



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO RIO DE JANEIRO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA

ESTUDOS PRELIMINARES PARA CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE TIC

UNIDADE DEMANDANTE: COINF - COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA

I - ANÁLISE DA DEMANDA:

1 - IDENTIFICAÇÃO DA DEMANDA:

1.1 Trata-se da análise de viabilidade para manter a continuidade de execução da Central de Serviços de TI na operação de serviços técnicos especializados na área de tecnologia da informação. Atualmente o serviço é executado através do contrato nº 76/2017, cuja vigência encerrará em 12/02/2022, e que vem sendo amplamente utilizado para atendimento de incidentes técnicos e requisições de serviços.

1.2 Adicionalmente, esta análise pretende melhorar a qualidade dos serviços prestados atualmente. Neste sentido, estão sendo propostas algumas mudanças na especificação técnica para aprimorar as exigências de qualificação na prestação do serviço.

2 - JUSTIFICATIVA PARA A CONTRATAÇÃO:

2.1 A continuidade de funcionamento da Central de Serviços de TI visa atender às exigências apresentadas na Resolução nº 370/2021 do Conselho Nacional de Justiça - CNJ, que estabelece a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD) para o quinquênio 2021-2026. Em seu artigo 21, esta Resolução determina que "cada órgão deverá constituir e manter estruturas organizacionais adequadas e compatíveis de acordo com a demanda de TIC considerando, no mínimo, os seguintes macroprocessos:

- I) Governança e Gestão de TIC;
- II) Segurança da Informação e Proteção de Dados;
- III) Desenvolvimento de Soluções e Aplicações;
- IV) Infraestrutura e Serviços".

2.2 O inciso IV determina que o macroprocesso de Infraestrutura e Serviços deverá contemplar os seguintes sub-processos:

- a) disponibilidade;
- b) capacidade;
- c) ativos de TIC;
- d) catálogo;
- e) requisições;
- f) incidentes;
- g) central de serviços;
- h) atendimento, experiência e satisfação do usuário.

2.3 A manutenção de uma Central de Serviços para atendimento do suporte técnico de 1º nível contribui diretamente para que a infraestrutura de TIC do TRE-RJ contemple os sub-processos "e) requisições", "f) incidentes", "g) central de serviços" e "h) atendimento, experiência e satisfação do usuário" exigidos na ENTIC JUD.

2.4 A demanda pela utilização de recursos e equipamentos de tecnologia da informação é crescente na execução das atividades e processos necessários ao funcionamento do TRE-RJ. A indisponibilidade desses serviços produz impacto direto sobre o seu desempenho institucional e sobre a qualidade do serviço prestado. Por isso, o atendimento e a assistência técnica aos usuários de soluções de TIC, bem como a manutenção dos sistemas e equipamentos de informática são atividades essenciais para a continuidade das atividades institucionais.

2.5 Com a variedade crescente de serviços ofertados pelas diferentes áreas de TIC, muitas vezes os usuários têm que ligar para vários setores até encontrar quem trate de sua demanda. Os servidores da STI muitas vezes deixam de tratar problemas mais complexos para atender aos vários problemas de baixa complexidade dos usuários. Portanto, a implantação de uma Central de Serviços contribui para a liberação da reduzida força de trabalho especializada de servidores da Secretaria de Tecnologia da Informação.

3 - CONEXÃO COM O PLANEJAMENTO EXISTENTE:

3.1 Com relação aos Objetivos Estratégicos do TRE-RJ, esta contratação contribuirá para o Indicador IE 31 - "Índice de disponibilidade da infraestrutura e do suporte de

TIC", que faz parte do Objetivo Estratégico nº 10 - "Aperfeiçoar a infraestrutura e governança de TIC", elencado no Plano Estratégico 2016/2021 do Tribunal Regional Eleitoral do Rio de Janeiro.

3.2 A contratação está prevista no item 15 do Plano Anual de Contratações do TRE-RJ, publicado através do Ato GP nº 402/2020.

