



PODER JUDICIÁRIO  
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE PERNAMBUCO  
Av. Gov. Agamenon Magalhães, 1.160 - Bairro Graças - CEP 52010904 - 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 em aparelhos telefônicos IP e ATA (Adaptador de Terminal Analógico).

#### **1.2 Unidade Demandante:**

Seção de Comunicação - SEC/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 através 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 64/2015, celebrado com a Dígito Tecnologia S.A., para prestação do serviço de manutenção em tela, e, conforme seu segundo termo aditivo, o aludido instrumento contratual terá seu término em 26/01/2019.

A central telefônica é uma ferramenta de suma importância para a continuidade da comunicação da Sede do TRE/PE e demais unidades, além do serviço de atendimento ao eleitor (Disque-Eleitor) e suporte técnico aos cartórios eleitorais. Vale frisar que a central telefônica Dígito possui recurso de tecnologia VOIP (voz sobre IP), o que reduz consideravelmente o custo com comunicação de voz.

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

Conforme mencionado, o contrato em vigor expira em 26/01/2019, o que implica na necessidade de contratação de empresa ou prorrogação do contrato para prestação do serviço de manutenção da central telefônica, ATA e aparelhos telefônicos IP.

A central telefônica é composta por equipamentos com recursos VOIP, call center e URA

(unidade de resposta audível), ou seja, de alta complexidade e que só podem ser realizados por empresa especializada.

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, têm instalado, pelo menos, dois ramais VOIP, que precisam ser mantidos.

### ***2.3 Motivação da Demanda:***

Manter o pleno funcionamento da central telefônica Dígitro, ATAs e telefones IP, 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, através do bom funcionamento da central telefônica Dígitro, ATAs e telefones IP, garantindo:

- a) Serviço Disque-Eleitor;
- b) Serviço de suporte técnico, através do ramal 9300, a todas as unidades deste Tribunal;
- c) Atendimento automático através da URA;
- b) Comunicação de voz entre todas as unidades deste TRE/PE e o público externo (cidadão, 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 OBE9 do PEI (Assegurar a melhoria da governança e infraestrutura de TIC), constante da Resolução nº 240/2015 do TRE/PE;
- Objetivo estratégico OE2 do PETIC (prover infraestrutura de TIC apropriada às atividades judiciais e administrativas);
- Meta 2 do PDTIC (Manutenção da disponibilidade de infraestrutura de TIC);
- Previsão na proposta orçamentária de 2019.

## **3 CONTEXTO DA DEMANDA**

### ***3.1 Ciclo de Vida da Demanda***

*3.1.1 Qual a expectativa de tempo de utilização ou validade da solução objeto da demanda?*

[ ] Menos de 1 ano    [x] De 1 a 3 anos    [ ] Mais de 3 anos

*3.1.2 Trata-se de uma demanda com caráter definitivo ou temporário? Há algum fato já conhecido que poderá implicar a descontinuidade da demanda ou a sua substituição?*

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 Dígitro está interligada com a central do Tribunal Superior Eleitoral e também de outros Tribunais Regionais Eleitorais, 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 o término do contrato atual, em 26/01/2019.

### 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: 23/09/2018.**

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 07/10/2018, às 09:30, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **MÁRCIA REGINA GOMES DE MELO, Coordenador(a)**, em 08/10/2018, às 11:02, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **GEORGE CAVALCANTI MACIEL FILHO, Secretário(a)**, em 08/10/2018, às 11:22, 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 **0725134** e o código CRC **31B64ABC**.

---

0032964-95.2018.6.17.8000

Documento de Oficialização da Demanda

0725134v15



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:

Prestação do serviço de manutenção na central telefônica Dígito, instalada na scalcede do TRE-PE, bem como em aparelhos telefônicos IP e ATA (Adaptador de Terminal Analógico).

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

#### Contextualização

A central telefônica Dígito, modelo NGC Evolution, bem como os aparelhos IP e adaptadores de terminais analógicos (ATA) foram adquiridos por este TRE/PE através do Pregão Eletrônico nº 55/2010, o qual originou a Ata de Registro de Preços nº 94/2010 (PA 194/2010).

Seu contrato de prestação do serviço tem seu término em 26/01/2019.

