



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE PERNAMBUCO
Av. Gov. Agamenon Magalhães, 1.160 - Bairro Graças - CEP 52010904 - Recife - PE

ESTUDOS PRELIMINARES

DESCRIÇÃO DO OBJETO CONTRATADO:

Contratação de serviço técnico em Tecnologia da Informação, para execução continuada de atividade de Suporte Técnico Remoto (Suporte Técnico de 1º nível - Service Desk) aos usuários internos de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) do Tribunal Regional Eleitoral de Pernambuco – TRE-PE. O serviço compreende a execução continuada das atividades de “atendimento remoto” (suporte técnico de 1º nível – N1), orientando, esclarecendo e solucionando os problemas relativos às soluções de TIC disponíveis na rede local, pago mensalmente mediante apuração do quantitativo de chamados atendidos no período, com a aferição dos indicadores de níveis de serviço, pelo resultado obtido e homologado, aderente às especificações técnicas.

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

Contextualização

Consoante o que dita a Resolução CNJ n. 211/2015, que institui a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD), notadamente quanto ao art. 24, XII, a infraestrutura de TIC deverá dispor de uma Central de Serviços de 1º e 2º níveis para atendimento de requisições efetuadas pelos usuários internos e tratamento de incidentes, no que se refere ao uso de serviços e sistemas essenciais.

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

Atualmente, o serviço de suporte técnico remoto de primeiro nível (Central de Serviços) é realizado por empresa terceirizada, Contrato TRE-PE nº. 004/2017, cuja vigência finda em 06 de maio de 2019

O suporte de primeiro nível é o objeto da presente contratação, visando a execução contínua do serviço de suporte remoto de TIC do TRE-PE.

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

De forma geral, a demanda consiste no atendimento a uma média mensal de **1.300 chamados técnicos**, advindos dos cerca de 1440 usuários de TIC, aproximadamente 1.800 microcomputadores e mais de 100 sistemas de informação disponibilizados na secretaria e cartórios eleitorais para suportar a realização das atividades administrativas e judiciais da Instituição.

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

a) Disponibilidade do serviço:

- i) **ANO NÃO ELEITORAL**: segunda a sexta-feira no horário das **8h às 14h**, com exceção dos dias em que ocorrer sessão plenária.

Normalmente são realizadas até 2 sessões por semana, não havendo uma definição precisa do horário de término. Os horários das sessões plenárias serão devidamente comunicados à contratada com antecedência mínima de 24h;

- ii) **ANO ELEITORAL**: O serviço deverá estar disponível de segunda a sexta-feira no

horário das **8h às 19h**, porém a partir da data do encerramento do prazo para registro de candidatos (Lei Complementar nº 64/1990, art. 16) passa a existir a necessidade de disponibilidade do serviço aos **sábados, domingos e feriados**, no horário das **8h às 19h**, até data final definida em Portaria do Regional;

iii) Disponibilidade do serviço aos **sábados, domingos e feriados**, em horário a ser definido e devidamente comunicado à contratada com antecedência mínima de 72h, em caso de ocorrência de **Eleições Suplementares**;

iv) Disponibilidade do serviço nos dias e horários devidamente comunicados à contratada com antecedência mínima de 72h, para atendimento extraordinário do **Recadastramento Eleitoral com Coleta de Dados Biométricos**.

b) O TRE-PE dispõe de dados referentes ao volume de chamados técnicos (estatística mensal, estatística por hora) tanto para o ano eleitoral como para ano não eleitoral, conforme detalhado nos anexos A e B (0818420). Cabe ressaltar que não haverá pagamento adicional à Contratada nas janelas de atendimento estendido, situações relacionadas no item A (ii, iii e iv). A cotação de preço enviada no momento da apresentação das propostas deve levar em questão esta necessidade do TRE-PE;

c) O serviço contratado deverá atender requisições de serviço e/ou incidentes, atuando como ponto único de contato para todas as demandas referentes aos serviços de TIC do TRE-PE, em consonância com as orientações do framework ITIL V3 (Information Technology Infrastructure Library) e do COBIT 5 (Control Objectives for Information and related Technology), conjunto de boas práticas utilizadas no gerenciamento de serviços de TI (ITSM) e de Governança e gestão de TIC corporativa, respectivamente, cuja implantação tem sido fortemente incentivada pelos órgãos de controle;

d) As requisições de serviço e os incidentes que forem vinculados aos softwares de conhecimento geral (sistemas operacionais, suítes de escritório, navegadores, softwares de prateleira, entre outros) deverão ser solucionados pela equipe da empresa contratada, já as demandas associadas aos sistemas específicos da Justiça Eleitoral, para os quais ainda não existam solução documentada em Base de Conhecimento, deverão ser atendidas pelas equipes internas da STIC do TRE-PE;

e) O atendimento de campo será realizado por equipe interna do TRE-PE, cabendo ao serviço realizado no primeiro nível a realização remota dos procedimentos necessários a um correto diagnóstico do problema reportado pelo usuário, bem como o registro detalhado dos testes realizados, o qual deve ser feito em sistema próprio;

f) O TRE-PE disponibilizará para a contratada a infraestrutura física (sala, mobiliário), computacional (microcomputadores, impressoras, rede local) e telefônica para a realização do serviço contratado;

g) O TRE-PE disponibilizará para a contratada Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços de TIC, meio pelo qual serão formalizadas as solicitações dos usuários, será feito o registro das providências adotadas, escalonamento para as demais equipes de suporte, integrantes da estrutura organizacional da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC) deste Tribunal, e o fechamento das demandas, após autorização dos usuários.

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

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

O Anexo D (0818420) contém a relação de potenciais fornecedores no mercado. Por oportuno, salienta-se que a lista foi elaborada a partir de informações obtidas junto a outros órgãos públicos, de empresas que participaram de seus processos licitatórios, bem como por meio de consultas realizadas na internet.

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

Da pesquisa realizada junto a diversos outros órgãos do Poder Judiciário Federal, foram identificadas as contratações relacionadas no Anexo E (0818420).

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

Considerando que a solução proposta não envolve o fornecimento de nenhum software, visto que o Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços de TIC, a ser utilizado, foi desenvolvido no TRE-PE e sua eventual substituição será analisada futuramente, não se identificou outra solução disponível para atender à demanda deste Tribunal durante a realização destes Estudos Preliminares.

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

Considerando que a solução proposta não envolve o fornecimento de nenhum software, visto que o Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços de TIC, a ser utilizado, foi desenvolvido no TRE-PE e sua eventual substituição será analisada futuramente, não se identificou outra solução disponível para atender à demanda deste Tribunal durante a realização destes Estudos Preliminares.

