

ESTUDOS PRELIMINARES

I - ANÁLISE DE VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO

1 ESPECIFICAÇÃO DOS REQUISITOS

1.1 DE NEGÓCIO

- 1.1.1 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:
- 1.1.1.1 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).
- 1.1.1.2 As tarefas são compostas de atividades com duração e complexidade estimada.
- 1.1.1.3 Cada atividade possui um custo medido em UST.
- 1.1.2 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:
- 1.1.2.1 Entende-se como Sede, o prédio da Secretaria do Tribunal, localizado na Capital do Estado do Rio Grande do Norte.
- 1.1.2.2 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.
- 1.1.3 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:
- 1.1.3.1 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

Documento assinado digitalmente por:

Denilson Bastos da Silva
20/10/2017 11:31:10

Bruno Ferreira Pastro
20/10/2017 11:38:33

Carlos Magno do Rozario Camara
30/10/2017 15:52:56

ITIL®.

1.1.3.2 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.

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

1.1.4.1 A Solução de TIC proposta consiste na operação de uma Central de Serviços 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*® – versão 3.

1.1.4.2 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.

1.1.4.3 Os requisitos de Capacitação e Experiência bem como os de Qualificação das Equipes Técnicas estão especificados nos **itens 1.11 e 1.12**.

1.1.4.4 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.

1.1.4.5 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.

1.1.4.6 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.

1.1.4.7 Os incidentes e as requisições de serviços deverão ser registrados no sistema da Central de Serviços de TIC, que será utilizado para gerenciar,

Documento assinado digitalmente por:

Denilson Bastos da Silva
20/10/2017 11:31:10

Bruno Ferreira Pastro
20/10/2017 11:38:33

Carlos Magno do Rozario Camara
30/10/2017 15:52:56

monitorar e registrar a execução dos serviços.

1.1.4.8 O número de chamado gerado pelo sistema servirá para identificar os incidentes e as requisições de serviços.

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

1.1.5.1 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.

1.1.5.2 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.

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

1.1.6.1 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:

1.1.6.1.1 Zonas Eleitorais da Capital e do Interior, das 8h às 14h.

1.1.6.1.2 Secretaria, de segunda a quinta-feira, das 13h às 19h; e na sexta-feira, das 8h às 14h.

1.1.6.2 Havendo alteração no horário do Tribunal, a Central de Serviços de TIC deverá se adequar à nova situação.

1.1.7 Detalhamento das atividades da Central de Serviços de TIC para Suporte Técnico Remoto de 1º Nível (*Help Desk*):

1.1.7.1 As atividades de suporte técnico e atendimento de primeiro nível, a usuários de TIC, prestados pela Central de Serviços de TIC compreendem:

1.1.7.1.1 Repcionar, registrar, categorizar e priorizar todas as requisições de serviços e incidentes direcionados à área de TIC.

1.1.7.1.2 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.

Documento assinado digitalmente por:

Denilson Bastos da Silva
20/10/2017 11:31:10

Bruno Ferreira Pastro
20/10/2017 11:38:33

Carlos Magno do Rozario Camara
30/10/2017 15:52:56

1.1.7.1.3 Escalonar as requisições de serviços não atendidas e os incidentes não solucionados pela Central para os responsáveis da STIC pelo atendimento de segundo e terceiro níveis, com base nos níveis de serviços acordados.

1.1.7.1.4 Contribuir para a identificação do problema.

1.1.7.1.5 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.

1.1.7.1.6 Manter os usuários informados sobre mudanças ocorridas nos níveis de serviços acordado.

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

1.1.7.1.8 Fornecer informações padronizadas aos usuários.

1.1.7.1.9 Executar quaisquer outras atividades inerentes ao serviço de atendimento.

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

1.1.8.1 Suporte a sistemas operacionais.

1.1.8.2 Execução de procedimentos operacionais e de instalação em conformidade com as documentações existentes e as boas práticas de mercado.

1.1.8.3 Detecção, análise e resolução dos problemas de funcionalidade, configuração e parametrização.

1.1.8.4 Implantação, manutenção e disponibilização de documentação técnica dos processos e procedimentos de serviços técnicos realizados.

1.1.8.5 Operação e testes de redes, equipamentos de comunicação de infraestrutura, dados e armazenamento físico e lógico.

1.1.8.6 Execução de instalação e configuração de equipamentos e materiais de comunicação de dados, tanto física quanto lógica de microcomputadores para ambiente de rede e sistemas operacionais adotados pelo JUSTIÇA ELEITORAL.

1.1.8.7 Prestar suporte à equipe técnica de atendimento a usuários, tanto por meio de central telefônica nas dependências da JUSTIÇA ELEITORAL quanto

Documento assinado digitalmente por:

Denilson Bastos da Silva
20/10/2017 11:31:10

Bruno Ferreira Pastro
20/10/2017 11:38:33

Carlos Magno do Rozario Camara
30/10/2017 15:52:56

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.

1.1.8.8 Acompanhamento em tempo integral de eventos, palestras, reuniões, plantões em horários diferenciados e finais de semana.

1.1.8.8.1 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).

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

1.1.8.9 Instalação de agentes de softwares especialistas e em conformidade com a documentação adotada.

1.1.8.9.1 Verificar requisitos de instalação.

1.1.8.9.2 Instalar agente conforme documentação existente na Base de Conhecimentos ou descrita em requisições de mudanças.

1.1.8.9.3 Realizar configurações necessárias.

1.1.8.9.4 Testar funcionamento do agente.

1.1.8.9.5 Atualizar documentação se necessário.

1.1.8.10 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.

1.1.8.11 Prestar suporte técnico nos itens de configuração, como microcomputadores, periféricos, sistemas operacionais, cabeamento estruturado e demais elementos que compõem a infraestrutura de TIC.

1.1.8.12 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

Documento assinado digitalmente por:

Denilson Bastos da Silva
20/10/2017 11:31:10

Bruno Ferreira Pastro
20/10/2017 11:38:33

Carlos Magno do Rozario Camara
30/10/2017 15:52:56

registro) consertos efetuados por assistências técnicas.

- 1.1.8.13 Emitir parecer técnico para fins de verificação de equipamentos, softwares e consumíveis de informática adquiridos pelo TSE/TRE-RN, a fim de verificar a conformidade das especificações técnicas com os equipamentos entregues.
- 1.1.8.13.1 Verificar a conformidade de equipamentos com as configurações informadas pelo TSE/TRE-RN e o funcionamento objetivando o aceite de equipamentos.
- 1.1.8.14 Abertura de chamados para fornecedores e equipamentos do TSE/TRE-RN (estações de trabalho e notebooks), controle/acompanhamento até os prazos estabelecidos em contrato do TSE/TRE-RN com seu fornecedor, formalização ao TSE/TRE-RN de prazos vencidos e, verificação do serviço executado pelo fornecedor.
- 1.1.8.15 Verificação, instalação física e lógica e troca de periféricos como *scanners*, impressoras e componentes internos.
- 1.1.8.16 Movimentação e remanejamento de equipamentos incluindo conexão física e passagem de cabos por pisos e mesas.
- 1.1.8.17 Suporte, configuração, customização, parametrização e implantação de sistemas operacionais de redes visando manter a disponibilidade e a performance dos sistemas.
- 1.1.8.18 Análise e proposição de soluções adequadas para o ambiente computacional da JUSTIÇA ELEITORAL, sob orientação da equipe de coordenação, gerência e fiscalização.
- 1.1.8.19 Configuração e administração de 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.
- 1.1.8.20 Manutenção da 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

Documento assinado digitalmente por:

Denilson Bastos da Silva
20/10/2017 11:31:10

Bruno Ferreira Pastro
20/10/2017 11:38:33

Carlos Magno do Rozario Camara
30/10/2017 15:52:56

antivírus, rede independente de armazenamento de dados do tipo *SAN, NAS, Worm, VTL* 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.

- 1.1.8.21 Parametrização, operação e auditoria técnica de rede.
- 1.1.8.22 Manutenção e suporte a todo o ambiente de software básico de rede, requerendo a realização de estudos comparativos, testes e homologação de configurações.
- 1.1.8.23 Geração e ajustes das documentações técnicas e processos de trabalho, com metodologias padronizadas, mantendo sempre atualizadas e nas últimas versões.
- 1.1.8.24 Registro, em livros ou aplicações apropriadas, de todas as ocorrências de falhas identificadas, correções, intervenções, manutenções e instalações que cada serviço for submetido.
- 1.1.8.25 Geração de 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.
- 1.1.8.26 Operação, suporte e acompanhamento dos sistemas em produção.
- 1.1.8.27 Suporte, configuração, customização e parametrização de servidores de aplicação, visando manter a disponibilidade e a performance dos sistemas.
- 1.1.8.28 Implantação, configuração e parametrização de sistemas em servidores de aplicação.
- 1.1.8.29 Análise e proposição de soluções adequadas para o ambiente computacional da JUSTIÇA ELEITORAL, sob orientação da equipe de coordenação, gerência e fiscalização.
- 1.1.8.30 Análise de “*logs*”, ferramentas e softwares corporativos, com anotações em ferramentas apropriadas e geração de relatórios estatísticos.
- 1.1.8.31 Integração de informações, administração de bases de dados, realização de monitoramento, auditoria dos dados, avaliação de performance e de capacidade de banco de dados.
- 1.1.8.32 Execução de atividades de planejamento, implantação, monitoramento, controle, suporte e manutenção de bases de dados de

Documento assinado digitalmente por:

Denilson Bastos da Silva
20/10/2017 11:31:10

Bruno Ferreira Pastro
20/10/2017 11:38:33

Carlos Magno do Rozario Camara
30/10/2017 15:52:56

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.

1.1.8.33 Manutenção das 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.

1.1.8.34 Administração de dados e informações, desenvolvimento de bases de dados corporativas, manutenção e desenvolvimento de 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*.

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

1.1.9.1 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 STIC entender como conveniente e autorizar previamente.

1.1.9.2 A fornecedora da solução deverá manter uma equipe técnica mínima necessária para a execução das ordens de serviço abertas.

1.1.9.2.1 A equipe deverá estar distribuída conforme complexidades especificadas pelas tarefas e em acordo com as especialidades profissionais que as tarefas requeiram.

