



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE SERGIPE
CENAF, Lote 7, Variante 2 - Bairro Capucho - CEP 49081-000 - Aracaju - SE - <http://www.tre-se.jus.br>

ESTUDOS TÉCNICOS PRELIMINARES DE STIC

1. ANÁLISE DE VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO (Art. 14 da Resolução CNJ 182/2013)

1.1 Definição e Especificação dos Requisitos da Demanda

1.1.1 Objeto

- Contratação de serviços continuados de suporte e atendimento técnico a usuários de tecnologia da informação e comunicação (Service Desk), pelo prazo de 36 meses, podendo ser prorrogado até o limite de 60 (sessenta) meses, incluindo a customização da ferramenta informatizada de controle de chamados utilizada pelo Tribunal Regional Eleitoral de Sergipe (TRE-SE).

1.1.2 Requisitos da Contratação

1.1.2.1 Requisitos de negócio

- Atendimento das demandas relativas ao suporte técnico de microinformática dos usuários do TRE-SE, incluindo a sustentação dos ativos e do software relacionado;
- A prestação dos serviços não deve gerar vínculo empregatício entre os empregados da Contratada e o Contratante, vedando-se qualquer relação entre estes que caracterize pessoalidade e subordinação direta;
- Não pode haver descontinuidade ou paralisação dos serviços de suporte e atendimento técnico a usuários de tecnologia da informação e comunicação prestados atualmente.

1.1.2.2 Requisitos de capacitação

- Deve haver passagem de conhecimento para os servidores do TRE-SE durante toda a execução contratual, de modo a minimizar a dependência técnica com a empresa contratada, incluindo os casos de interrupção, transição e encerramento do contrato;
- A passagem de conhecimento poderá ser realizada por meio de oficina de trabalho, caso a área técnica do Tribunal julgue necessário.

1.1.2.3 Requisitos legais

- A Contratada deverá assumir a responsabilidade por todos os encargos previdenciários e obrigações sociais previstos na legislação social e trabalhista em vigor, bem como pelas providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho.

1.1.2.4 Requisitos de manutenção

- A Contratada deverá reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado pelo fiscal do contrato, os serviços de atendimento a usuários de TIC efetuados em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução ou dos materiais empregados.

1.1.2.5 Requisitos temporais

- A Central de Serviços deverá operar por um período de estabilização de 03 (três) meses, devendo operar normalmente a partir de então;
- O serviço de customização da ferramenta informatizada de controle de chamados utilizada pelo Tribunal deverá ser concluído antes do início da entrada em operação da Central de Serviços;
- Em situações normais, os serviços deverão ser prestados durante o horário de expediente da Secretaria do Tribunal, que é das 7h às 19h, de segunda a sexta-feira;
- Durante a realização dos eventos constantes do Calendário Eleitoral, estabelecido pelo Tribunal Superior Eleitoral (TSE), os trabalhos poderão se estender até as 22h.

1.1.2.6 Requisitos de segurança da informação

- A Contratada deverá manter sigilo em relação aos dados, informações ou documentos que tomar conhecimento em decorrência da prestação dos serviços objeto desta contratação, bem como se submeter às orientações e normas internas de segurança da informação vigentes, devendo orientar seus empregados e/ou prepostos nesse sentido;
- A Contratada deverá cumprir, além dos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal, as normas de segurança do Contratante;
- Todos os artefatos produzidos ao longo do contrato deverão ser de propriedade do Tribunal.

1.1.2.7 Requisitos de arquitetura tecnológica

- O serviço de customização da ferramenta informatizada de controle de chamados deve ser realizado utilizando-se os recursos e funcionalidades providos pela própria ferramenta.

1.1.2.8 Requisitos de comunicação

- A comunicação entre as partes deverá ocorrer, primordialmente, entre os representantes do órgão e o preposto da Contratada, excetuadas as notificações diretas necessárias para execução das tarefas de atendimento aos usuários de TIC;
- As comunicações devem ser realizadas por escrito, sempre que o ato exigir tal formalidade, utilizando-se os seguintes meios: ofício, e-mail e relatório.

1.1.2.9 Requisitos de qualificação profissional

- Os profissionais devem possuir qualificação técnico-profissional compatível com o nível de complexidade das atividades executadas (vide item 2.1.2 da seção 2 deste documento).

1.1.2.10 Requisitos funcionais

- Encontram-se detalhados nas atribuições dos profissionais a serem contratados. Vide item 2.1.2 da seção 2 deste documento.

1.1.2.11 Requisitos de metodologia de trabalho

- Durante a prestação dos serviços deverão ser observados os processos de Gerenciamento de Incidentes, Cumprimento de Requisição, políticas, procedimentos e demais regulamentações em uso no Tribunal ou que venha a ser adotados durante a vigência do contrato.

1.1.2.12 Requisitos de sustentabilidade ambiental

- Não se aplica à presente contratação, cujo objeto é a prestação de serviços de suporte e atendimento técnico a usuários de tecnologia da informação e comunicação (Service Desk).