Quando da análise de substituição da ferramenta utilizada, serão consultadas as soluções disponíveis no Portal do Software Público Brasileiro.

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

Considerando que a solução proposta não envolve o fornecimento de nenhum software, visto que o Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços de TIC, a ser utilizado, foi desenvolvido no TRE-PE e sua eventual substituição será analisada futuramente, não se identificou outra solução disponível para atender à demanda deste Tribunal durante a realização destes Estudos Preliminares.

Quando da análise de substituição da ferramenta utilizada, serão consultadas as soluções disponíveis no Portal do Software Público Brasileiro.

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

Considerando que a solução proposta não envolve o fornecimento de nenhum software, não se aplica a análise dos aspectos de interoperabilidade.

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

Considerando que a solução proposta não envolve o uso de certificados digitais nem fornecimento de nenhum software, não se aplica a realização de estudo acerca deste tema para esta contratação.

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

Considerando que a solução proposta não envolve o fornecimento de nenhum software, não se aplica o estudo do Modelo de Requisitos Moreq-Jus.

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

A solução a ser contratada envolve um único item de custo: a Contratação do serviço técnico de suporte remoto para pagamento **de acordo com a quantidade de chamados técnicos atendidos**.

Haverá uma variação no valor mensal, conforme pode ser verificado pelo Anexo A (0818420), visto que há uma sazonalidade no quantitativo de solicitações dos usuários, principalmente no período eleitoral (julho a outubro dos anos pares) ou ainda em períodos de Recadastramento Eleitoral com Coleta de Dados Biométricos.

Considerando a média mensal de 1300 chamados técnicos registrados no atual Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços de TIC, a presente contratação, por estimativa, terá como demanda prevista o atendimento de 15.600 chamados técnicos no período de um ano.

No tocante ao valor do chamado técnico, levantou-se o custo de 4 contratações similares, a saber:

- **Tribunal Superior Eleitoral - TSE:** o chamado técnico de suporte de primeiro nível custa **R\$23,25** na contratação vigente (Contrato TSE nº. 16/2015), com a empresa CTIS

TECNOLOGIA S.A, para serviços de suporte à Infraestrutura Tecnológica, considerando que o chamado técnico consome apenas 0,5 UST, tendo a UST valor atual de R\$ 46,50. O pagamento mensal é realizado mediante a apuração do quantitativo de chamados atendidos no período, com a aferição dos indicadores de níveis de serviço;

- Valor da UST reajustado pelo 5º Termo Aditivo, em 20 de fevereiro de 2018.

- **Tribunal Regional Eleitoral do Maranhão - TRE-MA:** o atendimento e suporte de primeiro nível custa **R\$19,55** na contratação vigente, com a empresa OER INFORMÁTICA LTDA., para os serviços especializados referentes ao atendimento e suporte de primeiro nível (Central de Serviço de TI), Contrato TRE-MA nº. 34/2014. O pagamento mensal é realizado mediante a apuração do quantitativo de chamados atendidos no período, com a aferição dos indicadores de níveis de serviço;

- Valor da UST reajustado pelo 8º Termo Aditivo, em 08 de maio de 2018.

- **Tribunal de Justiça do DF e dos Territórios:** cada chamado técnico atendido pela equipe de suporte remoto e presencial (service desk) aos usuários de soluções de tecnologia da informação do TJDFT custa **R\$21,57**, conforme o contrato TJDFT nº. 217/2014 com a empresa MAISDOISX TECNOLOGIA EM DOBRO LTDA.

- Valor da UST atualizado pelo Termo Aditivo nº. 05, firmado em 29 de outubro de 2018.

- **Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Norte:** cada atendimento realizado pela Central de Serviços de TIC custa **R\$22,85**, em contrato firmado com a empresa TECHCOM TECNOLOGIA E INFORMÁTICA EIRELI, para prestação de serviços de suporte a equipes de gestão de infraestrutura tecnológica, Contrato TRE-RN nº. 71/2018, considerando que o chamado técnico consome apenas 0,5 UST, tendo a UST valor atual de R\$ 45,71. O pagamento mensal é realizado mediante a apuração do quantitativo de chamados atendidos no período, com a aferição dos indicadores de níveis de serviço.

Considerando o exposto acima e tomando como base a média dos valores dos chamados técnicos, temos um valor estimado de **R\$ 21,80**. Desta forma estima-se os seguintes custos - vide Memórias de Cálculo, disponíveis no Anexo F (0818420):

DESCRIÇÃO (Estimativas)	VALOR
Chamados mensais	1.300
Valor mensal	R\$ 28.340,00
Chamados no ano de 2019 (maio a dezembro)	10.400
Orçamento do contrato no ano de 2019 (maio a dezembro)	R\$ 226.720,00
Chamados no ano de 2020 (janeiro a dezembro)	15.600
Orçamento do contrato no ano de 2020 (janeiro a dezembro)	R\$ 340.080,00
Valor total do contrato (vigência de 20 meses)	R\$ 566.800,00

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

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

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

Isto posto, este estudo analisou as alternativas possíveis para realização da contratação. Da análise e da obediência aos ditames da Res. TSE nº. 23.234/2010, notadamente em seu art. 8º, esta equipe se posicionou pela contratação por resultados, propiciando ao TRE-PE uma forma mais eficiente de custeio das despesas, conjugada à medição de indicadores, buscando

assegurar a qualidade e eficácia do serviço que será prestado pela contratação em tela.

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

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

Importante ainda destacar que, diferentemente de outros órgãos, a demanda de serviços de suporte desta Justiça Especializada varia muito em decorrência do cumprimento de prazos legais, tanto em ano eleitoral como não-eleitoral. Tal sazonalidade é refletida nas estatísticas incluídas no Anexo A (0818420) e demandarão da empresa contratada uma agilidade na ampliação do seu quadro de colaboradores, quando necessário, para atender aos níveis de serviço definidos nesta contratação.