1.1.9.2.2 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

Documento assinado digitalmente por:

Denilson Bastos da Silva
20/10/2017 11:31:10

Bruno Ferreira Pastro
20/10/2017 11:38:33

Carlos Magno do Rozario Camara
30/10/2017 15:52:56

previsão de plantonistas.

1.1.9.2.3 Deverão considerar ainda as manutenções que, em sua maioria, serão realizadas durante as madrugadas, em feriados e finais de semana.

1.1.9.2.4 Por questões de padronização, deverá ser montada equipe exclusiva para documentar e manter a documentação das rotinas e confecção dos relatórios técnicos exigidos.

1.1.9.2.5 A fornecedora da solução deverá indicar preposto para representá-la junto ao TRE-RN.

1.1.9.2.6 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.

1.1.10 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.

1.1.10.1 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.

1.1.10.2 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.

1.1.11 Para atividades que não possuam rotinas e processos proativos normatizados, deverão ser analisadas junto com a JUSTIÇA ELEITORAL as melhores maneiras 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.

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

Documento assinado digitalmente por:

Denilson Bastos da Silva
20/10/2017 11:31:10

Bruno Ferreira Pastro
20/10/2017 11:38:33

Carlos Magno do Rozario Camara
30/10/2017 15:52:56

serviços.

1.1.13 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:

- 1.1.13.1** Elaboração de procedimentos, programação e de controle das atividades operacionais e de instalação.
- 1.1.13.2** 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).
- 1.1.13.3** 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).
- 1.1.13.4** Padronização, mensuração e avaliação dos indicadores de nível de serviço da rede, dos recursos de telecomunicações e suporte aos serviços de rede.

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

- 1.1.14.1** Recursos para controle de mudanças, inventário de recursos computacionais, análise de capacidade e desempenho.
- 1.1.14.2** Subsídios para implantação de gerências de serviços e contingências dos recursos computacionais, readaptando os processos necessários para atender a gestão implementada.
- 1.1.14.3** Auxiliar a JUSTIÇA ELEITORAL, quando demandado, quanto à elaboração de normas, padrões e procedimentos relativos ao uso da infraestrutura computacional.
- 1.1.14.4** 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.
- 1.1.14.5** Auxiliar a análise, orientação, acompanhamento, desenvolvimento de métodos e técnicas visando ganhos de produtividade através de racionalização, padronização, avaliação e recomendação de soluções

Documento assinado digitalmente por:

Denilson Bastos da Silva
20/10/2017 11:31:10

Bruno Ferreira Pastro
20/10/2017 11:38:33

Carlos Magno do Rozario Camara
30/10/2017 15:52:56

tecnológicas.

1.1.14.6 Avaliar e recomendar a JUSTIÇA ELEITORAL a adequação de processos que permitam a implantação dos sistemas planejados ou que proporcionem maior produtividade.

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

1.1.15.1 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.

1.1.15.2 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*.

1.1.15.3 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.

1.1.15.4 Elaboração e ajustes de “*templates*” apropriados para cada tipo de documentação, relatórios técnicos e para divulgação dos processos técnico-operacionais.

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

1.1.17 Realizar todos os trabalhos sem que haja a necessidade de parada do ambiente em produção, exceto as predeterminadas com a equipe da JUSTIÇA ELEITORAL. Do mesmo modo, deverão ser observadas as rotinas internas do TRE-RN, cujo andamento em hipótese nenhuma deverá ser prejudicado em razão de quaisquer das atividades acima mencionadas.

1.1.18 A fornecedora da solução deverá atender os chamados de suporte ao atendimento, realizados mediante sistema específico de solicitação, a ser

Documento assinado digitalmente por:

Denilson Bastos da Silva
20/10/2017 11:31:10

Bruno Ferreira Pastro
20/10/2017 11:38:33

Carlos Magno do Rozario Camara
30/10/2017 15:52:56

apresentado à época da vistoria e/ou contratação, conforme critérios de certificação, devendo atender às seguintes regras mínimas:

- 1.1.18.1 Repcionar, 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.

Documento assinado digitalmente por:

Denilson Bastos da Silva
20/10/2017 11:31:10

Bruno Ferreira Pastro
20/10/2017 11:38:33

Carlos Magno do Rozario Camara
30/10/2017 15:52:56

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.

1.1.19 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. 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.

Documento assinado digitalmente por:

Denilson Bastos da Silva
20/10/2017 11:31:10

Bruno Ferreira Pastro
20/10/2017 11:38:33

Carlos Magno do Rozario Camara
30/10/2017 15:52:56

1.2 DE CAPACITAÇÃO

1.2.1 Não haverá necessidade de treinamento presencial ou a distância.

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).

Documento assinado digitalmente por:

Denilson Bastos da Silva
20/10/2017 11:31:10

Bruno Ferreira Pastro
20/10/2017 11:38:33

Carlos Magno do Rozario Camara
30/10/2017 15:52:56

- 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 3.931/2001, alterado pelo Decreto 4.342/2002, 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 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 12 de novembro de 2010 – SLTI - Nova Instrução Normativa para contratações de Soluções de Tecnologia da Informação e Manual de Contratação de Soluções de Tecnologia da Informação - Dispõe sobre o processo de contratação de Soluções de Tecnologia da Informação pelos órgãos integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de 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

Documento assinado digitalmente por:

Denilson Bastos da Silva
20/10/2017 11:31:10

Bruno Ferreira Pastro
20/10/2017 11:38:33

Carlos Magno do Rozario Camara
30/10/2017 15:52:56

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 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.

1.3.1.20 Acórdão nº 145/2011 - TCU -

1.3.1.21 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.

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

1.3.1.23 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.

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

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

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

Documento assinado digitalmente por:

Denilson Bastos da Silva
20/10/2017 11:31:10

Bruno Ferreira Pastro
20/10/2017 11:38:33

Carlos Magno do Rozario Camara
30/10/2017 15:52:56

1.4 DE 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 à fornecedora da solução realizar a administração dos chamados abertos junto às empresas prestadoras de serviço de garantia/manutenção, incluindo o controle dos níveis de serviços estabelecidos entre o TRE-RN e seus

Documento assinado digitalmente por:

Denilson Bastos da Silva
20/10/2017 11:31:10

Bruno Ferreira Pastro
20/10/2017 11:38:33

Carlos Magno do Rozario Camara
30/10/2017 15:52:56

fornecedores.

1.4.1.4.1.1 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	
		Início	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	<p>Ativação da Central de Serviços de TIC e atendimento de 2º nível e de 3º nível</p> <p>Para o 1º (primeiro) mês de execução:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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) <p>Para o 2º (segundo) mês de execução:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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) 		

Documento assinado digitalmente por:

Denilson Bastos da Silva
20/10/2017 11:31:10

Bruno Ferreira Pastro
20/10/2017 11:38:33

Carlos Magno do Rozario Camara
30/10/2017 15:52:56

	<p>Para o 3º (terceiro) mês de execução:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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) <p>A partir do 4º (quarto) mês de execução:</p> <ul style="list-style-type: none"> - atingir, no mínimo, 100% (cem por cento) dos resultados esperados/níveis de qualidade exigidos. - Os prazos estabelecidos não poderão ser dilatados 							
Item	Descrição <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="text-align: center; background-color: #cccccc;">Atividade</th> <th style="text-align: center; background-color: #cccccc;">Início</th> <th style="text-align: center; background-color: #cccccc;">Término</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center;">2</td><td style="text-align: center;">Fase de Operação</td><td style="text-align: center;">A partir da assinatura do Termo de Aceite Definitivo da Fase de Transição</td><td style="text-align: center;">Término da vigência contratual</td></tr> </tbody> </table>	Atividade	Início	Término	2	Fase de Operação	A partir da assinatura do Termo de Aceite Definitivo da Fase de Transição	Término da vigência contratual
Atividade	Início	Término						
2	Fase de Operação	A partir da assinatura do Termo de Aceite Definitivo da Fase de Transição	Término da vigência contratual					
Serviços	<p>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®.</p> <p>Monitoramento de aplicações, bancos de dados e serviços, realização de <i>backups</i> e <i>restores</i>, 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</p>							

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.

Documento assinado digitalmente por:

Denilson Bastos da Silva
20/10/2017 11:31:10

Bruno Ferreira Pastro
20/10/2017 11:38:33

Carlos Magno do Rozario Camara
30/10/2017 15:52:56

1.6 DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

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 do TRE-RN (POSIC), instituída através da Resolução nº 06 de 29 de abril de 2014 do Diário da Justiça 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.

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 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

Documento assinado digitalmente por:

Denilson Bastos da Silva
20/10/2017 11:31:10

Bruno Ferreira Pastro
20/10/2017 11:38:33

Carlos Magno do Rozario Camara
30/10/2017 15:52:56

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 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.

Documento assinado digitalmente por:

Denilson Bastos da Silva
20/10/2017 11:31:10

Bruno Ferreira Pastro
20/10/2017 11:38:33

Carlos Magno do Rozario Camara
30/10/2017 15:52:56

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.
- 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 TI (fitas, cabos, mídias, dispositivos eletrônicos, etc), para posterior destinação (empresas de logística reversa para reuso e reciclagem).
- 1.7.1.4.2 Equipamentos de TI 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 TI.

Documento assinado digitalmente por:

Denilson Bastos da Silva
20/10/2017 11:31:10

Bruno Ferreira Pastro
20/10/2017 11:38:33

Carlos Magno do Rozario Camara
30/10/2017 15:52:56

1.8 DE ARQUITETURA TECNOLÓGICA

1.8.1 Não se aplica por se tratar de serviço.

1.9 DE IMPLANTAÇÃO

1.9.1 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 1.1.3.1 e 1.1.3.2**.

1.9.2 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.

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

Item	Descrição	Quantidade
01	Mesa	06
02	Cadeira	06
03	Descanso para os pés	06
04	Microcomputador	06
05	Monitor	06
06	Teclado	06
07	Mouse	06
08	Telefone VOIP	06
09	Headset	06
10	Ar Condicionado	02

1.9.2.2 Há, ainda, a previsão de, no máximo, até final de 2018, a mudança de nova Sede, onde, também, está previsto uma nova sala adequada para o desenvolvimento de suas atividades, aproveitando todos os equipamentos e móveis em uso.