1.2 Identificação das diferentes soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) que atendem aos requisitos estabelecidos

1.2.1 Cenário 1: Prestação dos serviços de suporte e atendimento técnico a usuários de TIC por servidores do TRE-SE

1.2.1.1 Análise da solução

- A Secretaria de Tecnologia da Informação (STI) do TRE-SE dispõe atualmente de 20 servidores, responsáveis pela sustentação do parque tecnológico de aproximadamente 8289 ativos de TI (sistemas de informação, notebooks, impressoras, redes de comunicação de dados, etc.). Todavia, esse quadro funcional é considerado insuficiente para atender, de forma satisfatória, as demandas das unidades de negócio do Tribunal.
- Vale mencionar que a insuficiência crônica de recursos humanos, das áreas de tecnologia da informação, dos Tribunais Eleitorais, foi objeto do Projeto de Lei nº 7.790/2014 (0726670), que não prosperou (0726671), por não possuir adequação orçamentária e financeira. Os gestores da STI já haviam indicado à época, a carência de 10 servidores (06 Analistas Judiciários e 04 Técnicos Judiciários).
- Assim, diante dessas circunstâncias, o Tribunal Superior Eleitoral (TSE) realizou processo licitatório visando a contratação de empresa especializada para prestação de serviços de suporte à infraestrutura de TI (Pregão Eletrônico 7726/2013). Desde então, os serviços de suporte e atendimento técnico a usuários de TIC vem sendo prestado pela empresa CTIS Tecnologia S/A, possibilitando aos gestores de TI do Tribunal o desempenho exclusivo das tarefas de planejamento, coordenação, supervisão e controle (gestão e governança), conforme diretrizes constantes do Decreto-Lei 200/1967.
- Em razão do exposto, a Equipe de Planejamento da Contratação (EPC) considera inviável que a prestação dos serviços de suporte e atendimento a usuário seja realizada exclusivamente por servidores do TRE-SE.

1.2.2 Cenário 2: Execução indireta dos serviços de suporte e atendimento técnico a usuários de TIC, mediante contratação de empresa especializada, pelo período de 36 meses

1.2.2.1 Análise da solução

- Inicialmente, cabe mencionar que a execução indireta de atividades acessórias de tecnologia da informação, mediante contratação de empresa especializada, já se tornou prática usual entre as instituições públicas brasileiras, conforme pode ser observado no quadro a seguir:

Instituição	Ano	Objeto
ANEEL	2013	Constitui objeto da presente licitação a contratação de serviços técnicos especializados de atendimento remoto e presencial a usuários de Tecnologia de Informação e Comunicação, com treinamento para utilização da ferramenta de Service Desk, e Migração de Dados, conforme especificações deste Edital e seus Anexos.
CADE	2016	Contratação de serviços técnicos continuados de suporte técnico a usuários, de sustentação da infraestrutura de tecnologia da informação e comunicações – TIC, e consultoria especializada para atendimento de demandas do Conselho Administrativo de Defesa Econômica – Cade, conforme as especificações, condições e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos.
Polícia Federal	2017	Contratação, em lote único, de empresa para prestação de serviços técnicos continuados na área de Tecnologia da Informação, especializada em operação e sustentação de infraestrutura de armazenamento (storage) e de backup de dados da Polícia Federal, conforme especificações e condições do Termo de Referência e seus Anexos.
ANCINE	2018	Serviços técnicos especializados na área de Tecnologia da Informação e Comunicações (TIC), compreendendo suporte técnico ao usuário, planejamento, desenvolvimento, implantação e execução continuada de serviços relacionados à operação, monitoramento e suporte de infraestrutura de TIC.
CAPES	2018	O objeto da presente licitação é a escolha da proposta mais vantajosa para a contratação de serviços técnicos continuados de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) abrangendo a implantação e operação de Central de Suporte, Atendimento e Suporte Técnico a usuários e eventos, conforme as especificações, condições e exigências constantes neste Termo de Referência e em seus respectivos Encartes.
TRF2	2018	A presente licitação tem por objeto a Contratação de serviço de operação, monitoramento, suporte, sustentação e projetos de infraestrutura de Tecnologia da Informação (3o nível) incluindo a implantação, parametrização, manutenção, atualização e o apoio em ferramenta ITSM para abertura, fechamento de incidentes, requisições, mudanças, problemas, controle de níveis de serviços, base de conhecimento e relatórios gerenciais para apoio a fiscalização do contrato e qualidade do atendimento de TI do CONTRATANTE, no Município do Rio de Janeiro.
Ministério da Integração Nacional	2018	Contratação de Serviços de Suporte à Infraestrutura de Tecnologia da Informação que compreendem o planejamento, implantação e operação de Central de Serviços para o atendimento às demandas de TI dos usuários do MI, suporte técnico telefônico remoto, presencial e especializado, serviço de Monitoração (NOC), serviços especializados de 3º Nível de operação e sustentação de infraestrutura, por intermédio de ferramentas de gestão dos serviços de atendimento ao usuário e gestão de monitoração conforme as práticas preconizadas pelo modelo ITIL – Information Technology Infrastructure Library, e de acordo com os quantitativos e padrões técnicos de desempenho e qualidade estabelecidos no Termo de Referência.
TRE-BA	2018	A presente licitação tem por objeto a contratação de serviço de Service Desk e sustentação de infraestrutura de tecnologia para organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada de Tarefas de Suporte, Rotina e Demanda, compreendendo atividades de suporte técnico remoto e/ou presencial de 1o, 2o e 3o Níveis, a usuários de soluções de tecnologia da informação do TRE-BA, abrangendo a execução de rotinas periódicas, orientação e esclarecimento de dúvidas e recebimento, registro, análise, diagnóstico e atendimento de solicitações de usuários, sustentação à infraestrutura tecnológica e gerenciamento de processos de TI, conforme as especificações e condições estabelecidas no Anexo I do Edital – Termo de Referência.
TRE-MA	2018	Registro de preços de 30.500 (trinta mil e quinhentas) Unidades de Serviços Técnicos – UST, para eventual prestação de serviços de suporte aos usuários e às equipes de gestão de infraestrutura tecnológica da Justiça Eleitoral do Maranhão.
Justiça Federal da 2ª Região	2018	Contratação de serviços técnicos especializados na área de tecnologia da informação para suporte local (presencial) aos usuários de soluções de tecnologia da informação da CONTRATANTE, abrangendo a execução de rotinas periódicas, orientação e esclarecimento de dúvidas, recebimento, análise, diagnóstico, atendimento dos chamados e suporte de TI, baseado nas práticas da biblioteca ITIL.
TRE-PE	2019	A presente licitação visa à contratação de Unidades de Serviços Técnicos - UST para prestação de serviços de suporte às equipes de gestão de infraestrutura tecnológica da Justiça Eleitoral de Pernambuco, de acordo com as especificações constantes do Termo de Referência.