A central telefônica é de suma importância para a continuidade da comunicação da Sede do TRE/PE, centrais de atendimento e cartórios eleitorais, além do serviço de atendimento ao eleitor (Disque-Eleitor) e o suporte técnico aos cartórios eleitorais. Ela possui recurso de tecnologia VOIP (voz sobre IP), o que reduz consideravelmente o custo com comunicação de voz.

Desta forma, o presente estudo se propõe a fundamentar a contratação para 2019/2020.

#### Equipe de Planejamento da Contratação:

Integrante Demandante: Ana Luiza Maia Soares de Azevedo  
fone 3194-9221 – ana.azevedo@tre-pe.jus.br

Integrante Técnico: Luciano Francisco Soares da Silva Júnior  
fone 3194-9318- luciano.francisco@tre-pe.jus.br

Integrante Administrativo: Cristiane Paes Barreto de Castro  
fone 3194-9348 – cristiane.paesbarreto@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 central telefônica Dígito, telefones 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 disponibilizado 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. 0785942).

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

Alguns Tribunais já realizaram contratações similares, tais como:

Órgão	Objeto	Contrato nº	Valor mensal R\$	Empresa
-------	--------	-------------	------------------	---------

TRE-BA	Manutenção da Central Telefônica bem como em adaptadores de terminal analógico e telefones IP.	90/2016	11.098,92	Dígito Tecnologia Ltda.
TRE-SC	Prestação de serviços de manutenção preventiva e corretiva em central telefônica, marca Dígito, modelo NGC Evolution E.	15/2018	5.483,24	Dígito Tecnologia Ltda.
TRE-MA	Prestação de serviços de assistência técnica em software e manutenção preventiva e corretiva de central telefônica do TRE-MA, marca Phillips, modelo Sopho IS3030, bem como de sistema call center e voip, com reposição de peças originais.	29/2017	3.915,75	H3D SOLUCOES DE TELEINFORMATICA LTDA - EPP

### 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 em funcionamento, em bom estado de conservação e que pode ser mantida exclusivamente pela empresa Dígito Tecnologia Ltda. (vide item 1.1.1).

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

Não se aplica.

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

Não se aplica, conforme item 1.1.1. presente neste SEI.

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

Não se aplica.

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

Não se aplica.

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

Não se aplica.

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

Considerando que a Dígito Tecnologia Ltda. é a única empresa apta à prestação do serviço em tela, o valor total a ser contratado é de R\$ 97.741,56, conforme proposta apresentada pela empresa (doc. 0786008).

O valor mensal atualmente contratado com o TRE/PE é de R\$ 8.145,43. Apesar do preço não estar discrepante em relação aos praticados em outros Regionais (apresentado na tabela do item 1.1.2 deste SEI), 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, ramais analógicos, telefones IP, licenças de softwares etc.

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

A escolha pela contratação de empresa especializada para manutenção da central telefônica, telefone IP e softwares correlatos tem por objetivo atender a necessidade de comunicação entre todas as unidades que compõem a Justiça Eleitoral do Estado de Pernambuco. A central telefônica apresenta-se em bom estado de conservação, não necessitando da aquisição de um novo equipamento até a presente data.

A prestação do serviço em tela apenas poderá ser disponibilizado pela Dígito Tecnologia Ltda., conforme descrito no item 1.1.1.

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

Contratação de empresa especializada para manutenção da central telefônica Dígito, instalada na sede do TRE/PE, aparelhos telefônicos IP e softwares correlatos, constantes na proposta da empresa (doc 0786008).

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

A presente contratação está alinhada com:

- Objetivo estratégico OBE9 do PEI (Assegurar a melhoria da governança e infraestrutura de TIC), constante da Resolução nº 240/2015 do TRE/PE;
- Objetivo estratégico OE2 do PETIC (prover infraestrutura de TIC apropriada às atividades judiciais e administrativas);
- Meta 2 do PDTIC (Manutenção da disponibilidade de infraestrutura de TIC);
- Previsão na proposta orçamentária de 2019.

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

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

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

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

A Dígito presta serviço de manutenção através do Contrato 64/2015, cujos equipamentos atualmente mantidos são: central telefônica, 36 telefones IP e 26 Adaptadores de Terminal Analógico (ATA), além dos softwares da URA, Call Center, sistema de tarifação, softphone, ramais analógicos e ramais VOIP.