Documento assinado digitalmente por:

Denilson Bastos da Silva
20/10/2017 11:31:10

Bruno Ferreira Pastro
20/10/2017 11:38:33

Carlos Magno do Rozario Camara
30/10/2017 15:52:56

1.9.3 Com exceção das atividades previstas à Operação da Central de Serviços de TIC, as demais ocorrerão dentro das unidades respectivas da STIC, conforme o caso.

1.9.4 A fornecedora da solução deverá, portanto, assumir todas as atividades, atualmente desenvolvidas por intermédio do Contrato TSE nº 016/2015, de Prestação de Serviços de Suporte às Equipes de Gestão de Infraestrutura Tecnológica da Justiça Eleitoral, celebrado entre TSE e a empresa contratada CTIS Tecnologia S/A, considerando o período de estabilização, descrito no **item 1.5**, até o término da vigência contratual.

1.10 DE PROJETO E DE IMPLEMENTAÇÃO

1.10.1 Não se aplica por se tratar de serviço.

1.11 DE EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL DA EQUIPE

1.11.1 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:

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

1.11.1.2 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**.

1.11.1.3 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**.

1.11.1.4 Experiência mínima de **01 (um) ano** de atuação em atividade de prestação de suporte técnico de TIC, em *software, internet* e rede de microcomputadores.

1.11.2 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.

1.11.3 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.

Documento assinado digitalmente por:

Denilson Bastos da Silva
20/10/2017 11:31:10

Bruno Ferreira Pastro
20/10/2017 11:38:33

Carlos Magno do Rozario Camara
30/10/2017 15:52:56

1.12 DE FORMAÇÃO DA EQUIPE

1.12.1 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.

1.12.2 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.

1.12.3 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:

1.12.3.1 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.

1.12.3.2 No mínimo, 40 (quarenta) horas de curso do *Microsoft Windows Server*.

1.12.3.3 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.

1.12.3.3.1 Capacidade de expressar-se corretamente, com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita quanto na falada.

1.12.3.3.2 Habilidade de prestar atendimento ao usuário com educação e presteza visando sempre atender suas necessidades.

1.12.3.3.3 Habilidade de trabalhar em equipe somando-se profissionalmente aos demais componentes.

1.12.3.3.4 Comportamento e ética para atendimento.

1.12.3.4 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.

Documento assinado digitalmente por:

Denilson Bastos da Silva
20/10/2017 11:31:10

Bruno Ferreira Pastro
20/10/2017 11:38:33

Carlos Magno do Rozario Camara
30/10/2017 15:52:56

1.12.4 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:

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

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

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

1.12.6 Para as atividades de Administração de Infraestrutura de Sistemas, descritas nos itens 1.1.8.25 a 1.1.8.29, deverá possuir:

1.12.6.1 Curso superior completo na área de TI.

1.12.6.2 Certificação *RHCE* ou Certificação *LPIC-2* ou Especialização em Redes de Computadores ou equivalente.

1.12.6.3 Capacidade de expressar-se corretamente, com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita quanto na falada.

1.12.6.4 Habilidade de prestar atendimento ao usuário com educação e presteza, visando sempre atender suas necessidades.

1.12.6.5 Habilidade de trabalhar em equipe, somando-se profissionalmente aos demais componentes.

1.12.6.6 Comportamento e ética para atendimento.

1.12.7 Para as atividades de Administração de Banco de Dados, descritas nos itens 1.1.8.30 a 1.1.8.33, deverá possuir:

1.12.7.1 Curso superior completo na área de TI.

1.12.7.2 Certificação *OCP (Oracle Certified Professional)* em Administração de Banco de Dados nas versões 11 ou superior; ou Curso Oficial *Oracle* em Administração de Banco de Dados nas versões 11 ou superior; ou Especialização em Banco de Dados; ou Especialização em *Big Data*; ou Especialização em Mineração de Dados.

1.12.7.3 Capacidade de expressar-se corretamente, com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita quanto na falada.

Documento assinado digitalmente por:

Denilson Bastos da Silva
20/10/2017 11:31:10

Bruno Ferreira Pastro
20/10/2017 11:38:33

Carlos Magno do Rozario Camara
30/10/2017 15:52:56

- 1.12.7.4 Habilidade de prestar atendimento ao usuário com educação e presteza, visando sempre atender suas necessidades.
- 1.12.7.5 Habilidade de trabalhar em equipe, somando-se profissionalmente aos demais componentes.
- 1.12.7.6 Comportamento e ética para atendimento.

1.13 DE METODOLOGIA DE TRABALHO

- 1.13.1 Os serviços contratados serão implantados, de acordo com as necessidades do TRE-RN.
- 1.13.2 As quantidades iniciais previstas no **item 3.8** são meramente estimativas, portanto não haverá nenhuma obrigação do TRE-RN na contratação das quantidades indicadas.
- 1.13.3 As necessidades de alocação e disponibilização dos serviços serão formalizadas junto à fornecedora da solução, de acordo com as prioridades da TRE-RN.
- 1.13.4 Os serviços a serem executados deverão ser precedidos de emissão de Ordem de Serviço (OS), que deve, quando couber:
 - 1.13.4.1 Conter a identificação do serviço.
 - 1.13.4.2 Conter a descrição do serviço, assim como documentos e diagramas, necessários à execução.
 - 1.13.4.3 Conter a quantificação em unidades de serviço, de acordo com o método descrito no processo de manutenção elaborado pela TRE-RN.
 - 1.13.4.4 Estabelecer seu cronograma e pontos de controle.
 - 1.13.4.5 Lista de produtos a serem entregues.
 - 1.13.4.6 Outras informações julgadas necessárias.
- 1.13.5 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.
- 1.13.6 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 de dimensionamento da solução.

Documento assinado digitalmente por:

Denilson Bastos da Silva
20/10/2017 11:31:10

Bruno Ferreira Pastro
20/10/2017 11:38:33

Carlos Magno do Rozario Camara
30/10/2017 15:52:56

- 1.13.7 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.
- 1.13.8 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.
- 1.13.9 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.
- 1.13.10 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.
- 1.13.11 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. 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.
- 1.13.12 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.
- 1.13.13 Os registros dos atendimentos e horários de entrada/saída dos atendentes da Central de Serviços de TIC serão controlados pela fornecedora da solução.
- 1.13.14 O acompanhamento, controle do andamento e fiscalização das ordens de serviço emitidas cabe a TRE-RN.
- 1.13.15 Os serviços técnicos de TIC serão desenvolvidos observando-se todos os processos e padrões adotados pela TRE-RN.

Documento assinado digitalmente por:

Denilson Bastos da Silva
20/10/2017 11:31:10

Bruno Ferreira Pastro
20/10/2017 11:38:33

Carlos Magno do Rozario Camara
30/10/2017 15:52:56

1.14 DE QUALIDADE

- 1.14.1 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.
- 1.14.2 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)*.
- 1.14.3 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.
- 1.14.4 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.
- 1.14.5 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.
- 1.14.6 Manter, durante todo o período de vigência do ajuste, todas as condições exigidas para a habilitação.
- 1.14.7 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.
- 1.14.8 Fiscalizar regularmente os seus recursos técnicos designados para a prestação dos serviços verificando as condições em que as atividades estão sendo realizadas.
- 1.14.9 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.
- 1.14.10 Acompanhar diariamente a qualidade e os níveis de serviços alcançados com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções de rumo.

Documento assinado digitalmente por:

Denilson Bastos da Silva
20/10/2017 11:31:10

Bruno Ferreira Pastro
20/10/2017 11:38:33

Carlos Magno do Rozario Camara
30/10/2017 15:52:56

- 1.14.11 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.
- 1.14.12 Elaborar relatórios gerenciais de serviços, apresentando-os à JUSTIÇA ELEITORAL, constando dentre outras informações, os indicadores e metas de níveis mínimos serviços acordados e alcançados, recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para as próximas demandas e 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.
- 1.14.13 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.

Documento assinado digitalmente por:

Denilson Bastos da Silva
20/10/2017 11:31:10

Bruno Ferreira Pastro
20/10/2017 11:38:33

Carlos Magno do Rozario Camara
30/10/2017 15:52:56

2 AVALIAÇÃO DE SOLUÇÕES

2.1 Em consulta de mercado se observou as seguintes soluções que atendem aos requisitos:

2.1.1 Prestação de suporte às equipes de gestão de infraestrutura tecnológica.

2.1.2 Contratação de serviços técnicos na área de TI.

2.2 As alternativas descritas nos itens 2.1.1 e 2.1.2 referem-se à contratação de serviços de suporte técnico de infraestrutura de TIC e encontram-se implantadas:

2.2.1 No Tribunal Superior Eleitoral – Pregão Eletrônico nº 7726/2013 – Registro de Preços de 1.400.000 Unidades de Serviços Técnicos (UST), para eventual prestação de serviços de suporte às equipes de gestão de infraestrutura tecnológica da Justiça Eleitoral (Tribunal Superior Eleitoral e Tribunais Regionais Eleitorais), conforme especificações, condições e prazos constantes no edital e seus anexos.

2.2.2 No Tribunal Regional Federal da 5ª Região – Pregão Eletrônico nº 62/2015 – Contratação de serviços técnicos na área de Tecnologia da Informação – TI, compreendendo a organização, o desenvolvimento, a implantação e a operação de Central de Serviços (*Service Desk*) de atendimento e suporte técnico de 1º nível (remoto) e 2º nível (presencial e remoto) aos usuários de soluções de TI do Tribunal Regional Federal da 5ª Região – TRF5, com o fornecimento de software de Gestão da Central de Serviços, aderente à biblioteca *ITIL – Information Technology Infrastructure Library*, conforme as especificações técnicas e condições constantes deste Edital e seus Anexos – especialmente o Anexo I.

2.2.3 Fundo Nacional de Desenvolvimento da Educação – FNDE - Pregão Eletrônico nº 11/2013 – Contratação de Serviços Técnicos Especializados de Tecnologia da Informação para realização de tarefas de “Suporte ao Gerenciamento e Operação de Serviços de TI”, por posto de trabalho, mediante avaliação de resultados, aferidos a partir de Nível Mínimo de Serviço (NMS), com aplicação dos modelos de melhores práticas do *ITIL* v.3 e *COBIT* 4.1, de acordo com as especificações, padrões técnicos de desempenho e qualidade estabelecidos pelo FNDE, mediante Ordens de Serviço (OS), limitados ao quantitativo máximo estimado, sem garantia de consumo mínimo, de acordo com os critérios estabelecidos no Edital e seus Anexos.

