas da rescisão unilateral da avença.

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

IV - Declaração de inidoneidade para licitar ou contratar com a Administração Pública, enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição, ou até que seja promovida a reabilitação perante a autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a licitante contratada ressarcir a Administração pelos prejuízos resultantes, e depois de decorrido o prazo da sanção aplicada com base no inciso anterior.

A inexecução total do objeto se caracterizará pelo descumprimento de todas as obrigações da Contratada (tópico 1.14).

A inexecução parcial do objeto se caracterizará pelo descumprimento de, pelo menos, uma das obrigações da Contratada (tópico 1.14).

A Contratada compromete-se a prestar os serviços com total disponibilidade. Os preços estabelecidos neste Contrato para a realização dos serviços se referem à execução com a máxima qualidade. Portanto, a execução que atinja os objetivos dos serviços contratados sem a máxima qualidade importará pagamento proporcional ao realizado, de acordo com o Acordo de Nível de Serviço - ANS descrito no Anexo I.

#### **2.1.12 Sustentabilidade**

Visando à efetiva aplicação de critérios, ações ambientais e socioambientais que contribuam para a promoção do desenvolvimento nacional sustentável, e em atendimento ao disposto no art. 3º da Lei n.º 8.666/1993, bem como no Acórdão nº 1056/2017 – Plenário do TCU; na Resolução n.º 400/2021 do CNJ e na Resolução n.º 23.474/2016 do TSE, será(ão) exigido(s) como critério(s) de sustentabilidade, o que se segue:

- não possuir inscrição no cadastro de empregadores flagrados explorando trabalhadores em condições análogas às de escravo, instituído pela Portaria Interministerial MTPS/MMIRDH nº 4, de 11 de maio de 2016;
- não ter sido condenada, a licitante vencedora ou seus dirigentes, por infringir as leis de combate à discriminação de raça ou de gênero, ao trabalho infantil e ao trabalho escravo, em afronta à previsão aos artigos 1º e 170 da Constituição Federal de 1988; do artigo 149 do Código Penal Brasileiro; do Decreto nº 5.017, de 12 de março de 2004 (promulga o Protocolo de Palermo) e das Convenções da OIT n.ºs 29 e 105;
- 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;
- priorizar o emprego de mão de obra, materiais, tecnologias e matérias-primas de origem local, nos termos dos incisos II e IV do art. 4º do Decreto nº 7.746/2012;
- 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).

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

A empresa contratada deverá prestar suporte aos equipamentos e softwares da solução Virtual VoIP Manager ns 776590 (OP 720/2019), discriminados abaixo.

- Hardware
  - 16 SmartCell IP (02 interfaces);
  - 50 Telefones IP Phone 03;
  - 19 VMs;
- Software
  - 1 Agenda WEB;
  - 1120 Caixas Postais de Voz c/mensagem anexada no e-mail;
  - 45 Canais de Voz sobre IP - SIP para interligação interna;
  - 101 Certificado Digital;
  - 1 Dualidade de BD;
  - 1 Dualidade de matriz;
  - 1 Dualidade de Processamento;
  - 1 Dualidade de UG;
  - 1 Entroncamento SIP;
  - 48 FaleWEB - Full;
  - 5 Fonte de Música interna - Adicional;
  - 1 Gerenciador PABX IP;
  - 2 Habilitação de Softswitch;
  - 1 Habilitação de Softswitch DUAL;
  - 1 Habilitação(ões) do EasyCall Visor;
  - 5 Habilitações Adicionais de Grupos no DAC - EasyCall;
  - 190 Habilitações de URA - Persona IP;
  - 1 Importador de Arquivos;
  - 4 Interfaces do ECRRecord em uso simultâneo;
  - 44 Interact - Mídia E-Mail;
  - 44 Interact - Mídia Voz;
  - 44 Interact - Mensageria Chat;
  - 44 Interact - Integração através de vídeo no Chat Client;
  - 4 Licença de Interact Manager;
  - 5 Licença de Software PABX - Configuração;
  - 1 Licença para PABX - Operação;
  - 24 Licenças de uso para Dispositivos IP;
  - 262 Licenças de Chat Client;
  - 620 Licença(s) do Software Virtual Fone;
  - 120 Licenças Ramal Celular;
  - 10 Habilitações de TTS (somente a função);
  - 1227 Ramais IP;
  - 1 Recepcionista Digital (5 opções de 1 nível);
  - 1 Software de Tarifação e Análise de Bilhetes - Tarifone WEB Centralizado;
  - 1 Software PABX;
  - 1 Software para encaminhamento de chamadas (TANDEM);
  - 100 Usuários do UNA - Standard.

### 4 MODELOS (Art.18, § 3º, V):

Não há modelos.

## ANEXO I ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO - ANS

Os incidentes relacionados à manutenção corretiva e suporte técnico serão categorizados conforme quadro abaixo.

Descrição	Prazo para início de atendimento

Software ou Hardware sem condições de funcionamento, onde o problema provoque a indisponibilidade total do sistema ou solução. Categoria: Inoperante/Emergencial	2 horas após abertura do chamado
Falha parcial de qualquer elemento relacionado à estrutura da solução que ocasione a indisponibilidade das informações para os operadores do sistema e que afetem acima de 50% do sistema ou solução. Categoria: Parcialmente inoperante/Urgente	4 horas após abertura do chamado.
Falha parcial de qualquer elemento relacionado à estrutura da solução, sendo uma condição pontual e que não comprometa a operação do sistema ou solução. Categoria: Contornável/Normal	8 horas após abertura do chamado.
Dúvida ou questionamento sobre funcionalidade da solução. Categoria: Consulta	24 horas após abertura do chamado

Os indicadores para acompanhamento dos Níveis de Serviços estão definidos abaixo:

Item	Descrição
Finalidade	Indicador de desempenho no atendimento às demandas dentro do prazo previsto
Meta a cumprir	Indicador = 1
Instrumento de medição	Instrumento de medição Incidentes/RACs efetivamente atendidas e finalizadas
Mecanismo de Cálculo	Indicador realizado = Tempo estimado para o atendimento do RAC (minutos) / Tempo efetivo de execução do RAC (minutos). Resultado final = $\Sigma$ indicadores realizados / qtd. RAC
Faixas de ajuste no pagamento no mês	De 0,90 até 1,00 – 100% do valor mensal da fatura. De 0,70 a 0,89 – 95% do valor mensal da fatura. De 0,50 a 0,69 – 90% do valor mensal da fatura. Abaixo de 0,50 – 85% do valor mensal da fatura.

## Declaração de Ciência - Res. CNJ 182

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



Documento assinado eletronicamente por **PAULA DE OLIVEIRA PEDROZA MARTINS, Analista Judiciário(a)**, em 11/11/2022, às 15:16, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **LUCIANO FRANCISCO SOARES DA SILVA JÚNIOR, Técnico(a) Judiciário(a)**, em 11/11/2022, às 15:23, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **ANA LUIZA MAIA SOARES DE AZEVEDO, Chefe de Seção**, em 11/11/2022, às 17:15, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site [http://sei.tre-pe.jus.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](http://sei.tre-pe.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0) informando o código verificador **2053256** e o código CRC **BD708DBD**.