



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO MARANHÃO

ESTUDOS TÉCNICOS PRELIMINARES

I. ANÁLISE DE VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO

1. Caracterização da Demanda

Necessidade da Contratação

A Justiça Eleitoral do Maranhão conta com aproximadamente 1279 usuários de rede, 1568 computadores, 357 notebooks, 1340 nobreaks de pequeno/grande porte, 1133 impressoras, e 108 servidores de rede em seu parque computacional, e ainda conta com diversos sistemas informatizados que apoiam serviços de negócio (e.g. Serviços Administrativos: Serviço de Acompanhamento de Documentos e Processos (SADP), Processo Administrativo Digital (PAD); Serviços Eleitorais; Cadastro Eleitoral Biométrico, Geração de Mídias, Totalização).

A biblioteca de boas práticas de TI ITIL fornece orientações sobre como fornecer serviços de TI com qualidade, abordando processos, funções e outras habilidades necessárias. Esta biblioteca é utilizada como diretriz por diversas legislações e jurisprudências sobre gerenciamento de serviços de TI (e.g. Resolução 211/2015 CNJ).

Seguindo as orientações da biblioteca, que considera os 4Ps (Pessoas, Processos, Parceiros e Produtos) como base para melhor atender as necessidades do negócio, este regional tem implantado os processos de gerenciamento de incidentes e cumprimentos de requisições que são responsáveis por restaurar a operação normal de serviço o mais rápido possível e lidar com requisições de serviço respectivamente.

Segundo a ITIL deverá existir na instituição uma função, que é uma equipe ou um grupo de pessoas utilizadas para conduzir um ou mais processos ou atividades, denominada Central de Serviços de TI. O objetivo principal da Central de Serviços de TI (Service Desk) é executar os processos de gerenciamento de incidentes e cumprimento de requisições, ou seja, restabelecer o serviço normal para o usuário o mais rápido possível. Isto pode envolver:

- Resolução de falhas técnicas (e.g. intranet não abre)

- Cumprimento de Requisição de Serviço (e.g. cadastro no SADP)
- Resposta a uma dúvida (e.g. Como acessar o SIOCREZ?)
- Ou qualquer coisa que seja necessária para permitir os usuários voltarem ao trabalho de forma satisfatória.

O Art. 22 da resolução 211/2015 do Conselho Nacional de Justiça que institui a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD) estabelece que os órgãos deverão constituir e manter estruturas organizacionais adequadas e compatíveis com a relevância e demanda de TIC, considerando, no mínimo, dentre outros, o seguinte macroprocesso: Macroprocesso de serviços, onde se inclui a função Central de Serviços de TI (Service Desk).

Como boa prática preconizada pela ITIL, é recomendável que a Central de Serviços de TI (Service Desk) seja o ponto único de contato entre os usuários de serviços de TI e o provedor de serviços de TIC, no caso concreto este último representado pela Secretária de Tecnologia da Informação e Comunicação neste regional. Ou seja, todos os incidentes (falhas) e requisições (solicitações) de TI devem ser comunicados à Central de Serviços de TI (Service Desk) pelos canais disponíveis (telefone, e-mail, sistema) para que esta possa tratar a demanda de maneira mais rápida possível. Este ponto único de contato denominado Central de Serviços de TI (Service Desk), já está em operação no Tribunal Regional Eleitoral do Maranhão regulamentado pela portaria 607/2011.

Outra prática recomendada é a adoção de níveis de suporte dentro do provedor de serviços de TIC para melhor gerenciamento e controle das demandas dos usuários. Segundo a ITIL, cada instituição deve organizar sua estrutura de suporte da maneira que melhor lhe atender. Desta maneira, este regional optou por usar a seguinte estrutura:

- **1º Nível de Atendimento:** Os colaboradores deste nível possuem um nível de conhecimento de TI suficiente para tratar as demandas mais corriqueiras. Este perfil irá realizar o atendimento somente de forma remota (telefone, ferramentas de acesso remoto).
- **2º Nível:** Os colaboradores deste nível possuem um perfil mais técnico e detém um maior tempo para investigação. Este nível pode conduzir a demanda tanto remotamente quanto presencialmente junto ao usuário.
- **3º Nível:** Perfil de especialistas em determinado assunto (Sistemas Eleitorais, Sistemas Administrativos).

Desta forma, uma determinada demanda de TIC, pode ser conduzida de forma escalonada, ou seja, é tentado solução já no 1º nível. Se a demanda não for de competência deste nível (e.g. Não é autorizado ao 1º nível cadastro de usuário de e-mail) ou não conseguir resolve-lo em um tempo determinado, esta demanda será encaminhada para um outro nível de atendimento que pode tanto ser o 2º nível, que tem um maior tempo para investigação e um perfil técnico específico, ou o 3º Nível que são especialistas em determinado serviço de TIC (e.g. PAD, Correio Eletrônico).

No caso concreto deste regional o 1º nível de atendimento supramencionado, é composto por um serviço de atendimento e suporte de 1º nível que é sustentado por contrato com empresa terceirizada. Esta execução indireta desobriga os servidores do quadro da secretaria de tecnologia da informação e comunicação da realização de tarefas operacionais, possibilitando assim a melhor execução de tarefas de planejamento, coordenação, supervisão e controle, que podem ser traduzidas como gestão e governança como aduz o art. 10, §7º do Decreto-Lei 200/1967 onde dispõe que:

Art. 10. A execução das atividades da Administração Federal deverá ser amplamente descentralizada.