A referida empresa apresentou nova proposta, em razão de ter mudado o escopo do atual contrato, no que se refere a exclusão da manutenção dos Adaptadores de Terminal Analógico, alegando se tratar de produtos descontinuados. Estes equipamentos não serão incluídos nesta nova contratação. Será necessária, a médio prazo, a substituição desses equipamentos por aparelhos telefônicos IP.

#### **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.

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

Para a presente contratação, o valor mensal será de R\$ 8.145,13 o que totaliza o custo anual é de R\$ 97.741,56 (noventa e sete mil, setecentos e quarenta e um reais e cinquenta e seis centavos).

## **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)**

Havendo interrupção na prestação do serviço em tela, a comunicação de voz do TRE/PE com o público interno e externo estará totalmente comprometida.

Hoje, todos os cartórios eleitorais têm ramais VOIP, ou seja, toda a comunicação interna do TRE/PE é realizada sem custo, através de ligações ramal-ramal.

Para os cartórios eleitorais, há uma linha telefônica convencional que atenderia a necessidade de comunicação, em caso de falha na central telefônica da Sede. Entretanto, as unidades da Secretaria ficariam sem comunicação. Não há linhas individuais que pudessem atender esta demanda.

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

Considerando ser a mesma empresa contratada, não haverá transição contratual para o objeto em tela.

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

Não se aplica.

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

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

O objeto da presente prorrogação tem natureza contínua e visa atender a necessidade de comunicação de todas as unidades deste Tribunal durante o ano de 2019/2020.

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

Não se aplica.

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

Não se aplica.

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

Contratação por inexigibilidade, de acordo com o art. 25, I, da Lei 8.666/93.

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

Manutenção Geral - Operação dos Serviços Administrativos - AOSA TELEFO - 3390.39.17, conforme informado no Plano de Contratações da STIC para 2019.

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

A presente contratação terá vigência de 27/01/2019 a 26/01/2020.

### **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:**Nome: **Ana Luiza Maia Soares de Azevedo**

CPF: 667.090.754-00

**Gestor substituto:**

Nome: Luciano Francisco Soares da Silva Júnior

CPF: 083.785.834-81

Não foi identificada a necessidade de indicar fiscais demandante, administrativo e técnico, visto que os gestores (titular e substituto) do contrato integram a unidade demandante que, por sua vez, realiza a gestão técnica e administrativa do objeto da contratação.

**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:	Não realização da contratação		
	Probabilidade:	Id	Dano	Impacto
<b>Risco 1</b>	<b>Alta</b>	<b>3</b>	Central telefônica da Sede, ramais dos cartórios e prédio da Rui Barbosa e da Iputinga, além dos ramais instalados nos aparelhos IP sem manutenção	Possibilidade de paralisação da comunicação de voz
	<b>Id</b>	<b>Ação de Mitigação e Contingência</b>		<b>Responsável</b>
	<b>3</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contratação emergencial de linhas individuais e com maior custo</li> <li>• Contratação emergencial para compra de nova central telefônica.</li> </ul>		SEC/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 **LUCIANO FRANCISCO SOARES DA SILVA JÚNIOR, Técnico(a) Judiciário(a)**, em 06/12/2018, às 12:48, 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 07/12/2018, às 08:00, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **CRISTIANE PAES BARRETO DE CASTRO, Técnico(a)**



Judiciário(a), em 07/12/2018, às 08:11, 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 **0746112** e o código CRC **98ED006E**.

---

0032964-95.2018.6.17.8000

Estudos Preliminares

0746112v20



## TERMO DE REFERÊNCIA

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

Contratação de empresa especializada para prestação do serviço de manutenção na central telefônica Dígito, instalada na sede deste Regional, aparelhos telefônicos IP e softwares correlatos.

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

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

A central telefônica Dígito, modelo NGC Evolution, bem como os aparelhos IP foram adquiridos por este TRE/PE através do Pregão Eletrônico nº 55/2010, o qual originou a Ata de Registro de Preços nº 94/2010 (PA 194/2010).

Seu contrato de prestação do serviço tem seu término em 26/01/2019.

