



## TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO MARANHÃO

AV. SENADOR VITORINO FREIRE - Bairro AREINHA - CEP 65010917 - São Luís - MA

### TERMO DE REFERÊNCIA

#### 1. DETALHAMENTO DA SOLUÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

##### 1.1. DEFINIÇÃO DO OBJETO DA CONTRATAÇÃO

1.1.1. Aquisição por subscrição de 12 meses da solução OTRS On-Premise GOLD, conforme especificações e condições estabelecidas neste Termo de Referência.

##### 1.2. DESCRIÇÃO DOS BENS E OU SERVIÇOS

Item	Serviços
1	Subscrição por 12 meses da solução OTRS On-Premise GOLD

##### 1.3. ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS (REQUISITOS DA SOLUÇÃO)

Item	Serviços
1	<p>Subscrição por 12 meses da solução OTRS On-Premise GOLD</p> <p>Requisitos mínimos obrigatórios:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. A solução deverá funcionar em ambiente web</li><li>2. A solução deverá usar como SGBD o Oracle Database.</li><li>3. A solução deverá ser instalada no ambiente computacional do tribunal (On-Premise)</li><li>4. A base de dados deverá ser mantida no ambiente computacional do tribunal</li><li>5. A solução deverá ser capaz de importar a base de dados (chamados, FAQ) usada na ferramenta OTRS Community Edition, versão 5.0.22.</li><li>6. A solução deverá oferecer a possibilidade de integração com ferramentas usadas no ambiente do tribunal (E.g. Zabbix, OCS Inventory.)</li></ol>

## **2. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO**

### **2.1. MOTIVAÇÃO**

2.1.1. Tribunal vem utilizando a solução OTRS desde 2011 na versão da comunidade (Community Edition). A versão atualmente em produção neste regional é a 5.0.22.

2.1.2. Em comunicado da fabricante da solução (OTRS Group), esta informa que em 1 de janeiro de 2021 a edição da comunidade (Community Edition) não receberá mais atualizações, inclusive de segurança.

2.1.3. Considerando a falta de atualizações de segurança, podendo vir a acarretar indisponibilidade da solução e ainda deixando o ambiente computacional do regional vulnerável a ataques externos;

2.1.4. Considerando ainda a não evolução das funcionalidades do sistema, o que acarreta a paralisação da melhoria contínua em processos de gerenciamento de serviços de TIC (e.g. Gerenciamento de Configuração, Gerenciamento de Mudanças ...);

2.1.5. Faz-se premente a regularização da solução de gerenciamento de serviços de TIC deste regional.

### **2.2. OBJETIVOS**

2.2.1. Prover a continuidade da solução de gerenciamento de incidentes e cumprimento de requisições com as patches de segurança atualizados e com suporte técnico do fabricante, para que a solução fique em conformidade com as políticas de segurança de informação do regional, além de evoluir a ferramenta que já vem sendo utilizada no regional desde 2011, para a versão mais atual com as diversas melhorias que esta apresenta.

### **2.3. RESULTADOS PRETENDIDOS**

2.3.1. Garantir a continuidade da operação dos processos de gerenciamento de serviços (incidentes e cumprimento de requisição) em uma ferramenta implantada em um ambiente computacional seguro e com atualizações de segurança em dia.

2.3.2. Ter o apoio do fabricante da solução para a implantação de processos de gerenciamentos de serviços de TIC (e.g. Gerenciamento de mudanças, gerenciamento de configuração), trazendo assim, maior eficácia nas supracitadas implantações;

### **2.4. ALINHAMENTO ESTRATÉGICO**

2.4.1. Macrodesafio do Plano Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação: Aprimorar a gestão de serviços de TIC

2.4.2. Meta do PETIC : Melhoria da infraestrutura e governança de TI

### **2.5. DEMANDA X QUANTIDADE (VOLUME DE BENS E/OU SERVIÇOS)**

<b>Item</b>	<b>Demanda Prevista</b>	<b>Quantitativo a ser Contratado</b>
-------------	-------------------------	--------------------------------------

1	Subscrição da Solução OTRS On-Premise GOLD	12 meses
---	--	----------

## **2.6. PRODUTIVIDADE CAPACIDADE MÍNIMA DE FORNECIMENTO DA SOLUÇÃO**

2.6.1. Não se aplica

## **2.7. ANÁLISE DE MERCADO**

2.7.1. Considerando que a solução OTRS já está plenamente estabelecida no ambiente computacional neste regional desde o ano de 2011, tendo os agentes técnicos quanto os usuários clientes já familiarizados com a utilização da ferramenta, no caso de troca de ferramenta, haveria a necessidade de treinamento para todos os agentes técnicos e usuários para adaptação em nova ferramenta.

