

ESTUDOS PRELIMINARES**I – ANÁLISE DE VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO****1 ESPECIFICAÇÃO DOS REQUISITOS****1.1 DE NEGÓCIO**

- 1.1.1 Necessidade de garantir a continuidade ao fornecimento dos serviços de suporte técnico a infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) prestados, atualmente, pela empresa TECHCOM, através do contrato nº 71/2018 – Prestação de serviços de suporte a equipes de gestão de infraestrutura tecnológica, PAE-5152/2018, gerido pelo Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Norte, com o final de sua vigência previsto para 01/07/2021.
- 1.1.2 A solução deverá fornecer os serviços de suporte técnico a infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) mediante o uso de Unidades de Serviços Técnicos – UST, como métrica de serviços, a ser consumido mediante demanda.
- 1.1.2.1 Os serviços serão medidos em UST com base em tarefas de suporte técnico que compõem as rotinas de trabalho do Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Norte (TRE/RN).
- 1.1.2.2 As tarefas são compostas de atividades com duração e complexidade estimada.
- 1.1.2.3 Cada atividade possui um custo medido em UST.
- 1.1.3 Os serviços serão realizados no âmbito da Justiça Eleitoral do Rio Grande do Norte, onde a área de atuação envolve todos os usuários de TIC, inclusive os em trânsito, distribuídos entre o prédio Sede e as outras Unidades existentes.
- 1.1.3.1 Entende-se como Sede, o prédio da Secretaria do Tribunal, localizado na Capital do Estado do Rio Grande do Norte.
- 1.1.3.2 Entendem-se como Unidades os demais prédios do TRE/RN localizados em endereço diferente da Sede, localizados na Capital ou no Interior do Estado do Rio Grande do Norte.
- 1.1.4 A solução deverá ter conhecimento e capacitação técnica para prestar os serviços abaixo relacionados, que poderão ser demandados a qualquer tempo por meio das ordens de serviços, de acordo com tabela de tarefas definida pelo TRE/RN , segundo metodologia UST:

Item	Descrição
1.1.4.1	Operação de uma Central de Serviços de TIC e suporte técnico remoto, atendimento em 1º nível (<i>Help Desk</i>), incluindo, todos os aspectos relacionados ao gerenciamento de incidentes e requisições de serviços, com base nas melhores práticas de Gerenciamento de Serviços de TIC recomendadas pela biblioteca ITIL®

Documento assinado digitalmente por:DENILSON BASTOS DA SILVA:20024241
25/02/2021 11:02:33Ernesto Leca Pinto
25/02/2021 14:59:39

1.1.4.2	Monitoramento de aplicações, bancos de dados e serviços, realização de backups e restores, execução de processamentos, operação e configuração de rede de computadores e seus ativos, instalação de softwares e equipamentos, configuração de aplicações, análise de performances, dentre outras ações pertinentes à infraestrutura de TIC
---------	--

1.1.5 Descrição geral das atividades de Operação da Central de Serviços de TIC para suporte técnico remoto de atendimento em 1º Nível (*Help Desk*):

- 1.1.5.1 A Solução de TIC proposta consiste na operação de uma Central de Serviços e suporte técnico remoto, atendimento em 1º nível (*Help Desk*), incluindo, todos os aspectos relacionados ao gerenciamento de incidentes e requisições de serviços, com base nas melhores práticas de Gerenciamento de Serviços de TIC recomendadas pela biblioteca *ITIL®* – versão 3.
- 1.1.5.2 A Central de Serviços é uma unidade funcional composta por uma equipe técnica capacitada, responsável por realizar atividades de suporte e atendimento de primeiro nível a usuários de TIC, de forma adequada, eficaz e célere, objetivando a excelência na prestação do serviço e a satisfação do cliente, por meio de um ponto único de contato.
- 1.1.5.3 Os requisitos de Capacitação e Experiência bem como os de Qualificação das Equipes Técnicas estão especificados nos **itens 1.13 e 1.14**.
- 1.1.5.4 O modelo de trabalho proposto é focado na demanda, onde o TRE/RN, por meio de seu Catálogo de Serviços de TIC, define as tarefas a serem executadas e suas prioridades.
- 1.1.5.5 O TRE/RN definirá os resultados esperados e os padrões de desempenho, exigindo-se os procedimentos e qualificações para execução das tarefas, cabendo à fornecedora da solução cumprir as atividades solicitadas dentro do esforço estimado.
- 1.1.5.6 A Central de Serviços de TIC deverá registrar e controlar todos os chamados relacionados à TIC da TRE/RN, cabendo a esta estabelecer as equipes internas responsáveis pelos chamados que não pertencem ao escopo dos serviços contratados.
- 1.1.5.7 Os incidentes e as requisições de serviços deverão ser registrados no sistema da Central de Serviços de TIC, que será utilizado para gerenciar, monitorar e registrar a execução dos serviços.
- 1.1.5.8 O número de chamado gerado pelo sistema servirá para identificar os incidentes e as requisições de serviços.

Documento assinado digitalmente por:

DENILSON BASTOS DA SILVA:20024241
25/02/2021 11:02:33

Ernesto Leca Pinto
25/02/2021 14:59:39

1.1.6 Área de atuação e local de funcionamento da Central de Serviços de TIC:

- 1.1.6.1 A área de atuação envolve todos os usuários de TIC, inclusive os em trânsito, distribuídos entre o prédio Sede e as outras Unidades existentes, no âmbito da Justiça Eleitoral do TRE/RN.
- 1.1.6.2 A Central de Serviços de TIC funcionará nas dependências da Secretaria do TRE/RN, de forma Local e Centralizada, podendo ser alterado, por conveniência e ato discricionário do TRE/RN, para qualquer uma das Unidades existentes ou que possam vir a ser construídas, localizados na Capital do Estado do Rio Grande do Norte.

1.1.7 Definição do horário de funcionamento da Central de Serviços de TIC:

- 1.1.7.1 A Central de Serviços de TIC deverá operar em horário que contemple os expedientes da Sede e das Unidades do TRE/RN, que, atualmente, funcionam nos dias úteis, da seguinte forma:
- 1.1.7.1.1 Zonas Eleitorais da Capital e do Interior, das 8h às 14h.
- 1.1.7.1.2 Secretaria, de segunda a quinta-feira, das 13h às 19h; e na sexta-feira, das 8h às 14h.
- 1.1.7.2 Havendo alteração no horário do Tribunal, a Central de Serviços de TIC deverá se adequar à nova situação.

1.1.8 Detalhamento das atividades da Central de Serviços de TIC para Suporte Técnico Remoto de 1º Nível:

- 1.1.8.1 As atividades de suporte técnico e atendimento de primeiro nível, a usuários de TIC, prestados pela Central de Serviços de TIC compreendem:
- 1.1.8.1.1 Recepcionar, registrar, categorizar e priorizar todas as requisições de serviços e incidentes direcionados à área de TIC.
- 1.1.8.1.2 Atender às requisições de serviços e resolver os incidentes de forma remota, tais como o suporte quanto à instalação e à configuração, além de orientações técnicas em relação ao uso de funcionalidades e facilidades de sistemas e demais aplicativos, de equipamentos de informática e seus suprimentos, aplicando solução de contorno ou definitiva disponível na base de conhecimento.
- 1.1.8.1.3 Escalonar as requisições de serviços não atendidas e os incidentes não solucionados pela Central para os responsáveis da STIE pelo atendimento de segundo e terceiro níveis, com base nos níveis de serviços acordados.
- 1.1.8.1.4 Contribuir para a identificação do problema.
- 1.1.8.1.5 Monitorar, de forma contínua, a situação das requisições de serviços e incidentes registrados, acompanhando o progresso de atendimento e prestando informações aos usuários, quando necessário.
- 1.1.8.1.6 Manter os usuários informados sobre mudanças ocorridas nos níveis de serviços acordado.

Documento assinado digitalmente por:

DENILSON BASTOS DA SILVA:20024241
25/02/2021 11:02:33

Ernesto Leca Pinto
25/02/2021 14:59:39

1.1.8.1.7 Encerrar as requisições de serviços e os incidentes, após a confirmação da satisfação pelo usuário da solução definitiva ou de contorno aplicada.

1.1.8.1.8 Fornecer informações padronizadas aos usuários.

1.1.8.1.9 Executar quaisquer outras atividades inerentes ao serviço de atendimento.

1.1.9 Descrição geral das atividades de monitoramento, operação e suporte da infraestrutura da JUSTIÇA ELEITORAL:

1.1.9.1 Prestar o suporte a sistemas operacionais.

1.1.9.2 Executar os procedimentos operacionais e de instalação em conformidade com as documentações existentes e as boas práticas de mercado.

1.1.9.3 Detectar, analisar e resolver os problemas de funcionalidade, configuração e parametrização.

1.1.9.4 Implantar, manter e disponibilizar a documentação técnica dos processos e procedimentos de serviços técnicos realizados.

1.1.9.5 Operar e testar redes, equipamentos de comunicação de infraestrutura, dados e armazenamento físico e lógico.

1.1.9.6 Instalar e configurar equipamentos e materiais de comunicação de dados, tanto física quanto lógica de microcomputadores para ambiente de rede e sistemas operacionais adotados pelo JUSTIÇA ELEITORAL.

1.1.9.7 Prestar suporte à equipe técnica de atendimento a usuários, tanto por meio de central telefônica nas dependências da JUSTIÇA ELEITORAL quanto via requisição de serviços através de sistema próprio, correio eletrônico, acesso remoto e qualquer outra forma de comunicação eletrônica, implementada com base em uma equipe de campo alocada nas dependências da JUSTIÇA ELEITORAL para prestação de suporte presencial, compreendendo os serviços e atividades inerentes aos sistemas operacionais adotados pela JUSTIÇA ELEITORAL para os usuários, pacotes de serviços para estações, ferramentas de acesso e comunicação e aplicações de sistemas específicos, atualmente em uso, podendo ser modificado em qualquer tempo a critério da JUSTIÇA ELEITORAL.

1.1.9.8 Acompanhar em tempo integral eventos, palestras, reuniões, plantões em horários diferenciados e finais de semana.

1.1.9.8.1 Prestar plantão no local do evento, efetuar atendimento a qualquer demanda, inclusive referente às dúvidas relacionadas à TIC para demandas de microinformática (microcomputadores, notebooks e periféricos, acesso e conectividade de rede, compatibilização de arquivos e outros).

1.1.9.8.2 Documentar, conforme padrão do demandante, os serviços executados incluindo relatório de atividades executadas.