- Conforme mencionado na análise do Cenário 1, os serviços de suporte e atendimento técnico a usuários de TIC, no TRE-SE, vem sendo prestados por empresa terceirizada, de forma satisfatória, de acordo com a avaliação dos gestores de TI da Secretaria de Tecnologia da Informação (STI).
- Além disso, a execução indireta dos serviços atende plenamente aos requisitos estabelecidos, que sofreram melhorias significativas no tocante à forma de execução dos serviços, distribuição de responsabilidades, exigências de qualificação técnico-profissional, dentre outros aperfeiçoamentos, baseados na experiência adquirida com a contratação atual.
- Corroborar com a escolha do Cenário 2, a recomendação emitida pelo Tribunal Superior Eleitoral (0726673), para que cada Regional realize contratação própria, haja vista que o Contrato TSE nº 16/2015 será descontinuado assim que o TSE realizar a sua própria contratação.
- Sendo assim, a EPC elege a execução indireta dos serviços de suporte e atendimento técnico a usuários de TIC, mediante contratação de empresa especializada, como a alternativa ideal para o atingimento dos objetivos da contratação.

1.3 Alinhamento em relação às necessidade de negócio e aos requisitos tecnológicos

O objeto da contratação atende satisfatoriamente as necessidades de negócio constantes do Documento de Oficialização da Demanda (0726667), bem como aos requisitos de negócio e tecnológicos relacionados no item 1.1.2 deste documento.

1.4 Necessidade de adequação do ambiente para viabilização da execução contratual

Não se aplica ao presente procedimento licitatório, haja vista que o TRE-SE já dispõe do ambiente adequado para viabilização da execução contratual.

1.5 Contratações públicas similares realizadas anteriormente

- Pregão Eletrônico 06/2017 - Ministério da Transparência e Controladoria Geral da União (CGU)
- Pregão Eletrônico 02/2018 - Agência Nacional do Cinema (ANCINE)
- Pregão Eletrônico 09/2018 - Tribunal Regional Eleitoral da Bahia (TRE-BA)

1.6 Bens e serviços que compõem a solução

ITEM	Descrição	Quantidade	Unidade	Preço Unitário (R\$)	Preço Total (R\$)
1	Serviço de Service Desk contemplando atendimentos de 1º Nível, remoto, e de 2º Nível, presencial e remoto, incluindo 192 diárias.	36	Mês	45.000,00	1.620.000,00
	Diárias	192	Unidade	65,00	12.480,00
2	Serviço de customização da ferramenta informatizada de controle de chamados (ORTS – ITSM 6.0.6)	1	Unidade	35.000,00	35.000,00
Valor Total Estimado					1.667.480,00

1.6.1 A estimativa de preços foi elaborada com base no orçamento 0726719.

1.7 Relação entre a demanda prevista e a quantidade de serviço a ser contratada

- Será necessária a contratação do serviço de Service Desk pelo período de 36 meses, pela seguinte razão:
 - Durante a elaboração dos Estudos Preliminares, identificou-se o risco de aumento significativo dos preços ofertados pelos licitantes, caso o prazo definido para a duração do contrato fosse muito reduzido. Esse receio decorre do elevado custo de inserção da empresa no órgão, que envolve a mobilização de equipe especializada para prestação dos serviços, compreensão do funcionamento dos processos de trabalho e de toda a infraestrutura tecnológica existente, capacitação dos profissionais, dentre outras obrigações. Dessa forma, se o período de vigência do contrato for curto, a empresa pode considerar que o risco de não haver prorrogação é alto, o que tende a aumentar os preços ofertados. Por esse motivo, a EPC estabeleceu o prazo de 36 meses para a presente contratação.
- Será necessária a contratação de 1 (um) serviço de customização de software, correspondente à ferramenta informatizada de controle de chamados utilizada pelo Tribunal (ORTS – ITSM 6.0.6).