A central telefônica instalada na Sede desde Regional é de suma importância para a continuidade da comunicação da Sede do TRE/PE, bem como das unidades localizadas na região metropolitana e no interior do estado, além do serviço de atendimento ao eleitor (Disque-Eleitor) e o suporte técnico aos cartórios eleitorais. Ela possui recurso de tecnologia VOIP (voz sobre IP), o que reduz consideravelmente o custo com comunicação de voz. Os demais equipamentos VOIP são de grande valia para manter a comunicação ramal-ramal entre as todas as unidades do TRE/PE e reduzir o custo com ligações.

Sendo assim, faz-se necessário manter o pleno funcionamento da central telefônica Dígito e telefones IP, de forma a não prejudicar a comunicação de voz interna e externa das unidades do TRE/PE.

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

Prover a comunicação de voz, incluindo as ligações internas e externas recebidas e originadas a partir de cada um dos ramais, com destaque para a prestação de informações aos eleitores.

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

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

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

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

A presente contratação está alinhada com:

- Objetivo estratégico OBE9 do PEI (Assegurar a melhoria da governança e infraestrutura de TIC), constante da Resolução nº 240/2015 do TRE/PE;
- Objetivo estratégico OE2 do PETIC (prover infraestrutura de TIC apropriada às atividades judiciais e administrativas);
- Meta 2 do PDTIC (Manutenção da disponibilidade de infraestrutura de TIC);
- Previsão na proposta orçamentária de 2019.

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

Os Estudos Preliminares é peça constante deste SEI, conforme doc. n.º 0746112.

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

A Dígito presta serviço de manutenção através do Contrato 64/2015, cujos equipamentos atualmente mantidos são: central telefônica, 36 telefones IP e 26 Adaptadores de Terminal Analógico (ATA), além dos softwares da URA, Call Center, sistema de tarifação, softphone, ramais analógicos e ramais VOIP.

A referida empresa apresentou nova proposta, em razão de ter mudado o escopo do atual contrato, no que se refere a exclusão da manutenção dos Adaptadores de Terminal Analógico, alegando se tratar de produtos descontinuados. Estes equipamentos não serão incluídos nesta nova contratação. Será necessária, a médio prazo, a substituição desses equipamentos por aparelhos telefônicos IP.

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

Conforme descrito no item 1.1.1 dos Estudos Preliminares, a prestação do serviço em tela apenas poderá ser disponibilizado pela fabricante dos equipamentos, a empresa Dígito Tecnologia Ltda., o que pode ser comprovado pelo Atestado n.º 487/E/15 da Associação Brasileira da indústria Elétrica e Eletrônica (ABINEE), em anexo, neste SEI no doc. n.º 0785942.

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

O objeto corresponde a prestação do serviço de manutenção na central telefônica Dígito, instalada na sede deste Regional, bem como em ATAs (Adaptadores de Terminal Analógico) e telefone IP.

Segue o Código CATSER correspondente:

Código	Serviços	Complemento
BR-0198-8	Manutenção equipamentos de telecomunicações	Serviços de reparo de equipamentos de telecomunicações

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

Não se aplica.

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

Considerando que o serviço em tela é provido unicamente pela Dígito Tecnologia Ltda., conforme referido no item 1.1.1 dos estudos preliminares (doc. n.º 0746112) deste SEI, bem como no item 1.7 deste termo de referência, a modalidade indicada para contratação é a direta por inexigibilidade, de acordo com o art. 25, I, da Lei 8.666/93.

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

Não se aplica.

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

Não se aplica.

**1.13 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 os serviços de assistência técnica (manutenção preventiva e corretiva) pela própria Contratada ou por empresa tecnicamente credenciada e indicada pela mesma.
- c. Prestar suporte técnico conforme manuais dos equipamentos e normas técnicas específicas a fim de mantê-los em perfeitas condições de uso.
- d. Prestar suporte técnico em toda a plataforma Dígito, relacionada no Anexo I.
- e. Entregar nove aparelhos IP-07, no prazo máximo de 45 dias.
- f. Fornecer número de telefone para realização das solicitações de serviços para chamados e registro de incidentes, disponível 24 horas por dia, sete dias por semana.
- g. Realizar manutenção preventiva, garantindo a conservação do sistema e o funcionamento dos equipamentos dentro das condições operacionais.
- h. Realizar até 04 (quatro) manutenções preventivas ao ano, através de intervenção remota ou local, quando necessário.

