



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

SOLICITAÇÃO DE CONTRATAÇÃO
 IA 23 - VERSÃO 4 - ANEXO 1

ATENÇÃO: Encaminhar esta solicitação à SAO com o comprovante do valor estimado (orçamento, nota de empenho, contrato ou nota fiscal) e os documentos exigidos conforme a forma de contratação.

UNIDADE SOLICITANTE

Sigla da Unidade	Responsável pela Unidade	Ramal
STI	JOSÉ CARVALHO PEIXOTO	8679

DESCRIÇÃO COMPLETA DO MATERIAL / OBRA / SERVIÇO

ATENÇÃO: 1. Incluir ou excluir linhas de acordo com o número de itens / 2. Indicar pelo menos três fornecedores/prestadores por item / 3. Para solicitação de suprimento aberto, registrar em "ESPECIFICAÇÃO" o valor, o elemento de despesa e o nome e CPF do suprido. Também preencher o campo "JUSTIFICATIVA".				
ITEM	CÓDIGO SIASG (catmat ou catser)	ESPECIFICAÇÃO	UNIDADE	QUANTIDADE
1	27014	Serviços de Gerenciamento de Infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC)	Unidade (serviço no período de JUNHO/2024 a MAIO/2029)	1

FORNECEDOR/PRESTADOR	TELEFONE	E-MAIL
ITEM 1		
1. Lanlink	79 98816-7075	robson.chaves@lanlink.com.br
2. ChipCia	79 99117-2041	iuri.cerqueira@chipcia.com.br
3. Avansys Tecnologia LTDA	71-3617-0700 / 71-998119-7811	comercial@avansys.com.br

VALOR ESTIMADO:R\$ 5.855.490,73
PRAZO PARA ENTREGA/FORNECIMENTO: 60 (sessenta) meses.

CONTRATAÇÃO

JUSTIFICATIVA (preencher cada item separadamente): 1 Finalidade: 1.1 prover recursos humanos adequados para as atividades de média e alta complexibilidade de infraestrutura, banco de dados e cibersegurança. 2 Necessidade: 2.1 A solução deverá prover serviços continuados de atendimento, sustentação e suporte de TIC de Nível 3 do modelo <i>ITIL (Information Technology Infrastructure Library</i> - Guia de boas práticas em Infraestrutura de Tecnologia da Informação), para atendimento das necessidades das áreas do TRE/SE clientes da STI, compreendendo as seguintes atividades e condições gerais: 2.1.1 Atender aos níveis mínimos diferenciados para os tipos de usuários, conforme previsão neste TR; 2.1.2 Atendimento via portal integrado a ferramenta <i>ITSM, chatbot</i>, telefone e e-mail; 2.1.3 Operação e monitoramento dos ativos e serviços de TIC do ambiente computacional; 2.1.4 Sustentação da infraestrutura necessária à disponibilidade dos serviços e aplicações, alinhada às melhores práticas de mercado e de governo e com o cumprimento dos níveis mínimos de serviço estabelecidos; 2.1.5 A CONTRATADA deverá assegurar o adequado tratamento de dados pessoais e informações classificadas dos quais venha a ter conhecimento ou manusear em razão da execução do objeto do contrato, nos termos da Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados) e em aderência aos requisitos de segurança da informação vigentes no ambiente do CONTRATANTE; 2.1.6 A CONTRATADA deverá assegurar a continuidade do negócio sustentado, considerando o escopo do objeto deste TR sob a sua responsabilidade técnica; 2.1.7 Gerenciamento integrado dos serviços e ativos do ambiente computacional; 2.1.8 Criação, verificação e manutenção de <i>scripts</i> e bases de conhecimento de solução de problemas por cada área especializada prevista; 2.1.9 Administração e sustentação dos <i>softwares</i> que proveem serviços de bancos de dados, de virtualização, do gerenciamento dos equipamentos e licenciamento existente, da rede de comunicação de dados e da segurança da informação; 2.1.10 Aumento da disponibilidade dos serviços de TIC, com seu pronto restabelecimento, através do adequado gerenciamento de incidentes e problemas relacionados à infraestrutura, serviços e segurança de TIC, bem como à privacidade de dados pessoais; 2.1.11 Promover e operacionalizar ações relativas à gestão de Experiência do Usuário (<i>UX - User Experience</i>) e a privacidade e segurança da informação;