1.8 Identificação dos benefícios a serem alcançados com a solução escolhida em termos de eficácia, eficiência, economicidade e padronização

- Garantir o bom funcionamento e evitar a descontinuidade dos serviços de atendimento aos usuários (Juizes, promotores, membros, servidores e colaboradores), que dependem fortemente de recursos de tecnologia da informação para o desempenho de suas atividades diárias.
- Possibilitar aos gestores de TI o desempenho exclusivo das tarefas de planejamento, coordenação, supervisão e controle (gestão e governança).
- Impedir o crescimento desmesurado da máquina administrativa, para que o Estado não alcance dimensão indevida em função da incorporação de tarefas de caráter operacional.

2. SUSTENTAÇÃO DO CONTRATO (Art. 15 da Resolução CNJ 182/2013)

2.1 Recursos necessários à implantação e à manutenção da solução (Art. 15, I)

2.1.1 Recursos materiais

- O Tribunal disponibilizará todos os recursos necessários para prestação dos serviços, incluindo o mobiliário, telefone, microcomputadores, softwares, dentre outros.

2.1.2 Recursos humanos

2.1.2.1 Técnico responsável pelo 1º nível de atendimento

- Formação
 - Possuir, no mínimo, graduação em andamento na área de TI, com 50% da grade curricular concluída, a ser comprovado mediante apresentação de declaração da instituição de ensino;
 - Comprovar, mediante apresentação de certificado de conclusão, que tenha participado de curso de qualificação em ITIL V3 ou superior, com carga horária de, no mínimo, 20 horas;
 - Comprovar, mediante apresentação de certificado de conclusão, que tenha participado de curso do Microsoft Windows Server, com carga horária de, no mínimo, 40 horas;
 - Comprovar, mediante apresentação de certificado de conclusão, que tenha participado de curso relativo à qualidade e excelência no atendimento, ou treinamento análogo, com carga horária de, no mínimo, 08 horas de duração, e que tenha ocorrido em até 02 anos;
 - Comprovar, mediante apresentação de registro em Carteira de Trabalho e Previdência Social ou declaração de instituição pública ou privada onde já tenha trabalhado, que possui experiência mínima de 06 meses na prestação dos serviços de suporte técnico de TI ou atendimento a usuários em ambientes de service desk ou help desk, utilizando as melhores práticas da biblioteca ITIL V3 ou superior.
 - Possuir perfil profissional com as seguintes características desejáveis:
 - Domínio da linguagem escrita, boa expressão oral e bom relacionamento interpessoal;
 - Habilidade de prestar atendimento ao usuário com educação e presteza;
 - Facilidade para se adaptar às normas e regulamentos estabelecidos.
- Atribuições
 - Receber os chamados dos usuários via sistema de controle de chamados, preferencialmente, e, excepcionalmente, via e-mail, ligação telefônica, ferramenta de comunicação instantânea ou pessoalmente;
 - Registrar os chamados recebidos, excepcionalmente, por outras vias, que não a preferencial;
 - Efetuar a categorização dos chamados para atendimento pela equipe adequada;
 - Conduzir o primeiro atendimento ao usuário, de forma remota, desde que não ultrapasse o limite de 20 minutos;
 - Encerrar os chamados.
 - Solucionar chamados relacionados aos equipamentos e softwares utilizados no ambiente de microinformática do Contratante, incluindo, mas não se limitando a:
 - criação, bloqueio e desbloqueio de credenciais de usuários;
 - criação de perfis de acesso aos sistemas;
 - Alteração de permissões e movimentação de credenciais de usuários;
 - esclarecimento de dúvidas, registro de reclamações, fornecimento de orientações e aconselhamentos técnicos aos usuários, na utilização de equipamentos e softwares;
 - Escalonar, de pronto, os chamados que extrapolem sua competência;
 - Registrar na ferramenta automatizada de controle de chamados as medidas adotadas e os procedimentos realizados, antes de efetuar o escalonamento do chamado para os níveis de atendimento superiores;
 - Fornecer informações aos usuários sobre o andamento dos chamados;
 - Reportar ao Supervisor da Central de Serviços sobre situações atípicas.