[...]

§ 7º Para melhor desincumbir-se das tarefas de planejamento, coordenação, supervisão e controle e com o objetivo de impedir o crescimento desmesurado da máquina administrativa, a Administração procurará desobrigar-se da realização material de tarefas executivas, recorrendo, sempre que possível, à execução indireta, mediante contrato, desde que exista, na área, iniciativa privada suficientemente desenvolvida e capacitada a desempenhar os encargos de execução.

Pelo o exposto, tornam-se imprescindíveis à continuidade das atividades institucionais, o atendimento às demandas dos usuários de soluções de tecnologia da informação, que atualmente é sustentado pelo contrato TRE-MA nº 34/2014 o qual não é mais passível de renovação contratual pois atingirá o limite de 60 (sessenta) meses como dispõe o art. 57, inciso II da Lei nº 8666/93, findando a vigência do contrato no dia 30/06/2019. No caso concreto, realizar-se-á por meio da prestação de serviços especializados de Operação e Gerenciamento de Central de Serviços de TI (Service Desk) por empresa terceirizada de forma continuada por parte deste regional, desta forma promovendo a maior satisfação dos usuários internos, e em última instância, dos

cidadãos que buscam pelos serviços da Justiça Eleitoral maranhense e assim garantindo que sejam de fato praticados os valores institucionais de ser acessível e célere junto à sociedade. Assim como, os macrodesafios/objetivos estratégicos contidos no Documento de Oficialização de Demanda (DOD) documento pad nº 127528/2018 sejam alcançados.

Descrição da Solução de TIC

O objeto pretendido consiste na contratação de uma empresa para prestação de serviços de atendimento e suporte ao usuário em 1º nível, mediante o uso de Unidades de Serviços Técnicos – UST, como métrica de serviços, gerando um contrato com empenho estimativo, a ser consumido mediante demanda.

Os serviços serão realizados, quando necessário, nas dependências do Tribunal Regional Eleitoral do Maranhão.

Os serviços serão medidos em UST com base em TAREFAS de suporte técnico que compõem as rotinas de trabalho da Justiça Eleitoral do Maranhão. As TAREFAS são compostas de ATIVIDADES com duração e complexidade estimada. Cada ATIVIDADE possui um custo medido em UST.

Dada a variação na complexidade das atividades existentes nas tarefas previstas neste estudo e também na criticidade de uso do serviço em relação ao funcionamento da mesma com a finalidade principal da organização, fez-se necessário criar níveis de complexidade para tais atividades. Assim, foram definidos três níveis de complexidade: **Baixa, Intermediária e Média.**

Diretamente proporcional à elevação do nível de complexidade da atividade especificada ou de sua criticidade, eleva-se a especialização do profissional que dará cumprimento a cada rotina da demanda, e, por consequência a quantidade de USTs deverá ser ajustada para que a contratada seja adequadamente remunerada pelo uso do profissional alocado.

Cada atividade de uma tarefa poderá possuir uma complexidade diferente. O tempo de cada atividade é estimado de acordo com o tempo médio que um técnico qualificado realiza tal ação.

Cada tarefa possui informação sobre os produtos a serem gerados, a qualificação necessária para execução das atividades e a qualidade mínima exigida.

Como um valor de referência, uma UST equivale a uma hora de execução de atividade de baixa complexidade.

A adoção do valor de referência único facilita à contabilização dos serviços, exigindo do corpo técnico demandante e do fiscalizador do contrato a definição do grau

de complexidade para a execução de cada atividade e o valor de cada uma das fases, conforme expectativa de tempo e periodicidade de demanda. Para a pretendente, basta custear um valor global para o total de referência estimado, considerando os quantitativos previamente definidos, o que permite sua programação quanto aos recursos técnicos necessários e exigidos pelas obrigações contratuais ou especificações das tarefas, preparando assim as estratégias necessárias para o atendimento e os suportes exigidos.

O quadro do **ANEXO I - Correlação entre a complexidade e a quantidade de UST** define a correlação entre a complexidade de cada atividade e a quantidade de USTs equivalentes.

A contratada deverá alocar ao menos um SUPERVISOR DE ATENDIMENTO, o qual realizará a gestão de seu pessoal, utilizando-se de ambiente, equipamentos e materiais fornecidos pela Justiça Eleitoral do Maranhão.

Ao encerrar cada mês, a contratada deverá faturar até o quinto dia útil do mês subsequente as Tarefas realizadas e aceitas. As Tarefas não aceitas deverão ser sanadas antes de serem faturadas. As tarefas ainda não finalizadas, deverão ser faturadas no mês subsequente.

No **Anexo XX – Resumo da Tabela de Tarefas**, as solicitações previstas para execução foram especificadas pelas definições e quantitativos previstos por questões de segurança de informação.

No **Anexo XX – Tabela de Tarefas**, a ser entregue às empresas que realizarem a vistoria técnica, as demandas descritas encontram-se detalhadas em procedimentos internos de execução, distribuídos por complexidade e tempo necessário para execução, definindo o custo final em UST para as tarefas.

Essa precaução objetiva garantir que as informações que permitirão às concorrentes clareza para formulação dos custos não sejam difundidas e deem ensejo para equipes do tipo “hackers”, que poderiam tentar desbloquear e invadir o sítio do TRE/MA no intuito de burlar as regras de segurança atualmente implementadas.