- 2.1.12 Crescimento do grau de satisfação dos usuários de TIC, com o aprimoramento da percepção da entrega de valor para os servidores e colaboradores do TRE/SE;
- 2.1.13 Potencializar a entrega de valor para o cidadão, considerando a otimização da infraestrutura que hospeda os serviços públicos digitais, priorizando os serviços eleitos para transformação digital e de visibilidade pública;
- 2.1.14 No que tange à Segurança da Informação (SI), a CONTRATADA deverá seguir as orientações/normas vigentes no âmbito deste Tribunal; implementar *frameworks* ou controles de SI definidos pela Coordenadoria de Infraestrutura; apoiar a evolução dos mecanismos de SI; ainda, aceitar e viabilizar a execução de auditorias de SI visando a apurar falhas e/ou atestar a conformidade dos serviços prestados com os requisitos contratados;
- 2.1.15 Prover serviço de qualidade e melhoria da Infraestrutura de TI, que atuará na busca de causas raiz de problemas, na promoção da racionalização de recursos, na melhoria contínua dos serviços, das atividades, processos, relatórios visando a evolução da maturidade das práticas *ITIL* e dos processos de TI no TRE/SE. Utilizará de conceitos e boas práticas de gestão tais como: formação e verificação da eficiência e eficácia das bases de conhecimento, emprego do ciclo PDCA (Planejar, Executar, Mensurar\Verificar, Agir) na condução das suas atividades, a projetização de ações evolutivas e inovadoras;
- 2.1.16 Sob a orientação e supervisão do CONTRATANTE, implantar gráficos e *dashboards* contendo os dados referentes à verificação dos níveis mínimos de serviço e dos indicadores chave de desempenho, de acordo com o estabelecido neste documento;
- 2.1.17 Os diferentes perfis previstos deverão ser atendidos, visando uma visão melhor do atendimento contratual e consequentemente da atuação operacional da CONTRATADA;
- 2.1.18 Prover serviço de suporte técnico especializado à infraestrutura de Tecnologia da Informação, ativos de processamento de dados e ativos de redes de comunicação, com o atendimento dos critérios de segurança e de evolução tecnológica do parque computacional. Deverão criar, verificar e manter atualizados os scripts de solução de problemas dentro da sua especialidade em função das restrições legais, se for script para solução de problemas de Segurança da Informação, a CONTRATADA precisará ser demandada, portanto, é necessário inserir a respectiva ressalva;
- 2.1.19 Cumprir níveis mínimos de serviço e propiciar aumento da disponibilidade dos sistemas e serviços;
- 2.1.20 Prestar serviços alinhados às melhores práticas de mercado e de Governo;
- 2.1.21 Apoiar e implementar processos eficientes de gerenciamento de serviços de TIC, englobando gestão de incidentes, problemas, eventos e riscos, requisições, acesso, ativos de hardware e software, configuração, mudanças, liberação, capacidade, disponibilidade, continuidade, catálogo de serviços e de níveis de serviço;
- 2.1.22 A Contratada deverá manter o Catálogo de Serviços atualizado, contemplando todas as atividades já previstas ou as que vierem surgir em virtude das evoluções dos serviços e do ambiente computacional;
- 2.1.23 Apoiar a manutenção e melhoria contínua dos mecanismos de segurança da informação e performance em todos os aspectos do serviço contratado;
- 2.1.24 Prover mecanismos eficientes de fiscalização e controle da prestação de serviços, através de elaboração de gráficos e dashboards contendo os dados referentes à verificação dos níveis mínimos de serviço e indicadores chave de performance, de acordo com o estabelecido;
- 2.1.25 Contribuir na evolução dos mecanismos de segurança da informação;
- 2.1.26 Todos os serviços serão realizados a partir do registro da demanda por meio de acionamento da Central de Serviços, sendo que todos os tickets (solicitações, incidentes e problemas) deverão ser registrados no sistema de Gerenciamento de Serviços de TI (ITSM) fornecido pela CONTRATANTE;
- 2.1.27 Deverá garantir a qualidade no atendimento dos Níveis Mínimos de Serviços necessários para suportar as atividades de negócio;
- 2.1.28 É imperativo que os serviços sejam prestados de acordo com as melhores práticas de gestão de serviços de TIC;
- 2.1.29 Deverá garantir que os serviços sejam prestados por profissionais técnicos especializados e atualizados nas diversas soluções de TIC, para promover a redução dos impactos ao negócio causados por erros operacionais.
- 2.1.30 Deverá garantir que as premissas de Segurança da Informação e Comunicações: disponibilidade, integridade, confidencialidade e autenticidade sejam atendidas.