1.1.9.9 Instalar agentes de softwares especialistas e em conformidade com a documentação adotada.

Documento assinado digitalmente por:

DENILSON BASTOS DA SILVA:20024241
25/02/2021 11:02:33

Ernesto Leca Pinto
25/02/2021 14:59:39

- 1.1.9.9.1 Verificar requisitos de instalação.
- 1.1.9.9.2 Instalar agente conforme documentação existente na Base de Conhecimentos ou descrita em requisições de mudanças.
- 1.1.9.9.3 Realizar configurações necessárias.
- 1.1.9.9.4 Testar funcionamento do agente.
- 1.1.9.9.5 Atualizar documentação se necessário.
- 1.1.9.10 Prestar suporte técnico da área de TIC, resolvendo os chamados de baixa complexidade, repassados pelas áreas via sistema de controle adotado TRE/RN, dentro dos parâmetros definidos para cada atendimento.
- 1.1.9.11 Prestar suporte técnico nos itens de configuração, como microcomputadores, periféricos, sistemas operacionais, cabeamento estruturado e demais elementos que compõem a infraestrutura de TIC.
- 1.1.9.12 Prestar suporte técnico aos usuários finais dos equipamentos, rede local e softwares de TIC de estações de trabalho, configuração de estações de trabalho para acesso ao domínio, validar (incluindo o acompanhamento e registro) consertos efetuados por assistências técnicas.
- 1.1.9.13 Emitir parecer técnico para fins de verificação de equipamentos, softwares e consumíveis de informática adquiridos pelo TSE e/ou TRE/RN, a fim de verificar a conformidade das especificações técnicas com os equipamentos entregues.
- 1.1.9.13.1 Verificar a conformidade de equipamentos com as configurações informadas pelo TSE e/ou TRE/RN e o funcionamento objetivando o aceite de equipamentos.
- 1.1.9.14 Verificar, instalar física/lógica e trocar periféricos como scanners, impressoras e componentes internos.
- 1.1.9.15 Movimentar e remanejar equipamentos incluindo conexão física e passagem de cabos por pisos e mesas.
- 1.1.9.16 Prestar o suporte, configurar, customizar, parametrizar e implantar sistemas operacionais de redes visando manter a disponibilidade e a performance dos sistemas.
- 1.1.9.17 Análiar e propor soluções adequadas para o ambiente computacional da JUSTIÇA ELEITORAL, sob orientação da equipe de coordenação, gerência e fiscalização.
- 1.1.9.18 Configurar e administrar equipamentos, servidores de mensageria e editoração eletrônica, arquivos, aplicação, intranet, internet, extranet, impressão e outros de controles e de gestão, além dos controladores de domínio nos diversos ambientes operacionais da JUSTIÇA ELEITORAL.
- 1.1.9.19 Manter a infraestrutura de rede, compreendendo os serviços e atividades inerentes ao ambiente computacional da JUSTIÇA ELEITORAL (*hardware* e *software*), no que diz respeito à sua infraestrutura de rede corporativa (física e lógica), servidores e estações de trabalho, administração de rede e segurança física e lógica, em ambientes operacionais, gerenciamento de identidades, protocolos de comunicação e conexão, serviços de proxy e antivírus, rede

Documento assinado digitalmente por:

DENILSON BASTOS DA SILVA:20024241
25/02/2021 11:02:33

Ernesto Leca Pinto
25/02/2021 14:59:39

independente de armazenamento de dados e unidades robóticas de *backup* com uso de ferramenta profissional corporativa, roteadores e *switches* em vários níveis, atualmente em uso, podendo ser modificado em qualquer tempo a critério da JUSTIÇA ELEITORAL.

- 1.1.9.20 Parametrizar, operar e realizar auditoria técnica de rede.
- 1.1.9.21 Manter e prestar o suporte a todo o ambiente de *software* básico de rede, requerendo a realização de estudos comparativos, testes e homologação de configurações.
- 1.1.9.22 Gerar e realizar os ajustes das documentações técnicas e processos de trabalho, com metodologias padronizadas, mantendo sempre atualizadas e nas últimas versões.
- 1.1.9.23 Registrar, em livros ou aplicações apropriadas, todas as ocorrências de falhas identificadas, correções, intervenções, manutenções e instalações que cada serviço for submetido.
- 1.1.9.24 Gerar relatórios de ocorrências para todas as falhas de serviços classificados pela JUSTIÇA ELEITORAL como críticos, com informações de causa e efeito, providências e correções aplicadas e recomendações sobre as lições aprendidas.
- 1.1.9.25 Operar, prestar o suporte e acompanhar os sistemas em produção.
- 1.1.9.26 Prestar o suporte, configurar, customizar e parametrizar servidores de aplicação, visando manter a disponibilidade e a performance dos sistemas.
- 1.1.9.27 Implantar, configurar e parametrizar sistemas em servidores de aplicação.
- 1.1.9.28 Analisar e propor soluções adequadas para o ambiente computacional da JUSTIÇA ELEITORAL, sob orientação da equipe de coordenação, gerência e fiscalização.
- 1.1.9.29 Analisar “*logs*”, ferramentas e softwares corporativos, com anotações em ferramentas apropriadas e geração de relatórios estatísticos.
- 1.1.9.30 Integrar informações, administrar bases de dados, monitorar, auditar os dados, avaliar performance e de capacidade de banco de dados.
- 1.1.9.31 Executar as atividades de planejamento, implantação, monitoramento, controle, suporte e manutenção de bases de dados de sistemas, com o objetivo de garantir o armazenamento, acesso, consistência, integridade, disponibilidade e segurança das informações utilizadas pelos usuários internos e externos da JUSTIÇA ELEITORAL, bem como dar suporte aos que desenvolvem sistemas com a utilização de tecnologias, ferramentas e o banco de dados disponíveis no ambiente existente.
- 1.1.9.32 Manter as diversas bases de dados, compreendendo os serviços e atividades inerentes à administração de Sistemas de Gerenciamento de Bancos de Dados (SGBD) corporativos e auxiliares, tais como: *ORACLE*, *PostgreSQL*, *MariaDB/MySQL*, atualmente em uso, podendo ser modificado em qualquer tempo a critério da JUSTIÇA ELEITORAL.
- 1.1.9.33 Administrar dados e informações, desenvolver bases de dados corporativas, manter e desenvolver rotinas para extração de dados e geração de relatórios em ambiente baseado em bancos de dados relacionais e não-relacionais, utilizando técnicas de mineração de dados, *business-intelligence* e *big-data*.

Documento assinado digitalmente por:

DENILSON BASTOS DA SILVA:20024241
25/02/2021 11:02:33

Ernesto Leca Pinto
25/02/2021 14:59:39

1.1.10 A fornecedora da solução deverá atender às definições e premissas técnicas e recomendações da STIE para execução dos procedimentos demandados pelas ordens de serviços, observando, além das recomendadas nas tarefas, as seguintes:

- 1.1.10.1 A execução de atividades de suporte presencial necessário para administração de recursos de infraestrutura tecnológica deverá ser realizada nas dependências da JUSTIÇA ELEITORAL ou, excepcionalmente, nas dependências da fornecedora da solução nos casos em que a STIE entender como conveniente e autorizar previamente.
- 1.1.10.2 A fornecedora da solução deverá manter uma equipe técnica mínima necessária para a execução das ordens de serviço abertas.
- 1.1.10.2.1 A equipe deverá estar distribuída conforme complexidades especificadas pelas tarefas e em acordo com as especialidades profissionais que as tarefas requeiram.
- 1.1.10.2.2 Quando houver abertura de ordem de serviço para serviços de monitoração, e devido a este ter regime de operação 24 (vinte e quatro) horas por dia, 07 (sete) dias por semana (24x7), deverão ser alocadas equipes de maneira suficiente para atender às demandas, inclusive com previsão de plantonistas.
- 1.1.10.2.3 Deverão considerar ainda as manutenções que, em sua maioria, serão realizadas durante as madrugadas, em feriados e finais de semana.
- 1.1.10.2.4 Por questões de padronização, deverá ser montada equipe exclusiva para documentar e manter a documentação das rotinas e confecção dos relatórios técnicos exigidos.
- 1.1.10.2.5 A fornecedora da solução deverá indicar preposto para representá-la junto ao TRE-RN.
- 1.1.10.2.6 A fornecedora da solução deverá alocar ao menos 01 (um) Gerente Técnico, o qual realizará a gestão de seu pessoal, utilizando-se de ambiente, equipamentos e materiais fornecidos pela Justiça Eleitoral.

1.1.11 As atividades de suporte presencial ou remoto deverão ser realizadas em conformidade com os horários e períodos programados e determinados pela Justiça Eleitoral do Rio Grande do Norte:

- 1.1.11.1 Serviços e atividades de suporte técnico ao atendimento deverão ser realizados prioritariamente durante o expediente normal da Justiça Eleitoral do Rio Grande do Norte, considerando-se ainda que o TRE-RN possui sessões plenárias ordinárias realizadas às terças e quintas-feiras, das 14 às 19h.
- 1.1.11.2 Manutenções evolutivas e proativas, assim como as programadas deverão ser realizadas prioritariamente fora do expediente normal da JUSTIÇA ELEITORAL, ou seja, durante as madrugadas ou em finais de semana e feriados.

Documento assinado digitalmente por:

DENILSON BASTOS DA SILVA:20024241
25/02/2021 11:02:33

Ernesto Leca Pinto
25/02/2021 14:59:39

1.1.12 Atividades que não possuem rotinas e processos proativos normatizados:

1.1.12.1 Para atividades que não possuam rotinas e processos proativos normatizados, deverão ser analisadas junto com a JUSTIÇA ELEITORAL as melhores formas de ativação dos serviços, executando, após autorização, as implantações necessárias e os processos de controle até que a solução esteja totalmente integrada aos recursos de infraestrutura do TRE/RN.

1.1.13 Para execuções de tarefas, mesmo quando não especificado nas atividades, deverão ser contemplados:

1.1.13.1 Todos os processos necessários para garantir a execução das atividades relacionadas à manutenção da operacionalidade de ambientes computacionais, como a análise de viabilidade, estudos de boas práticas, implementação e migração dos recursos, criação de documentação técnica, operacional e de análise e controle, execução de rotinas proativas e reativas, análise de desempenho, monitoramento e operação dos serviços.

1.1.14 Apoiar a equipe técnica para execução de demandas da JUSTIÇA ELEITORAL, nos serviços de administração, implantação, controle, operação e monitoramento da infraestrutura de redes, quanto a:

- 1.1.14.1 Elaboração de procedimentos, programação e de controle das atividades operacionais e de instalação.
- 1.1.14.2 Avaliação, diagnóstico e proposição de soluções de aperfeiçoamento de performance, disponibilidade e configuração dos produtos da solução (servidores e elementos físicos ativos como roteadores e distribuidores de rede).
- 1.1.14.3 Análise, suporte e acompanhamento da produção de sistemas operacionais e de suporte à infraestrutura, visando o cumprimento de prazos de entregas dos produtos finais (relatórios, arquivos, atualizações, publicações, entre outros semelhantes).
- 1.1.14.4 Padronização, mensuração e avaliação dos indicadores de nível de serviço da rede, dos recursos de telecomunicações e suporte aos serviços de rede.

1.1.15 A fornecedora da solução deverá apoiar e submeter à aprovação da JUSTIÇA ELEITORAL e, depois de aprovado, implantar, operacionalizar e monitorar:

- 1.1.15.1 Recursos para controle de mudanças, inventário de recursos computacionais, análise de capacidade e desempenho.
- 1.1.15.2 Subsídios para implantação de gerências de serviços e contingências dos recursos computacionais, readaptando os processos necessários para atender a gestão implementada.
- 1.1.15.3 Auxiliar a JUSTIÇA ELEITORAL, quando demandado, quanto à elaboração de normas, padrões e

Documento assinado digitalmente por:	
DENILSON BASTOS DA SILVA:20024241 25/02/2021 11:02:33	Ernesto Leca Pinto 25/02/2021 14:59:39

procedimentos relativos ao uso da infraestrutura computacional.