2.7.2. Considerando a quantidade de chamados (mais de 120.000), tanto quanto a base de conhecimento (artigos, tutoriais, procedimentos operacionais padrão) que deverão ser migrados para o novo ambiente da ferramenta, onde apenas no cenário de atualização para a versão mais atual seria possível tal migração.

2.7.3. Considerando também a integração da ferramenta atual com alguns sistemas internos da Secretaria (e.g. Jasper Reports, LimeSurvey, BusinessConnect ...), e ainda a possibilidade de integração da ferramenta na versão comercial com outros sistemas desejáveis (Zabbix, OCS Inventory).

2.7.4. Considerando ainda que é mais vantajoso economicamente para o tribunal, pois é a solução com menor custo dentre as pesquisadas no mercado, conforme pesquisa de preços (Doc. SEI 1441961) adquirir a solução ora escolhida.

2.7.5. Considerando que a solução ora escolhida é única que supre todos os requisitos técnicos e de negócio elencados nos estudos técnicos preliminares desta contratação

2.7.6. Escolhe-se a solução OTRS On-Premise GOLD, para o atendimento da demanda especificada no Documento de Oficialização da Demanda (Doc. SEI nº 1416197);

## **2.8. NATUREZA DO OBJETO**

2.8.1. Objeto de natureza comum, cujos padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos, por meio de especificações usuais de mercado. Configura uma solução de tecnologia da informação.

## **2.9. PARCELAMENTO DO OBJETO**

2.9.1. Não se aplica, dada a unicidade do objeto

## **2.10. CRITÉRIOS PARA ADJUDICAÇÃO**

2.10.1. Não se aplica, por se tratar de objeto único a ser contratado mediante Inexigibilidade de licitação.

## **2.11. FORMA E CRITÉRIOS PARA A SELEÇÃO DO FORNECEDOR**

2.11.1. Considerando os requisitos técnicos e de negócios apontados nos estudos técnicos preliminares, que chegam a conclusão que a solução ora escolhida é a única que supre as necessidades do tribunal;

2.11.2. Considerando a declaração da Associação Brasileira das Empresas de Software – ABES (Doc. SEI nº 1448502) segundo a qual o objeto desta contratação é fornecido por empresa única autorizada a comercializar em todo o território nacional a solução ora pretendida, qual seja, OTRS On-Premise;

2.11.3. Considerando a declaração do CIO (Diretor Global de Operações) da matriz da empresa na Alemanha e a do Diretor da OTRS no Brasil de segundo a quais o objeto desta contratação é fornecido por empresa única autorizada a comercializar em todo o território nacional a solução ora pretendida, qual seja, OTRS On-Premisse GOLD (Doc. SEI 1448505,DOC. SEI 1448508);

2.11.4. A contratação será realizada por meio de inexigibilidade de licitação, por se tratar de fornecedor exclusivo, nos termos do art. 25, caput, da Lei nº 8666/93.

## **2.12. IMPACTO AMBIENTAL**

2.12.1. Não há impacto ambiental.

## **2.13. CONFORMIDADE TÉCNICA/LEGAL**

2.13.1. Não existem normas técnicas ou legais que impactem a solução

## **2.14. OBRIGAÇÕES CONTRATUAIS**

### **2.14.1. OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE**

2.14.1.1. Exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela Contratada, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta.

2.14.1.2. Determinar, quando cabível, as modificações consideradas necessárias à perfeita execução deste termo de referência e de modo a tutelar o interesse público. Notificar a Contratada por escrito da ocorrência de eventuais imperfeições no curso da execução dos serviços, fixando prazo para a sua correção.