2.1.2.2 Técnico responsável pelo 2º nível de atendimento

- Formação
 - Possuir, no mínimo, graduação em andamento na área de TI, com 50% da grade curricular concluída, a ser comprovado mediante apresentação de declaração da instituição de ensino;
 - Comprovar, mediante apresentação de certificado de conclusão, que tenha participado de curso de qualificação em ITIL V3 ou superior, com carga horária de, no mínimo, 20 horas;
 - Comprovar, mediante apresentação de certificado de conclusão, que tenha participado de curso do Microsoft Windows Server, com carga horária de, no mínimo, 40 horas;
 - Comprovar, mediante apresentação de registro em Carteira de Trabalho e Previdência Social ou declaração de instituição pública ou privada onde já tenha trabalhado, que possui experiência mínima de 02 anos na prestação dos serviços de suporte técnico de TI, utilizando as melhores práticas da biblioteca ITIL V3 ou superior.
 - Possuir perfil profissional com as seguintes características desejáveis:
 - Domínio da linguagem escrita, boa expressão oral e bom relacionamento interpessoal;
 - Habilidade de prestar atendimento ao usuário com educação e presteza;
 - Facilidade para se adaptar às normas e regulamentos estabelecidos.
- Atribuições
 - Solucionar incidentes ou cumprir requisições relacionadas a microcomputadores, notebooks, estabilizadores, no breaks, impressoras, periféricos e similares, que envolvam a soldagem de placas e peças e a substituição de componentes internos, que exijam a desmontagem do hardware de forma total ou parcial;
 - Instalar, substituir e remover peças internas de microcomputadores, notebooks, periféricos e similares;
 - Instalar, substituir, atualizar, configurar e remanejar equipamentos de TIC e periféricos associados (microcomputadores, notebooks, impressoras, estabilizador, no-break, scanners, etc.);
 - Instalar, substituir e remover equipamentos de biometria, tais como: câmera fotográfica, flash coletor de digitais, coletor de assinaturas, token, fonte de alimentação, painel do kit biométrico;
 - Instalar, substituir e remover o software associado aos equipamentos de biometria;
 - Realizar backup e restauração dos dados de usuários;
 - Realizar a limpeza interna e externa de microcomputadores, impressoras, scanners e similares;
 - Acompanhar, pessoalmente, os serviços técnicos prestados por terceiros nas dependências do Contratante, decorrentes de escalonamentos de chamados efetuados pela Central de Serviços;
 - Executar a abertura e o acompanhamento de chamados junto a fabricantes ou empresas terceirizadas, prestando as informações necessárias e executando os procedimentos corretivos encaminhados pelos fornecedores, quando autorizado pelo Contratante;
 - Criar e alterar imagem de sistema operacional, incluindo aplicativos, drivers de dispositivo e demais elementos que se fizerem necessários, para aplicação nos microcomputadores do Contratante;
 - Realizar testes de funcionamento em equipamentos de TIC e periféricos associados (microcomputadores, notebooks, impressoras, estabilizador, no-break, scanners e similares);
 - Passar cabos de dados para instalação de microcomputadores, notebooks e dispositivos similares;
 - Ativar pontos de rede para instalação de microcomputadores, notebooks e dispositivos similares;
 - Realizar a gravação de dados em mídias (pendrive, CD, etc.), quando solicitado pelo usuário;
 - Emitir relatórios oriundos de sistemas de informação utilizados pelo Contratante, sempre que solicitado pelo usuário;
 - Preparação da infraestrutura tecnológica e prestação do suporte necessário à realização de eventos pelo Contratante, a exemplo das Sessões Plenárias, Atendimento Biométrico Itinerante (ABI), relacionados às Eleições, dentre outros, bem como a emissão de relatório de ocorrências, quando solicitado;
 - Preparação da infraestrutura tecnológica e prestação do suporte necessário à implantação de novas unidades administrativas, a exemplo de Zonas Eleitorais, Seções e Núcleos.
- Solucionar chamados relacionados aos equipamentos e softwares utilizados no ambiente de microinformática do Contratante, incluindo, mas não se limitando a:
 - criação, bloqueio e desbloqueio de credenciais de usuários;
 - criação de perfis de acesso aos sistemas;
 - Alteração de permissões e movimentação de credenciais de usuários;
 - esclarecimento de dúvidas, registro de reclamações, fornecimento de orientações e aconselhamentos técnicos aos usuários, na utilização de equipamentos e softwares;
- Escalonar, de pronto, os chamados que extrapolem sua competência;
- Registrar na ferramenta automatizada de controle de chamados as medidas adotadas e os procedimentos realizados, antes de efetuar o escalonamento do chamado para os níveis de atendimento superiores;
- Fornecer informações aos usuários sobre o andamento dos chamados;
- Reportar ao Supervisor da Central de Serviços sobre situações atípicas.