2.2.4 No Tribunal Regional Federal da 5ª Região – Pregão Eletrônico nº 282013 – Contratação de serviços técnicos especializados na área de Tecnologia da

Documento assinado digitalmente por:

Denilson Bastos da Silva
20/10/2017 11:31:10

Bruno Ferreira Pastro
20/10/2017 11:38:33

Carlos Magno do Rozario Camara
30/10/2017 15:52:56

Informação (TI), compreendendo o planejamento, implantação e operação dos serviços de atendimento e suporte técnico remoto e presencial (*Service Desk*) aos usuários de soluções de TI do Tribunal Regional Federal da 5ª Região, com a utilização de ferramenta de gestão dos serviços de atendimento ao usuário, abrangendo a implantação e monitoração dos processos de Gerenciamento de Incidentes, Problemas, Configuração, Mudanças e Conhecimento, segundo as melhores práticas preconizadas pela *ITIL* (*Information Technology Infrastructure Library*).

2.2.5 No Ministério da Transparência, Fiscalização e CGU – Pregão Eletrônico nº 062017 – Contratação de Serviços Técnicos Especializados de TI para operação e Gestão de Central de Serviços (*Service Desk*), contemplando atendimentos de 1º nível e de 2º nível, presencial e remoto, em Brasília e demais 26 (vinte e seis) unidades da federação, por um período de 12 meses, prorrogáveis até o limite de 60 (sessenta) meses, para o Ministério da Transparência e Controladoria Geral da União CGU, conforme Edital e seus anexos.

2.2.6 Governo do Estado do Espírito Santo – Secretaria de Estado de Gestão e Recursos Humanos - Licitação nº 644192 – Prestação de Serviços de TI / Planejamento, Implantação e Operação de uma Central de Atendimento Remoto aos usuários do Sistema Integrado de Gestão Administrativa (SIGA) do Governo do Estado do Espírito Santo, conforme Termo de Referência Anexo I do Edital.

Documento assinado digitalmente por:

Denilson Bastos da Silva
20/10/2017 11:31:10

Bruno Ferreira Pastro
20/10/2017 11:38:33

Carlos Magno do Rozario Camara
30/10/2017 15:52:56

2.3 Em consulta realizada em âmbito nacional para uma prévia comparação de custos, se obteve o seguinte:

2.3.1 Tribunal Superior Eleitoral – PE nº 7726/2013					
Item	Serviços	Quant. Mensal UST	Preço Unit. UST	Preço Total Mensal	Preço Total Anual
1	Supporte às equipes de gestão de infraestrutura tecnológica da Justiça Eleitoral (Tribunal Superior Eleitoral e Tribunais Regionais Eleitorais), conforme especificações, condições e prazos constantes no edital e seus anexos	(*)	R\$ 46,54	-	R\$ 65.156.000,00
(*) 1.400.000					
Preço Total			-	R\$ 65.156.000,00	
2.3.2 Tribunal Regional Federal da 5ª Região - PE nº 62/2015					
Item	Serviços	Quant. Mensal UST	Preço Unit. UST	Preço Total Mensal	Preço Total Anual
1	Solução de Gestão da Central de Serviços – software de gestão, conforme especificações constantes do Anexo III – Requisitos do Sistema de Gestão da Central de Serviços – suporte técnico do software durante todo o decorrer do contrato – 12 (doze) licenças de acesso concorrentes para a equipe de servidores do TRF5 e equipe de empresas terceirizadas que atuam diretamente com a Central de Serviços de TI	-	-	R\$ 11.013,14	R\$ 132.157,67
2	Implantação e configuração do software de Gestão da Central de Serviços (módulo de gerenciamento de chamados, de inventário de ativos e de	-	-	R\$ 83.644,88	R\$ 83.644,88

Documento assinado digitalmente por:

Denilson Bastos da Silva
20/10/2017 11:31:10

Bruno Ferreira Pastro
20/10/2017 11:38:33

Carlos Magno do Rozario Camara
30/10/2017 15:52:56

	relatórios, em conformidade com as condições e especificações constantes deste Termo de Referência e demais Anexos do Edital), e importação dos dados legados de chamados				
3	Operação dos serviços de atendimento (remoto) e suporte técnico (presencial e remoto) de 1º e 2º níveis da Central de Serviços	-	-	R\$ 127.971,58	R\$ 1.535.658,98
4	Serviços Extraordinários de Suporte Técnico de 2º Nível, sob demanda, por hora, até o limite máximo de 400 horas anuais				
Preço Total				R\$ 99.999,99	R\$ 1.766.710,27
2.3.3 Ministério da Transparência, Fiscalização e CGU – PE nº 06/2017					
Item	Serviços	Quant. Mensal UST	Preço Unit. UST	Preço Total Mensal	Preço Total Anual
1	Serviço de <i>Service Desk</i> 1º e 2º níveis, pelo período de 12 (doze) meses	-	-	R\$ 270.488,53	R\$ 3.245.862,34
Preço Total				R\$ 270.488,53	R\$ 3.245.862,34
2.3.4 Defensoria Pública do Distrito Federal – PE nº 03/2017					
Item	Serviços	Quant. Mensal UST	Preço Unit. UST	Preço Total Mensal	Preço Total Anual
1	Central de Suporte, Suporte Técnico Remoto Nível 1, Suporte Técnico Presencial Nível 2	2.873	R\$ 20,01	R\$ 57.488,73	R\$ 689.864,76
2	Supor te Especializado em Segurança da Informação, Supor te Especializado em Sustentação de Rede Suporte, Especializado em Sustentação de Servidores e Operação	1.525	R\$ 27,32	R\$ 41.663,00	R\$ 499.956,00
Preço Total				R\$ 99.151,73	R\$ 1.189.820,76

Documento assinado digitalmente por:Denilson Bastos da Silva
20/10/2017 11:31:10Bruno Ferreira Pastro
20/10/2017 11:38:33Carlos Magno do Rozario Camara
30/10/2017 15:52:56

2.4 Considerando a quantidade de USTs mensais a ser contratada para um ano não eleitoral, e um ano eleitoral, se obteve a seguinte estimativa de preços (médios):

2.4.1 Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Norte					
2.4.1.1 Ano Não Eleitoral					
Item	Serviços	Quant. Mensal UST	Preço Unit. UST	Preço Total Mensal	Preço Total Anual
1	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 <i>ITIL</i> ® Monitoramento de aplicações, bancos de dados e serviços, realização de backups e <i>restores</i> , 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	1.100	R\$ 45,24	R\$ 49.764,00	R\$ 597.168,00
Preço Total				R\$ 49.764,00	R\$ 597.168,00

Documento assinado digitalmente por:

Denilson Bastos da Silva
20/10/2017 11:31:10

Bruno Ferreira Pastro
20/10/2017 11:38:33

Carlos Magno do Rozario Camara
30/10/2017 15:52:56

2.4.2 Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Norte					
2.4.2.1 Ano Eleitoral					
1	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 <i>ITIL</i> ® Monitoramento de aplicações, bancos de dados e serviços, realização de <i>backups</i> e <i>restores</i> , 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	1.500	R\$ 45,24	R\$ 67.860,00	R\$ 814.320,00
Preço Total				R\$ 67.860,00	R\$ 814.320,00

Documento assinado digitalmente por:

Denilson Bastos da Silva 20/10/2017 11:31:10	Bruno Ferreira Pastro 20/10/2017 11:38:33	Carlos Magno do Rozario Camara 30/10/2017 15:52:56
---	--	---

3 ESCOLHA E JUSTIFICATIVA DA SOLUÇÃO

- 3.1 Atualmente no mercado, é possível observar as mais diversas combinações de soluções para atender as necessidades dos diferentes tipos de estruturas organizacionais existentes. Por esse motivo, não foi possível escolher, dentre as soluções apresentadas, uma única que contenha todos os requisitos necessários, mas conforme descrito no **item 1.9**, 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.
- 3.2 A solução pretendida que mais se assemelha é a descrita no **item 2.2.1**, onde atende ao objeto da solicitação que visa a realizar à prestação de serviços de apoio à infraestrutura tecnológica da Justiça Eleitoral e permitirá, em especial, a operação de uma Central de Serviços de TIC, bem como todas as outras atividades pertinentes à infraestrutura de TIC, descritas no **item 1.1**.
- 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 09 (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).
- 3.4 A solução escolhida permitirá:
- 3.4.1 Otimização dos recursos humanos, permitindo que a atual equipe de TIC possa aproveitar melhor o tempo e se dedicar às outras demandas.
 - 3.4.2 Padronização no atendimento.
 - 3.4.3 Redução do tempo gasto na busca intuitiva de soluções.
 - 3.4.4 Evolução, de forma contínua, da qualidade dos serviços prestados por meio de metodologia eficiente e eficaz, alinhada com o negócio.

Documento assinado digitalmente por:

Denilson Bastos da Silva
20/10/2017 11:31:10

Bruno Ferreira Pastro
20/10/2017 11:38:33

Carlos Magno do Rozario Camara
30/10/2017 15:52:56

3.5 A solução é composta somente por serviços, relacionados no **item 1.1.3**.

3.6 Os valores estimados estão descritos no **item 2.3**.

3.7 Os benefícios gerados são:

3.7.1 Garantir até 2020, 90% de atendimento das necessidades de TIC da Justiça Eleitoral do Rio Grande do Norte (IA-35).

3.7.2 Garantir até 2020, no mínimo, 97% de disponibilidade dos sistemas essenciais de TIC.

3.7.3 Alcançar a satisfação dos clientes internos de TIC em 80%.

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

3.8.1 A quantidade de USTs mensais a ser contratada é de **1.100 (hum mil e cem)** considerando um ano não eleitoral, e de **1.500 (hum mil e quinhentos)** para um ano eleitoral. A demanda para a execução dos serviços foi estimada considerando a média histórica dos atendimentos registrados por meio do Sistema de Ocorrências (OCOMON) e abertura de ordem de serviço (OS).

3.8.2 No segundo semestre de 2014 foi iniciado um processo para registro de preços para eventual contratação de pessoa jurídica especializada em prestação de serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), para atividades de suporte técnico especializado em 1º nível de atendimento em uma Central de Serviços, para o Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Norte.