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

- O Atendimento técnico de 1º Nível – N1 refere-se ao Ponto Único de Contato (PUC) dos usuários internos de serviços de TIC do TRE-PE para tratamento de incidentes, requisições de serviço, dúvidas e solicitações de atendimento. Cumpre a esta equipe efetuar o primeiro nível de diagnóstico, atendimento e resolução das solicitações, a partir de consultas à Base de Conhecimento e ferramentas de apoio, tais como software de controle remoto de estação, dentre outras;
- O objetivo da equipe é fazer com que o máximo de solicitações sejam resolvidas nesse nível de atendimento. Requisições não solucionadas deverão ser encaminhadas para o 2º Nível de atendimento - N2, constituído pelas equipes internas de suporte da STIC;
- A equipe de atendimento deverá estar disponível nos dias e horários descritos no item 1.1 “a” deste documento, distribuída de modo que os níveis de serviço exigidos sejam atendidos ao longo de todo o horário de atendimento do TRE-PE. Cabe à Contratada estabelecer e controlar os horários de seus técnicos, assegurando-se que a equipe de atendimento esteja estrategicamente distribuída de acordo com os períodos de maior demanda dos usuários internos do TRE-PE. Esta necessidade se baseia na criticidade dos atendimentos realizados pela equipe, que não podem ter sua qualidade afetada negativamente em nenhum momento durante a prestação do serviço.
 - A jornada e demais condições de trabalho dos profissionais devem respeitar ao regramento contido na Constituição Federal de 1988, Consolidação das Leis do Trabalho e demais Normas Coletivas da Categoria, estando tais observâncias sujeitas à fiscalização administrativa do TRE-PE;
- São atribuições da Equipe de Atendimento Técnico de 1º Nível:
 - a) Atuar como PUC (Ponto Único de Contato) entre o usuário e os provedores internos de serviços de TIC;
 - b) Realizar atendimento telefônico e remoto de 1º nível aos usuários internos de serviços de TIC do TRE-PE, a partir das solicitações recebidas via Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços de TIC, respeitando os níveis de serviço exigidos;
 - c) Recepcionar, classificar, analisar, solucionar e registrar as soluções das solicitações dos usuários (incidentes, requisições de serviços, etc.), com auxílio de consultas à Base de Conhecimento;
 - d) Registrar no Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços de TIC todo e qualquer andamento, observação relevante, informação fornecida pelo usuário ou outras equipes, referentes aos incidentes, requisições, dúvidas ou orientações efetuadas pelos usuários, de forma que seja maximizado o nível de documentação das informações coletadas;
 - e) Finalizar os chamados resolvidos no 1º nível de atendimento e nos demais níveis, após o registro da solução adotada e demais informações necessárias para atualização da Base de Conhecimento e geração das estatísticas de atendimento;
 - f) Esclarecer dúvidas e orientar usuários a respeito da utilização, disponibilidade, instalação e configuração de softwares, aplicativos, sistemas de informação (tanto

aqueles de mercado, quanto os desenvolvidos internamente), equipamentos, normas e procedimentos sobre o ambiente tecnológico do TRE-PE e seu uso;

g) Responder aos pedidos de informação dos usuários relativos às solicitações abertas;

h) Relacionar incidentes abertos com outros incidentes, problemas ou mudanças, de forma que a conclusão desses últimos automaticamente feche os primeiros;

i) Acompanhar diariamente a situação de todos os incidentes e solicitações de atendimento, desde o seu recebimento até a conclusão e aceite do usuário, ainda que haja repasse para outra equipe interna ao serviço de atendimento;

j) Identificar e reportar imediatamente ao Preposto problemas críticos que acarretem impactos significativos no ambiente tecnológico do TRE-PE ou situações excepcionais, fora do seu controle ou alçada;

k) Executar intervenção remota nas estações de trabalho dos usuários, mediante autorização do usuário, para diagnóstico, configuração, instalação, remoção de aplicativos e atualização de softwares, componentes e serviços;

l) Instalar/desinstalar softwares homologados pelo TRE-PE nas estações dos usuários por meio de acesso remoto;

m) Encaminhar pelo Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços de TIC para o 2º Nível de atendimento - N2, ou demais níveis de atendimento de serviços de TIC, os incidentes ou requisições de serviços não solucionados, sendo necessário incluir a informação sobre o motivo do repasse;

n) Realizar contatos com os usuários para obtenção de detalhes adicionais a respeito de solicitações abertas, ainda que a solicitação já tenha sido repassada para outra equipe ou provedor de serviço interno;

o) Orientar o usuário quanto à importância da participação da pesquisa de satisfação relacionada ao atendimento, que é enviada automaticamente pelo sistema de atendimento, após o fechamento do chamado técnico.

- Caso os clientes de TIC não tenham acesso ao Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços de TIC para abertura de chamado técnico, por indisponibilidade de acesso à intranet, os referidos chamados serão registrados pela equipe de fiscalização do contrato e recepcionados pela equipe de atendimento. Não será aceito nem computado nenhum chamado técnico aberto pela própria equipe de atendimento, mesmo que executado a contento e dentro dos padrões de qualidade definidos contratualmente.

DO PREPOSTO

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

São atribuições do Preposto:

a) Gerenciar todos os profissionais da Contratada;

b) Garantir a fluidez e o bom desempenho dos serviços de atendimento e suporte técnico de 1º nível;

c) Planejar, executar e manter capacitação dos profissionais alocados ao serviço, em todos os softwares e procedimentos pertinentes, prestando informações ao TRE-PE, quando solicitado;

d) Conduzir os processos de reciclagens técnicas periódicas, que correrão às custas da Contratada;

e) Implementar programas de aprimoramento da qualidade do serviço prestado;

f) Garantir e disseminar as normas operacionais e de Segurança da Informação do TRE-PE entre os profissionais alocados ao serviço contratado;

g) Zelar pela qualidade no atendimento;

h) Zelar pela padronização dos procedimentos e postura adequada dos profissionais de atendimento;

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

Disponibilização do Preposto

O Preposto ou ainda seu substituto formalmente designado, que responda pela execução do objeto da contratação e que tenha autonomia para executar as ações necessárias ao adequado cumprimento do contrato, deverá estar disponível no mesmo período da equipe de Atendimento Técnico de 1º nível. O Preposto poderá ficar alocado nas dependências do TRE-PE ou da Contratada. No caso de realizar suas atividades na dependência da Contratada, deverá estar disponível para contato por sistema de comunicação eficiente (telefone, e-mail, celular, fax e outros), para resolver situações que demandem a sua atuação.

Caso a Contratada opte por manter o Preposto nas suas dependências, é necessário que o mesmo esteja disponível, no mínimo, uma vez por semana para a reunião de ponto de controle com o Gestor e a equipe de fiscalização do Contrato, de forma presencial ou remota. O Preposto não poderá fazer parte da equipe técnica responsável pela execução do serviço.

DOS NÍVEIS DE SERVIÇO

Como critérios objetivos e mensuráveis serão estabelecidos níveis de serviço entre a Contratante e a Contratada, a fim de aferir e avaliar diversos fatores relacionados com o serviço contratado. Esses indicadores são expressos em unidades de medida como percentuais e tempo medido em horas e/ou minutos.