2.1.2.3 Profissional responsável pela supervisão da Central de Serviços

- Formação
 - Possuir, no mínimo, formação superior na área de TI com pós-graduação em gestão, a ser comprovado mediante apresentação dos certificados de conclusão de curso.
 - Comprovar, através de registros na Carteira de Trabalho e Previdência Social ou de declaração de instituição pública ou privada onde já tenha trabalhado, que possui experiência mínima de 4 anos na coordenação de equipes de Help Desk ou Service Desk;

- Possuir certificação oficial ITIL Foundation V3 ou superior;
- Possuir perfil profissional com as seguintes características desejáveis:
 - Domínio da linguagem escrita, boa expressão oral e bom relacionamento interpessoal;
 - Habilidade de se relacionar bem com os usuários e com os superiores;
 - Facilidade para se adaptar às normas e regulamentos estabelecidos.
- Atribuições
- Coordenar o trabalho das equipes de 1º e 2º níveis de atendimento com vistas a assegurar que os trabalhos estejam sendo realizados de acordo com as normas, políticas e procedimentos adotados pelo Contratante;
- Monitorar, continuamente, a qualidade dos serviços prestados, observado o disposto no “Instrumento de Medição de Resultados”, no Termo de Referência e no contrato de prestação de serviços;
- Verificar, diariamente:
 - se todos os chamados estão sendo registrados na ferramenta automatizada de controle de chamados; e
 - se constam dos assentamentos, os procedimentos efetuados antes do escalonamento do chamado para os níveis superiores de atendimento.
- Efetuar o acompanhamento diário dos chamados que dependam de providências do Tribunal Superior Eleitoral (TSE) ou de provedores de serviço externos, reportando as dificuldades encontradas aos gestores do Contratante;
- Atualizar e revisar, semanalmente, a base de conhecimento disponibilizada pelo TRE-SE;
- Promover o compartilhamento do conhecimento nas equipes;
- Elaborar e revisar, semanalmente scripts de atendimento;
- Avaliar chamados recorrentes com o propósito de identificar tendências e sugerir melhorias nos serviços prestados, a exemplo da capacitação de usuários, alteração do fluxo de atendimento, realização de ações preventivas, mudanças nas políticas do Contratante, dentre outras;
- Elaborar, mensalmente, relatório gerencial contendo informações relacionadas à execução contratual.

2.2 Continuidade do fornecimento da solução (Art. 15, II)

- Na hipótese de interrupção contratual, será avaliada a contratação emergencial da prestação dos serviços, em caráter excepcional, apenas durante o prazo necessário para a realização do novo processo licitatório, dada a imprescindibilidade desta atividade para o Tribunal.

2.3 Atividades de transição contratual e encerramento do contrato (Art. 15, III)

- Na Fase de Encerramento do contrato ocorrerá a “Reunião de Encerramento”, a ser realizada com 1 mês de antecedência do encerramento do contrato, na qual serão tratados os seguintes assuntos:

- a. definição da forma de passagem definitiva do conhecimento sobre a solução, para os servidores do órgão, que poderá ser realizada por meio de oficina de trabalho, a critério do Contratante;
- b. devolução dos recursos que porventura tenham sido entregues à Contratada para prestação dos serviços;
- c. revogação de perfis de acesso;
- d. repasse do estado dos chamados abertos e seus andamentos;
- e. entrega das versões finais da documentação;
- f. demais providências relacionadas ao encerramento do contrato.

- A Contratada deverá realizar a transição contratual com transferência de conhecimento, tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações.
 - O Contratante poderá exigir, caso necessário, a capacitação do seu corpo técnico ou dos funcionários da nova empresa que continuará a execução dos serviços.

2.4 Regras para estratégia de independência do órgão com relação à empresa contratada (Art. 15, IV)

- A transferência de conhecimentos, a ser realizada durante toda a execução contratual, mediante elaboração de modelos de atendimento (scripts), registro de informações na base de conhecimentos disponibilizada pelo Tribunal, bem como a realização de oficinas, quando requerido pelo TRE-SE, de modo a minimizar a dependência técnica com a empresa contratada, incluindo os casos de interrupção, transição e encerramento contratual.
- A Contratada deverá assegurar ao Contratante, em conformidade com o previsto no subitem 6.1, “a” e “b”, do Anexo VII – F da Instrução Normativa SEGES/MP nº 5, de 25/05/2017:
 - O direito de propriedade intelectual dos produtos desenvolvidos, inclusive sobre as eventuais adequações e atualizações que vierem a ser realizadas, logo após o recebimento de cada parcela, de forma permanente, permitindo ao Contratante distribuir, alterar e utilizar os mesmos sem limitações;
 - Os direitos autorais da solução, de suas especificações técnicas, da documentação produzida e congêneres, e de todos os demais produtos gerados na execução do contrato, ficando proibida a sua utilização sem que exista autorização expressa da Contratante, sob pena de multa, sem prejuízo das sanções civis e penais cabíveis.

3. ESTRATÉGIA DA CONTRATAÇÃO (Art. 16 da Resolução CNJ 182/2013)

3.1 Natureza do objeto com a indicação dos elementos necessários para caracterizar o serviço a ser contratado

- Contratação de serviços continuados de suporte e atendimento técnico a usuários de tecnologia da informação e comunicação (Service Desk), pelo prazo de 36 meses, podendo ser prorrogado até o limite de 60 (sessenta) meses, incluindo a customização da ferramenta informatizada de controle de chamados utilizada pelo Tribunal Regional Eleitoral de Sergipe (TRE-SE).