3.8.2.1 A principal motivação foi a preocupação em se adotar soluções que permitissem automatizar os processos sugeridos pelas melhores práticas de gerenciamento de serviços de TIC, por meio de um modelo mais eficiente e eficaz, buscando melhorar, de forma contínua e adequada, os recursos humanos existentes, a qualidade dos serviços prestados e a satisfação do nosso cliente.

3.8.2.2 Considerando a relação existente entre a situação do quadro de servidores, na época, o horário de atendimento e a demanda gerada por todos os setores atendidos, observa-se uma sobrecarga de trabalho.

3.8.2.3 A maioria dos usuários utiliza equipamentos e recursos de TIC para execução das atividades e processos necessários ao funcionamento da Instituição.

3.8.2.4 O atendimento e a assistência técnica aos usuários de soluções de TIC, bem como a manutenção dos equipamentos de informática, são atividades

Documento assinado digitalmente por:

Denilson Bastos da Silva
20/10/2017 11:31:10

Bruno Ferreira Pastro
20/10/2017 11:38:33

Carlos Magno do Rozario Camara
30/10/2017 15:52:56

essenciais para a continuidade das atividades institucionais. Quando o parque computacional encontra-se descoberto de garantia técnica contratual, tal situação aumenta o risco de interrupções prolongadas dos serviços de TIC aos usuários.

3.8.2.5 Em virtude, também, da relevância do sistema eleitoral brasileiro no cenário mundial, face sua eficiência e eficácia, o qual, inclusive, serve de referência para outros países, as atividades de administração de equipamentos, operação, suporte, administração de bancos de dados, administração de redes, segurança da informação, dentre outras, vêm exigindo maior escalabilidade, abrangência e compatibilidade tecnológica.

3.8.2.6 O TRE-RN se encontra em um processo de evolução contínua objetivando melhorar cada vez mais a qualidade de seus serviços, mas, quando se olha para trás, observa-se que algumas práticas adotadas anteriormente já foram abandonadas e outras ainda insistem em se perpetuar, sinalizando que tudo o que é novo sofre resistências e que a principal dificuldade é a mudança de cultura.

3.8.2.7 Um exemplo disso é a forma de como era realizada uma solicitação para a Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC), as ferramentas disponíveis utilizadas, seus registros e seus encaminhamentos. O usuário simplesmente solicitava, seja pessoalmente, por telefone, pelo sistema de bate-papo, via *email* ou por ferramenta na rede. Se não fosse realizado o devido registro, essa solicitação era perdida. Tentava-se obedecer a uma ordem cronológica ou de prioridades, mas que tinha falhas, já que a ausência de registro adequado dificultava o controle.

3.8.2.8 O tempo de atendimento também era maior, já que se perdia muito tempo em ligações em vez de utilizá-lo na própria resolução do problema.

3.8.2.9 Sem uma ‘Central de Serviços’ (um ponto único de contato) para abertura e acompanhamento das solicitações, o próprio usuário é quem precisava ter o conhecimento sobre qual equipe era responsável pela solução de seu problema.

3.8.2.10 A inexistência ou a falha na divisão de níveis de atendimento prejudicava as atividades desenvolvidas nos setores, já que, se os papéis não estão bem definidos, a probabilidade de conflitos de competência aumenta e,

Documento assinado digitalmente por:

Denilson Bastos da Silva
20/10/2017 11:31:10

Bruno Ferreira Pastro
20/10/2017 11:38:33

Carlos Magno do Rozario Camara
30/10/2017 15:52:56

nesse caso, ninguém resolve o problema, empurrando-o de um setor para outro.

3.8.2.11 A divisão de trabalho também reduz o tempo de solução e permite, por exemplo, que chamados que antes necessitavam de uma presença de um técnico no local possam ser resolvidos remotamente, reduzindo inclusive custos com transporte e diárias (se for o caso).

3.8.2.12 De forma a minimizar todos esses problemas, todos os setores foram envolvidos para a resolução de solicitações de TIC, e destinada a Seção de Atendimento Remoto/CIT/STIC a de exercer um papel de facilitador nesse processo, atuando como o ponto único de contato, centralizando as demandas relacionadas à área de TIC e primando pela satisfação do cliente.

3.8.2.13 A quantidade de USTs mensais estimada a ser contratada foi de **684 (seiscentos e oitenta e quatro)**. A demanda para a execução dos serviços foi estimada considerando a média histórica dos atendimentos registrados por meio do Sistema de Ocorrências (OCOMON).

3.8.2.14 Foram estimados os atendimentos com base nos realizados no período de janeiro/2010 a agosto/2014, conforme quadros abaixo:

Quadro 1 - Item 3.8.2.15 – Chamados - Quantidade

PERÍODO	CHAMADOS - Quantidade	
	Chamados Abertos	Chamados Fechados
Jan a Dez/2010	3.432	3.993
Jan a Dez/2011	4.844	4.933
Jan a Dez/2012	7.046	7.026
Jan a Dez/2013	4.753	4.687
Jan a Ago/2014	4.774	4.685
TOTAL	24.849	25.324

Quadro 2 - Item 3.8.2.15 – Chamados – Média Mensal

PERÍODO	CHAMADOS – Média Mensal	
	Chamados Abertos	Chamados Fechados
Jan a Dez/2010	286	333
Jan a Dez/2011	404	411
Jan a Dez/2012	587	586
Jan a Dez/2013	396	391
Jan a Ago/2014	597	586
MÉDIA	454	461

Documento assinado digitalmente por:

Denilson Bastos da Silva
20/10/2017 11:31:10

Bruno Ferreira Pastro
20/10/2017 11:38:33

Carlos Magno do Rozario Camara
30/10/2017 15:52:56

Quadro 3 - Item 3.8.2.15– Chamados – Taxa de Crescimento Anual

Período	Total de Chamados Abertos	Quantidade de Meses	Média Mensal	Taxa de Crescimento Anual
Jan a Dez/2010	3.432	12	286	(1)
Jan a Dez/2011	4.844	12	404	41,26 %
Jan a Dez/2012	7.046	12	587	45,30 %
Jan a Dez/2013	4.753	12	396 (2)	-32,54 %
Jan a Ago/2014	4.774 (3)	08	597	50,76 %
Média			454	26,20 % (4)
Média			469	45,77 % (5)

(1) Não foram considerados os períodos anteriores (de janeiro/2005 e dezembro/2009), somente os últimos 05 (cinco) anos.

(2) A média mensal registrou uma queda devido à Biometria no município de Natal/RN, onde diversos atendimentos foram realizados sem o devido registro.

(3) Total de chamados somente nos 08 (oito) primeiros meses de 2014.

(4) Representa a Taxa de Crescimento Anual considerando as médias mensais referentes a todo o período: Janeiro/2010 a Agosto/2014.

(5) Representa a Taxa de Crescimento Anual considerando as médias mensais referentes aos períodos de Janeiro/2010 a Dezembro/2012 e Janeiro a Agosto/2014, sem considerar as do período de Janeiro a Dezembro/2013, de forma a compensar a falha nos registros, conforme descrito no item (2).

3.8.2.15 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 3.8.2.16 – Demandas Mínima e Máxima

Demanda Mensal	Memória de Cálculo	
	Demandas Mínima	Demandas Máxima
100%	25% da Demanda Mensal	150% da Demanda Mensal
DEMANDA		
Demandas Mensal Histórica	Demandas Mínima	Demandas Máxima
469	117,25	703,50
DEMANDA		
	Demandas Mínima	Demandas Máxima
683,66	512,75	1.025,49

Documento assinado digitalmente por:

Denilson Bastos da Silva
20/10/2017 11:31:10

Bruno Ferreira Pastro
20/10/2017 11:38:33

Carlos Magno do Rozario Camara
30/10/2017 15:52:56

3.8.2.16 Entre final de 2014 e o início de 2015 o TRE-RN tomou a decisão de arquivar esse processo em função de sua adesão ao Contrato 016/2015 celebrado entre o TSE e a empresa CTIS “para registro de preços de 1.400.000 Unidades de Serviços Técnicos – UST, para eventual prestação de serviços de suporte às equipes de gestão de infraestrutura tecnológica da Justiça Eleitoral (Tribunal Superior Eleitoral e Tribunais Regionais Eleitorais), conforme especificações contidas no presente Termo de Referência”.

3.8.3 A partir de março de 2015 o TRE-RN passou a demandar à empresa contratada (CTIS), relativo a esse contrato de infraestrutura de TIC, as solicitações de TIC, através de abertura de ordem de serviço (OS), conforme descrito no quadro abaixo:

Quadro 1 - Item 3.8.3 – USTs – Estimado e Executado - 2015

Período 2015	OS Estimado	OS Executado	TOTAL
Março	1.145	1.035	1.035
Abril	1.180	1.131	1.131
Maio	1.040	1.007	1.007
Junho	1.140	932	932
Julho	1.180	982	982
Agosto	1.610	1.152	1.152
Setembro	1.470	1.165	1.165
Outubro	1.360	1.220	1.220
Novembro	1.519	1.279	1.279
Dezembro	503	502	502
TOTAL			10.405

Quadro 2 - Item 3.8.3 – USTs – Estimado e Executado - 2016

Período 2015	OS Estimado	OS Executado	TOTAL
Janeiro	1.437	1.381	1.381
Fevereiro	1.457	1.344	1.344
Março	1.177	1.115	1.115
Abril	1.103	1.077	1.077
Maio	1.049	926,82	926,82
Junho	1.129	1.044,33	1.044,33
Julho	1.049	1.040	1.040
Agosto	1.890	1.677	1.677
Setembro	2.298	2.151,42	2.151,42
Outubro	2.083	1.974,64	1.974,64
Novembro	1.800	1.606,50	1.606,50
Dezembro	1800	1.105,84	1.105,84
TOTAL			16.443,55

Documento assinado digitalmente por:

Denilson Bastos da Silva
20/10/2017 11:31:10

Bruno Ferreira Pastro
20/10/2017 11:38:33

Carlos Magno do Rozario Camara
30/10/2017 15:52:56

Quadro 3 - Item 3.8.3 – USTs – Estimado e Executado - 2017

Período 2015	OS Estimado	OS Executado	TOTAL
Janeiro	1.049	1.020,46	1.020,46
Fevereiro	660	651	651
Março	1.300	1.203,94	1.203,94
Abril	1.100	1.047,44	1.047,44
Maio	1.100	1.086,37	1.086,37
Junho	1.100	931,48	931,48
Julho	1.100	1.030	1.030
Agosto	1.100	-	1.100*
Setembro	1.100	-	1.100*
Outubro	1.100	-	1.100*
Novembro	1.100	-	1.100*
Dezembro	1.100	-	1.100*
TOTAL			12.470,69