De forma similar, o **Anexo III - Resumo da Infraestrutura de TIC** apresenta de forma geral os recursos de Tecnologia da Informação e de comunicações utilizadas pelo TRE/MA. O seu detalhamento será repassado (**Anexo IV – Infraestrutura de TI**) às empresas interessadas durante a realização da vistoria prevista, mediante assinatura de termo de confidencialidade.

Mesmo se tratando de demanda por produtos, focada em qualidade, em função das políticas de gestão da segurança implantadas que definem os conceitos de utilização, monitoração, manutenção e segurança dos recursos de TI, é imprescindível

que os recursos técnicos envolvidos para execução dos serviços conheçam o funcionamento dos negócios internos da STI e respectivas áreas deste Tribunal Eleitoral e executem os procedimentos de acordo com as regras de segurança deste órgão.

Desde que haja Ordem de Serviço aberta, a utilização “in-loco” de um quadro mínimo de recursos profissionais para execução das demandas da infraestrutura tecnologia do TRE/MA será necessária e exigida, buscando assim, não só a prestação dos serviços com a qualidade definida, como também a sua continuidade em conformidade com as atividades fins da Organização.

O **Anexo XX** – **Força de trabalho Atual** do Contrato TRE-MA 34/2014 apresenta uma visão do quantitativo de pessoas atualmente disponibilizado à Justiça Eleitoral do Maranhão, o qual dará lugar à contratação aqui pretendida.

2. Definição e Especificação dos requisitos

Requisitos de negócio

Foram identificados os seguintes requisitos de negócio:

- ❖ Continuar ofertando aos usuários de TIC do TRE/MA atividades de atendimento e suporte técnico remoto de 1º Nível e também de supervisão desses serviços de forma eficiente.
- ❖ Manter a “Força de trabalho” resultante do contrato TRE-MA nº 34/2014, cuja vigências encerra em 2019.

Requisitos Internos Funcionais

Para atender o objeto dessa contratação verificam-se alguns requisitos funcionais que necessitam ser atendidos pela contratada:

- ❖ Provimento de equipes técnicas com formação adequada e experiência na execução desse tipo de serviço para o desenvolvimento das atividades de acordo com o tipo de ocorrência a ser atendida, conforme **ANEXO XX - Qualificação e perfil profissional**;
- ❖ Provimento e dimensionamento de equipe para execução, sem interrupção dos serviços disponíveis no Catálogo de Serviços de TI do TRE/MA, observando o cumprimento integral dos indicadores de qualidade e desempenho exigidos pelo

Tribunal, conforme **ANEXO XX - Tabela de Tarefas e ANEXO XX - Indicadores Mínimos de Serviços** e;

- ❖ Execução dos serviços junto à Secretaria de Tecnologia da Informação do TRE/MA, nos dias em que haja expediente e, excepcionalmente, em caráter de plantão, quando houver necessidade, conforme **ANEXO XX - Tabela de Tarefas**;
- ❖ Utilização de sistema de Gerenciamento de Serviços de TI adotado pelo TRE/MA.

❖ **Requisitos para Visita Técnica e Atestado de Capacidade Técnica**

Fica facultado às empresas interessadas em oferecer proposta VISITAR e VISTORIAR os locais onde serão prestados os serviços, cujo objetivo é proporcionar o conhecimento necessário à elaboração da proposta de preço.

Para a realização da vistoria, as empresas interessadas deverão agendar a visita junto à STIC, por meio do telefone (98) 2107-8964 e 2107-8852, com os servidores Antonio José de Sousa Santos ou George André Melo Castro.

À empresa que realizar a visita e vistoria será fornecido ATESTADO (**ANEXO XX - Atestado de visita técnica**), em que constará a identificação da empresa (Razão social e CNPJ), o nome do representante que realizou a visita/vistoria, o local vistoriado, a data da visita/vistoria e o nome do servidor do TRE/MA que acompanhou a visita/vistoria.

O atestado de visita e vistoria deverá ser enviado ao Pregoeiro na fase de aceitação de propostas.

A empresa que não realizar visita e vistoria do(s) local(is) de prestação dos serviços deverá apresentar Declaração de não vistoria (**ANEXO XX - Declaração de não vistoria**) de que os elementos fornecidos pelo TRE/MA foram suficientes para o correto dimensionamento da equipe, tecnologias e materiais a serem utilizados na contratação.

A declaração de não vistoria deverá ser encaminhada quando da aceitação da proposta.

Serão exigidas, como critério de habilitação no certame, através do fornecimento dos respectivos atestados técnicos, a comprovação de:

- Prestação de serviço de suporte técnico de informática para empresas com, no mínimo, 500 computadores;

- Prestação de serviço de suporte técnico de informática para empresas com, no mínimo, 500 usuários.

Para a comprovação da exigência disposta nos itens acima, será admitido o somatório de atestados diversos apresentados pela licitante.

Os Atestados de Capacidade Técnica descritos neste item poderão ser objeto de diligência por parte do pregoeiro para sua validação junto ao emissor.

❖ **Requisitos exigidos com relação à Política de Segurança da Informação:**

A CONTRATADA deverá obedecer aos critérios, padrões, normas e procedimentos operacionais adotados pela JUSTIÇA ELEITORAL DO MARANHÃO.

Manter sigilo, sob pena de responsabilidades civis, penais e administrativas, sobre todo e qualquer assunto de interesse da JUSTIÇA ELEITORAL DO MARANHÃO ou de terceiros de que tomar conhecimento em razão da execução do objeto deste Contrato devendo orientar seus empregados nesse sentido.