A frequência de aferição e avaliação dos níveis de serviço será mensal, devendo a contratada elaborar Relatório Gerencial dos Serviços executados, apresentando-o ao TRE-PE até o quinto dia útil do mês subsequente ao da prestação do serviço.

Devem constar desse relatório, entre outras informações, os indicadores/metastas de níveis de serviço alcançados, recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para o próximo período e demais informações relevantes para a gestão contratual. O conteúdo detalhado e a forma do Relatório Gerencial serão definidos no Termo de Referência.

A Contratada deverá atender aos chamados técnicos, registrados no Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços de TIC, devendo seguir as seguintes diretrizes de níveis de serviço:

- Recepcionar, no mínimo, 90% (noventa por cento) dos chamados, nos primeiros 15 (quinze) minutos de solicitação, definindo responsabilidades e metodologia aplicável na recepção, utilizando a documentação necessária;
- Índice de Satisfação do Cliente Interno, utilizando a técnica NPS (*Net Promoter Score*), com valor superior a 80.

Na contagem dos prazos supramencionados, não serão contabilizados os tempos fora do horário de atendimento.

Os primeiros 90 dias após o início da execução do serviço serão considerados como período de estabilização e de ajustes específicos, durante o qual os níveis de serviço exigidos poderão ser flexibilizados entre as partes.

DA QUALIFICAÇÃO DA EQUIPE TÉCNICA

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

São requisitos de qualificação dos profissionais que atuarão na execução do serviço:

Obrigatórios:

- a) Possuir ensino médio completo e ter concluído pelo menos 50% (cinquenta por cento) de curso superior na área de Tecnologia da Informação ou ter concluído curso técnico profissionalizante nessa área. A formação deve ser comprovada por declaração ou diploma fornecido por instituição de ensino reconhecida pelo Ministério da Educação (MEC);
- b) Experiência mínima de 1 (um) ano em suporte a usuários de TIC;
- c) Certificado de conclusão de curso relativo a Qualidade e Excelência no atendimento, ou afins, com no mínimo 08 horas de duração e que tenha ocorrido no máximo há 1 ano;
- d) Certificado de conclusão de curso de Microsoft Windows Server, com carga horária mínima de 40 horas e que tenha ocorrido no máximo há 2 anos.

Desejáveis:

- a) Ter conhecimento de manutenção de hardware de microcomputadores em nível de configuração, software básico e aplicativos de automação de escritório;
- b) Ter domínio de técnicas de atendimento receptivo e ativo;
- c) Ter capacidade de expressar-se com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita quanto na falada;
- d) Ter capacidade de agir com calma, tolerância e profissionalismo frente a situações que fujam dos procedimentos e rotinas normais de trabalho;
- e) Ter facilidade para se adaptar às normas e aos regulamentos estabelecidos;
- f) Possuir dinamismo para atuar com atendimento a usuários;
- g) Ser comprometido com a missão e diretrizes de atendimento.

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

A Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação adotada está alinhada com os objetivos estratégicos constantes dos Planejamentos Estratégicos da Instituição (PEI) e

no Tecnologia da Informação e Comunicação (PETIC), conforme segue:

DOCUMENTO	OBJETIVOS ESTRATÉGICOS
Planejamento Estratégico Institucional do TRE/PE (Res. TRE/PE nº. 240/2015)	• Assegurar a melhoria da governança e infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação
Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação – PETIC (Portaria TRE/PE nº. 203/2016)	• Prover infraestrutura de TIC apropriada às atividades judiciais e administrativas • Primar pela satisfação do usuário de TIC • Aperfeiçoar as competências gerenciais e técnicas de pessoal

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

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

O serviço a ser contratado é realizado por meio de atividades operacionais e rotineiras que se diferenciam daquelas atribuições de gestão e planejamento que são realizadas pelos servidores. É oportuno destacar que a diferenciação entre as atividades realizadas por meio de contratação e aquelas privativas dos servidores do TRE-PE ocorre em função do objeto, ou seja, o suporte remoto aos sistemas operacionais, clientes de email, aplicativos de escritório, tais como MS-Windows, MS-Office, LibreOffice, Outlook Express, Mozilla Thunderbird, Internet Explorer, Mozilla Firefox, dentre outros, bem como a investigação remota de problemas em equipamentos, são exemplos de atividades realizadas por meio da contratação do serviço, uma vez que há no mercado empresas com experiência e conhecimento nesta prestação de serviços especializados. Além disso, consiste em tarefas que, embora essenciais, são rotineiras e de baixa complexidade. Frise-se, porém, que o suporte técnico aos sistemas de informação que são de uso específico da Justiça Eleitoral e que não estejam documentados em Base de Conhecimento continuarão sendo realizados, exclusivamente, por servidores do quadro do TRE-PE, ou seja, chamados técnicos referentes aos sistemas que não existem no mercado, tais como SADP - Sistema de Acompanhamento de Documentos e Processos, SEI - Sistema Eletrônico de Informações, SGRH - Sistema de Gestão de Recursos Humanos, ELO - Eleitor Online, iPleno - Sistema de Gerenciamento de Sessões Plenárias, dentre outros mais de 100 sistemas utilizados neste Tribunal, como também ao SIS - Subsistema de Segurança da Justiça Eleitoral, terão seus problemas e dúvidas, ainda não constantes na Base de Conhecimento, esclarecidos e analisados exclusivamente por servidores da Instituição.

De forma sintética, o principal benefício da presente contratação é o provimento de um serviço essencial para o bom funcionamento de todas as unidades de TIC do TRE-PE, por meio do atendimento às demandas dos usuários de TIC do Regional, além do acréscimo de qualidade, eficiência e otimização dos serviços prestados, por meio da definição de níveis de serviço exigidos contratualmente e do gerenciamento adequado da execução do contrato por uma equipe de Fiscais do contrato formada por servidores do Tribunal. Espera-se ainda como benefício, a manutenção e busca de melhoria dos atuais níveis de satisfação dos usuários com os serviços ofertados pela STIC (Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação).

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

Considerando a média mensal de **1300 chamados técnicos** registrados no atual Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços de TIC (vide Anexo A (0818420) - Quantitativo de chamados por mês e ano), a presente contratação, **por estimativa**, terá como **demandada prevista** o atendimento de **15.600 chamados técnicos no período de um ano**.

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

Nenhuma adequação específica precisará ser realizada para a execução do contrato em estudo, pois o serviço descrito já é prestado por empresa terceirizada, Contrato TRE-PE nº. 004/2017, cuja vigência finda em 06 de maio de 2019.