*valores estimados

3.8.3.1 Considerando para o cálculo da demanda mínima e máxima, os mesmos critérios estabelecidos no **item 3.8.2.15**, 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, e considerando que os anos de 2015 e 2017 não houve Eleição e 2016 houve Eleição, temos as seguintes estimativas para demanda:

Quadro 1 - Item 3.8.3.1 – Demandas Mínima e Máxima (UST)

Demanda Mensal	Memória de Cálculo	
	Demandá Mínima	Demandá Máxima
100%	25% da Demanda Mensal	150% da Demanda Mensal
DEMANDA 2015		
Demanda Mensal Mar a Dez/2015	Demandá Mínima	Demandá Máxima
1.040,50	260,13	1.560,75
DEMANDA 2016		
Demanda Mensal Jan a Dez/2016	Demandá Mínima	Demandá Máxima
1.370,30	342,58	2.055,45
DEMANDA 2017		
Demanda Mensal Jan a Dez/2017	Demandá Mínima	Demandá Máxima
1.039,22	259,81	1.558,83

Documento assinado digitalmente por:

Denilson Bastos da Silva
20/10/2017 11:31:10Bruno Ferreira Pastro
20/10/2017 11:38:33Carlos Magno do Rozario Camara
30/10/2017 15:52:56

3.8.4 No final de 2016 foi realizado um levantamento dos equipamentos de TIC e *software*, bem como iniciado o processo aquisição de equipamentos similares aos modelos existentes, objetivando a atualização do nosso parque computacional, conforme descremido nas tabelas abaixo:

Parque Computacional do TRE-RN					
Item	Descrição	Total	Percentual de Defeituosos e Incremento		Quant. Pretendido
			Def. (5%)	Inc. (10%)	
1	Notebook Dell i5420	33	-	-	-
2	Notebook HP 4430/6445/6535/6710	72			
3	Notebook Lenovo Thinkpad EDGE	99			
4	Notebook <i>Apple</i>	2			
5	Notebook Positivo Master N250 I	29			
6	TOTAL	235	12	24	36
7	Microcomputador HP 6500/8300	481	-	-	-
8	Microcomputador DELL OptiPlex 790	120			
9	Microcomputador Itautec Infoway SM330	107			
10	Microcomputador Lenovo M57P	138			
11	Microcomputador Positivo I5PE	100			
12	Microcomputador Daten DT02	149			
13	Microcomputador <i>Apple</i>	2			
14	Microcomputador HP EletDesk 800GI SFF	173			
15	Microcomputador <i>Lenovo</i> MT-M6073-BA4	44			
16	TOTAL	1314	66	132	198
17	Monitor	1559	78	156	234
18	Estabilizador 300VA	970	49	97	146
19	Estabilizador 1000VA	424	21	42	63
20	Nobreak 700VA	137	7	14	21
21	Nobreak 1400VA	83	4	8	12
22	Impressora <i>Laser</i>	246	12	24	36
23	Impressora Multifuncional <i>Laser</i>	395	20	40	60
24	Impressora Matricial	401	20	40	60
25	Impressora Multifuncional Jato de Tinta	70	4	8	12
26	Impressora Térmica	11	1	2	3
27	Servidor de Impressão	182	9	18	27
28	<i>Switch</i> 08 portas	610	30	60	90

Documento assinado digitalmente por:

Denilson Bastos da Silva
20/10/2017 11:31:10

Bruno Ferreira Pastro
20/10/2017 11:38:33

Carlos Magno do Rozario Camara
30/10/2017 15:52:56

29	Projetor	29	2	4	6
30	Telefone IP (VOIP)	273	14	28	42
31	HD Externo	10	1	1	2
32	Tablet	15	1	2	3
33	Apple iPad Air	-	-	10	10
34	Apple iPad Mini	5	1	9	10
35	Gateway VPN	80	4	26	30
36	Web Cam	4	1	2	3
37	Microfone	70	4	8	12
38	Apontador Laser para apresentação	-	-	4	4
39	Caixa de Som	203	10	20	30

Parque de Software do TRE-RN		
Item	Descrição	Total
1	Adobe Incopy CS31	1
2	Adobe Creative Suite 3.0 Web Premium	1
3	Adobe Creative Suite 3.0 Web Standard	2
4	Adobe CS4 Web Premium Windows - Inglês (Upgrade)	1
5	Adobe CS4 Web Standard Windows - Inglês (Upgrade)	1
6	Adobe Design Premium Collection CS5 Full Ingles (Plataforma Apple)	1
7	Adobe Dreamweaver CS3	7
8	Adobe Dreamweaver CS4 10.0	2
9	Adobe Dreamweaver CS5	1
10	Adobe Fireworks CS3 9.0	1
11	Adobe Photoshop CS4 11.0 Full Windows - Português	1
12	Adobe Photoshop CS4 11.0 Windows - Inglês (Upgrade)	1
13	Adobe Photoshop CS5	1
14	Adobe Premiere Pro CS4 4.0 Full Windows - Inglês	1
15	Apple Aperture 3 Full	1
16	Autodesk Autocad 2007	1
17	Autodesk Autocad 2007 Upg from ACAD 2006	1
18	Autodesk Autocad Revit Architecture Suite 2008 DVD Eng Upg From 2007	2
19	Autodesk Building Design Suite Premium 2015 New Eng-Port	1
20	Autodesk Building Design Suite Premium 2015 New Eng-Port	1
21	Autodesk Autocad Revit Architecture Suite 2008 Trade In	2
22	Corel Draw Graphics Suite X3	1
23	Corel Draw Graphics Suite X4	1
24	Corel Draw X5 Full (Plataforma Windows)	1

Documento assinado digitalmente por:

Denilson Bastos da Silva
20/10/2017 11:31:10Bruno Ferreira Pastro
20/10/2017 11:38:33Carlos Magno do Rozario Camara
30/10/2017 15:52:56

25	Dicionário Eletrônico Web Aurélio	30
26	<i>Microsoft Office 97 Professional</i>	11
27	<i>Microsoft Office 97 Standard</i>	201
28	<i>Microsoft Office 2000 Professional</i>	2
29	<i>Microsoft Office 2000 Standard</i>	150
30	<i>Microsoft Office 2003 Professional</i>	28
31	<i>Microsoft Office 2003 Standard</i>	222
32	<i>Microsoft Office 2007 Professional</i>	1
33	<i>Microsoft Office 2007 Professional</i>	7
34	<i>Microsoft Office 2010 Professional</i>	3
35	<i>Microsoft Office XP Professional Português (OPEN Licence)</i>	1
36	<i>Microsoft Office XP Standard</i>	6
37	<i>Microsoft Office XP Standard</i>	26
38	<i>Microsoft Professional 2007</i>	2
39	<i>Microsoft Project Professional 2007</i>	2
40	<i>Microsoft Project Server 2007</i>	1
41	<i>Microsoft Project Server 2007 - CALS</i>	7
42	<i>Microsoft System Center Configuration Manager 2007 R3 + SQL Server</i>	1
43	<i>Microsoft System Center Configuration Manager 2007 Client</i>	750
44	<i>Microsoft System Center Service Manager 2010 + SQL Server</i>	1
45	<i>Microsoft System Center Service Manager 2010 Client</i>	750
46	<i>Microsoft Visio Professional 2007</i>	2
47	<i>Microsoft Windows 2008 Web Server</i>	3
48	<i>Microsoft Windows Server 2003 - CALS</i>	300
49	<i>Microsoft Windows Server 2003 Enterprise</i>	1
50	<i>Microsoft Windows Server 2008 Enterprise</i>	1
51	<i>Microsoft Windows Server 2003 Standard</i>	4
52	<i>Microsoft Windows Server 2008 Standard</i>	6
53	<i>Microsoft Windows Server 2008 R2 - CALS</i>	596
54	<i>Microsoft Windows Server 2008 R2 - CALS</i>	490
55	<i>Microsoft Windows Server 2008 R1 Datacenter</i>	2
56	<i>Microsoft Windows Server 2008 R2 Datacenter</i>	2
57	<i>Volare - Software De Obras</i>	1

3.8.5 A partir de meados de 2017 o Tribunal Superior Eleitoral (TSE) sinalizou a descentralização desse contrato de infraestrutura de TIC para o TREs.

Documento assinado digitalmente por:

Denilson Bastos da Silva
20/10/2017 11:31:10

Bruno Ferreira Pastro
20/10/2017 11:38:33

Carlos Magno do Rozario Camara
30/10/2017 15:52:56

4 NECESSIDADES DE ADEQUAÇÃO DO AMBIENTE

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

Documento assinado digitalmente por:

Denilson Bastos da Silva
20/10/2017 11:31:10

Bruno Ferreira Pastro
20/10/2017 11:38:33

Carlos Magno do Rozario Camara
30/10/2017 15:52:56

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 execução da contratação.

5.2 IDENTIFICAÇÃO DOS RECURSOS MATERIAIS NECESSÁRIOS À IMPLANTAÇÃO DA SOLUÇÃO

5.2.1 Não foi identificada a necessidade de recursos materiais adicionais para garantir a execução da contratação.

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:

5.3.1.1 01 (hum) servidor da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação, como fiscal demandante.

5.3.1.2 01 (hum) servidor da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação, como fiscal técnico.

5.3.1.3 01 (hum) servidor da Secretaria de Administração e Orçamento, como fiscal administrativo.

5.3.1.4 01 (hum) servidor (ou unidade) da Secretaria de Administração e Orçamento, 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 materiais adicionais para garantir a execução da contratação.