2.14.1.3. Nomear Gestor e Fiscais Técnico, Administrativo e Demandante do contrato para acompanhar e fiscalizar a execução dos contratos;

2.14.1.4. Aplicar à contratada as sanções administrativas regulamentares e contratuais cabíveis;

2.14.1.5. Liquidar o empenho e efetuar o pagamento à contratada, dentro dos prazos preestabelecidos em Contrato;

2.14.1.6. Comunicar à contratada todas e quaisquer ocorrências relacionadas com o fornecimento da Solução de Tecnologia da Informação;

2.14.1.7. Verificar a regularidade da situação fiscal da Contratada antes de efetuar o

pagamento devido;

2.14.1.8. Suprir a CONTRATADA de documentos, informações e demais elementos que possuir com relação ao objeto, bem como dirimir dúvidas e orientá-la nos casos omissos;

## **2.14.2. OBRIGAÇÕES DO CONTRATADA**

2.14.2.1. Executar os serviços conforme especificações deste Termo de Referência e de sua proposta, com a alocação dos empregados necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais, além de fornecer os materiais e equipamentos, ferramentas e utensílios necessários, na qualidade e prazos especificados neste Termo de Referência;

2.14.2.2. Disponibilizar à Contratante, quando necessário, a relação de empregados que executarão os serviços, os quais deverão ser habilitados para a realização das manutenções – conforme as normas técnicas em vigor – e estar devidamente uniformizados e identificados por meio de crachá;

2.14.2.3. Instruir seus empregados a respeito das atividades a serem desempenhadas, alertando-os a não executar atividades não abrangidas pelo contrato

2.14.2.4. Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo máximo de 6 (seis) horas, os serviços efetuados e as peças de reposição em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções;

2.14.2.5. Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes da execução do objeto, bem como por todo e qualquer dano causado à Contratante ou a terceiros, devendo ressarcir imediatamente a Administração em sua integralidade, ficando a Contratante autorizada a descontar da garantia, caso exigida no contrato, ou dos pagamentos devidos à Contratada, o valor correspondente aos danos sofridos;

2.14.2.6. Responsabilizar-se por todas as obrigações trabalhistas, sociais, previdenciárias, tributárias e as demais previstas na legislação específica, cuja inadimplência não transfere responsabilidade à Administração;

2.14.2.7. Relatar à Administração toda e qualquer irregularidade verificada no decorrer da prestação dos serviços.

2.14.2.8. Não transferir a terceiros, por qualquer forma, nem mesmo parcialmente, as obrigações assumidas, nem subcontratar qualquer das prestações a que está obrigada, exceto nas condições autorizadas pelo Contratante;

2.14.2.9. Arcar com o ônus decorrente de eventual equívoco no dimensionamento dos quantitativos de sua proposta, inclusive quanto aos custos variáveis decorrentes de fatores futuros e incertos, devendo complementá-los, caso o previsto inicialmente em sua proposta não seja satisfatório para o atendimento ao objeto da contratação, exceto quando ocorrer algum dos eventos arrolados nos incisos do § 1º do art. 57 da Lei nº 8.666, de 1993;

2.14.2.10. Não permitir a utilização de qualquer trabalho do menor de dezesseis anos, exceto na condição de aprendiz para os maiores de quatorze anos, nem permitir a utilização do trabalho do menor de dezoito anos em trabalho noturno, perigoso ou insalubre;

2.14.2.11. Manter durante toda a vigência do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na contratação;

2.14.2.12. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do

cumprimento do contrato.

2.14.2.13. Guardar sigilo sobre todas as informações obtidas em decorrência do cumprimento do contrato.

2.14.2.14. Emitir os relatórios técnicos de atendimento, conforme especificado neste instrumento;

### **3. MODELO DE EXECUÇÃO DA CONTRATAÇÃO**

#### **3.1. ROTINAS DE EXECUÇÃO**

3.1.1. Início da Execução: após a publicação do contrato em imprensa oficial, na data indicada na ORDEM DE SERVIÇO.

#### **3.2. FORMAS/MEIOS DE COMUNICAÇÃO**

3.2.1. Através de preposto ou representante comercial do fornecedor por e-mail, ofício ou sistema informatizado.

#### **3.3. FORMAS DE PAGAMENTO**

3.3.1. O pagamento será efetuado em até 30 (trinta) dias contados do recebimento definitivo dos serviços, formalizado por meio de atesto da nota fiscal/fatura pelo fiscal do contrato