3 Benefícios para a Instituição:

- 3.1 A contratação de um Service Desk nível 3 proporcionará diversos benefícios, solucionando desafios específicos, notadamente:
- 3.1.1 A empresa CONTRATADA assumirá responsabilidades relacionadas a questões complexas e técnicas, liberando assim os servidores das atividades operacionais e permitindo que eles se concentrem na gestão e na busca por aprimoramentos nas ferramentas e nos processos. Essa abordagem visa otimizar a eficiência global da equipe, permitindo que cada membro se dedique às suas responsabilidades com maior foco e expertise. Com uma compreensão mais profunda dos sistemas e das tendências de problemas, os servidores pode contribuir para a implementação de melhorias proativas, prevenindo futuros incidentes.
- 3.1.2 Com uma equipe de especialistas de Nível 3 dimensionada adequadamente, a equipe pode operar de maneira mais eficiente, lidando com um volume maior de incidentes e garantindo que as operações da empresa não sejam prejudicadas por problemas técnicos.
- 3.1.3 A contratação dos especialistas nas áreas de Service Desk nível 3 será fundamental para superar desafios específicos, melhorar a eficiência operacional e garantir um ambiente de TI mais robusto e resiliente.

FORMA DE CONTRATAÇÃO (se necessário, consultar a COLIC):

ALINHAMENTO ESTRATÉGICO (indicação do macrodesafio e da iniciativa ou indicador estratégico, se for o caso):

4 – ALINHAMENTO AOS PLANOS ESTRATÉGICOS	
ID	Objetivos Estratégicos
OE-1	Fomentar uma cultura centrada no usuário
OE-5	Aperfeiçoar a Governança e a Gestão de TIC
OE-6	Aprimorar as Aquisições e Contratações de Soluções de TIC
OE-8	Entregar soluções de TIC que satisfaçam as necessidades, a um custo aceitável

Fonte: Versão 1.3 do Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação(PDTIC) para o biênio 2023-2024 (anexo da [Portaria TRE/SE 140/2023](#)).

APRESENTA CRITÉRIOS DE SUSTENTABILIDADE?	SIM	X	NÃO	
INTEGRA O PLANO DIRETOR DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO?	SIM	X	NÃO	
A CONTRATAÇÃO ESTÁ PREVISTA NO ORÇAMENTO?	SIM	X	NÃO	

OBSERVAÇÕES:

O valor orçado excede a estimativa inicial para a contratação. No entanto, ao consultar a SAO, foi confirmado que existem previsões e disponibilidades orçamentárias para o atual exercício, as quais estarão incluídas na proposta orçamentária dos exercícios subsequentes. Embora o montante estimado para o exercício em curso tenha ultrapassado o valor proposto, a cobertura financeira será assegurada por meio de excedentes orçamentários provenientes das despesas de custeio.

PREENCHER APENAS SE A DESPESA NÃO CONSTAR DO ORÇAMENTO
ATENÇÃO: Neste caso, encaminhar a solicitação ao Diretor-Geral

JUSTIFICATIVA (motivo da não programação orçamentária):

INDICAR RECURSO DO ORÇAMENTO A OFERECER, SE FOR O CASO:
Doc. 1497287.



Documento assinado eletronicamente por **JOSÉ CARVALHO PEIXOTO**, **Secretária(o)**, em 27/02/2024, às 10:54, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site
https://sei.tre-se.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0
informando o código verificador **1497879** e o código CRC **1510C979**.