- 1.1.15.4 Subsidiar a JUSTIÇA ELEITORAL na definição de projetos de melhoria qualitativa de serviços da rede seja para resolução de problemas existentes, aperfeiçoamento dos serviços ou introdução de novas funcionalidades.
- 1.1.15.5 Auxiliar a análise, orientação, acompanhamento, desenvolvimento de métodos e técnicas visando ganhos de produtividade através de racionalização, padronização, avaliação e recomendação de soluções tecnológicas.
- 1.1.15.6 Avaliar e recomendar a JUSTIÇA ELEITORAL a adequação de processos que permitam a implantação dos sistemas planejados ou que proporcionem maior produtividade.

1.1.16 Apoiar e auxiliar a equipe técnica da JUSTIÇA ELEITORAL, quando demandado por ordens de serviços, no desenvolvimento de atividades de organização de processos, como:

- 1.1.16.1 Mapeamento e desenho de processos, definição e implantação de indicadores de desempenho e de sistemas da qualidade, utilizando-se de metodologias adotadas pela JUSTIÇA ELEITORAL, bem como das tecnologias e ferramentas disponíveis no ambiente operacional existente.
- 1.1.16.2 Projeto, exame, implantação, suporte e manutenção de sistemas de segurança para ambientes operacionais, configuração e suporte de *LANs*, *WANs* e *links* corporativos de acesso *WEB*.
- 1.1.16.3 Planejamento, capacidade e operação de rede, elaboração de normas para uso das redes em ambiente operacionais adotados pela JUSTIÇA ELEITORAL, definição de políticas para plano de contingência e de segurança, definição de normas para controle de acesso, de auditoria dos softwares básicos, bem como das tecnologias e ferramentas disponíveis no ambiente existente.
- 1.1.16.4 Elaboração e ajustes de “*templates*” apropriados para cada tipo de documentação, relatórios técnicos e para divulgação dos processos técnico-operacionais.

1.1.17 Apresentar relatórios periódicos:

- 1.1.17.1 Apresentar relatórios periódicos das atividades realizadas pela fornecedora da solução, demonstrando os resultados promovidos pelos serviços executados e o custo despendido para atendimento.

Documento assinado digitalmente por:

DENILSON BASTOS DA SILVA:20024241
25/02/2021 11:02:33

Ernesto Leca Pinto
25/02/2021 14:59:39

1.1.18 A fornecedora da solução deverá atender os chamados de suporte ao atendimento, realizados mediante sistema específico de solicitação, a ser apresentado à época da vistoria e/ou contratação, conforme critérios de certificação, devendo atender às seguintes regras mínimas:

1.1.18.1 Recepcionar, no mínimo, 90% (noventa por cento) dos chamados, nos primeiros 15 (quinze) minutos de solicitação, definindo responsabilidades e metodologia aplicável na recepção ou na conclusão, utilizando a documentação necessária para conclusão do serviço.

1.1.18.2 Resolver, no mínimo, 95% (noventa e cinco por cento) dos chamados, com prioridades altas, nas primeiras 02 (duas) horas, da solicitação.

1.1.18.3 Resolver, no mínimo, 95% (noventa e cinco por cento) dos chamados, com prioridades médias, nas primeiras 06 (seis) horas, da solicitação.

1.1.18.3.1 Para tanto não será contabilizado tempo entre o período de 19h às 8h do dia útil subsequente.

1.1.18.4 Resolver, no mínimo, 95% (noventa e cinco por cento) dos chamados, com prioridades normais, nas primeiras 14 (quatorze) horas, da solicitação.

1.1.18.4.1 Para tanto não será contabilizado tempo entre o período de 19h às 8h do dia útil subsequente.

1.1.18.5 Resolver, no mínimo, 95% (noventa e cinco por cento) dos chamados, com prioridades baixas, em até 24 (vinte e quatro) horas, da solicitação.

1.1.18.5.1 Para tanto não será contabilizado tempo entre o período de 19h às 8h do dia útil subsequente.

1.1.18.6 Resolver 100% (cem por cento) dos chamados em até 26 (vinte e seis) horas, independentemente da prioridade, ou até a data renegociada e aprovada pela fiscalização do contrato.

1.1.18.6.1 Excluem-se dessa exigência os chamados que tenham sido escalados para servidores do TRE-RN e que não tenham sido retornados.

1.1.18.7 Resolver, no mínimo, 98% (noventa e oito por cento) dos chamados reabertos por erros ou execução incompleta, em, no máximo, 02 (duas) horas, da reabertura.

1.1.18.7.1 Para tanto não será contabilizado tempo entre o período de 19h às 8h do dia útil subsequente.

1.1.18.8 Resolver 100% (cem por cento) dos chamados com prazos renegociados com área de atendimento ou usuário dentro da data e horário acordado.

1.1.18.8.1 Para tanto não será contabilizado tempo entre o período de 19h às 8h do dia útil subsequente.

1.1.18.9 Efetuar andamento diariamente, nos chamados ainda não atendidos, relatando os motivos do não atendimento até aquele momento.

Documento assinado digitalmente por:

DENILSON BASTOS DA SILVA:20024241
25/02/2021 11:02:33

Ernesto Leca Pinto
25/02/2021 14:59:39

1.1.19 A fornecedora da solução terá a contagem do prazo suspensa:

- 1.1.19.1 Quando os serviços solicitados nos chamados dependerem de outras equipes que não a da fornecedora da solução, a contagem do prazo será suspensa a partir do repasse à outra equipe.
- 1.1.19.1.1 A contagem de prazo será retomada quando o chamado for devolvido à fornecedora da solução.

1.1.20 Considerando-se a necessidade de deslocamento de técnicos de suporte a infraestrutura para os Cartórios Eleitorais, foram definidas as seguintes diretrizes:

- 1.1.20.1 O TRE/RN emitirá uma AUTORIZAÇÃO DE VIAGEM, informando quando a fornecedora da solução deverá adotar as providências para o deslocamento dos seus profissionais.
- 1.1.20.2 Arcar com as despesas de deslocamentos, de hospedagens e de alimentação de seus funcionários.
- 1.1.20.3 Comprovar os deslocamentos apresentando para cada viagem realizada mediante documentos, tais como:
- 1.1.20.3.1 Formulário de Autorização de Viagem aprovado.
 - 1.1.20.3.2 Passagem emitida (interestadual ou intermunicipal).
 - 1.1.20.3.3 Relatório de viagem com as atividades realizadas no período de deslocamento e aprovado pela fiscalização técnica.
- 1.1.20.4 Os documentos apresentados para fins de ressarcimento não poderão conter rasuras ou estarem ilegíveis.
- 1.1.20.5 A fiscalização da contratação poderá a qualquer tempo verificar se os valores praticados estão dentro do previsto e do razoável.
- 1.1.20.6 Caso o deslocamento seja realizado em veículo da Justiça Eleitoral, a fornecedora da solução ficará dispensada de apresentar a passagem referente ao trecho do deslocamento.
- 1.1.20.7 O valor da diária contempla hospedagem, alimentação e os deslocamentos no município da prestação dos serviços e não contempla os deslocamentos do TRE/RN para o local de prestação de serviço, ou seja, as passagens interestaduais e intermunicipais.
- 1.1.20.7.1 Os valores das diárias pagas ao colaborador da CONTRATADA do contrato atual, Contrato nº 71/2018-TRE/RN, em face de deslocamento ao Interior do Estado para prestação de serviços, foram estipulados através do Termo Aditivo nº 1 entre o TRE/RN e a empresa TECHCOM TECNOLOGIA E INFORMÁTICA EIRELI.

1.2 DE CAPACITAÇÃO

- 1.2.1 Não haverá necessidade de treinamento presencial ou a distância.

Documento assinado digitalmente por:

DENILSON BASTOS DA SILVA:20024241
25/02/2021 11:02:33

Ernesto Leca Pinto
25/02/2021 14:59:39

1.3 LEGAIS

1.3.1 A solução deverá observar as seguintes normas:

1.3.1.1 Lei nº 8.666/1993 – Regulamenta o art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal, institui normas para

licitações e contratos da Administração Pública e dá outras providências.

1.3.1.2 Lei nº 10.520/2002 – Institui, no âmbito da União, Estados, Distrito Federal e Municípios, nos termos do art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal, modalidade de licitação denominada pregão, para aquisição de bens e serviços comuns, e dá outras providências.

1.3.1.3 Lei nº 8.248, de 23 de outubro de 1991 art. 3º e do Decreto n. 7.174, de 12 de maio de 2011, art. 5º, que assegura a preferência na contratação, nos termos do disposto no art. 3º da lei nº. 8248, de 23 de outubro de 1991, para fornecedores de bens e serviços, observada a seguinte ordem:

1.3.1.3.1 Bens e serviços com tecnologia desenvolvida no País e produzidos de acordo com o Processo Produtivo Básico (PPB), na forma definida pelo Poder Executivo Federal.

1.3.1.3.2 Bens e serviços com tecnologia desenvolvida no País.

1.3.1.3.3 Bens e serviços produzidos de acordo com o PPB, na forma definida pelo Poder Executivo Federal.

1.3.1.4 Lei nº 4.320, de 17 de março de 1964 – Normas Gerais de Direito Financeiro para União/Estado/DF.

1.3.1.5 Lei nº 8.429 de 02 de junho de 1992 – Dispõe sobre as sanções aplicáveis aos agentes públicos.

1.3.1.6 Decreto-Lei nº 200, de 25 de fevereiro de 1967 - Dispõe sobre a organização da Administração Federal, estabelece diretrizes para a Reforma Administrativa e dá outras providências.

1.3.1.7 Resolução nº 182, de 17 de outubro de 2013 – Dispõe sobre diretrizes para as contratações de Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação pelos órgãos submetidos ao controle administrativo e financeiro do Conselho Nacional de Justiça (CNJ).

1.3.1.8 Decreto nº 2.271, de 7 de julho de 1997 – Dispõe sobre a contratação de serviços pela Administração Pública e especifica que as atividades materiais acessórias, inclusive as de informática, serão, de preferência, objeto de execução indireta.

1.3.1.9 Decreto 7.892/2013, alterado pelos Decretos nº 8.250/2014 e 9.488/2018, que regulamenta o sistema de Registro de Preços.”

1.3.1.10 Decreto nº 5.450 de 2005, que regulamenta o sistema pregão eletrônico para contratação e aquisição de bens e serviços comuns.

1.3.1.11 Instrução Normativa IN-MPOG nº 02, de 30 de abril de 2008, alterada pela Instrução Normativa nº 3, de 16 de outubro de 2009, Instrução Normativa nº 4 de 11 de novembro de 2009, Instrução Normativa nº 5 de 18 de dezembro de 2009, Instrução Normativa nº 6 de 23 de dezembro de 2013, Instrução Normativa nº 3, de 24 de junho de 2014 e Instrução Normativa nº 4 de 19 de março de 2015 - Disciplina a contratação de serviços, continuados ou não, por órgãos ou

Documento assinado digitalmente por:

DENILSON BASTOS DA SILVA:20024241
25/02/2021 11:02:33

Ernesto Leca Pinto
25/02/2021 14:59:39

entidades integrantes do Sistema de Serviços Gerais – SISG.