- i. Realizar manutenção corretiva para corrigir os defeitos decorrentes do uso normal dos equipamentos, quebras eventuais, falhas de circuitos, placas e interfaces imprescindíveis ao perfeito funcionamento do sistema.
- j. Prestar orientações e esclarecimentos ao cliente, através de seu suporte técnico, de forma a garantir as condições operacionais do sistema.
- k. Realizar atualizações técnicas recomendadas pelo laboratório da contratada, de modo a manter o sistema dentro das melhores condições de utilização.
- l. 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.
- m. Realizar serviço de assistência técnica para suporte dos itens do módulo específico Easy Call ou outro que venha a substituí-lo, através de número telefônico fornecido pela contratada.
- n. 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, incluindo a troca de peças e/ou componentes mecânicos ou eletrônicos.
- o. Em anos eleitorais, no período de 05 de julho a 05 de novembro, prestar o atendimento, inclusive nos sábados, domingos e feriados.
- p. Em anos eleitorais, durante o mês de outubro, prestar o atendimento, inclusive nos 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.
- q. 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.
- r. Na data da realização das eleições, disponibilizar 1 (um) técnico especializado de plantão das 6h às 24h, na sede do TRE-PE, podendo o mesmo ser dispensado caso a totalização dos votos seja concluída antes do horário mencionado.
- s. 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.
- t. 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.
- u. Prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela Seção de Comunicação, através de mensagem eletrônica, atendendo-os em até 48 (quarenta e oito) horas, a partir do envio da solicitação.
- v. 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.
- w. 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.
- x. Comunicar à Coordenadoria de Infraestrutura do Tribunal Regional Eleitoral de Pernambuco, por escrito, qualquer anormalidade de caráter urgente e prestar os esclarecimentos julgados necessários.
- y. 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.
- z. 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.
- aa. Assumir todos os encargos de possível demanda trabalhista, civil ou penal, relacionadas à execução dos serviços, originariamente ou vinculadas por prevenção, conexão ou contingência.
- ab. Assumir, ainda, a responsabilidade pelos encargos fiscais e comerciais resultantes da

adjudicação do contrato.

- ac. Manter, durante toda a execução do contrato, todas as condições da proposta.
- ad. 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.
- ae. 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).

#### **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.

#### **1.14 Vigência do Contrato**

O contrato a ser firmado terá a **vigência** de 27/01/2019 a 26/01/2020.

#### **1.15 Valor da Contratação**

Para a presente contratação, o valor mensal será de **R\$ 8.145,13** o que totaliza o custo anual é de **R\$ 97.741,56 (noventa e sete mil, setecentos e quarenta e um reais e cinquenta e seis centavos)**.

Sendo que deste total, **R\$ 90.910,16 (11m 5d)** será utilizado em 2019 e **R\$ R\$ 6.831,40 (26d)** será utilizado em 2020.

## **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 insertas na Resolução TSE 23.234/2010.
- 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.
- d) Os Gestores da Contratação serão Ana Luiza Maia Soares de Azevedo, titular e Luciano Francisco Soares da Silva Junior, substituto.

#### **Da Contratada:**

- a) Manter, durante todo o período previsto de vigência do registro de preços, 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.

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

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

Através do sistema de gerenciamento dos links (Gerlinks) do Contratante, será analisado o cumprimento dos prazos conforme Acordo de Nível de Serviço.

Após análise 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 II deste termo de referência e será utilizado como instrumento de acompanhamento, por meio da análise dos dados extraídos do Sistema de Gerenciamento de Links, desenvolvido pelo TRE/PE, onde serão registradas todas as ocorrências referentes as solicitações à empresa.

#### **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.

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

Não se aplica.

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

- a. 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 R\$ 17.600,00 (dezesete mil e seiscentos reais), contado 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.
- b. A fatura mensal deverá especificar o detalhamento dos serviços prestados, bem como discriminar as alíquotas dos impostos e contribuições inclusos no preço.
- c. O número do CNPJ constante da nota fiscal/fatura deverá ser aquele fornecido na fase de contratação.
- d. Em havendo erro na nota fiscal/fatura ou circunstâncias que impeçam a liquidação das despesas, a Contratada será oficialmente comunicado do fato pela gestora deste Contrato, 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.
- e. 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.
- f. 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)**

A contratada repassará à equipe técnica da SEC/COINF/STIC todas as informações e requisitos necessários à prestação de suporte técnico.