As medições dos indicadores de chamados podem ser feitas por ferramentas próprias do TRE-PE.

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

O valores de orçamento foram discriminados no item 1.1.9 dos Estudos Preliminares.

2 SUSTENTAÇÃO DO CONTRATADO (Art. 15)

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

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

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

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

Afora a equipe de fiscalização técnica do referido contrato, cumprirá à equipe de fiscalização administrativa fiscalizar, com frequência mensal, o controle de cumprimento das obrigações de natureza trabalhista, previdenciária e fundiária em relação aos profissionais que estiverem vinculados à prestação do serviço no Tribunal.

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

2.2 Descontinuidade do Fornecimento (Art. 15, II)

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

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

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

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

Considerando que a solução não prevê fornecimento de nenhum sistema, que as informações referentes às providências adotadas pela contratada nos chamados deverão ser registradas em sistema próprio, desenvolvido pelo TRE-PE, ou outro que venha a ser adquirido, em outro processo de aquisição, não há motivação para se tratar da questão da independência tecnológica, visto que não há dependência de uma solução, senão aquela desenvolvida por equipe de servidores do próprio Tribunal.

3 ESTRATÉGIA PARA A CONTRATAÇÃO (Art. 16).

3.1 Natureza do Objeto (Art. 16, I)

Considerando que os processos judiciais e administrativos existentes neste Tribunal são fortemente apoiados pelos sistemas de informação que demandam a existência de um serviço de suporte técnico remoto para o atendimento às demandas em tempo hábil, identificamos que se trata de um serviço de **natureza contínua**, ou seja, pode ser estendido por mais de um

exercício financeiro, pois é necessário à manutenção do desempenho de atividades essenciais do TRE-PE.

Trata-se, ainda, da execução de **serviços comuns**, cujos padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos no edital, por meio de especificações usuais no mercado de TIC, nos termos do §1º do art. 1º da Lei nº. 10.520/02, c/c o §2º do art. 3º do Decreto nº. 3.555/00 c/c §1º do art. 2º do Decreto nº. 5.450/05 c/c §3º do art. 3º da Lei nº. 8.248/91.

3.2 Parcelamento do Objeto (Art. 16, II)

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

3.3 Adjudicação do Objeto (Art. 16, III)

Pelo exposto no item anterior, não há possibilidade da adjudicação ser realizada para mais de um fornecedor, pois o objeto da referida contratação é apenas o serviço de suporte técnico remoto.

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

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, consoante previsão do §1º do art. 1º da Lei nº. 10.520/02, c/c o §2º do art. 3º do Decreto nº. 3.555/00 c/c §1º do art. 2º do Decreto nº. 5.450/05 c/c §3º do art. 3º da Lei nº. 8.248/91, o processo licitatório deverá ser realizado na modalidade pregão, na forma eletrônica e do tipo menor preço global. Ressalte-se que a opção pelo menor preço global deve-se à indivisibilidade do objeto contratado.

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

Classificação da despesa: 3.3.90.39.28 (SUPORTE A USUÁRIOS DE T.I.). Ressaltamos que a presente contratação está contemplada no Plano de Contratações de TIC 2019 e 2020.

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

O período de vigência do Contrato de Prestação de Serviço deverá ser de **20 (vinte) meses**, contados a partir de sua assinatura, podendo, a critério da Administração, ser prorrogado por iguais e sucessivos períodos, até o limite de 60 (sessenta) meses, conforme art. 57, inciso II da Lei Nº. 8.666/1993.

À luz do art. 28, § 3º da Resolução TSE nº 23.234/2010, a vigência do contrato ser superior à 12 (doze) meses é motivada pelo elevado risco da substituição de empresa prestadora de serviço essencial à STIC às vésperas do período eleitoral de 2020.

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

Conforme aduz o inciso XIII do art. 2º da Res. TRE/PE nº. 249/2016, a equipe de planejamento da contratação, responsável por auxiliar a Área Demandante da Solução, será composta pelos seguintes servidores:

- Integrante Demandante:
 - **VALÉRIA FARIAS DE MIRANDA (mat. JE94382D)**
 - Telefone: (81) 3194.9636
 - E-mail: valeria.miranda@tre-pe.jus.br
- Integrante Técnico:
 - **MARCOS CERQUEIRA DE ARAÚJO JÚNIOR (mat. 309.16.951)**
 - Telefone: (81) 3194.9907
 - E-mail: marcos.cerqueira@tre-pe.jus.br
- Integrante Administrativo:
 - **BRUNA COELHO BARRETO CAMPELLO DE LIMA (mat. 309.16.971)**
 - Telefone: (81) 3194.9346
 - E-mail: bruna.campello@tre-pe.jus.br

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

- Gestor do contrato:
 - Titular:
 - **VALÉRIA FARIAS DE MIRANDA (mat. JE94382D)**
 - Cargo: Coordenadora de Suporte
 - Telefone: (81) 3194.9636
 - E-mail: valeria.miranda@tre-pe.jus.br
 - Substituto:
 - **MARCOS CERQUEIRA DE ARAÚJO JÚNIOR (mat. 309.16.951)**
 - Cargo/Função: Analista Judiciário - Área Apoio Especializado - Análise de Sistemas/Chefe de Seção
 - Telefone: (81) 3194.9907
 - E-mail: marcos.cerqueira@tre-pe.jus.br
- Fiscal Demandante:
 - Titular:
 - **VALÉRIA FARIAS DE MIRANDA (mat. JE94382D)**
 - Cargo: Coordenadora de Suporte
 - Telefone: (81) 3194.9636
 - E-mail: valeria.miranda@tre-pe.jus.br
 - Substituto:
 - **MARCOS CERQUEIRA DE ARAÚJO JÚNIOR (mat. 309.16.951)**
 - Cargo/Função: Analista Judiciário - Área Apoio Especializado - Análise de Sistemas/Chefe de Seção
 - Telefone: (81) 3194.9433
 - E-mail: marcos.cerqueira@tre-pe.jus.br
- Fiscal Técnico:
 - Titular:
 - **MARCOS CERQUEIRA DE ARAÚJO JÚNIOR (mat. 309.16.951)**
 - Cargo/Função: Analista Judiciário - Área Apoio Especializado - Análise de Sistemas/Chefe de Seção
 - Telefone: (81) 3194.9433
 - E-mail: marcos.cerqueira@tre-pe.jus.br
 - Substitutos:
 - **ALDEMIR ALVES DOS SANTOS (mat. 309.16.363)**
 - Cargo/Função: Técnico Judiciário
 - Telefone: (81) 3194.9435
 - E-mail: aldemir.santos@tre-pe.jus.br
 - **BETTINA SOUTO MAIOR FONTES PINTO (mat. 309.16.47)**
 - Cargo/Função: Técnico Judiciário
 - Telefone: (81) 3194.9413
 - E-mail: bettina.fontes@tre-pe.jus.br
 - **EDUARDO RÉGIS DE ARAÚJO LIMA (mat. 309.16.940)**
 - Cargo/Função: Analista Judiciário - Área Administrativa
 - Telefone: (81) 3194.9411
 - E-mail: eduardo.regis@tre-pe.jus.br
 - **SÍLVIO ROMERO PRADO DE MELO (mat. 309.16.418)**
 - Cargo/Função: Analista Judiciário - Área Administrativa/Assistente III
 - Telefone: (81) 3194.9408
 - E-mail: silvio.melo@tre-pe.jus.br
- Fiscal Administrativo:
 - **BRUNA COELHO BARRETO CAMPELLO DE LIMA (mat. 309.16.971)**
 - Cargo/Função: Analista Judiciário - Área Judiciária/Chefe de Seção
 - Telefone: (81) 3194.9346
 - E-mail: bruna.campello@tre-pe.jus.br