1.3.1.12 IN-MPOG nº 01, de 19 de janeiro de 2010 – SLTI - Dispõe sobre os critérios de sustentabilidade ambiental na aquisição de bens, contratação de serviços ou obras pela Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional e dá outras providências.

1.3.1.13 IN-MPOG nº 04, de 11 de setembro de 2010 e suas alterações.

1.3.1.14 Instrução Normativa nº 04, de 11 de setembro de 2014 – SLTI – que dispõe sobre o processo de contratação de Soluções de Tecnologia da Informação pelos órgãos integrantes do Sistema de Administração de Recursos de Tecnologia da Informação e Informática (SISP) do Poder Executivo Federal.”.

1.3.1.15 Instrução Normativa conjunta MP/CGU nº 01/2016 – Dispõe sobre controles internos, gestão de riscos e governança no âmbito do Poder Executivo Federal.

1.3.1.16 Acórdão 313/2004 – TCU Plenário – Manifestou entendimento de que a Lei nº 10.520/2002 revogou as disposições contrárias a ela contidas no Decreto nº 1.070/1994, onde exigia “técnica e preço” para toda e qualquer licitação para contratação de “bens e serviços”. Também orienta o administrador público a analisar onde a modalidade pregão é aplicável.

1.3.1.17 Acórdão 667/05 – TCU - Determinações quanto à insuficiência de servidores do quadro para execução dos serviços.

1.3.1.18 Acórdão nº 1099/2008 – TCU Plenário – Manifestou entendimento de que, havendo dependência entre os serviços que compõem o objeto licitado, a opção pelo não parcelamento mostra-se adequada, no mínimo do ponto de vista técnico.

1.3.1.19 Acórdão nº 1099/2008 – TCU Plenário – Manifestou entendimento de que, havendo dependência entre os serviços que compõem o objeto licitado, a opção pelo não parcelamento mostra-se adequada, no mínimo do ponto de vista técnico.

1.3.1.20 Acórdão nº 1603/2008 - TCU - Levantamento de auditoria. Situação da governança de Tecnologia da Informação - TI na Administração Pública Federal. Ausência de planejamento estratégico institucional. Deficiência na estrutura de pessoal. Tratamento inadequado à confidencialidade, integridade e disponibilidade das informações. Recomendações.

1.3.1.21 Acórdão nº 145/2011 - TCU -

1.3.1.22 Acórdão nº 54/2012 - TCU - Auditoria. Tecnologia da Informação. Identificação dos sistemas informatizados para gestão de compras, almoxarifado, patrimônio, contratos e afins da Administração Pública Federal. Avaliação do nível concorrencial, da economicidade das contratações e da viabilidade da aquisição ou da contratação do desenvolvimento dos sistemas de modo centralizado. Determinação. Recomendações. Alertas.

1.3.1.23 Acórdão nº 1233/2012 - TCU – TMS 6/20010. Gestão e uso de Tecnologia da Informação (TI). Relatório consolidado. 21 trabalhos, abrangendo 315 organizações públicas federais. Considerações a respeito das contratações de soluções de TI pelo sistema de registro de preços

Documento assinado digitalmente por:

DENILSON BASTOS DA SILVA:20024241
25/02/2021 11:02:33

Ernesto Leca Pinto
25/02/2021 14:59:39

(SRP). Considerações sobre o tema "governança corporativa e governança de TI". Recomendações e determinações.

1.3.1.24 Súmula nº 331 do TST - Contrato de prestação de serviços. Legalidade (nova redação do inciso IV e inseridos os incisos V e VI à redação) - Res. 174/2011, DEJT divulgado em 27, 30 e 31.05.2011.

1.3.1.25 Nota Técnica nº 01/2008 – SEFTI/TCU – Estabelece o conteúdo.

1.3.1.26 Mínimo do projeto básico ou termo de referência para contratação de serviços de tecnologia da informação – TIC:

1.3.1.26.1 Nota Técnica nº 02/2008 – SEFTI/TCU – Estabelece o uso do pregão para aquisição de bens e serviços de tecnologia da informação.

1.4 MANUTENÇÃO

1.4.1 A solução deverá prover:

1.4.1.1 O serviço de manutenção preventiva nos equipamentos de TIC de cobertura da contratação, onde consistirá de limpeza, ajustes, revisão e substituição de peças, quando se fizer necessário, a ser feita periodicamente, e comprovada através dos relatórios mensais.

1.4.1.2 O serviço de manutenção corretiva nos equipamentos de TIC fora de garantia e sem contrato de manutenção, onde consistirá no reparo de todo e qualquer componente eventualmente exigido ao seu perfeito desempenho.

1.4.1.2.1 Em caso de reposição de componentes, materiais ou peças caberá ao TRE-RN o fornecimento do respectivo componente, material ou peça.

1.4.1.2.2 Nos casos de substituição ou formatação de *HD's*, os equipamentos retirados da produção devem ser levados ao laboratório de manutenção de equipamentos de TIC do TRE/RN para que os técnicos da fornecedora da solução façam os procedimentos de *backup* dos dados, antes de proceder a manutenção necessária.

1.4.1.3 No caso das Unidades, sem técnico(s) residente(s), da fornecedora da solução, os atendimentos dos chamados serão efetivados de modo remoto, e, em se constatando problema de *hardware* em algum equipamento de TIC, poderá ser adotada uma das seguintes formas:

1.4.1.3.1 O TRE/RN deverá enviar o equipamento defeituoso para a sua unidade central, onde deverá ser reparado, pela fornecedora da solução, desde que haja disponibilidade de componente(s), por parte do TRE/RN.

1.4.1.3.2 A fornecedora da solução deslocará técnico, para atendimento local, do equipamento defeituoso, desde que, o TRE/RN forneça o(s) componente(s) necessário(s) para o reparo e assuma as despesas com deslocamentos.

1.4.1.4 No caso de atendimento de *hardware* para um equipamento de TIC, que esteja sob garantia do fornecedor (ou sob contrato de manutenção), caberá TRE/RN realizar a administração dos chamados abertos junto às empresas prestadoras de serviço de garantia/manutenção, incluindo o

Documento assinado digitalmente por:

DENILSON BASTOS DA SILVA:20024241
25/02/2021 11:02:33

Ernesto Leca Pinto
25/02/2021 14:59:39

controle dos níveis de serviços estabelecidos entre o TRE/RN e seus fornecedores.

1.4.1.4.1 A comunicação se dará via correio eletrônico, telefone ou através de portal destinado para abertura de chamados técnicos, sob demanda.

1.4.1.5 Intervenções corretivas e preventivas nos serviços para melhoria ou correção do desempenho.

1.5 TEMPORAIS

1.5.1 O TRE-RN solicitará a quantidade dos serviços a serem adquiridos por demanda, conforme a necessidade atual existente e futura.

1.5.2 Os primeiros **120 (cento e vinte) dias** após o início da execução dos serviços serão considerados como período de estabilização, durante o qual os resultados esperados e os níveis de qualidade exigidos poderão ser implementados gradualmente, de modo a permitir à fornecedora da solução realizar a adequação progressiva de seus serviços e alcançar, ao término desse período, o desempenho requerido.

1.5.3 Esta flexibilização, porém, será restrita, onde a entrega dos serviços deverá observar os seguintes prazos:

Item	Descrição	Atividade	
		Ínicio	Término
1	Fase de Transição	A partir da assinatura do Termo de Aceite Definitivo da Fase de Planejamento	120 (cento e vinte) dias a partir da assinatura do Contrato
Serviços	Ativação da Central de Serviços de TIC e atendimento de 2º nível e de 3º nível Para o 1º (primeiro) mês de execução: - atingir, no mínimo, 70% (setenta por cento) dos resultados esperados/níveis de qualidade exigidos. - Os prazos estabelecidos poderão ser dilatados em até 30% (trinta por cento). Para o 2º (segundo) mês de execução: - atingir, no mínimo, 80% (oitenta por cento) dos resultados esperados/níveis de qualidade exigidos. - Os prazos estabelecidos poderão ser dilatados em até 20% (vinte por cento). Para o 3º (terceiro) mês de execução: - atingir, no mínimo, 90% (noventa por cento) dos resultados esperados/níveis de qualidade exigidos. - Os prazos estabelecidos poderão ser dilatados em até 10% (dez por cento). A partir do 4º (quarto) mês de execução: - atingir, no mínimo, 100% (cem por cento) dos resultados esperados/níveis de qualidade exigidos. - Os prazos estabelecidos não poderão ser dilatados.		

Documento assinado digitalmente por:

DENILSON BASTOS DA SILVA:20024241
25/02/2021 11:02:33

Ernesto Leca Pinto
25/02/2021 14:59:39

1.5.4 O não atingimento dos limites estabelecidos ensejarão na aplicação das sanções administrativas previstas no Contrato.

1.5.5 Caso haja prorrogação da vigência contratual, não haverá novo período de estabilização.

1.6 DE SEGURANÇA

1.6.1 A fornecedora da solução deverá obedecer aos critérios, padrões, normas e procedimentos operacionais adotados pela JUSTIÇA ELEITORAL e, em especial, observar a Política de Segurança da Informação (PSI) no âmbito da Justiça Eleitoral, instituída através da Resolução no 23.501 de 19 de dezembro de 2016 do Tribunal Superior Eleitoral, quanto aos seguintes aspectos:

1.6.1.1 Submeter-se aos procedimentos de segurança corporativa em todos os eventos onde for necessária a presença de seus funcionários nas dependências do TRE/RN.

1.6.1.2 Manter o sigilo relativo aos dados e informações postos à sua disposição, não podendo cedê-los a terceiros ou divulgá-los de qualquer forma, sob as penas da lei.

1.6.2 A fornecedora da solução deverá:

1.6.2.1 Manter sigilo, sob pena de responsabilidades civis, penais e administrativas, sobre todo e qualquer assunto de interesse da JUSTIÇA ELEITORAL ou de terceiros de que tomar conhecimento em razão da execução do objeto desta contratação devendo orientar seus funcionários nesse sentido.

1.6.2.2 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/RN.

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

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

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

1.6.2.5 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/RN e as configurações de *hardware* e de *software* decorrentes.

1.6.2.5.1 Os técnicos da fornecedora da solução deverão assinar o Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo antes de iniciar suas atividades junto ao TRE/RN.

1.6.2.6 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.

1.6.2.7 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

Documento assinado digitalmente por:

DENILSON BASTOS DA SILVA:20024241
25/02/2021 11:02:33

Ernesto Leca Pinto
25/02/2021 14:59:39

ELEITORAL, dos mecanismos de criptografia e autenticação.

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

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

1.6.3 Com relação à Política de Controle de Acesso, a fornecedora da solução deverá:

1.6.3.1 Obrigar-se a utilizar e disponibilizar ao TRE/RN o acesso às ferramentas de gerência, sem custo adicional à fornecedora da solução, que possibilite o acompanhamento local e pelo acesso web do estágio dos serviços descritos e encaminhados nas ordens de serviços.

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

1.6.3.3 Solicitar, por escrito, credenciamento e autorização de acesso para os recursos técnicos da fornecedora da solução.

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

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

1.7 SOCIAIS, AMBIENTAIS E CULTURAIS

1.7.1 A fornecedora da solução deverá adotar as seguintes práticas de sustentabilidade na execução dos serviços, quando couber:

1.7.1.1 Fornecer aos empregados os equipamentos de segurança que se fizerem necessários, para a execução de serviços.

1.7.1.2 Conscientização sobre o uso (racional) do(a):

1.7.1.2.1 Água (potável e banheiros).