3.3.2. A Nota Fiscal ou Fatura deverá ser obrigatoriamente acompanhada da comprovação da regularidade fiscal, constatada por meio de consulta on-line ao SICAF ou, na impossibilidade de acesso ao referido Sistema, mediante consulta aos sítios eletrônicos oficiais ou à documentação mencionada no art. 29 da Lei nº 8.666, de 1993

3.3.3. Caso seja detectado algum problema na documentação entregue anexa à nota fiscal, será concedido pela contratante, prazo para regularização. Após o decurso deste, em permanecendo a inércia da Contratada, o contrato poderá ser rescindido com aplicação de multa prevista em capítulo próprio.

#### **3.4. TRANSFERÊNCIA DO CONHECIMENTO**

3.4.1. Não se aplica.

#### **3.5. DIREITO DE PROPRIEDADE INTELECTUAL**

3.5.1. Não se aplica.

#### **3.6. MODELO DE ANEXOS**

3.6.1. Não constam

## **4. MODELO DE GESTÃO DA CONTRATAÇÃO**

### **4.1. FORMA DE SOLICITAÇÃO**

4.1.1. Será utilizado e-mail, sistema informatizado e telefone

### **4.2. CRITÉRIOS DE ACEITAÇÃO**

4.2.1. Provisoriamente, pelo fiscal responsável ou pela equipe de fiscalização, após a entrega da nota fiscal e dos demais documentos exigíveis para pagamento;

4.2.2. Definitivamente, após a verificação da qualidade e consequente aceitação de todo o serviço, em prazo não superior a 15 (quinze) dias, contados do recebimento provisório.

4.2.3. Os serviços poderão ser rejeitados, no todo ou em parte, quando em desacordo com as especificações constantes neste Termo de Referência e na proposta, devendo ser corrigidos/refeitos/substituídos no prazo fixado pelo fiscal do contrato, às custas da Contratada, sem prejuízo da aplicação de penalidades.

4.2.4. O recebimento provisório ou definitivo do objeto não exclui a responsabilidade da contratada pelos prejuízos resultantes da incorreta execução do contrato, ou, em qualquer época, das garantias concedidas e das responsabilidades assumidas em contrato e por força das disposições legais em vigor.

### **4.3. PROCEDIMENTOS DE TESTE E INSPEÇÃO**

4.3.1. Não se aplica

### **4.4. VALORES/PROCEDIMENTOS PARA RETENÇÃO OU GLOSA**

4.4.1. Não se aplica, considerando que não foram previstos Acordos de Níveis de Serviço

### **4.5. INFRAÇÕES CONTRATUAIS/SANÇÕES ADMINISTRATIVAS**

4.5.1. Cometerá infração administrativa aquele que:

4.5.2. Inexecutar total ou parcialmente qualquer das obrigações assumidas em decorrência da contratação;

4.5.3. Não entregar quaisquer documentos exigidos neste Termo de Referência, no Edital ou no Contrato;

4.5.4. Apresentar documentação falsa;

4.5.5. Ensejar retardamento da execução do objeto;

4.5.6. Falhar ou fraudar na execução do serviço;

4.5.7. Comportar-se de modo inidôneo;

4.5.8. Cometer fraude fiscal;

4.5.9. Não manter a proposta.

4.5.10. Não assinar o contrato.

4.5.11. Caso a empresa incorra em qualquer das infrações acima discriminadas ficará sujeita, sem prejuízo da responsabilidade civil e criminal, às seguintes sanções:

4.5.12. Advertência por faltas leves, assim entendidas aquelas que não acarretarem prejuízos significativos à Administração;

4.5.13. Multa moratória de 0,5% (cinco décimos por cento) sobre o valor do contrato por dia de atraso injustificado na entrega do objeto, até o limite de 15 (dez) dias corridos, após o que restará configurada a inexecução total, passível de rescisão contratual, a critério da Administração, sem prejuízo de aplicação de penalidades específicas;

4.5.14. Multa compensatória de até 15% (dez por cento) sobre o valor total do contrato, no caso de inexecução total do objeto e nas hipóteses previstas nos subitens 4.5.1.2 a 4.5.1.9.

4.5.15. Multa compensatória de até 10% sobre o valor do contrato, em caso de inexecução parcial, assim caracterizada pelo descumprimento parcial das obrigações assumidas.