3.2 Parcelamento do objeto

- A prestação dos serviços de suporte e atendimento técnico a usuários poderia ser licitada separadamente dos serviços de customização da ferramenta informatizada de controle de chamados utilizada pelo Tribunal, ensejando na adjudicação dos itens a empresas diferentes, embora uma mesma empresa possa vencer cada um dos certames. Todavia, a frustração da contratação do serviço de customização da ferramenta, pouco atrativo financeiramente, se comparado ao serviço de suporte e atendimento a usuários, comprometeria o sucesso da contratação, haja vista que a apuração dos níveis mínimos de serviço de forma manual é impraticável, dado o elevado volume de chamados. Assinale-se, ainda, outro efeito negativo decorrente da frustração da contratação do serviço de customização da ferramenta: a realização de contratação emergencial, sempre mais onerosa, uma vez que não pode haver descontinuidade na prestação dos serviços.

3.3 Adjudicação do objeto

- Em virtude das considerações apresentadas no item 3.2, a Equipe de Planejamento da Contratada (EPC) optou pelo não parcelamento da solução, reunindo os dois serviços em lote, devendo o objeto ser adjudicado a um único licitante.

3.4 Modalidade e tipo de licitação

- O objeto da contratação enquadra-se na categoria de bens e serviços comuns, de que trata a [Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002](#), e o [Decreto nº 5.450, de 31 de maio de 2005](#), por possuir padrões de desempenho e características gerais e específicas usualmente encontradas no mercado. Sendo assim, sugere-se a adoção da modalidade Pregão, em sua forma eletrônica, tipo menor preço.

3.5 Classificação orçamentária com indicação da fonte do recurso

- As despesas com esta contratação terão como fonte para seu pagamento recursos orçamentários e financeiros consignados no Orçamento Geral da União e correrá à conta do Programa de Trabalho 02.122.0570.20GP.0028 – Julgamento de Causas e Gestão Administrativa na Justiça Eleitoral.

3.6 Da vigência da contratação

- Os serviços de de Service Desk devem ser prestados pelo período de 36 meses, conforme justificativa apresentada no item 1.7 da Análise de Viabilidade.
- Os serviços de customização da ferramenta informatizada de controle de chamados deverão ser concluídos antes do início da entrada em operação da Central de Serviços.

3.7 Equipe de Apoio à Contratação e seus integrantes

- A equipe responsável por subsidiar a Área de Licitações em suas dúvidas, respostas aos questionamentos, recursos e impugnações, bem como na análise e julgamento das propostas das licitantes será constituída pelos seguintes servidores:
 - Titular: Cosme Rodrigues de Souza.
 - Suplentes:
 - André Amâncio de Jesus.
 - Martha Coutinho de Faria Alves.
 - Wagner Ferreira Toledo.

3.8 Equipe de Gestão da Contratação e seus integrantes

- A equipe responsável pela gestão e fiscalização da execução contratual, denominada Equipe de Gestão da Contratação (EGC), será constituída por membros da Administração especialmente designados, com as seguintes funções:
 - Gestor do Contrato: servidor com atribuições gerenciais designado para coordenar e comandar o processo de gestão e fiscalização contratual. A ele caberá o encaminhamento de indicação de glosas ou sanções para a Área Administrativa; efetuar o Recebimento Definitivo; autorizar a emissão de nota fiscal; encaminhar eventuais pedidos de modificação contratual para a Área Administrativa; verificação da manutenção da necessidade, economicidade e oportunidade da contratação; manutenção do histórico de gerenciamento do contrato, contendo registros formais de todas as ocorrências positivas e negativas da execução do contrato.
 - Fiscal Técnico: servidor representante da Área de Tecnologia da Informação responsável por fiscalizar tecnicamente o contrato. Cabe ao Fiscal Técnico o monitoramento constante do nível de qualidade dos serviços para evitar a sua degeneração, devendo intervir para requerer à Contratada a correção das faltas, falhas e irregularidades constatadas; verificação de manutenção das condições definidas no Modelo de Execução do Objeto e de Gestão do Contrato; identificação de não conformidade com os termos contratuais.
 - Fiscal Administrativo: servidor representante da Área Administrativa responsável por fiscalizar o contrato quanto aos aspectos administrativos. Cabe ao Fiscal Administrativo verificação de aderência aos termos contratuais; verificação da manutenção das condições classificatórias; verificação das regularidades fiscais, trabalhistas e previdenciárias.
- Integrantes da Equipe de Gestão da Contratação (EGC):
 - Gestor do Contrato: Martha Coutinho de Faria Alves e , em suas ausências, Wagner Ferreira Toledo ou Cosme Rodrigues de Souza.
 - Fiscal Técnico: Walter Alves de Oliveira Filho e, em suas ausências, Júlio César Santana ou Cosme Rodrigues de Souza.
 - Fiscal Administrativo: Kátia de Barros Bomfim Santana

4. ANÁLISE DE RISCOS (Art. 17 da Resolução CNJ 182/2013)

4.1 Os riscos para a contratação, identificados durante a realização dos Estudos Preliminares da STIC, estão elencados na tabela a seguir:

ID	RISCO	PROBABILIDADE	DANOS	AÇÕES PREVENTIVAS	AÇÕES DE CONTINGÊNCIA	RESPONSÁVEL
R01	Estabelecimento de requisitos que limitem a competição e elevem os preços da contratação.	Média	Fracasso da licitação, desperdício de recursos.	Verificar se os requisitos estabelecidos são atendidos por quantidade expressiva de soluções de TI do nicho de mercado que supostamente atende à necessidade da contratação. Se o número for considerado restrito, verificar se os requisitos que limitam a participação são realmente indispensáveis, de modo a avaliar a retirada ou flexibilização destes requisitos.	Refazer as especificações.	Equipe de Planejamento da Contratação (EPC)
R02	Coleta insuficiente de preços.	Média	Estimativas de preços inadequadas	1. consultar diversas fontes para obter preços a serem usados nos cálculos das estimativas dos preços unitários e do preço global; 2. utilizar deflatores, caso necessário, para ajustar os preços obtidos diretamente com os fornecedores, pois estimativas de preço obtidas junto a fornecedores, antes da licitação, normalmente incluem folgas; 3. elaborar memória de cálculo das estimativas de preço, isto é, registrar os procedimentos adotados para se obter as estimativas a partir dos preços coletados, bem como anexar as evidências das pesquisas realizadas (e.g. cópias de pesquisas em portais na internet de órgãos e empresas, ofícios do órgão a empresas solicitando propostas de preço, propostas de preço das empresas);	Refazer coleta de preços.	EPC e SEACO
R03	Falta de instrumentos formais para trazer o contrato à normalidade.	Média	Desconformidades na execução do objeto.	1. definir claramente os critérios de qualidade a serem verificados nos produtos e serviços entregues; 2. prever os procedimentos de recusa dos produtos e serviços, caso não atendam aos critérios estabelecidos; 3. especificar cuidadosamente as sanções e glosas passíveis de serem aplicadas à contratada; 4. Validar com Sessão de Licitações e Contratos (SELIC) e com a Assessoria Jurídica (ASJUR) os aspectos legais.	Registrar como lição aprendida para correção nas próximas contratações.	EPC, SAO, ASJUR.
R04	Impugnação do procedimento licitatório	Média	Atraso no e procedimento possível perda orçamentária.	1. Verificar questionamentos feitos em processos licitatórios semelhantes; 2. Antecipar possíveis respostas aos questionamentos, caso seja possível.	Realizar novo procedimento licitatório ou verificar possibilidade de adesão à ata de registro de preços.	EPC
R05	Atraso no atendimento de chamados técnicos durante a vigência do contrato.	Baixa	Má qualidade dos serviços prestados. Insatisfação dos usuários.	1. Especificar cuidadosamente as sanções e glosas passíveis de serem aplicadas caso haja descumprimento por parte da contratada; 2. Validar com fornecedores tempo de atendimento usual utilizado pelo mercado, balanceando os custos com as reais necessidades do negócio.	Aplicação de multas. Não renovar o contrato com o fornecedor.	EPC
R6	Demora no trâmite interno do processo.	Média	Atraso no e procedimento possível perda orçamentária.	Realizar acompanhamento diário do trâmite dos processos, em conformidade com a Portaria TRE-SE nº 183.	Levar ao conhecimento dos gestores para negociação de prazos.	EPC
R7	Atraso no envio das cotações pelos fornecedores.	Média	Atraso no e procedimento possível perda orçamentária.	Consultar outras fontes de informação, tais como, contratos formalizados por outros entes públicos, em execução ou concluídos recentemente; pesquisas publicadas na mídia especializada e listas de preços registrados em decorrência de licitação de objeto compatível.	Solicitar auxílio a outros Tribunais. Registrar o ocorrido no processo e utilizar apenas as fontes de consulta encontradas.	EPC, SEACO
R8	Aumento significativo dos preços ofertados pelos licitantes em face da incerteza de prorrogação contratual.	Alta	Fracasso da licitação	Estabelecimento do prazo de 36 meses para a contratação.	Avaliar as cotações de preços oferecidas durante a Fase Interna da contratação.	EPC, SEACO

5. DECLARAÇÃO DA VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO

- Com base nas informações levantadas ao longo dos estudos técnicos preliminares, a Equipe de Planejamento da Contratação (EPC) declara ser viável a contratação de serviços continuados de suporte e atendimento técnico a usuários de tecnologia da informação e comunicação (Service Desk), pelo prazo de 36 meses, podendo ser prorrogado até o limite de 60 (sessenta) meses, incluindo a customização da ferramenta informatizada de controle de chamados.



Documento assinado eletronicamente por **ANDRÉ AMANCIO DE JESUS, Técnico Judiciário**, em 18/07/2019, às 12:49, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **RICARDO LOESER DE CARVALHO FILHO, Assessor de Planejamento e Gestão**, em 18/07/2019, às 13:09, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **COSME RODRIGUES DE SOUZA, Coordenador**, em 18/07/2019, às 13:23, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site
https://apps.tre-se.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0
informando o código verificador **0726670** e o código CRC **B3E7278F**.

0015902-83.2019.6.25.8000

0726670v1