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

Os riscos vislumbrados pela Equipe de Planejamento estão detalhados no Anexo C (0818420) deste documento.

5. 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 **VALÉRIA FARIAS DE MIRANDA, Gestor(a) de Contrato**, em 25/01/2019, às 12:07, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **MARCOS CERQUEIRA DE ARAÚJO JÚNIOR, Analista Judiciário(a)**, em 25/01/2019, às 12:09, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **SÍLVIO ROMERO PRADO DE MELO, Analista Judiciário(a)**, em 25/01/2019, às 12:09, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **BRUNA COELHO BARRETO CAMPELLO DE LIMA, Chefe de Seção**, em 29/01/2019, às 10:05, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site http://sei.trf-pe.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **0814321** e o código CRC **955411B2**.

0037568-02.2018.6.17.8000

Estudos Preliminares

0814321v51

ANEXO A

QUANTITATIVO DE CHAMADOS POR MÊS E ANO

	2014 ELEIÇÃO GERAL	2015	2016 ELEIÇÃO MUNICIPAL	2017	2018 ELEIÇÃO GERAL
JANEIRO	1075	739	1166	1073	1106
FEVEREIRO	1027	745	1593	949	1078
MARÇO	930	969	1535	1231	1070
ABRIL	1116	786	1407	984	1521
MAIO	1070	1018	1378	1453	1541
JUNHO	1040	918	1173	1120	1307
JULHO	1518	1290	1702	1482	1352
AGOSTO	1931	1222	1815	1389	1945
SETEMBRO	1646	1053	1454	1107	1670
OUTUBRO	1264	1187	1027	1363	1518
NOVEMBRO	879	1151	1337	1213	1331
DEZEMBRO	543	1095	947	904	663
	14039	12173	16534	14268	16102

**Dados extraídos do atual sistema de Gerenciamento da Central de Serviços de TIC em 22/01/2019 às 10h00.*

ANEXO B

DISTRIBUIÇÃO DE CHAMADOS POR HORA

2016	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
00:00 – 00:59									1			
01:00 – 01:59												
02:00 – 02:59												
03:00 – 03:59												
04:00 – 04:59												
05:00 – 05:59												
06:00 – 06:59			1	1			1	1		1		
07:00 – 07:59	24	38	43	41	27	15	14	20	23	14	19	17
08:00 – 08:59	102	144	133	149	115	87	130	136	96	65	128	129
09:00 – 09:59	145	188	186	150	155	149	203	191	106	85	148	119
10:00 – 10:59	126	168	152	128	167	131	195	165	130	100	162	96
11:00 – 11:59	102	176	120	108	121	122	195	150	97	93	141	87
12:00 – 12:59	88	162	121	128	126	95	177	147	135	86	103	76
13:00 – 13:59	156	192	148	162	153	132	203	226	143	124	172	100
14:00 – 14:59	126	197	218	177	174	156	204	197	180	130	154	105
15:00 – 15:59	93	133	147	127	132	97	135	208	162	100	128	80
16:00 – 16:59	81	84	93	94	81	84	97	151	159	87	82	67
17:00 – 17:59	59	55	86	71	64	55	86	119	102	59	47	34
18:00 – 18:59	37	40	57	46	38	36	42	75	67	41	37	24
19:00 – 19:59	21	13	24	20	16	12	12	18	29	25	12	5
20:00 – 20:59	5	2	5	5	9	2	5	8	19	7	3	4
21:00 – 21:59	1	1					3	2	4	1		4
22:00 – 22:59								1		3	1	
23:00 – 23:59			1						1	6		
TOTAL	1166	1593	1535	1407	1378	1173	1702	1815	1454	1027	1337	947

16534

2017	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	
00:00 – 00:59													
01:00 – 01:59													
02:00 – 02:59													
03:00 – 03:59													
04:00 – 04:59													
05:00 – 05:59													
06:00 – 06:59	1				1			1			1	1	
07:00 – 07:59	15	15	15	7	27	14	16	35	25	29	23	20	
08:00 – 08:59	100	93	111	83	143	127	122	152	109	139	137	114	
09:00 – 09:59	145	136	170	112	160	133	178	172	134	142	164	133	
10:00 – 10:59	108	87	123	111	170	115	153	155	176	139	132	105	
11:00 – 11:59	75	77	111	101	137	119	120	128	100	123	120	135	
12:00 – 12:59	86	87	116	86	150	97	117	129	102	99	102	77	
13:00 – 13:59	145	120	156	117	160	135	163	170	111	168	143	87	
14:00 – 14:59	150	92	130	129	150	145	151	162	112	166	100	78	
15:00 – 15:59	84	73	108	82	137	66	101	117	80	178	115	52	
16:00 – 16:59	68	67	76	69	98	68	84	61	65	74	61	42	
17:00 – 17:59	54	55	65	41	58	44	70	64	50	62	62	30	
18:00 – 18:59	23	36	27	29	37	41	109	31	31	27	34	23	
19:00 – 19:59	13	10	15	14	17	13	97	11	7	16	18	7	
20:00 – 20:59	4	1	5	2	7	2	1	1	3	1	1		
21:00 – 21:59	2		3	1	1	1			2				
22:00 – 22:59													
23:00 – 23:59													
TOTAL	1073	949	1231	984	1453	1120	1482	1389	1107	1363	1213	904	14268