Promover o afastamento, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas após o recebimento da notificação por e-mail, de qualquer dos seus recursos técnicos que não correspondam aos critérios de confiança ou que perturbe a ação da equipe de fiscalização do TRE/MA.

O pedido de afastamento será motivado e justificado pelo TRE/MA.

Responsabilizar pelos materiais, produtos, ferramentas, instrumentos e equipamentos disponibilizados para a execução dos serviços, não cabendo ao TRE/MA qualquer responsabilidade por perdas decorrentes de roubo, furto ou outros fatos que possam vir a ocorrer.

Não veicular publicidade acerca dos serviços contratados, sem prévia autorização, por escrito, do TRE/MA.

Manter em caráter confidencial, mesmo após o término do prazo de vigência ou rescisão do contrato, as informações relativas à política de segurança adotada pelo TRE/MA e as configurações de hardware e de softwares decorrentes.

Os técnicos da contratada deverão assinar termo de confidencialidade (modelo disponível no **Anexo - XX**) antes de iniciar suas atividades junto ao TRE/MA.

Manter em caráter confidencial, mesmo após o término do prazo de vigência ou rescisão do contrato, as informações relativas ao processo de instalação, configuração e adaptações de produtos, ferramentas e equipamentos.

Manter em caráter confidencial, mesmo após o término do prazo de vigência ou rescisão do contrato, as informações relativas ao processo de implementação, no

ambiente da JUSTIÇA ELEITORAL DO MARANHÃO, dos mecanismos de criptografia e autenticação:

Executar todos os testes de segurança necessários e definidos na legislação pertinente.

Submeter seus recursos técnicos aos regulamentos de segurança e disciplina instituídos pela JUSTIÇA ELEITORAL DO MARANHÃO, durante o tempo de permanência nas suas dependências.

Para que a CONTRATADA atenda aos requisitos exigidos com relação à Política de Controle de Acesso, deverá:

Responsabilizar-se pelo credenciamento e descredenciamento de acesso às dependências da JUSTIÇA ELEITORAL DO MARANHÃO, assumindo quaisquer prejuízos porventura causados por dolo ou culpa de seus profissionais.

Solicitar, por escrito, credenciamento e autorização de acesso para os recursos técnicos da CONTRATADA.

Informar e solicitar ao FISCAL TÉCNICO do TRE/MA, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, o descredenciamento dos recursos desvinculados da prestação de serviços com a JUSTIÇA ELEITORAL DO MARANHÃO.

Devolver todos os recursos e equipamentos utilizados pela CONTRATADA, como crachás, cartões certificadores, “pen-drives” e outros, de propriedade da JUSTIÇA ELEITORAL DO MARANHÃO, juntamente com a solicitação de descredenciamento.

Requisitos mínimos exigidos da CONTRATADA com o objetivo de aperfeiçoamento do processo de Metodologia e Padronização

- Realizar os serviços de modo que não prejudiquem o andamento normal das atividades da JUSTIÇA ELEITORAL DO MARANHÃO em horário de seu expediente normal.
- A CONTRATADA deverá considerar o horário de 7h às 20:00hs como horário normal de expediente, para os dias úteis.
- Implantar adequadamente o planejamento, a execução e a supervisão permanente das tarefas demandadas, de forma a obter uma operação correta e eficaz, realizando os serviços de forma meticulosa e constante, mantendo sempre em perfeita ordem todas as dependências da JUSTIÇA ELEITORAL MARANHÃO.
- Comunicar às unidades da JUSTIÇA ELEITORAL DO MARANHÃO responsáveis pela fiscalização do contrato, por escrito, qualquer anormalidade, bem como atender prontamente o que lhe for solicitado e exigido.

- Responder, por escrito, no prazo máximo de 48 horas, a quaisquer esclarecimentos de ordem técnica pertinentes à execução dos serviços, que venham porventura a ser solicitado pela JUSTIÇA ELEITORAL DO MARANHÃO.
- Selecionar e treinar adequadamente os recursos técnicos alocados para prestação dos serviços.
- Dar conhecimento da documentação técnica de processos de execução de serviços aos seus recursos técnicos alocados, de acordo com a capacitação de cada um, e fazer com que as atividades sejam executadas conforme os procedimentos definidos pela área demandante.
- Colocar seu corpo técnico à disposição do TRE/MA para orientação quanto à execução dos serviços, sempre que solicitado.
- Promover a transferência de conhecimento para os técnicos indicados pelo demandante, de forma a permitir a completa gerência, operação, monitoramento e otimização da solução.
- Formalizar o encerramento dos serviços, com documentação, procedimentos e termo de entrega.
- Faturar somente as Ordens de Serviço efetivamente concluídas, atestadas e aceitas pela fiscalização do contrato.
- Comunicar ao TRE/MA, dependendo do local da prestação do serviço, por escrito, qualquer anormalidade verificada na entrega das tarefas com os devidos esclarecimentos, sempre que solicitados.
- Acatar as determinações feitas pelo fiscal do contrato no que tange ao cumprimento do objeto deste Contrato.
- Prestar, de imediato, todos os esclarecimentos solicitados pela fiscalização da JUSTIÇA ELEITORAL DO MARANHÃO no que diz respeito ao cumprimento do objeto contratado.

Requisitos exigidos da CONTRATADA com relação às Normas Gerais dos Recursos contratados

- A CONTRATADA fica terminantemente proibida de utilizar qualquer servidor da Justiça Eleitoral na execução dos serviços contratados, nos termos do que estabelece o Art. 9º. Inciso III, da Lei nº 8.666/93, sob pena de imediata rescisão contratual.