1.7.1.2.2 Energia elétrica.

1.7.1.2.3 Elevadores e escadas.

1.7.1.2.4 Telefone, utilizando, preferencialmente, o sistema de telefonia *VoIP* (*Voice over Internet Protocol – Voz sobre IP*).

1.7.1.2.5 Veículos.

1.7.1.2.6 Copos descartáveis.

1.7.1.2.7 Papéis (impressão).

1.7.1.2.8 Envelopes, plásticos, madeiras e vidros (utilizados para embalagem).

1.7.1.2.9 Luvas e máscaras descartáveis.

Documento assinado digitalmente por:

DENILSON BASTOS DA SILVA:20024241
25/02/2021 11:02:33

Ernesto Leca Pinto
25/02/2021 14:59:39

1.7.1.2.10 Adaptadores, cabos e conectores.

1.7.1.3 Participar da Coleta Coletiva.

1.7.1.4 Observar quanto a identificação e o recolhimento, para o setor responsável do TRE/RN, dos:

1.7.1.4.1 Suprimentos utilizados para impressão e digitalização (cartuchos, toners e lâmpadas), papéis, pilhas, baterias, metais, carcaças e demais resíduos de equipamentos de TIC (fitas, cabos, mídias, dispositivos eletrônicos, etc), para posterior destinação (empresas de logística reversa para reuso e reciclagem).

1.7.1.4.2 Equipamentos de TIC inservíveis, para posterior destinação (doação ou descarte).

1.7.1.5 Utilizar o material de limpeza e conservação específico destinado à manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos de TIC.

1.8 DE ARQUITETURA TECNOLÓGICA

1.8.1 Não se aplica por se tratar de serviço.

1.9 DE PROJETO E DE IMPLEMENTAÇÃO

1.9.1 Não se aplica por se tratar de serviço.

1.10 DE IMPLANTAÇÃO

1.10.1 Atualmente o TRE/RN já tem uma solução semelhante implantada de suporte técnico a infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) e, portanto, a fornecedora da solução deverá ter condições de garantir a continuidade desses serviços, descritos nos **itens 1.1.4.1 e 1.1.4.2**.

1.10.2 A Central de Serviços de TIC funciona nas dependências da Secretaria do TRE-RN, de forma local e centralizada, operando no mesmo horário da Secretaria, adequando-o, quando necessário, com móveis padronizados, ergonomicamente corretos e que permitem uma melhor qualidade de vida dos colaboradores, maior eficiência, redução de quadros de desconfortos físicos e mentais, redução de absenteísmo e afastamentos.

1.10.2.1 A sala, atualmente, está localizada no novo prédio Sede (Secretaria) do TRE/RN, com espaço suficiente, onde foram disponibilizados todos os equipamentos e móveis necessários, conforme tabela abaixo:

Item	Descrição	Quantidade
01	Mesa	01 por colaborador
02	Cadeira	01 por colaborador
03	Descanso para os pés	01 por colaborador

Documento assinado digitalmente por:

DENILSON BASTOS DA SILVA:20024241
25/02/2021 11:02:33

Ernesto Leca Pinto
25/02/2021 14:59:39

04	Microcomputador	01 por colaborador
05	Monitor	no mínimo, 01 por colaborador
06	Teclado	01 por colaborador
07	Mouse	01 por colaborador
08	Telefone VOIP	01 por colaborador
09	<i>Headset</i>	01 por colaborador
10	Ar Condicionado	01 com capacidade adequada (m ²)

1.10.1.1 Com exceção das atividades previstas à operação da Central de Serviços de TIC, as demais ocorrerão dentro das unidades respectivas da STIE, conforme o caso.

1.10.1.2 A fornecedora da solução deverá, portanto, assumir todas as atividades, atualmente desenvolvidas por intermédio do Contrato nº 071/2018-TRE/RN, de prestação de serviços de suporte às equipes de gestão de infraestrutura tecnológica, celebrado entre o TRE/RN e a empresa contratada TECHCOM TECNOLOGIA E INFORMÁTICA EIRELI, considerando o período de estabilização, descrito no **item 1.5**, até o término da vigência contratual.

1.11 DE GARANTIA E MANUTENÇÃO

1.11.1 Não se aplica por se tratar de serviço.

1.12 DE CAPACITAÇÃO

1.12.1 Não haverá necessidade de treinamento presencial ou a distância.

1.13 DE EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL DA EQUIPE QUE PROJETARÁ, IMPLEMENTARÁ E IMPLANTARÁ A SOLUÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

1.13.1 A fornecedora da solução deverá apresentar atestado(s) de capacidade técnica, fornecido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, que comprove(m) a capacidade de execução das atividades previstas, tais como:

1.13.1.1 Experiência mínima de **01 (um) ano** de atuação em atividade de prestação de serviços de atendimento a usuário.

1.13.1.2 Experiência mínima de **01 (um) ano** de atuação em atividade de prestação de suporte técnico de TIC, de atendimento de primeiro nível em *service* e/ou *help desk*, utilizando as melhores práticas do *ITIL* versão 3, para pelo menos **500 (quinhentos) usuários**.

1.13.1.3 Experiência mínima de **01 (um) ano** de atuação em atividade de prestação de suporte técnico de TIC, em *hardware*, para pelo menos **500 (quinhentas) estações de trabalho**.

Documento assinado digitalmente por:

DENILSON BASTOS DA SILVA:20024241
25/02/2021 11:02:33

Ernesto Leca Pinto
25/02/2021 14:59:39

- 1.13.1.4 Experiência mínima de **01 (um) ano** de atuação em atividade de prestação de suporte técnico de TIC, em *software, internet e rede de microcomputadores*.
- 1.13.2 No caso de atestado(s) emitido(s) por empresa da iniciativa privada, não serão considerados aqueles emitidos por empresas pertencentes ao mesmo grupo empresarial da empresa fornecedora da solução.
- 1.13.3 A fornecedora da solução deverá apresentar todas as certificações e declarações, bem como todas as qualificações e requisitos mínimos de experiência de todos os profissionais alocados para a execução dos serviços objeto deste Termo de Referência.

1.14 DE FORMAÇÃO DA EQUIPE QUE PROJETARÁ, IMPLEMENTARÁ E IMPLANTARÁ A SOLUÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

- 1.14.1 Os serviços deverão ser executados por recursos especialistas habilitados, com base em cursos e certificações oficiais, e com experiência em diagnóstico proativo de problemas em ambientes complexos, com capacidade técnica mínima para atender à complexidade especificada no procedimento.
- 1.14.2 Os cursos e certificações dos profissionais, deverão ser comprovadas quando da execução de ordem de serviço que as exigirem, devendo ser anexada cópia da certificação na ordem de serviço correspondente, sempre que solicitado pelo demandante.
- 1.14.3 **Para as atividades de operação de uma Central de Serviços de TIC e suporte técnico remoto, atendimento em 1º nível, incluindo, todos os aspectos relacionados ao gerenciamento de incidentes e requisições de serviços, com base nas melhores práticas de Gerenciamento de Serviços de TIC recomendadas pela biblioteca ITIL®, deverá possuir:**

1.14.3.1	Curso superior completo na área de TI ou curso superior completo e, no mínimo, 360 (trezentos e sessenta) horas de cursos na área de TI
1.14.3.2	No mínimo, 40 (quarenta) horas de curso do <i>Microsoft Windows Server</i>
1.14.3.3	Certificado de conclusão de curso relativo a Qualidade e Excelência no atendimento, ou afins, com no mínimo 08 (oito) horas de duração e que tenha ocorrido no máximo há 02 (dois) anos
1.14.3.3.1	Capacidade de expressar-se corretamente, com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita quanto na falada
1.14.3.3.2	Habilidade de prestar atendimento ao usuário com educação e presteza visando sempre atender suas necessidades
1.14.3.3.3	Habilidade de trabalhar em equipe somando-se profissionalmente aos demais componentes

Documento assinado digitalmente por:

DENILSON BASTOS DA SILVA:20024241
25/02/2021 11:02:33

Ernesto Leca Pinto
25/02/2021 14:59:39

1.14.3.3.4	Comportamento e ética para atendimento
1.14.3.4	Experiência mínima de 01 (um) ano de atuação em atividade de suporte técnico de TIC, de atendimento de primeiro nível em service e/ou help desk, utilizando as melhores práticas do ITIL versão 3, com utilização de ferramenta de apoio, de forma remota

1.14.4 Para as atividades de monitoramento de aplicações, bancos de dados e serviços, realização de backups e restores, execução de processamentos, operação e configuração de rede de computadores e seus ativos, instalação de softwares e equipamentos, configuração de aplicações, análise de performances, dentre outras ações pertinentes à infraestrutura de TIC, deverá possuir:

1.14.4.1	No mínimo, formação técnica de nível médio em TI e/ou eletrônica.
----------	---

1.14.5 Para as atividades de acompanhamento para suporte presencial de eventos e plantões, deverá possuir:

1.14.5.1	Certificação MCP (ou título de profissional certificado Microsoft equivalente ou superior) para o ambiente Windows, LPIC-1 (ou título equivalente ou superior) para Linux
----------	---

1.14.6 Para as atividades de Administração de Infraestrutura de Sistemas deverá possuir:

1.14.6.1	Curso superior completo na área de TI
1.14.6.2	Certificação RHCE ou Certificação LPIC-2 ou Especialização em Redes de Computadores ou equivalente
1.14.6.3	Capacidade de expressar-se corretamente, com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita quanto na falada
1.14.6.4	Habilidade de prestar atendimento ao usuário com educação e presteza, visando sempre atender suas necessidades
1.14.6.5	Habilidade de trabalhar em equipe, somando-se profissionalmente aos demais componentes
1.14.6.6	Comportamento e ética para atendimento

Documento assinado digitalmente por:

DENILSON BASTOS DA SILVA:20024241
25/02/2021 11:02:33

Ernesto Leca Pinto
25/02/2021 14:59:39

1.14.7 Para as atividades de Administração de Banco de Dados deverá possuir:

1.14.7.1	Curso superior completo na área de TI
1.14.7.2	Certificação <i>OCP (Oracle Certified Professional)</i> em Administração de Banco de Dados nas versões 11 ou superior; ou Curso Oficial <i>Oracle</i> em Administração de Banco de Dados nas versões 11 ou superior; ou Especialização em Banco de Dados; ou Especialização em <i>Big Data</i> ; ou Especialização em Mineração de Dados.
1.14.7.3	Capacidade de expressar-se corretamente, com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita quanto na falada
1.14.7.4	Habilidade de prestar atendimento ao usuário com educação e presteza, visando sempre atender suas necessidades
1.14.7.5	Habilidade de trabalhar em equipe, somando-se profissionalmente aos demais componentes
1.14.7.6	Comportamento e ética para atendimento

1.15 DE METODOLOGIA DE TRABALHO

- 1.15.1 Os serviços contratados serão implantados, de acordo com as necessidades do TRE-RN.
- 1.15.2 As quantidades iniciais previstas no **item 3.8** são meramente estimativas, portanto não haverá nenhuma obrigação do TRE/RN na contratação das quantidades indicadas.
- 1.15.3 As necessidades de alocação e disponibilização dos serviços serão formalizadas junto à fornecedora da solução, de acordo com as prioridades da TRE/RN.
- 1.15.4 Os serviços a serem executados deverão ser precedidos de emissão de Ordem de Serviço (OS), que deve, quando couber:
- 1.15.4.1 Conter a identificação do serviço.
 - 1.15.4.2 Conter a descrição do serviço, assim como documentos e diagramas, necessários à execução.
 - 1.15.4.3 Conter a quantificação em unidades de serviço, de acordo com o método descrito no processo de manutenção elaborado pela TRE/RN.
 - 1.15.4.4 Estabelecer seu cronograma e pontos de controle.
 - 1.15.4.5 Lista de produtos a serem entregues.
 - 1.15.4.6 Outras informações julgadas necessárias.
- 1.15.5 Para fins de contratação e cobrança será adotada a métrica da Unidade de Serviço Técnico (UST), que se constitui dos recursos necessários à prestação dos serviços na Central de Serviços nas instalações da TRE/RN ou da fornecedora da solução.
- 1.15.6 O dimensionamento inicial da quantidade de UST deverá constar da proposta da proponente, e será a base de adições das unidades de serviço, em função de eventuais mudanças nos parâmetros

Documento assinado digitalmente por:	
---	--

DENILSON BASTOS DA SILVA:20024241 25/02/2021 11:02:33	
--	--

Ernesto Leca Pinto 25/02/2021 14:59:39

de dimensionamento da solução.