2018	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
00:00 – 00:59												
01:00 – 01:59												
02:00 – 02:59												
03:00 – 03:59												
04:00 – 04:59												
05:00 – 05:59									1	2		
06:00 – 06:59	2				1	1	3	1	2	6	3	
07:00 – 07:59	51	31	34	42	49	50	49	54	42	48	26	22
08:00 – 08:59	231	196	176	232	278	170	216	217	153	138	184	103
09:00 – 09:59	225	235	187	313	302	217	241	285	201	231	212	97
10:00 – 10:59	176	203	189	231	238	224	206	331	215	197	194	116
11:00 – 11:59	160	139	165	217	172	159	152	263	216	185	174	92
12:00 – 12:59	108	112	106	139	136	148	106	170	142	129	120	55
13:00 – 13:59	97	90	105	141	163	125	124	208	195	136	201	46
14:00 – 14:59	39	44	70	136	118	153	190	225	248	160	98	72
15:00 – 15:59	12	20	25	47	57	47	50	97	107	103	56	34
16:00 – 16:59	4	7	12	19	24	11	11	51	71	70	30	16
17:00 – 17:59	1	1	1	3	1		3	29	45	52	18	6
18:00 – 18:59				1		1	1	9	25	32	13	3
19:00 – 19:59						1		5	6	23	1	1
20:00 – 20:59									1	4	1	
21:00 – 21:59					1							
22:00 – 22:59					1					2		
23:00 – 23:59												
TOTAL	1106	1078	1070	1521	1541	1307	1352	1945	1670	1518	1331	663
												16102

*Dados extraídos do atual sistema de Gerenciamento da Central de Serviços de TIC em 22/01/2019 às 10h00.

ANEXO C

ANÁLISE DE RISCO

A equipe de planejamento identificou os riscos elencados abaixo:

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

RISCO 2	Risco:	QUANTITATIVO DE CHAMADOS DIVERGENTE DA REALIDADE		
	Probabilidade:	Id	Dano	Impacto
	Baixa	1		
	Média	2	Aumento no custo total da contratação	Médio
	Alta	3		
	Id	Ação de Mitigação e Contingência		Responsável
	1	Existência de penalidades rigorosas para punir a empresa caso se detecte a criação de chamados fictícios, com a aplicação de penalidades legais		Equipe de Planejamento
	2	Acompanhamento periódico do quantitativo diário de chamados e confronto deste quantitativo com eventuais ocorrências de paradas técnicas		Equipe de Gestão e Fiscalização do Contrato
	3	Campanhas internas de informação junto aos usuários para que eles também possam reportar indícios de registro de chamados fictícios		Equipe de Gestão e Fiscalização do Contrato

RISCO 3	Risco:	QUALIDADE DO SERVIÇO PRESTADO INCOMPATÍVEL COM AS NECESSIDADES DA INSTITUIÇÃO		
	Probabilidade:	Id	Dano	Impacto
	Baixa	1		
	Média	2		
	Alta	3	Eventuais prejuízos à realização das atividades administrativas e judiciais	Alto
	Id	Ação de Mitigação e Contingência		Responsável
	1	Definição de diretrizes de níveis de serviço que busquem assegurar a qualidade dos serviços a serem contratados		Equipe de Planejamento
	2	Ações de monitoramento durante a gestão contratual para mitigar comprometimentos de qualidade, principalmente no que se refere à tempestividade do atendimento, inclusive aos sábados, domingos e feriados		Equipe de Gestão e Fiscalização do Contrato
	3	Definição clara de prazos para comunicar à empresa contratada acerca da necessidade de disponibilização do serviço, objeto deste estudo, em horários e dias diferentes do ordinário, bem como definição e aplicação de penalidade caso a disponibilidade não seja provida pela contratada		Equipe de Gestão e Fiscalização do Contrato
	4	Definição clara de prazos para comunicar à empresa contratada acerca da perspectiva de aumento da demanda de chamados técnicos. Monitoramento e aplicação das penalidades		Equipe de Gestão e Fiscalização do Contrato
	5	Exigências de certificações para os membros da equipe		Equipe de Planejamento

RISCO 4	Risco:	RESPONSABILIDADE TRABALHISTA SUBSIDIÁRIA		
	Probabilidade:	Id	Dano	Impacto
	Baixa	1		
	Média	2	Prejuízos financeiros para a instituição	Alto
	Alta	3		
	Id	Ação de Mitigação e Contingência		Responsável
	1	Previsão contratual de exigência de comprovação do pagamento das obrigações trabalhistas e previdenciárias		Equipe de Planejamento
	2	Exigência de comprovação do pagamento das obrigações trabalhistas e previdenciárias para faturamento mensal		Equipe de Gestão e Fiscalização do Contrato

ANEXO D

LISTA DE POTENCIAIS FORNECEDORES

# ID	CNPJ	NOME
1	02.215.004/0001-12	BEDUSCHI SERVICOS EM INFORMATICA EIRELI - EPP
2	09.116.592/0001-86	BELTIS COMERCIO E PRESTACAO DE SERVICOS EM INFORMATICA
3	06.329.188/0001-00	CRP CONSULTORIA E ENGENHARIA LTDA - EPP
4	01.644.731/0001-32	CTIS TECNOLOGIA S.A
5	94.823.408/0001-07	CTZ CONSULTORIA E INFORMATICA LTDA
6	07.094.346/0001-45	G4F SOLUCOES CORPORATIVAS LTDA
7	12.130.013/0001-64	GLOBALWEB OUTSOURCING DO BRASIL LTDA
8	11.425.781/0001-82	GRP SOLUTIONS INFORMATICA LTDA
9	85.240.869/0001-66	ILHA SERVICE TECNOLOGIA E SERVICOS LTDA
10	86.703.337/0001-80	INTEROP INFORMATICA LTDA
11	01.171.587/0001-64	IVIA SERVICOS DE INFORMATICA LTDA
12	00.660.928/0001-00	LIFE TECNOLOGIA E CONSULTORIA LTDA - ME
13	03.938.483/0001-68	MAMINFO SOLUCOES E SERVICOS EM TECNOLOGIA LTDA
14	63.270.797/0001-67	PRODUS PRODUTOS E SOLUCOES PARA INFORMATICA LTDA
15	08.802.048/0001-25	QUALYXX TECHNOLOGY SERVICES TI EIRELI - ME
16	08.939.203/0001-50	SIMETRYA TECNOLOGIA DA INFORMACAO EIRELI
17	70.595.673/0001-17	SOFTWAY TECNOLOGIA EM INFORMATICA LTDA - EPP
18	58.069.360/0001-20	STEFANINI CONSULTORIA E ASSESSORIA EM INFORMATICA S.A.
19	07.899.023/0001-29	SULWORK TECNOLOGIA E SISTEMAS DE INFORMATICA LTDA - ME
20	03.399.966/0001-31	TECHCOM TECNOLOGIA E INFORMATICA EIRELI - EPP