- Alocar um profissional, com experiência em gerência de equipe de suporte de primeiro nível, doravante denominado de Supervisor de Atendimento, que deverá assumir, pessoal e diretamente, a gestão TÉCNICA do contrato dentro do Tribunal Eleitoral do Maranhão, a execução e coordenação dos serviços.
- O SUPERVISOR DE ATENDIMENTO ou seu substituto deverá estar disponível nas dependências do por Tribunal Eleitoral, nos dias úteis, durante 8h por dia, e acessível por contato telefônico em qualquer outro horário, inclusive em feriados e finais de semana.
- O SUPERVISOR DE ATENDIMENTO deverá acompanhar a execução das Ordens de Serviços em vigor.
- O SUPERVISOR DE ATENDIMENTO deverá assegurar que as determinações da JUSTIÇA ELEITORAL sejam disseminadas junto à CONTRATADA com vistas à alocação dos profissionais necessários para execução das Ordens de Serviços.
- O SUPERVISOR DE ATENDIMENTO deverá informar ao TRE/MA, dependendo do local da prestação do serviço, por escrito, problemas de qualquer natureza que possam impedir o bom andamento dos serviços.
- O SUPERVISOR DE ATENDIMENTO deverá executar os procedimentos administrativos referentes aos recursos alocados para execução dos serviços contratados.
- O SUPERVISOR DE ATENDIMENTO deverá acompanhar e manter-se atualizado quanto aos chamados técnicos de suporte.
- O SUPERVISOR DE ATENDIMENTO deverá atender às instruções da JUSTIÇA ELEITORAL DO MARANHÃO quanto à execução e aos horários de realização dos serviços, permanência e circulação de pessoas nas dependências do Tribunal Eleitoral.
- Apresentar seus recursos técnicos com pontualidade, de acordo com os horários fixados pelo respectivo Tribunal Eleitoral, para fins de execução dos serviços contratados.
- Responsabilizar-se por danos causados ao patrimônio da JUSTIÇA ELEITORAL, ou de terceiros, ocasionados por seus empregados, em virtude de dolo ou culpa, durante a execução do objeto contratado.
- Manter, durante o período de contratação, o atendimento das condições de habilitação exigidas na licitação.
- Fornecer todos os materiais necessários à perfeita instalação, execução e funcionamento de suas atividades.

- Responsabilizar-se por quaisquer acidentes de que possam ser vítimas seus empregados e PREPOSTOS, quando nas dependências do TRE, devendo adotar as providências que, a respeito, exigir a legislação em vigor.
- A CONTRATADA assumirá, sem que haja responsabilização da JUSTIÇA ELEITORAL DO MARANHÃO, todos os encargos, tributos e multas relativos a execução do contrato, devendo:
 - o Arcar com as despesas decorrentes de qualquer infração cometida por seus recursos técnicos, inclusive com as glosas previstas, quando da execução dos serviços especificados nas Ordens de Serviços.
 - o Assumir a responsabilidade por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho, quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas os seus empregados durante a execução deste contrato, ainda que acontecido em dependência da JUSTIÇA ELEITORAL.
 - o Assumir a responsabilidade pelo pagamento de eventuais multas aplicadas por quaisquer autoridades federais, estaduais e municipais, em consequência de fato a ela imputável e relacionada com a execução do objeto deste contrato.
 - o Assumir a responsabilidade por todos os prejuízos advindos de perdas e danos, incluindo despesas judiciais e honorários advocatícios resultantes de ações judiciais que a JUSTIÇA ELEITORAL for compelida a responder por força desta contratação.

Requisitos Não-Funcionais

Requisitos Temporais

- O serviço deverá estar em produção a partir do dia 01/07/2019.
- O serviço deverá ter ciclo de execução com duração de 1 (um) ano podendo ser prorrogável pelo mesmo período até o limite máximo permitido pela legislação vigente.

Requisitos de Qualidade e Segurança

- As tarefas deverão ser realizadas com base nas boas práticas nacionais e internacionais voltadas para tecnologia da informação, preconizadas por modelos como ITIL.
- Os recursos técnicos deverão ter habilidades especializadas para que realizem o diagnóstico e resolução do maior número de demandas e tempo de resolução mais curtos.
- Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos neste processo de contratação, com observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação, bem como observar conduta adequada na utilização dos materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios.
- Fiscalizar regularmente os seus recursos técnicos designados para a prestação dos serviços verificando as condições em que as atividades estão sendo realizadas.
- Executar fielmente o objeto contratado, de acordo com as normas legais, em conformidade com a proposta apresentada e com as orientações da JUSTIÇA ELEITORAL DO MARANHÃO, observando sempre os critérios de qualidade.

Requisitos legais

- a) Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993;
- b) Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002;
- c) Lei nº 11.077, de 30 de dezembro de 2004;
- d) Decreto 7.174, de 12 de maio de 2010;
- e) Decreto 5.450, de 31 de maio de 2005;
- f) Instrução Normativa nº 02, de 30 de abril de 2008;
- g) Instrução Normativa nº 04, de 11 de setembro de 2014
- h) Resolução CNJ nº 182, de 17 de outubro de 2013
- i) Portaria 707/2016 TRE-MA

Requisitos sociais, ambientais e culturais

- A empresa contratada na execução do serviço deverá adotar as normas instituídas pela TRE/MA para realizar o descarte de lixo eletrônico. É importante ressaltar que esse tipo de resíduo não deve ser descartado em lixeiras comuns.