- 1.15.7 O TRE/RN emitirá ordem de serviço contemplando a quantidade de unidades de serviço necessárias, bem como o prazo inicial da prestação dos serviços, sendo essa a autorização para a prestação dos serviços e cobrança mensal dos serviços realizados.
- 1.15.8 Para cada serviço a ser prestado deverá ser especificado o valor da unidade de serviço, que é o valor do perfil profissional utilizado na prestação dos serviços, conforme sua complexidade.
- 1.15.9 A definição da quantidade de unidades de serviços necessárias para realização de um serviço será objeto de negociação entre as partes, não cabendo, após o aceite da ordem de serviço por parte da fornecedora da solução, solicitação de acréscimos à determinada ordem de serviço (exceto em casos de comprovada mudança de escopo do serviço contratado), já que a contratação efetiva é de serviços realizados e não de horas de profissionais.
- 1.15.10 A fornecedora da solução só está obrigada a realizar os serviços após emissão da respectiva ordem de serviço, que deverá possuir seu aceite para ter validade.
- 1.15.11 A execução dos serviços será declarada pela fornecedora da solução por meio de Relatório de Serviços Executados (RSE), que deverá ser implementado em sistema informatizado específico para tal fim.
 - 1.15.11.1 Este sistema será de responsabilidade da fornecedora da solução. Na anotação realizada no Relatório de Serviços Executados (RSE) deverá constar os serviços realizados e o respectivo quantitativo de USTs utilizado.
- 1.15.12 No final da execução de cada ordem de serviço, a fornecedora da solução fará a consolidação de todos os Relatórios de Serviços Executados (RSE), detalhando os serviços realizados e o respectivo quantitativo de USTs consumidas.
- 1.15.13 Os registros dos atendimentos e horários de entrada/saída dos atendentes da Central de Serviços de TIC serão controlados pela fornecedora da solução.
- 1.15.14 O acompanhamento, controle do andamento e fiscalização das ordens de serviço emitidas cabe a TRE/RN.
- 1.15.15 Os serviços técnicos de TIC serão desenvolvidos observando-se todos os processos e padrões adotados pelo TRE/RN.

1.16 DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

- 1.16.1 A fornecedora da solução deverá observar a Resolução nº 23.501, de 19 de dezembro de 2016, que institui a Política de Segurança da Informação (PSE) no âmbito da Justiça Eleitoral.
- 1.16.2 A fornecedora da solução deverá observar a Resolução nº 20, de 11 de setembro de 2019, que institui a Política de Segurança da Informação (PSI) no âmbito do Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Norte.

Documento assinado digitalmente por:

DENILSON BASTOS DA SILVA:20024241
25/02/2021 11:02:33

Ernesto Leca Pinto
25/02/2021 14:59:39

1.17 DE QUALIDADE

- 1.17.1 Executar todos os serviços, tarefas e atividades demandadas pela Justiça Eleitoral do Rio Grande do Norte, dentro do prazo negociado e especificado nas ordens de serviços, atendendo o padrão de qualidade exigido.
- 1.17.2 As tarefas deverão ser realizadas com base nas boas práticas nacionais e internacionais voltadas para tecnologia da informação, preconizadas por modelos como *ITIL* (*IT Infrastructure Library*), *ISO* 20.000, *COBIT* e nas boas práticas preconizadas pelo *PMBOK* (*Project Management Base of Knowledge*).
- 1.17.3 Os serviços deverão ser executados por recursos especialistas habilitados, com base em cursos e certificações oficiais, e com experiência em diagnóstico proativo de problemas em ambientes complexos, com capacidade técnica mínima para atender à complexidade especificada no procedimento.
- 1.17.4 De acordo com a complexidade da tarefa a ser executada, será exigida a participação de profissionais certificados nas ferramentas e tecnologias utilizadas nas atividades das ordens de serviços.
- 1.17.5 Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos pelo TRE/RN, com observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação, bem como observar conduta adequada na utilização dos materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios.
- 1.17.6 Manter, durante todo o período de vigência do ajuste, todas as condições exigidas para a habilitação.
- 1.17.7 Fornecer toda a mão de obra qualificada para a execução dos trabalhos de infraestrutura e em quantidade suficiente para atender às ordens de serviços abertas.
- 1.17.8 Fiscalizar regularmente os seus recursos técnicos designados para a prestação dos serviços verificando as condições em que as atividades estão sendo realizadas.
- 1.17.9 Testar todos os serviços depois de concluídos, na presença da área demandante e/ou da fiscalização da JUSTIÇA ELEITORAL, ficando sua aceitação final dependente das características do desempenho apresentado.
- 1.17.10 Acompanhar diariamente a qualidade e os níveis de serviços alcançados com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções de rumo.
- 1.17.11 Corrigir todos os serviços que não forem considerados satisfatórios pelo demandante ou fiscal técnico, mediante justificativa, sem que caiba qualquer acréscimo no custo contratado, independentemente das penalidades previstas nas Ordens de Serviços e Níveis de Qualidade fixados.
- 1.17.12 Elaborar relatórios gerenciais de serviços, apresentando-os à JUSTIÇA ELEITORAL, constando entre outras informações, os indicadores e metas de níveis mínimos serviços acordados e alcançados, recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para as próximas demandas e

Documento assinado digitalmente por:DENILSON BASTOS DA SILVA:20024241
25/02/2021 11:02:33Ernesto Leca Pinto
25/02/2021 14:59:39

demais informações relevantes para as novas ordens de serviços, tais como: estatísticas de disponibilidades dos serviços, de uso da banda de acesso internet, de infecção por vírus e erros operacionais, de manutenções corretivas, dentre outros.

- 1.17.13 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 RN, observando sempre os critérios de qualidade.

2 AVALIAÇÃO DE SOLUÇÕES

2.1 DISPONIBILIDADE DE SOLUÇÃO SIMILAR EM OUTRO ÓRGÃO OU ENTIDADE DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

2.1.1 Em consulta de mercado se observou que existem soluções capazes de prover o suporte técnico, sem necessidade de aquisição de *hardwares* específicos, e que podem atender aos requisitos, onde temos, portanto, os seguintes cenários:

2.1.1.1 **Renovação da atual empresa, TECHCOM TECNOLOGIA E INFORMÁTICA EIRELI, através do contrato nº 71/2018 – Prestação de serviços de suporte a equipes de gestão de infraestrutura tecnológica, PAE-5152/2018, gerido pelo Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Norte, com o final de sua vigência previsto para 01/07/2021.**

2.1.1.2 **Contratação de pessoa jurídica especializada em prestação de suporte às equipes de gestão de infraestrutura tecnológica da Justiça Eleitoral do Rio Grande do Norte.**

2.1.2 As alternativas descritas nos **itens 2.1.1.1 e 2.1.1.2** referem-se à contratação de serviços de suporte técnico de infraestrutura de TIC e encontram-se implantadas no TRE/RN e em outros órgãos conforme pesquisa realizada pela Seção de Análise Técnica de Contratações, conforme quadro comparativo de preços descrito abaixo:

2.1.2.1 QUADRO COMPARATIVO DE PREÇOS Nº 09/2020 - SEÇÃO DE ANÁLISE TÉCNICA DE CONTRATAÇÕES

2.1.2.1.1	Especificação	Unid.	Quant	Fonte de Pesquisa
2.1.2.1.1.1	Contratação de empresa especializada para operação de uma Central de Serviços de TIC e suporte técnico remoto, atendimento em 1º nível, conforme especificações e condições previstas no Termo de Referência	UST	36.000	Contrato 71/2018 – 49,55 UASG:70012 – PE 15/2019 – 38,43 UASG 80002 – PE 8/2020 – 36,25 UASG 925869- PE 23/2019 -32,17

2.1.3 Conforme pesquisa apresentada acima, os valores **não continuam vantajosos** para o TRE/RN.

Documento assinado digitalmente por:

DENILSON BASTOS DA SILVA:20024241
25/02/2021 11:02:33

Ernesto Leca Pinto
25/02/2021 14:59:39

2.2 DISPONIBILIDADE SOLUÇÕES EXISTENTES NO PORTAL DO SOFTWARE PÚBLICO BRASILEIRO

2.2.1 Não se aplica por se tratar de serviço.

2.3 CAPACIDADE E ALTERNATIVAS NO MERCADO DE TIC, INCLUSIVE A EXISTÊNCIA DE SOFTWARE LIVRE OU SOFTWARE PÚBLICO

2.3.1 Não se aplica por se tratar de serviço.

2.4 OBSERVÂNCIA ÀS POLÍTICAS, PREMISSAS E ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS DEFINIDAS PELOS MODELO NACIONAL DE INTEROPERABILIDADE DO PODER JUDICIÁRIO (MNI) E MODELO DE ACESSIBILIDADE DE GOVERNO ELETRÔNICO (E-MAG)

2.4.1 Não se aplica por se tratar de serviço.

2.5 OBSERVÂNCIA AOS REQUISITOS ESTABELECIDOS PELA RESOLUÇÃO CNJ Nº 211/2015 E ALTERAÇÕES POSTERIORES, NA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE DESENVOLVIMENTO E DE SUSTENTAÇÃO DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

2.5.1 Não se aplica por se tratar de serviço.

2.6 ADERÊNCIA ÀS REGULAMENTAÇÕES DA INFRAESTRUTURA DE CHAVES PÚBLICAS BRASILEIRAS (ICP-BRASIL), QUANDO HOUVER NECESSIDADE DE UTILIZAÇÃO DE CERTIFICADO DIGITAL, OBSERVADA A LEGISLAÇÃO SOBRE O ASSUNTO

2.6.1 Não se aplica.

2.7 OBSERVÂNCIA ÀS ORIENTAÇÕES, PREMISSAS E ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS E FUNCIONAIS DEFINIDAS PELO MODELO DE REQUISITOS PARA SISTEMAS INFORMATIZADOS DE GESTÃO DE PROCESSOS E DOCUMENTOS DO PODER JUDICIÁRIO (MOREQ-JUS), DO CONSELHO NACIONAL DE JUSTIÇA – CNJ E PELO E-ARQ (NORMAS E PADRÕES DE ARQUIVOLOGIA)

2.7.1 Não se aplica.

Documento assinado digitalmente por:

DENILSON BASTOS DA SILVA:20024241
25/02/2021 11:02:33

Ernesto Leca Pinto
25/02/2021 14:59:39

2.8 ORÇAMENTO ESTIMADO QUE EXPRESSE A COMPOSIÇÃO DE TODOS OS CUSTOS UNITÁRIOS RESULTANTES DOS ITENS A SEREM CONTRATADOS, ELABORADO COM BASE EM PESQUISA FUNDAMENTADA DE PREÇOS, COMO OS PRATICADOS NO MERCADO DE TIC EM CONTRATAÇÕES SIMILARES REALIZADAS POR ÓRGÃOS OU ENTIDADES DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA, ENTRE OUTROS PERTINENTES

2.8.1 Em consulta realizada em âmbito nacional para uma prévia comparação de custos, se obteve a seguinte estimativa de preços (médios), conforme descrito no **item 2.1.2.1**.