ANEXO E

CONTRATAÇÕES PÚBLICAS SIMILARES

Tribunal de Justiça do DF e dos Territórios	O TJDFT mediante Pregão Eletrônico nº. 72/2014 e contrato nº. 217/2014, que tem por objeto a prestação de serviços de atendimento e suporte técnico remoto e presencial (service desk) aos usuários de soluções de tecnologia da informação do TJDFT, celebrado em 17 de fevereiro de 2014, vigente até 04 de novembro de 2019.
Tribunal Superior Eleitoral	O TSE mediante Pregão Eletrônico nº. 42/2014 e contrato nº. 16/2015, que tem por objeto a contratação de 1.020.158,94 Unidades de Serviços Técnicos - UST para prestação de serviços de suporte às equipes de gestão de infraestrutura tecnológica da Justiça Eleitoral, celebrado em 27 de fevereiro de 2015, vigente até 02 de março de 2019.
Tribunal Regional Eleitoral do Maranhão	O TRE-MA por meio do Pregão Eletrônico nº. 53/2013 e contrato nº. 34/2014, que tem por objeto a prestação de serviços especializados referentes ao atendimento e suporte de primeiro nível (Central de Serviço de TI) e manutenção de equipamentos eletrônicos, celebrado em 16 de junho de 2014, vigente até 30 de junho de 2019.
Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Norte	O TRE-RN por meio do Pregão Eletrônico nº. 37/2018 e contrato nº. 71/2018, que tem por objeto a contratação de empresa especializada para prestação de serviços de suporte a equipes de gestão de infraestrutura tecnológica do TRE-RN, celebrado em 14 de dezembro de 2018, vigente até 30 de junho de 2021.
Conselho Nacional de Justiça	O CNJ por intermédio do Pregão eletrônico nº. 22/2017 e contrato nº. 17/2017, que tem por objeto a prestação de serviços técnicos de atendimento remoto e presencial aos usuários de soluções de TIC, celebrado em 17 de outubro de 2017, vigente até 16 de junho de 2019.
Tribunal de Contas da União	O TCU por intermédio do Pregão eletrônico nº. 81/2015 e contrato nº. 41/2015, que tem por objeto a prestação de serviços técnicos especializados na área de tecnologia da informação para organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada de atividades de suporte técnico remoto e presencial a usuários de tecnologia da informação, celebrado em 16 de novembro de 2015, vigente até 24 de novembro de 2020.
Tribunal Superior do Trabalho	O TST por meio do Pregão eletrônico nº. 089/2018, que tem por objetivo a prestação de serviços de operação de central de atendimento a usuários (Service Desk), celebrado em 23 de novembro de 2018, vigente até 24 de novembro de 2019.

ANEXO F

MEMÓRIAS DE CÁLCULOS

Para fins de estimativa do valor a ser orçado para a contratação dos serviços de suporte de 1º nível – N1, foram realizados os seguintes cálculos:

Considerando a média mensal de 1300 chamados técnicos registrados no atual Sistema de Gerenciamento da Central de Serviços de TIC, a presente contratação, por estimativa, terá como demanda prevista o atendimento 15.600 chamados técnicos no período de um ano.

No tocante ao valor do chamado técnico, levantou-se o custo de 4 contratações similares, a saber:

- **Tribunal Superior Eleitoral - TSE:** o chamado técnico de suporte de primeiro nível custa **R\$23,25** na contratação vigente (Contrato TSE nº. 16/2015), com a empresa CTIS TECNOLOGIA S.A, para serviços de suporte à Infraestrutura Tecnológica, considerando que o chamado técnico consome apenas 0,5 UST, tendo a UST valor atual de R\$ 46,50. O pagamento mensal é realizado mediante a apuração do quantitativo de chamados atendidos no período, com a aferição dos indicadores de níveis de serviço;
 - Valor da UST reajustado pelo 5º Termo Aditivo, em 20 de fevereiro de 2018.
- **Tribunal Regional Eleitoral do Maranhão - TRE-MA:** o atendimento e suporte de primeiro nível custa **R\$19,55** na contratação vigente, com a empresa OER INFORMÁTICA LTDA., para os serviços especializados referentes ao atendimento e suporte de primeiro nível (Central de Serviço de TI), Contrato TRE-MA nº. 34/2014. O pagamento mensal é realizado mediante a apuração do quantitativo de chamados atendidos no período, com a aferição dos indicadores de níveis de serviço;
 - Valor da UST reajustado pelo 8º Termo Aditivo, em 08 de maio de 2018.

- **Tribunal de Justiça do DF e dos Territórios:** cada chamado técnico atendido pela equipe de suporte remoto e presencial (service desk) aos usuários de soluções de tecnologia da informação do TJDFT custa **R\$21,57**, conforme o contrato TJDFT nº. 217/2014 com a empresa MAISDOISX TECNOLOGIA EM DOBRO LTDA.
 - Valor da UST atualizado pelo Termo Aditivo nº. 05, firmado em 29 de outubro de 2018.
- **Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Norte:** cada atendimento realizado pela Central de Serviços de TIC custa **R\$22,85**, em contrato firmado com a empresa TECHCOM TECNOLOGIA E INFORMÁTICA EIRELI, para prestação de serviços de suporte a equipes de gestão de infraestrutura tecnológica, Contrato TRE-RN nº. 71/2018, considerando que o chamado técnico consome apenas 0,5 UST, tendo a UST valor atual de R\$ 45,71. O pagamento mensal é realizado mediante a apuração do quantitativo de chamados atendidos no período, com a aferição dos indicadores de níveis de serviço.

Considerando o exposto acima e tomando como base a média dos valores dos chamados técnicos, temos um valor estimado de **R\$ 21,80**. Desta forma estima-se que o custo anual da contratação será de **R\$ 340.080,00** (trezentos e quarenta mil, oitenta reais).

DESCRIÇÃO	VALOR
Média mensal de chamados	1.300
Estimativa do quantitativo de chamados anual (α)	15.600
Estimativa do valor unitário do chamado (β)	R\$ 21,80 (vinte e um reais e oitenta centavos)
Orçamento anual estimado ($\alpha \times \beta$)	R\$ 340.080,00 (trezentos e quarenta mil, oitenta reais)