Documento assinado digitalmente por:Denilson Bastos da Silva
20/10/2017 11:31:10Bruno Ferreira Pastro
20/10/2017 11:38:33Carlos Magno do Rozario Camara
30/10/2017 15:52:56

5.5 IDENTIFICAÇÃO DA EQUIPE DE APOIO À LICITAÇÃO NECESSÁRIA À CONTINUIDADE

DA SOLUÇÃO

5.5.1 A equipe de apoio à licitação será formada por, pelo menos, um representante de cada uma das unidades, abaixo relacionados, com a sugestão dos seguintes servidores:

Coordenadoria de Infraestrutura Tecnológica	Seção de Atendimento Remoto	Seção de Compras e Serviços
Carlos Magno Rozário Câmara CIT/STIC	Denilson Bastos da Silva SAR/CIT/STIC	Bruno Ferreira Pastro SCS/CMP/SAO

6 DEFINIÇÃO DAS ATIVIDADES DE TRANSIÇÃO E ENCERRAMENTO DA CONTRATAÇÃO

Id	Ação	Responsável	Data Início	Data Fim
1	Planejamento de nova contratação com elaboração de novo Termo de Referência, se for o caso, publicação de novo Edital visando contratação de nova empresa para a prestação dos serviços	STIC	120 (cento e vinte) dias antes do encerramento do Contrato	Assinatura do novo Contrato
2	Devolução de todos os recursos disponibilizados pelo TRE-RN de uso pela fornecedora da solução durante a execução do contrato. Os recursos deverão ser devolvidos nas mesmas condições em que forem disponibilizados. Na impossibilidade da devolução dos recursos nas mesmas condições, a fornecedora da solução fará a reposição destes recursos sem qualquer ônus adicional ao TRE-RN.	Fornecedor da solução	Ao final do Contrato, ou na data da rescisão contratual	Ao final do Contrato, ou na data da rescisão contratual
3	Revogação de todos os privilégios de acesso a sistemas, informações e recursos liberados para a fornecedora da solução, dos profissionais sob sua responsabilidade	STIC	Ao final do Contrato, ou na data da rescisão contratual	Ao final do Contrato, ou na data da rescisão contratual
4	Entrega de versões finais dos produtos e documentação alvos da contratação	Fornecedor da solução	Ao final do Contrato, ou na data da rescisão contratual	Ao final do Contrato, ou na data da rescisão contratual

Documento assinado digitalmente por:

Denilson Bastos da Silva
20/10/2017 11:31:10

Bruno Ferreira Pastro
20/10/2017 11:38:33

Carlos Magno do Rozario Camara
30/10/2017 15:52:56

5	Efetuar a transferência de conhecimento para a equipe técnica da JUSTIÇA ELEITORAL, de todos os novos serviços implantados ou modificados, mediante documentação técnica mantida em repositório adotado pela JUSTIÇA ELEITORAL para esse fim.	Fornecedor da solução	Ao final do Contrato, ou na data da rescisão contratual	Ao final do Contrato, ou na data da rescisão contratual
6	A fornecedora da solução deverá repassar para a vencedora do novo certame licitatório, por intermédio de eventos formais, os documentos, procedimentos e conhecimentos necessários à continuidade da prestação dos serviços, incluindo a base de conhecimentos, bem como esclarecer dúvidas a respeito de procedimentos no relacionamento entre o TRE-RN e a nova fornecedora da solução.	Fornecedor da solução	Ao final do Contrato, ou na data da rescisão contratual	Ao final do Contrato, ou na data da rescisão contratual
7	Entrega de documentos necessários ao encerramento da contratação, tais como, recibos de quitação dos funcionários desligados, prova de regularidade com o INSS e, após cumprimento das formalidades, os documentos pertinentes ao serviço, para que sejam encaminhados à Área Administrativa, para fins de arquivamento e sanar futuras dúvidas	Fornecedor da solução	Ao final do Contrato, ou na data da rescisão contratual	Ao final do Contrato, ou na data da rescisão contratual

Documento assinado digitalmente por:

Denilson Bastos da Silva
20/10/2017 11:31:10

Bruno Ferreira Pastro
20/10/2017 11:38:33

Carlos Magno do Rozario Camara
30/10/2017 15:52:56

7 ELABORAÇÃO DE ESTRATÉGIA DE INDEPENDÊNCIA

7.1 TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO TECNOLÓGICO

- 7.1.1 A fornecedora da solução deverá efetuar a transferência de conhecimento para a equipe técnica da JUSTIÇA ELEITORAL:
- 7.1.1.1 De todos os novos serviços implantados ou modificados, mediante documentação técnica mantida em repositório adotado pela JUSTIÇA ELEITORAL para esse fim.
- 7.1.1.2 Por intermédio de eventos formais, os documentos, procedimentos e conhecimentos necessários à continuidade da prestação dos serviços, incluindo a base de conhecimentos.
- 7.1.2 A fornecedora da solução deverá repassar para a vencedora do novo certame licitatório, por intermédio de eventos formais, os documentos, procedimentos e conhecimentos necessários à continuidade da prestação dos serviços, incluindo a base de conhecimentos, bem como esclarecer dúvidas a respeito de procedimentos no relacionamento entre o TRE-RN e a nova fornecedora da solução.

7.2 DIREITOS DE PROPRIEDADE INTELECTUAL E AUTORAIS

- 7.2.1 A fornecedora da solução deverá ceder ao TRE-RN, nos termos do artigo 111, da Lei nº 8.666/93, concomitante com o art. 4º, da Lei no. 9.609/1998, o direito patrimonial e a propriedade intelectual em caráter definitivo dos resultados produzidos em consequência desta contratação, entendendo-se por resultados quaisquer estudos, relatórios, descrições técnicas, protótipos, dados, esquemas, plantas, desenhos, diagramas, roteiros, tutoriais, fontes dos códigos dos programas em qualquer mídia, páginas na Intranet e Internet e qualquer outra documentação produzida no escopo da presente contratação, em papel ou em mídia eletrônica.

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

- 7.3.1 Não se aplica por não se tratar de contratação de desenvolvimento de sistemas de informação considerados estratégicos.

Documento assinado digitalmente por:

Denilson Bastos da Silva
20/10/2017 11:31:10

Bruno Ferreira Pastro
20/10/2017 11:38:33

Carlos Magno do Rozario Camara
30/10/2017 15:52:56

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	STIC	
2	Encaminhar em tempo hábil proposta de dotação orçamentária ao Órgão Ordenador de Despesas com previsão e prazo para a contratação da solução	STIC	
Item	Corretiva	Responsável	
1	Solicitar o remanejamento de servidores para atender temporariamente o serviço objeto do Termo de Referência	STIC	
2	Promover a capacitação de servidores do TRE-RN para atender/suprir temporariamente as demandas de TIC constantes no Termo de Referência	SGP	

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	STIC	
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	STIC	

Documento assinado digitalmente por:

Denilson Bastos da Silva
20/10/2017 11:31:10

Bruno Ferreira Pastro
20/10/2017 11:38:33

Carlos Magno do Rozario Camara
30/10/2017 15:52:56

Risco	8.1.3 Impugnação Procedente	Probabilidade:	BAIXA
Item	Dano		Impacto:
1	Interrupção do processo de contratação		ALTO
2	Atraso no cronograma		ALTO
3	Frustação 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
20/10/2017 11:31:10Bruno Ferreira Pastro
20/10/2017 11:38:33Carlos Magno do Rozario Camara
30/10/2017 15:52:56

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	Repesquisa de Preços, caso necessário		Equipe de Planejamento da Contratação
4	Contratação Direta		Área Administrativa

Documento assinado digitalmente por:

Denilson Bastos da Silva
20/10/2017 11:31:10Bruno Ferreira Pastro
20/10/2017 11:38:33Carlos Magno do Rozario Camara
30/10/2017 15:52:56

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
20/10/2017 11:31:10Bruno Ferreira Pastro
20/10/2017 11:38:33Carlos Magno do Rozario Camara
30/10/2017 15:52:56

Risco	8.1.6 Ausência ou não disponibilização de elementos técnicos e/ou documentação exigida para a assinatura do Contrato de Prestação de Serviço	Probabilidade:	MÉDIA
Item	Dano		Impacto:
1	Atraso no cronograma		ALTO
2	Interrupção do processo de contratação		ALTO
3	Frustração da contratação		ALTO
Ações de Prevenção/Contingência e Responsáveis			
Item	Preventiva		Responsável
1	Exigir previamente no Edital de contratação toda a documentação (atualizada) necessária para a situação de adjudicação do objeto		Equipe de Planejamento da Contratação
2	Disponibilizar junto com o Edital de Contratação anexos com os modelos de documentação técnico-operacionais necessárias		Equipe de Planejamento da Contratação
Item	Corretiva		Responsável
1	Conceder prazo para a disponibilização da documentação faltante		Equipe de Planejamento da Contratação
2	Submeter à Área Administrativa para análise		SAO

Documento assinado digitalmente por:

Denilson Bastos da Silva
20/10/2017 11:31:10Bruno Ferreira Pastro
20/10/2017 11:38:33Carlos Magno do Rozario Camara
30/10/2017 15:52:56

8.2 RISCOS DA SOLUÇÃO DE TIC (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		STIC e SAO
2	Nomear servidores experientes e capacitados para executar a fase de levantamento de requisitos da solução de TIC		STIC
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		STIC
3	Refazer o levantamento de requisitos junto ao usuário/unidade requisitante		STIC
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		STIC

Documento assinado digitalmente por:

Denilson Bastos da Silva
20/10/2017 11:31:10

Bruno Ferreira Pastro
20/10/2017 11:38:33

Carlos Magno do Rozario Camara
30/10/2017 15:52:56

Risco	8.2.2 Controle sobre o Contrato ineficaz, inadequado	Probabilidade:	MÉDIA
Item	Dano		Impacto:
1	Perda de qualidade na prestação dos serviços em função da não verificação da conformidade da prestação dos serviços e da alocação dos recursos necessários e, consequentemente, serviços entregues com defeitos de execução, ou de forma incompleta ou em desacordo com as especificações, sem a devida notificação à fornecedora da solução, sem que eles sejam interrompidos até que seja sanada a situação		ALTO
2	Imagem negativa da STIC para a instituição		ALTO
3	Não aplicação das sanções administrativas previstas no Contrato (advertência, multa, suspensão temporária de participação em licitação e impedimento de contratar com a Administração, negativação junto ao SICAF e impedimento de contratar com a Administração ou rescisão contratual) em função da não verificação, pelo(s) servidor(es) responsável(is) pela fiscalização, das infrações contratuais cometidas pela fornecedora da solução		ALTO
4	Atraso nos pagamentos relativos à execução dos serviços e, consequentemente, o pagamento de taxas de compensação financeira (encargos moratórios) para a fornecedora da solução, em função da não verificação, pelo(s) servidor(es) responsável(is) pela fiscalização, do prazo máximo previsto para o pagamento		ALTO
5	A impossibilidade futura de prorrogação do Contrato a ser firmado entre o TRE-RN e a empresa CONTRATADA, em função da não atestação, pelo(s) servidor(es) responsável(is) pela fiscalização da fornecedora da solução, de sua regularidade como a da executora do objeto, se for o caso, perante a Seguridade Social (Certidão Negativa de Débito – CND) e o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço – FGTS (Certificado de Regularidade de Situação – CRS e Prova de Regularidade com a Fazenda Nacional (Certidão Conjunta de Débitos Relativos a Tributos Federais e à Dívida Ativa da União) bem como a inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas – CNDT)		ALTO
6	O atraso ou não pagamento dos impostos e taxas que incidam sobre os pagamentos resultantes do Contrato, em função da não atestação pelo(s) servidor(es) responsável(is) pela fiscalização da fornecedora da solução quanto a sua quitação		ALTO
7	A Impossibilidade futura de prorrogação do Contrato a ser firmado entre o TRE-RN e a empresa CONTRATADA, em função da não atestação pelo(s) servidor(es) responsável(is) pela fiscalização da fornecedora da solução quanto a inexistência de registro no Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Improbidade Administrativa, mantido pelo Conselho Nacional de Justiça		ALTO
8	Dependência extrema da equipe fornecedora da solução		ALTO

Documento assinado digitalmente por:

Denilson Bastos da Silva
20/10/2017 11:31:10Bruno Ferreira Pastro
20/10/2017 11:38:33Carlos Magno do Rozario Camara
30/10/2017 15:52:56

Ações de Prevenção/Contingência e Responsáveis		
Item	Preventiva	Responsável
1	Capacitar servidores da unidade técnica na elaboração e gestão de contratos e Níveis Mínimos de Serviços (NMS)	SGP
2	Elaborar Termo de Referência com Níveis Mínimos de Serviços (NMS) bem definidos, condizentes com a necessidade do serviço e qualidade esperada	Equipe de Planejamento da Contratação
3	Nomear um fiscal do Contrato, para tratar questões de cunho administrativo, além do Gestor do Contrato	SAO
4	Manter Preposto para representá-la na execução do Contrato, conforme previsto no art. 68 da Lei n. 8.666/1993	SAO
5	Promover a reunião inicial, após a assinatura do Contrato, para esclarecimento das obrigações contratuais, onde deverão estar presentes os servidores da área demandante, os responsáveis pela elaboração do Termo de Referência, o gestor do Contrato, o Preposto e os gerentes da empresa fornecedora da solução, bem como estabelecer reuniões periódicas para garantir a qualidade da execução do Contrato e os respectivos resultados	Equipe de Planejamento da Contratação e Gestores do Contrato
6	Solicitar, antecipadamente, todos os documentos necessários para o ateste dos serviços	Gestores do Contrato
7	Manter uma comunicação eficaz entre o TRE-RN e a fornecedora da solução sobre a situação da execução do Contrato	Gestores do Contrato
8	Exigir da fornecedora da solução transferência de conhecimento para os servidores do TRE-RN que prestam o suporte técnico as demandas de TIC	Equipe de Planejamento da Contratação e Gestores do Contrato
9	Manter quadro de servidores do TRE-RN capacitados para prestar o suporte técnico necessário as demandas de TIC constantes no Termo de Referência, bem como auxiliar a equipe da fornecedora da solução, no que for necessário, para atender estas demandas	SGP
Item	Corretiva	Responsável
1	Promover a capacitação de servidores para a elaboração de Termo de Referência com Níveis Mínimos de Serviços (NMS) bem definidos, condizentes com a necessidade do serviço e qualidade esperada	SGP
2	Elaborar Termo de Referência com Níveis Mínimos de Serviços (NMS) bem definidos, condizentes com a necessidade do serviço e qualidade esperada	Equipe de Planejamento da Contratação
3	Substituir o Gestor do Contrato	SAO
4	Substituir o Preposto	Fornecedor da Solução
5	Alterar os meios de comunicação utilizados entre o TRE-RN e a fornecedora da solução, sobre a situação da execução do Contrato, bem	Gestores do Contrato

Documento assinado digitalmente por:

Denilson Bastos da Silva
20/10/2017 11:31:10Bruno Ferreira Pastro
20/10/2017 11:38:33Carlos Magno do Rozario Camara
30/10/2017 15:52:56

	como a sua periodicidade	
6	Elaborar plano emergencial para a transferência de conhecimento para servidores do TRE-RN que prestam o suporte técnico as demandas de TIC	STIC
7	Nomear equipe ou realocar servidores de outra área com o objetivo de assumir ou atender, temporariamente, a gerência/operação dos serviços prestados pela equipe da fornecedora da solução, objeto do Termo de Referência	STIC

Documento assinado digitalmente por:Denilson Bastos da Silva
20/10/2017 11:31:10Bruno Ferreira Pastro
20/10/2017 11:38:33Carlos Magno do Rozario Camara
30/10/2017 15:52:56

Risco	8.2.3 Equipe da fornecedora da solução não se encontra devidamente capacitada em relação ao escopo do Contrato	Probabilidade:	MÉDIA
Item	Dano		Impacto:
1	Perda de qualidade na prestação dos serviços		ALTO
2	Perda de dados dos usuários de TIC		ALTO
3	Dano aos equipamentos de TIC do TRE-RN		ALTO
4	Interrupção na execução do Contrato		ALTO
Ações de Prevenção/Contingência e Responsáveis			
Item	Preventiva		Responsável
1	Elaborar Termo de Referência exigindo, da fornecedora da solução, profissionais capacitados e certificados		Integrantes da Equipe de Contratação
2	Exigir da fornecedora da solução, no início do contrato e, a qualquer tempo, comprovação das certificações dos profissionais contratados		Integrantes da Equipe de Contratação e Gestores do Contrato
3	Exigir da fornecedora da solução treinamento contínuo dos profissionais alocados para a prestação dos serviços		Integrantes da Equipe de Contratação e Gestores do Contrato
4	Exigir da fornecedora da solução a alocação de profissionais com os perfis exigidos para a prestação dos serviços, objeto do Termo de Referência, sendo vedada a acumulação de funções, exceto quando explicitamente permitida no Termo de Referência		Gestores do Contrato
5	Solicitar a fornecedora da solução a comprovação, em caso de substituição, que o novo profissional tenha perfil igual ou superior ao do substituído		Gestores do Contrato
Item	Corretiva		Responsável
1	Solicitar a complementação do treinamento dos profissionais alocados, da fornecedora da solução, para a prestação dos serviços		Gestores do Contrato
2	Solicitar à fornecedora da solução a substituição dos profissionais que não apresentem as qualificações exigidas no Edital		Gestores do Contrato

Documento assinado digitalmente por:Denilson Bastos da Silva
20/10/2017 11:31:10Bruno Ferreira Pastro
20/10/2017 11:38:33Carlos Magno do Rozario Camara
30/10/2017 15:52:56

Risco	8.2.4 Equipe reduzida, insuficiente para a prestação dos serviços	Probabilidade:	BAIXA
Item	Dano		Impacto:
1	Atraso no início da execução do Contrato		ALTO
2	Perda de qualidade na prestação dos serviços		ALTO
3	Rescisão do Contrato		ALTO
Ações de Prevenção/Contingência e Responsáveis			
Item	Preventiva		Responsável
1	Elaborar Termo de Referência com Níveis Mínimos de Serviços (NMS) bem definidos, condizentes com a necessidade do serviço e qualidade esperada		Equipe de Planejamento da Contratação
2	Exigir da fornecedora da solução que mantenha quadro de profissionais suficiente para a prestação dos serviços		Gestores do Contrato
3	Solicitar a fornecedora da solução, antes de iniciar a execução dos serviços, a relação dos profissionais alocados, os quais deverão atender às exigências estabelecidas pelo TRE-RN, objeto do Termo de Referência, que poderá recusar os que não preencherem as condições necessárias para o bom desempenho do serviço		Gestores do Contrato
4	Exigir da fornecedora da solução alocação de profissionais com os perfis exigidos para a prestação dos serviços, objeto do Termo de Referência, sendo vedada a acumulação de funções, exceto quando explicitamente permitida no Termo de Referência		Gestores do Contrato
5	Exigir da fornecedora da solução que supra toda e qualquer falta de profissional por outro, nos termos da legislação trabalhista e previdenciária (seja por motivo de férias, descanso semanal, licença, greve, falta ao serviço, demissão, etc), e de forma que atenda aos requisitos técnicos exigidos no Termo de Referência, sem prejuízo da execução das atividades		Gestores do Contrato
6	Solicitar da fornecedora da solução a comprovação, em caso de substituição, que o novo profissional tenha perfil igual ou superior ao do substituído		Gestores do Contrato
Item	Corretiva		Responsável
1	Conceder prazo para a disponibilização dos profissionais		STIC
1	Nomear equipe ou realocar servidores de outra área, temporariamente, com o objetivo de auxiliar na gerência ou no atendimento dos serviços prestados pela equipe da fornecedora da solução, objeto do Termo de Referência		STIC
2	Promover a capacitação de servidores do TRE-RN para atender/suprir as demandas de TIC, objeto do Termo de Referência		SGP

Documento assinado digitalmente por:Denilson Bastos da Silva
20/10/2017 11:31:10Bruno Ferreira Pastro
20/10/2017 11:38:33Carlos Magno do Rozario Camara
30/10/2017 15:52:56

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

Declaro a viabilidade da contratação, com base no estudo realizado.

Natal/RN, 20 de outubro de 2017.

Equipe de Planejamento da Contratação

Integrante Demandante	Integrante Técnico	Integrante Administrativo
(assinado eletronicamente) Carlos Magno Rozário Câmara CIT/STIC	(assinado eletronicamente) Denilson Bastos da Silva SAR/CIT/STIC	(assinado eletronicamente) Bruno Ferreira Pastro SCS/CMP/SAO

Documento assinado digitalmente por:Denilson Bastos da Silva
20/10/2017 11:31:10Bruno Ferreira Pastro
20/10/2017 11:38:33Carlos Magno do Rozario Camara
30/10/2017 15:52:56