3 ESCOLHA E JUSTIFICATIVA DA SOLUÇÃO

3.1 A solução escolhida foi a alternativa descrita:

3.1.1 No **item 2.1.1.2** que refere-se à contratação de pessoa jurídica especializada em prestação de suporte às equipes de gestão de infraestrutura tecnológica da Justiça Eleitoral do Rio Grande do Norte.

3.2 Justificativa da escolha:

3.2.1 A solução indicada no **item 3.1.1** foi escolhida por ser a melhor alternativa que atende às necessidades desta contratação, conforme já detalhada nos **itens 2.1.2, 2.1.3 e 2.1.4**.

3.2.2 Há a necessidade de contratação de pessoa jurídica especializada em prestação de suporte às equipes de gestão de infraestrutura tecnológica da Justiça Eleitoral do Rio Grande do Norte, de forma a dar a continuidade ao fornecimento dos serviços de suporte técnico a infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) prestados, atualmente, pela empresa TECHCOM, através do contrato nº 71/2018 – Prestação de serviços de suporte a equipes de gestão de infraestrutura tecnológica, PAE-5152/2018, gerido pelo Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Norte, com o final de sua vigência previsto para 01/07/2021.

3.3 A solução está alinhada:

3.3.1 Às necessidades de negócio e requisitos tecnológicos.

3.3.2 Necessidade de alcance dos seguintes objetivos estratégicos, elencados no:

3.3.2.1 Plano Estratégico da Justiça Eleitoral do RN 2016-2020 (PEJERN):

3.3.2.1.1 Aprimorar a infraestrutura, a gestão e a governança de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) – Objetivo Estratégico nº 9 (nove).

3.3.2.2 Plano Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação 2016-2020 (PETIC):

3.3.2.2.1 Prover soluções efetivas de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) – Objetivo Estratégico nº 02 (dois).

3.3.2.2.2 Primar pela satisfação dos usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) – Objetivo Estratégico nº 06 (seis).

Documento assinado digitalmente por:

DENILSON BASTOS DA SILVA:20024241
25/02/2021 11:02:33

Ernesto Leca Pinto
25/02/2021 14:59:39

3.4 A solução escolhida permitirá:

- 3.4.1 Identificar Otimização dos recursos humanos, permitindo que a atual equipe de TIC possa aproveitar melhor o tempo e se dedicar às outras demandas, ou seja, os servidores da TIC e seus respectivos gestores poderão se dedicar exclusivamente com as tarefas de maior complexidade e expertise, sem interrupções, deixando para a empresa contratada as tarefas mais simples, rotineiras que muitas vezes podem ser atendidas de forma remota, aumentando, portanto, a sua produtividade.
- 3.4.2 Padronização no atendimento.
- 3.4.3 Redução do tempo gasto na busca intuitiva de soluções, com respostas rápidas as solicitações/necessidades dos usuários de TIC (demandas), onde poderá contar com um suporte ao usuário constante e dentro de todo o horário de funcionamento do Tribunal.
- 3.4.4 Redução de custos.
- 3.4.5 Evolução, de forma contínua, da qualidade dos serviços prestados por meio de metodologia eficiente e eficaz, alinhada com o negócio, com soluções eficazes e com maior segurança.

3.5 A solução é composta por somente por serviços, relacionados no item 1.1.4.**3.6 Os valores estimados estão descritos no item 2.8.1.****3.7 Os benefícios gerados são:**

- 3.7.1 Melhorar a qualidade do atendimento ao usuário de TIC, com base nas melhores práticas do mercado.
- 3.7.2 Garantir a realização das atividades essenciais à manutenção e o cumprimento da missão institucional.
- 3.7.3 Diminuir a resposta a incidentes e requisições de serviços de TIC.
- 3.7.4 Aumentar a capacidade de implementar funcionalidades e recursos de tecnologia.
- 3.7.5 Possibilitar o desenvolvimento técnico, prospecção e modernização das plataformas de software e hardware da sustentação dos serviços de TIC, através da liberação e especialização dos servidores mais qualificados para se dedicarem às atividades de arquitetura e desenho de soluções, bem como a sua atuação nas atividades de gestão, planejamento dos recursos de TIC e inteligência do negócio (atividade-fim).

3.8 Relação Demanda Prevista x Quantidade de Bens Pretendidos (memória de cálculo):

- 3.8.1 A quantidade de USTs mensais a ser contratada é de **1.200 (hum mil e duzentos)** considerando um **ano não eleitoral**, e de **1.500 (hum mil e quinhentos)** para um **ano eleitoral**.
- 3.8.2 A demanda para a execução dos serviços foi estimada considerando a média histórica dos atendimentos registrados por meio do sistema utilizado para o registro de chamados e abertura de ordem de serviço (OS).

Documento assinado digitalmente por:DENILSON BASTOS DA SILVA:20024241
25/02/2021 11:02:33Ernesto Leca Pinto
25/02/2021 14:59:39

3.8.3 Foram estimados os atendimentos com base nos realizados no período de janeiro/2019 a outubro/2020, conforme quadros abaixo:

Quadro 1 - Item 3.8.2.1 – Chamados - Quantidade

PERÍODO	CHAMADOS - Quantidade	
	Chamados Abertos	Chamados Fechados
Janeiro a Dezembro/2019	10.502	10.468
Janeiro a Novembro/2020	12.679	11.989
TOTAL	3.181	2.457

Quadro 2 - Item 3.8.2.2 – Chamados – Média Mensal

PERÍODO	CHAMADOS – Média Mensal	
	Chamados Abertos	Chamados Fechados
Janeiro a Dezembro/2019	875	872
Janeiro a Novembro/2020	1.152	1.089
MÉDIA	1.013	980

Quadro 3 - Item 3.8.2.3 Chamados – Taxa de Crescimento Anual

Período	Total de Chamados Abertos	Quantidade de Meses	Média Mensal	Taxa de Crescimento Anual
Jan a Dez/2019	10.502	12	875	(1)
Jan a Nov/2020	12.679	11	1.152	31.66 %
Média	1.013		1.013	31.66 %

(1) Não foram considerados os períodos anteriores (de janeiro/2015 e dezembro/2018), somente os últimos 02 (dois) anos.

3.8.4 Para o cálculo da demanda mínima e máxima, foi estabelecido o critério de 25% (vinte e cinco por cento) da média histórica mensal para o limite mínimo, e 50% (cinquenta por cento) a mais da média histórica mensal para o limite máximo, conforme descrito no quadro abaixo:

Quadro 1 - Item 3.8.2.4 – Demandas Mínima e Máxima

Demanda Mensal	Memória de Cálculo	
	Demandas Mínima	Demandas Máxima
100%	25% da Demanda Mensal	150% da Demanda Mensal
DEMANDA		
Demandas Mínima		Demandas Máxima
1.013	1.266,25	1.519,50
DEMANDA		
Demandas Mínima		Demandas Máxima
1.333,72	1.667,15	2.000,58

4 NECESSIDADES DE ADEQUAÇÃO DO AMBIENTE

4.1.1 Não existe necessidade de adequação do ambiente para a execução contratual.

Documento assinado digitalmente por:

DENILSON BASTOS DA SILVA:20024241
25/02/2021 11:02:33

Ernesto Leca Pinto
25/02/2021 14:59:39

II – SUSTENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO**5 DEFINIÇÃO DE RECURSOS HUMANOS E MATERIAIS****5.1 IDENTIFICAÇÃO DOS RECURSOS HUMANOS NECESSÁRIOS À IMPLANTAÇÃO DA SOLUÇÃO**

5.1.1 Não foi identificada a necessidade de recursos humanos adicionais para garantir a implantação da solução.

5.2 IDENTIFICAÇÃO DOS RECURSOS MATERIAIS NECESSÁRIOS À IMPLANTAÇÃO DA SOLUÇÃO

5.2.1 Não foi identificada a necessidade de recursos humanos adicionais para garantir a implantação da solução.

5.3 IDENTIFICAÇÃO DOS RECURSOS HUMANOS NECESSÁRIOS À CONTINUIDADE DA SOLUÇÃO

5.3.1 A equipe de apoio à gestão será formada por, pelo menos, um representante de cada uma das unidades, abaixo relacionados:

5.3.2 01 (um) servidor da Secretaria de Tecnologia da Informação e Eleições, como fiscal demandante.

5.3.3 01 (um) servidor da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação, como fiscal técnico.

5.3.4 01 (um) servidor da Secretaria de Administração, Orçamento e Finanças, como fiscal administrativo.

5.3.5 01 (um) servidor (ou unidade) da Secretaria de Administração, Orçamento e Finanças, como gestor(a) do contrato.

5.4 IDENTIFICAÇÃO DOS RECURSOS MATERIAIS NECESSÁRIOS À CONTINUIDADE DA SOLUÇÃO

5.4.1 Não foi identificada a necessidade de recursos humanos adicionais para garantir a continuidade da solução.

5.5 IDENTIFICAÇÃO DA EQUIPE DE APOIO À LICITAÇÃO NECESSÁRIA À CONTINUIDADE DA SOLUÇÃO

5.5.1 A equipe de apoio à licitação necessária à continuidade da solução será composta por:

Nome do Servidor	Unidade de Lotação	Papel desempenhado
Carlos André de Azevedo Moura	SMI/COINF/STIE	Integrante Técnico
Denilson Bastos da Silva	SSI/COINF/STIE	Integrante Técnico
Geisa Macedo de Morais	SETEC/COLIC/SAOF	Integrante Administrativo

Documento assinado digitalmente por:DENILSON BASTOS DA SILVA:20024241
25/02/2021 11:02:33Ernesto Leca Pinto
25/02/2021 14:59:39

6 DEFINIÇÃO DAS ATIVIDADES DE TRANSIÇÃO E ENCERRAMENTO DA CONTRATAÇÃO**6.1 ENTREGA DE VERSÕES FINAIS DOS PRODUTOS E DA DOCUMENTAÇÃO**

6.1.1 Não se aplica.

6.2 TRANSFERÊNCIA FINAL DE CONHECIMENTO SOBRE A EXECUÇÃO E MANUTENÇÃO DA SOLUÇÃO DE TIC

6.2.1 Não se aplica.

6.3 DEVOLUÇÃO DE RECURSOS MATERIAIS

6.3.1 Não se aplica.

6.4 REVOCAÇÃO DE PERFIS DE ACESSO

6.4.1 Após o término da contratação será revogado os perfis de acesso de todos os funcionários da fornecedora da solução.