- A empresa a ser contratada deverá manter os empregados e prepostos em serviços, devidamente identificados por crachá com fotografia recente e uniformizados.
- A empresa contratada para execução do serviço deverá adotar as normas federais e distritais quanto aos critérios de preservação ambiental, sem prejuízo das orientações do tribunal que versem sobre a matéria.

Requisitos Tecnológicos

- Requisitos de arquitetura tecnológica
 - o Serviço deverá ser executado sob a plataforma de software e hardware previamente estabelecido pelo tribunal, quais sejam:
 - o Sistema Operacional Windows
 - o Software de Gerenciamento de chamados
 - o Software de Contact Center
 - o Pacote Microsoft Office
 - o Software de Acesso Remoto
 - o Equipamentos de TIC
- Requisitos de metodologia de trabalho
 - o A metodologia exercida na execução do serviço será definida pelo tribunal através de processo definidos na biblioteca de melhores práticas de TI ITIL.

Requisitos de Capacitação

- Não se aplica ao presente estudo, pois não será necessário a capacitação dos usuários para implantar a solução.

3. Avaliação de Soluções

As avaliações executadas identificaram as seguintes soluções para atendimento das necessidades apontadas:

Solução 01: Não contratação de qualquer solução

Esta solução é inviável, pois a STIC não possui capacidade operacional de realizar os serviços de atendimento e suporte de 1º nível para atender às demandas dos usuários.

Solução 02: Contratação de serviços especializados e continuados de prestação de atendimento e suporte de 1º nível. Esta alternativa tem sido usada desde 2014 e tem produzido resultados satisfatórios.

O TRE-MA contratou serviços de atendimento e suporte de 1º nível pela primeira vez em 2014, por meio do contrato 34/2014 e foi prorrogado pela última vez em 2018.

a) Disponibilidade de solução similar em outro órgão ou entidade da Administração Pública.

Órgãos públicos que lançaram editais para contratação desse tipo de serviço observaram em seu processo de licitação a participação de empresas em quantidade e capacidade suficientes para garantir o sucesso da contratação, tanto no Maranhão, quanto de outras unidades da Federação. Assim, para a sustentação da solução foram identificados alguns fornecedores conforme quadro a seguir:

Fornecedor	Local do Estabelecimento	Órgão
TECHCOM TECNOLOGIA E INFORMÁTICA EIRELI	Rua Coruripe, 239, Nova Granada, Belo Horizonte/MG, Telefone (31) 3332-5055 inscrita no CNPJ sob o nº 03.399.966/0001-31	TRE-RN – Contrato nº 71/2018
SONDA PROCWORK INFORMATICA LTDA	Rua Dom Aguirre, 576, Bloco II Andar 1 , Jardim Maa Joara, São Paulo/SP , inscrita no CNPJ sob o nº 08.733.698/0001-66	TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE RORAIMA.
EXTREME DIGITAL CONSULTORIA E REPRESENTACOES LTDA	Av. Doutor Chucrí Zaidan, 1550, Conj. 2308, Vila São Francisco, São Paulo/SP, Telefone 11 51814899 CNPJ 14.139.773/0001-68	IBGE – Contrato 22/2018

b) Contratações similares realizadas por outros órgãos ou entidades da administração pública

A solução está implementada nos seguintes órgãos:

- a) Tribunal Regional Eleitoral da Bahia – Pregão Eletrônico 09/2018
- b) Tribunal Regional Eleitoral de São Paulo – Pregão 21/2018
- c) Tribunal Regional Eleitoral do Mato Grosso do Sul – Pregão Eletrônico nº 20/2018
- d) Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Norte – Pregão Eletrônico 37/2018
- e) Tribunal Regional Eleitoral de Pernambuco – Pregão Eletrônico 004/2017
- f) Tribunal Regional Eleitoral do Rio de Janeiro – Pregão Eletrônico 51/2017

c) Soluções existentes no portal do software público brasileiro

Não se aplica ao presente estudo uma vez que a solução não está relacionada aos requisitos de software.

d) A capacidade e alternativas do mercado de TIC, inclusive a existência de software livre ou software público.

Não se aplica ao presente estudo uma vez que a solução não está relacionada aos requisitos de software.

e) A observância às políticas, premissas e especificações técnicas definidas no Modelo Nacional de Interoperabilidade (MNI) do Poder Judiciário.

Não se aplica ao presente estudo, tendo em vista que a solução não está relacionada com a implementação do processo eletrônico que é o objeto do acordo de cooperação.

f) A aderência às regulamentações da Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira (ICP-Brasil).

Também não se aplica a esta contratação, tendo em vista que a solução não requer qualquer tipo de autenticação de informações que transitam na internet.

- g) A observância às orientações, premissas e especificações técnicas e funcionais definidas no Modelo de Requisitos para Sistemas Informatizados de Gestão de Processos e Documentos do Poder Judiciário (Moreq-Jus).**

Também não se aplica à presente contratação, tendo em vista que a solução não está relacionada ao processo de informatização de Gestão de Processos e Documentos do Poder Judiciário.

- h) O orçamento estimado**

O orçamento estimado está disposto na proposta orçamentária 2019 – Suporte a Usuários de TIC .

Orçamento máximo estimado = R\$ 354.416,16.

4. Escolha e Justificativa da Solução

- a) Descrição da solução de tecnologia da informação escolhida.**

A solução 02 foi a escolhida – Contratação de empresa especializada para prestação de serviços de atendimento e suporte de 1º nível. Esta alternativa tem sido usada desde 2014 e tem produzido resultados satisfatórios.