#### **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 o 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 1.13).

A inexecução parcial do objeto se caracterizará pelo descumprimento de, pelo menos, uma das obrigações da Contratada (tópico 1.13).

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, nos termos do art. 15 da Resolução TSE n. 23.234/2010, de acordo com o Acordo de Nível de Serviço - ANS descrito no Anexo II.

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

A contratada deverá disponibilizar o serviço de suporte técnico da plataforma de comutação digital, aparelhos IP adquiridos conjuntamente à empresa Dígito Tecnologia Ltda. e softwares correlatos, de acordo com o descrito neste Termo de Referência.

### **4 MODELOS (Art.18, § 3º, V):**

Não se aplica

## **ANEXO I PLATAFORMA DÍGITRO TRE-PE - NGC Evolution ES NS 542330 (OP 1932/2010)**

Hardware

- 2 Microcomputador - Servidor Dígito - T2
- 2 Microcomputador - Servidor Dígito - T6
- 1 Módulo de Alarmes Externo
- 620 Ramais Analógicos
- 1 Servidor TTS/Reconhecimento de Voz padrão 19
- 16 SmartCell IP (02 interfaces)
- 20 Telefone IP Phone 03 com Criptografia
- 24 Telefone IP-03
- 09 Telefone IP-07
- 300 Troncos Digitais
- 60 Troncos Digitais Tie-line
- 1 Unidade de Gateway de Voz

Software

- 1 Habilitação(ões) do EasyCall Visor Desktop

- 1 Agenda WEB
- 1 Agente SNMP
- 1 Aplicação PABX
- 400 Caixas Postais de Voz c/mensagem anexada no e-mail
- 80 Canais de Voz sobre IP - SIP
- 24 Canais de Voz sobre IP - SIP Basic
- 12 Canais simultâneos para envio/recebimento de FAX
- 1 Discagem Abreviada Estendida (até 10.000 números)
- 1 Dualidade de matriz
- 1 Dualidade de Processamento
- 48 FaleWEB
- 1 Habilitação de Função Proxy de RTP (Audio)
- 1 Habilitação de Função Proxy de RTP com Dualidade
- 1 Habilitação de Função SIP Proxy com Dualidade
- 1 Habilitação de Função SIP Proxy (Proxy de sinalização com função de Registro e Roteamento)
- 1 Habilitação de VoIP Manager
- 1 Habilitação de VoIP Manager DUAL
- 1 Habilitação para Aplicativo EasyCall Call Back
- 45 Habilitação(ões) de EasyCall Agent
- 4 Habilitação(ões) do EasyCall Visor
- 44 Habilitações de dispositivos PA EasyCall
- 812 Habilitações de Usuários de FAX (TX/RX)
- 1 Identificador de Chamadas - 1 Licença de Software PABX - Configuração
- 1 Licença do swf Fixação de Operadora (máx. 10 destinos)
- 1 Licença para PABX - Operação
- 37 Licenças de uso para Dispositivos IP
- 507 Licenças de uso para Ramais IP
- 120 Licenças Ramal Celular
- 1 Operação Remota
- 1 Recepcionista Digital (5 opções de 1 nível)
- 1 Sistema Operacional
- 1 Software de Tarifação e Análise de Bilhetes - Tarífone WEB Centralizado
- 1 Software para encaminhamento de chamadas
- 1 Solução de Call Back para Ramal Celular

**ANEXO II**  
**ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO - ANS**

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

<b>Descrição</b>	<b>Prazo para início de atendimento</b>
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 a 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 a 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:

<b>Item</b>	<b>Descrição</b>
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
	Indicador realizado = Tempo estimado para o atendimento do RAC (minutos) / Tempo efetivo de execução do RAC (minutos)

Mecanismo de Cálculo	(minutos) / tempo efetivo de execução do RAC (minutos). Resultado final = 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 **ANA LUIZA MAIA SOARES DE AZEVEDO, Chefe de Seção**, em 20/12/2018, às 09:24, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site [http://sei.tre-pe.jus.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](http://sei.tre-pe.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0) informando o código verificador **0799635** e o código CRC **AF537C3A**.

0032964-95.2018.6.17.8000

0799635v30