4.5.16. Suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com o Tribunal Regional Eleitoral do Maranhão, por prazo não superior a 2 (dois) anos;

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

4.5.18. As penalidades serão obrigatoriamente registradas no SICAF e, no caso de impedimento de licitar, a CONTRATADA deverá ser descredenciada por igual período, sem prejuízo das demais cominações legais.

4.5.19. A penalidade de multa poderá ser aplicada cumulativamente com outras sanções e será descontada dos pagamentos devidos pelo TREMA ou, caso seja necessário, cobrada judicialmente.

#### **4.6. EMISSÃO DE NOTA FISCAL/PAGAMENTO**

4.6.1. A nota fiscal será enviada após solicitação pelo Contratante com o atestado técnico de que os serviços foram prestados.

### **5. DADOS ORÇAMENTÁRIOS**

#### **5.1. ORÇAMENTO DETALHADO E CLASSIFICAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

Item	Bens/Serviços	Custo Unit.	Qtde	Custo Total	Fonte (Programa/Ação)
1	Subscrição OTRS On-Premise GOLD	R\$ 101.450,00	1	R\$ 101.450,00	• 33.90.40 – LOCAÇÃO E SUBSCRIÇÃO DE SOFTWARE
Total:				R\$ 101.450,00	

## 5.2. CRONOGRAMA DA EXECUÇÃO FÍSICA E FINANCEIRA

5.2.1. O pagamento dos serviços será efetuado em parcela única.

## 5.3. VIGÊNCIA DO CONTRATO

5.3.1. O prazo de vigência deste Contrato será de 12 (doze) meses, tendo início no primeiro dia útil após da data publicação do contrato, prorrogável até o limite de 60 meses, como previsto no art. 57, II da Lei nº 8.666/1993.

## 6. REGIME DE EXECUÇÃO DA CONTRATAÇÃO

6.1. Opta-se pela inexigibilidade em face da ausência de outros fornecedores que possam participar do processo, demonstrada através de declaração da Associação Brasileira das Empresas de Software - ABES, em anexo, além de declaração do CIO (Diretor Global de Operações) da matriz da empresa na Alemanha, além de outra declaração do Diretor da OTRS no Brasil, segundo a quais o objeto desta contratação é fornecido por empresa única autorizada a comercializar em todo o território nacional a solução ora pretendida, qual seja, OTRS On-Premisse GOLD. Portanto, está demonstrada a inviabilidade de competição e subsunção da presente contratação à norma inserta no caput do Art. 25 da Lei n.º 8.666/1993.

## 7. CRITÉRIOS TÉCNICOS DE JULGAMENTO

7.1. Não se aplica, por se tratar de inexigibilidade.

## 8. IDENTIFICAÇÃO DA EQUIPE DE GESTÃO DA CONTRATAÇÃO

Fiscal Demandante	Titular	Egídio de Carvalho Ribeiro Júnior
	Substituto	Antonio José Sousa Santos
Fiscal Técnico	Titular	George André Melo Castro
	Substituto	Arnóbio Mata de Araújo Júnior
Fiscal Administrativo	Titular	Marco Aurélio Martins Fernandes
	Substituto	Maiara da Silva Leal

## 9. DECLARAÇÃO DA EQUIPE DE PLANEJAMENTO

Declaro que este Termo de Referência foi elaborado com base nos Estudos Preliminares constantes do processo SEI nº 0003354-98.2021.6.27.8000

Egídio de Carvalho Ribeiro Junior	
Integrante Demandante	
George André Melo Castro	Marco Aurélio Martins Fernandes
Integrante Técnico	Integrante Administrativo



Documento assinado eletronicamente por **GEORGE ANDRÉ MELO CASTRO**, Técnico Judiciário, em 07/07/2021, às 15:22, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **EGÍDIO DE CARVALHO RIBEIRO JÚNIOR**, Coordenador(a), em 07/07/2021, às 15:32, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **MARCO AURÉLIO MARTINS FERNANDES**, Técnico Judiciário, em 08/07/2021, às 14:54, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <https://sei.tre-ma.jus.br/autenticar> informando o código verificador **1451326** e o código CRC **1DB0CA9C**.

0005409-22.2021.6.27.8000 | 1451326v16