Item	Descrição	Unidade de media
1	Contratação de Unidades de Serviços Técnicos – UST para prestação de serviços de atendimento e suporte de 1º nível.	UST

- b) Alinhamento em relação às necessidades de negócio e requisitos tecnológicos.**

O objeto deste estudo impactará positivamente no indicador estratégico índice de satisfação dos clientes constante no PETIC (2016-2020) para os anos de 2019 e 2020 que são respectivamente 96% e 97%. Visa ainda atender a meta do indicador estratégico índice de cumprimento de Acordo de nível de Serviço – ANS para os anos de 2019 e 2020 respectivamente 80% e 85%.

- c) Identificação dos benefícios a serem alcançados com a solução escolhida em termos de eficácia, eficiência, efetividades e economicidade.**

Ensejam-se os seguintes benefícios que advirão com a execução desta contratação:

- Elevação do nível de satisfação dos clientes-usuários de informática e por consequência do cliente-cidadão;
- Redução do número de reclamações dos clientes usuários;
- Elevação do grau de acessibilidade aos recursos de Tecnologia da Informação;
- Minimização na interrupção dos serviços oferecidos pela CONTRATANTE à sociedade.

Correto alinhamento entre os serviços prestados pela STIC as necessidades do Tribunal em comum acordo com as diretivas do Conselho Nacional de Justiça (CNJ) e Tribunal de Contas da União (TCU).

d) Relação entre a demanda prevista e a quantidade dos serviços a serem contratados.

A composição dos custos resultantes da solução a ser contratada, foi elaborada com base em pesquisa de preços praticados no mercado (Painel de Preços).

O dimensionamento da solução foi feito com base nos históricos das solicitações dos usuários registrados no sistema de gerenciamento de chamados e considerando uma possível ampliação da necessidade do número de solicitações derivada de projetos como a Identificação Biométrica do Eleitor, Implantação do Processo Judicial Eletrônico e as Eleições, conforme **ANEXO XX – Base histórica de chamados abertos fechados**.

Item	Descrição	Unidade de Medida	Previsão de Consumo Anual	Preço Unitário (R\$)	Preço Total (R\$)
1	Contratação de Unidades de Serviços Técnicos – UST para prestação de serviços de	UST	12.288	35,62	437.888,64

atendimento
e suporte de
1º Nível



MINISTÉRIO DO
PLANEJAMENTO,
DESENVOLVIMENTO E GESTÃO

MÉDIA
R\$ 35,62

MEDIANA
R\$ 32,28

MENOR
R\$ 29,90

FILTROS APLICADOS

Unidade de Fornecimento Descrição

UST

CENTRAL DE SERVIÇOS DE TIC, OUTROS SERVIÇOS PARA A INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC) Federal

Escria

Quantidade total de registros: 4
Registros apresentados: 1 a 4

Identificação da Compra	Número do Item	Modalidade	Código do CAT/SEV	Descrição do Item	Descrição Complementar	Unidade de Fornecimento	Quantidade	Valor Unitário	Fornecedor	Órgão	UASG	Data da Compra
00021/2018	00001	Pregão	27090	SERVIÇOS DE SUPORTE A INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC)	SERVIÇOS DE SUPORTE AOS USUÁRIOS E ÀS EQUIPES DE GESTÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC) PARA A INFRAESTRUTURA DE TIC NA DIRETORIA DE REG. ATRAVÉS DE UMA CENTRAL DE SERVIÇOS DE TIC PARA ATENDIMENTO DE 1º E 2º NÍVELS PERÍFL. PROFISSIONAL: ANALISTA DE SUPORTE COMPUTACIONAL E TECNOLÓGICO EM GESTÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO.	UST	76.000	R\$29,90	CENTRAL IT - TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO LTDA	JUSTICA ELEITORAL	070018 - TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE SAO PAULO	19/06/2018
00020/2018	00002	Pregão	26980	CENTRAL DE SERVIÇOS DE TIC	SERVIÇOS CONTINUADOS ESPECIALIZADOS EM TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC) PARA A INFRAESTRUTURA DE TIC NA DIRETORIA DE REG. ATRAVÉS DE UMA CENTRAL DE SERVIÇOS DE TIC PARA ATENDIMENTO DE 1º E 2º NÍVELS PERÍFL. PROFISSIONAL: ANALISTA DE SUPORTE COMPUTACIONAL E TECNOLÓGICO EM GESTÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO.	UST	81.728	R\$30,58	EXTREME DIGITAL CONSULTORIA E REPRESENTAÇÕES LTDA	FUNDO INST. BRASILEIRO DE GEOG. E ESTATÍSTICA	114601 - IBGE - FUN. INST. BRAS. GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA	25/09/2018
00009/2018	00002	Pregão	26980	CENTRAL DE SERVIÇOS DE TIC	SERVIÇOS PROJETADOS DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO DE TIC	UST	5.000	R\$34,00	IOS INFORMATICA ORGANIZACAO E SISTEMAS LTDA	MINISTERIO DA EDUCACAO	150002 - SUBSECRETARIA DE ASSUNTOS ADMINISTRATIVOS	26/09/2018

5. Necessidade de Adequação do Ambiente

A infraestrutura tecnológica, elétrica, lógica, espaço físico, mobiliário e ambiental está atualmente dimensionada para atender até 10 (dez) pontos de atendimentos simultaneamente.