6.5 ELIMINAÇÃO DE CAIXAS POSTAIS

6.5.1 Após o término da contratação será eliminada as caixas postais de todos os funcionários da fornecedora da solução.

7 ELABORAÇÃO DE ESTRATÉGIA DE INDEPENDÊNCIA**7.1 FORMA DE TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO TECNOLÓGICO**

7.1.1 Não se aplica.

7.2 DIREITOS DE PROPRIEDADE INTELECTUAL E AUTORAIS

7.2.1 Não se aplica.

7.3 DOCUMENTAÇÃO E AFINS PERTINENTES À TECNOLOGIA DE CONCEPÇÃO, MANUTENÇÃO, ATUALIZAÇÃO E CÓDIGO FONTE

7.3.1 Não se aplica.

Documento assinado digitalmente por:

DENILSON BASTOS DA SILVA:20024241
25/02/2021 11:02:33

Ernesto Leca Pinto
25/02/2021 14:59:39

III – ANÁLISE DE RISCOS**8 IDENTIFICAÇÃO DOS RISCOS****8.1 RISCOS DO PROCESSO DE CONTRATAÇÃO**

Risco	8.1.1 Indisponibilidade Orçamentária	Probabilidade:	MÉDIA
Item	Dano	Impacto:	
1	Não contratação imediata da solução	ALTO	
2	Atraso no cronograma	MÉDIO	
Ações de Prevenção/Contingência e Responsáveis			
Item	Preventiva	Responsável	
1	Verificar e confirmar previamente disponibilidade orçamentária para a contratação da solução pretendida	STIE	
2	Encaminhar em tempo hábil proposta de dotação orçamentária ao Órgão Ordenador de Despesas com previsão e prazo para a contratação da solução	STIE	
Item	Corretiva	Responsável	
1	Solicitar o remanejamento de recursos para atender temporariamente o serviço objeto do Termo de Referência	STIE	

Risco	8.1.2 Atraso no Trâmite Processual	Probabilidade:	MÉDIA
Item	Dano	Impacto:	
1	Atraso na contratação da solução	MÉDIO	
2	Atraso no cronograma	MÉDIO	
Ações de Prevenção/Contingência e Responsáveis			
Item	Preventiva	Responsável	
1	Finalizar o Termo de Referência e documentos acessórios respeitando o cronograma previamente definido	Equipe de Planejamento da Contratação	
2	Comunicar à Administração da criticidade do objeto contratado e da necessidade de agilidade na análise dos documentos e na tramitação do processo administrativo	STIE	
Item	Corretiva	Responsável	
1	Comunicar à Administração sobre a paralisação do processo durante a tramitação e solicitar prioridade na análise visando à conclusão do processo administrativo	STIE	

Documento assinado digitalmente por:DENILSON BASTOS DA SILVA:20024241
25/02/2021 11:02:33Ernesto Leca Pinto
25/02/2021 14:59:39

Risco	8.1.3 Impugnação Procedente	Probabilidade:	BAIXA
Item	Dano	Impacto:	
1	Interrupção do processo de contratação	ALTO	
2	Atraso no cronograma	ALTO	
3	Frustração da contratação	ALTO	
Ações de Prevenção/Contingência e Responsáveis			
Item	Preventiva	Responsável	
1	Elaboração de Estudos Preliminares e Termo de Referências consistentes que permitam assegurar a contratação	Equipe de Planejamento da Contratação	
2	Revisar o Termo de Referência e certificar que o mesmo não possua cláusulas que restrinjam, sem a devida justificativa técnica, a participação de interessados ou que, de alguma forma, deixem um licitante em situação privilegiada para concorrer	Equipe de Planejamento da Contratação	
3	Submeter, para análise, o Termo de Referência à Administração	Equipe de Planejamento da Contratação	
4	Atendimento imediato por parte do suporte técnico a fim de responder, tempestivamente, os pedidos de esclarecimentos e impugnações apresentadas	Equipe de Planejamento da Contratação	
Item	Corretiva	Responsável	
1	Adequação do Termo de Referência, corrigindo os itens que foram motivos de impugnação, para viabilizar a reabertura do certame.	Equipe de Planejamento da Contratação	
2	Promover a reabertura da licitação	Área Administrativa	

Documento assinado digitalmente por:

DENILSON BASTOS DA SILVA:20024241
25/02/2021 11:02:33

Ernesto Leca Pinto
25/02/2021 14:59:39

Risco	8.1.4 Licitação Frustrada (Deserta/Fracassada)	Probabilidade:	BAIXA
Item	Dano	Impacto:	
1	Interrupção do processo de contratação	ALTO	
2	Atraso no cronograma	ALTO	
3	Frustração da contratação	ALTO	
Ações de Prevenção/Contingência e Responsáveis			
Item	Preventiva	Responsável	
1	Promover análise de mercado com o objetivo de elencar as empresas que prestam serviço do objeto	Equipe de Planejamento da Contratação	
2	Dar a devida publicidade ao certame licitatório	Área Administrativa	
3	Evitar exigências técnicas demasiadamente restritivas e desnecessárias	Equipe de Planejamento da Contratação	
4	Mensurar o preço global do serviço a ser contratado através de estudo minucioso, com pesquisa de preços na Internet, bem como com prestadores de serviço do ramo	Equipe de Planejamento da Contratação	
Item	Corretiva	Responsável	
1	Adequação do Termo de Referência para a realização de novo certame	Equipe de Planejamento da Contratação	
2	Promover nova licitação	Área Administrativa	
3	Pesquisa de Preços, caso necessário	Equipe de Planejamento da Contratação	
4	Contratação Direta	Área Administrativa	

Documento assinado digitalmente por:

DENILSON BASTOS DA SILVA:20024241
25/02/2021 11:02:33Ernesto Leca Pinto
25/02/2021 14:59:39

Risco	8.1.5 Licitação Anulada	Probabilidade:	BAIXA
Item	Dano	Impacto:	
1	Interrupção do processo de contratação	ALTO	
2	Atraso no cronograma	ALTO	
3	Frustração da contratação	ALTO	
Ações de Prevenção/Contingência e Responsáveis			
Item	Preventiva	Responsável	
1	Na elaboração do Termo de Referência observar se não existe vício de legalidade	Equipe de Planejamento da Contratação	
2	Observar adequada publicidade da licitação	Área Administrativa	
Item	Corretiva	Responsável	
1	Adequação das exigências normativas sobre o objeto/procedimento licitatório	Equipe de Planejamento da Contratação	
2	Promover a publicidade adequada à modalidade de licitação escolhida	Área Administrativa	

Documento assinado digitalmente por:

DENILSON BASTOS DA SILVA:20024241
25/02/2021 11:02:33

Ernesto Leca Pinto
25/02/2021 14:59:39

8.2 RISCOS DA SOLUÇÃO DE TID (GESTÃO E EXECUÇÃO CONTRATUAL)

Risco	8.2.1 Solução considerada inadequada pela área requisitante	Probabilidade:	BAIXA
Item	Dano	Impacto:	
1	Insatisfação dos usuários dos serviços de TIC	ALTO	
2	Não utilização da solução	ALTO	
3	Necessidade de nova avaliação da solução	MÉDIO	
Ações de Prevenção/Contingência e Responsáveis			
Item	Preventiva	Responsável	
1	Envolver o usuário/unidade requisitante na participação em todas as fases da contratação	STIE e SAOF	
2	Nomear servidores experientes e capacitados para executar a fase de levantamento de requisitos da solução de TIC	STIE	
Item	Corretiva	Responsável	
1	Nomear nova Equipe de Planejamento da Contratação, substituindo a atual, para a elaboração de novo Termo de Referência visando a contratação de solução de TIC adequada a solicitação da área demandante	Área Administrativa	
2	Nomear equipe ou realocar servidores do TRE/RN com o objetivo de auxiliar ou assumir, provisoriamente, a operação dos serviços prestados pela equipe da fornecedora da solução	STIE	
3	Refazer o levantamento de requisitos junto ao usuário/unidade requisitante	STIE	
4	Proceder com as alterações necessárias, na medida do possível, na solução de TIC fornecedora da solução, com objetivo de readequar e reimplantar a solução	STIE	

Documento assinado digitalmente por:

DENILSON BASTOS DA SILVA:20024241
25/02/2021 11:02:33

Ernesto Leca Pinto
25/02/2021 14:59:39

Risco	8.2.2 Não cumprimento do prazo de entrega do software	Probabilidade:	BAIXA
Item	Dano	Impacto:	
1	Atraso na instalação da(s) licença(s)		BAIXO
Ações de Prevenção/Contingência e Responsáveis			
Item	Preventiva		Responsável
1	Consultar as empresas do ramo sobre adequação do prazo de entrega do software		STIE
2	Acompanhar rigorosamente junto à empresa o andamento da operação de entrega		Área Administrativa
Item	Corretiva		Responsável
1	Solicitar o fornecedor para a entrega imediata		Área Administrativa
2	Verificar as sanções cabíveis no caso do não cumprimento do prazo de entrega		Área Administrativa

Risco	8.2.3 Entrega de software incompatível (especificações)	Probabilidade:	BAIXA
Item	Dano	Impacto:	
1	Ineficácia na execução dos serviços prestados pelo órgão		ALTO
Ações de Prevenção/Contingência e Responsáveis			
Item	Preventiva		Responsável
1	Verificar se o software está de acordo com as especificações mínimas exigidas no ato de entrega para fins de ateste provisório		STIE
Item	Corretiva		Responsável
1	Solicitar o fornecedor para a substituição do software incompatível		STIE
2	Informar o gestor da contratação sobre problemas contratuais de garantia		STIE

Documento assinado digitalmente por:

DENILSON BASTOS DA SILVA:20024241
25/02/2021 11:02:33Ernesto Leca Pinto
25/02/2021 14:59:39

IV – CONCLUSÃO DOS ESTUDOS PRELIMINARES**9 DECLARAÇÃO DE VIABILIDADE**

Em conformidade com o disposto no Manual de Contratações de Tecnologia da Informação e Comunicação, subitem 4.1.1.11, DECLARAMOS a viabilidade da contratação, com base no estudo realizado.

Natal/RN, (*datação eletrônica*)

Equipe de Planejamento da Contratação

Integrante Demandante	Integrante Técnico	Integrante Administrativo
(assinado eletronicamente)	(assinado eletronicamente)	(assinado eletronicamente)
Carlos Magno do Rozário Câmara COINF/STIE	DENILSON BASTOS DA SILVA:20024241 Assinado de forma digital por DENILSON BASTOS DA SILVA:20024241 Dados: 2021.02.25 25/02/2021 11:02:33	Geísa Macedo de Moraes SETEC/COLIC/SAOF

Documento assinado digitalmente por:DENILSON BASTOS DA SILVA:20024241
25/02/2021 11:02:33Ernesto Leca Pinto
25/02/2021 14:59:39