Considerando que este dimensionamento tem se mostrado suficiente para a execução do serviço, não há previsão de incremento ou adequação desta infraestrutura.

II. SUSTENTAÇÃO DO CONTRATO

6. Definição de Recursos Humanos e Materiais

Considerando que os recursos humanos e materiais utilizados atualmente têm garantido a continuidade dos serviços de manutenção de forma satisfatório não será necessário um dimensionamento do quantitativo atual de técnicos que é em número de 08(oito)

Quanto aos recursos materiais que compreende bancadas, equipamentos de informática serão fornecidos pela contratante.

Assinado eletronicamente conforme Lei 11.419/2006

Em: 10/04/2019 19:15:08

Por: GEORGE ANDRÉ MELO CASTRO

TRE

7. Definição das Atividades de Transição e Encerramento do Contrato
Como o espaço físico, os computadores, a central telefônica, e o sistema de registro de chamado pertencem ao tribunal, para a transição e encerramento do contrato será necessário apenas a revogação de perfis de acesso e eliminação de caixas postais dos colaboradores pertencentes ao contrato encerrado. No caso de novos colaboradores e empresa, além do cadastro dos mesmos com acesso à rede e demais sistemas, será necessário um período estimado de pelo menos três meses de adaptação e treinamento aos sistemas de acesso à rede e registro de chamados do tribunal, bem como às normas de procedimento, segurança e convivência interna. Durante este período de adaptação não serão aplicados os acordos de nível de serviço. Para que não haja interrupção ou degradação no nível de serviço, sugere-se que no mínimo uma semana antes do início da execução do contrato, os colaboradores da contratada recebam treinamento, sem ônus para o contratante.
8. Elaboração de Estratégia de Independência
Não se aplica, dado que tanto o sistema de registro de chamados, a base de conhecimentos e todo o ferramental pertencem ao tribunal.

III. ANÁLISE DE RISCOS
9. Identificação dos Riscos
1. Termo de Referência não ficar pronto dentro do prazo 2. Recursos financeiros insuficientes para cobrir os custos da contratação 3. Fracasso da licitação 4. Empresa vencedora da licitação sem capacidade técnica e financeira para atender as demandas da solução.
10. Identificação das Probabilidades de Ocorrência e dos Danos Potenciais
1. Probabilidade baixa e dano baixo 2. Probabilidade média e dano alto 3. Probabilidade baixa e dano alto 4. Probabilidade baixa e dano alto

11. Definição das Ações e Responsáveis
1. Termo de Referência não ficar pronto dentro do prazo Ação: Usar o termo de referência feito para a primeira contratação como referência. Responsável: Equipe de planejamento 2. Recursos financeiros insuficientes para cobrir os custos da contratação Ação: Remanejar recursos financeiros de outras contas para cobrir os custos da contratação. Responsável: Secretário da STIC. 3. Fracasso da licitação Ação: contratação emergencial pelo prazo máximo de 180 (cento e oitenta) dias de uma nova solução, em consonância com artigo 24, inciso IV da lei 8666/1993. Responsável: Administração 4. Empresa vencedora da licitação sem capacidade técnica e financeira para atender as demandas da solução. Ação: Convocação da próxima empresa que participou do processo licitatório. Responsável: Administração

IV. ESTRATÉGIA PARA A CONTRATAÇÃO
12. Natureza do Objeto
O serviço a ser contratado é considerado de natureza comum e continuada.
13. Parcelamento do Objeto e Forma de Adjudicação
Não é tecnicamente viável o parcelamento da solução a ser contratada, sob pena de perder a continuidade do serviço.
14. Modalidade e o Tipo de Licitação

O objeto a ser contratado possui características comuns e usuais encontradas atualmente no mercado de TIC, cujos padrões de desempenho e de qualidade podem ser objetivamente definidos. O serviço pretendido é de natureza continuada, ou seja, pode ser estendido por mais de um exercício financeiro, pois é necessário à manutenção do desempenho de atividades essenciais do TREMA. A interrupção do serviço objeto da contratação pode afetar a qualidade dos serviços de TIC oferecidos aos usuários internos do TREMA.

Tendo em vista que o serviço pretendido é oferecido por diversos fornecedores no mercado e apresenta características que podem ser objetivamente medidas, pode-se concluir que o serviço é comum e, portanto, sugere-se a utilização da modalidade “Pregão”, sendo preferencialmente, em sua forma eletrônica e do tipo “Menor Preço”.

15. Classificação Orçamentária

A despesa deverá ser enquadrada na seguinte dotação: Ação Orçamentária: “Julgamento de Causas e Gestão Administrativa da Justiça Eleitoral” Natureza da Despesa: 33.90.37 – Técnico de Informática. Despesa Agregada: SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO DE EQUIPAMENTOS. Plano Interno: AOSI APOIO

16. Vigência e Prazo de Garantia

V. CONCLUSÃO DOS ESTUDOS PRELIMINARES

17. Declaração de Viabilidade da Contratação

Considerando a necessidade de continuidade de prestação de serviços de TI por esta Secretaria em contrapartida à sua limitada capacidade de execução; considerando a estratégia da contratação adotada que minimiza os riscos identificados, considerando que o modelo de contratação é comum no mercado e atendido por diversas empresas fornecedoras, entendemos como viável a contratação.

EQUIPE DE APOIO A CONTRATAÇÃO

Integrante Técnico	Integrante Demandante	Integrante Administrativo
George Andre Melo Castro	Antônio José de Sousa Santos	Marco Aurélio Martins Fernandes

--