II - ANÁLISE DE VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO

1 - DETALHAMENTO E REQUISITOS NECESSÁRIOS AO ATENDIMENTO DA DEMANDA:

1.1 REQUISITOS DE NEGÓCIO

1.1.1 O presente Estudo Preliminar tem como objetivo demonstrar a viabilidade técnica e econômica para contratação de empresa especializada na operação de serviços técnicos na área de tecnologia da informação, a fim de manter a continuidade de execução da Central de Serviços de TI.

1.1.2 A Central de Serviços de TI é o ponto único de contato dos usuários de serviços oferecidos pela Secretaria de Tecnologia da Informação, prestando suporte remoto de 1º nível, com o objetivo de receber, registrar, classificar, analisar, acompanhar e solucionar dúvidas, solicitações e incidentes, com apoio de consultas à base de conhecimento.

1.1.3 A execução do serviço deve obedecer aos critérios, padrões, normas e procedimentos operacionais e de segurança da informação estabelecidos pelo TRE-RJ.

1.1.4 O serviço deve ser realizado com base nas boas práticas da *Information Technology Infrastructure Library* (ITIL) para organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada de atividades de suporte técnico remoto de 1º nível a usuários de soluções de TI, abrangendo a execução de rotinas periódicas, orientação e esclarecimento de dúvidas e recebimento, registro, análise, diagnóstico e atendimento de solicitações de usuários.

1.1.5 O serviço deve ser executado mediante aferição de indicadores de Níveis Mínimos de Serviços (NMS), como forma de garantia da qualidade dos serviços prestados.

1.1.6 Os serviços devem ser realizados com observância das recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação, bem como observar conduta adequada na utilização dos materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios.

1.1.7 O serviço será prestado por equipe técnica com dedicação exclusiva de mão de obra, tendo em vista que a equipe ficará alocada para trabalhar continuamente nas dependências do TRE-RJ, com a execução dos serviços seguindo uma rotina específica, estabelecida e fiscalizada também pelo TRE-RJ.

1.2 REQUISITOS DE ARQUITETURA TECNOLÓGICA

1.2.1 Os requisitos desse item têm como objetivo garantir a interoperabilidade e segurança das informações entre os diferentes sistemas dos órgãos do Poder Público. Como o objeto desse estudo não se trata de aquisição ou desenvolvimento de software, e sim de prestação de serviços, o mesmo não se aplica.

1.3 REQUISITOS TEMPORAIS

1.3.1 No PERÍODO NÃO ELEITORAL, que vai do dia 1º de dezembro do ano eleitoral até junho do ano eleitoral seguinte ou, se houver segundo turno, do dia 20 de dezembro do ano eleitoral até junho do ano eleitoral seguinte, o serviço de suporte remoto de 1º nível deverá ser realizado nos dias úteis, de segunda a sexta-feira, das 08:00 hs às 20:00 hs, com atendimento ininterrupto aos usuários, excluídos os feriados nacionais, estaduais, municipais (quando aplicável) e regimentais do TRE/RJ.

1.3.2 No PERÍODO ELEITORAL, que vai do mês de julho a novembro e, no caso de ocorrer segundo turno, até o dia 19 de dezembro do ano eleitoral, de acordo com o calendário eleitoral, o serviço de suporte remoto de 1º nível deverá ser realizado nos seguintes dias:

- a) Dias úteis, de segunda a sexta-feira, das 8h às 20h;
- b) Sábados, domingos e feriados, das 11h às 19h;
- c) Sábados, véspera de eleição, das 8h às 20h;
- d) Domingos, dia de eleição, das 6h até o encerramento da totalização.

1.3.3 O serviço de suporte remoto de 1º nível poderá ser requisitado a trabalhar inclusive nos feriados forenses, que são considerados os seguintes:

- a) Segunda-feira de Carnaval;
- b) Quarta-feira da Semana Santa;
- c) Quinta-feira da Semana Santa;
- d) Dia 11 de agosto;
- e) Dia 28 de outubro;
- f) Dia 1º de novembro;
- g) Dia 8 de dezembro.

1.3.4 O serviço de supervisão da Central de Serviços de TI deverá ser realizado nos dias úteis, ordinariamente das 10:00 às 19:00 horas, com intervalo intra-jornada de 1 hora, e jornada semanal de 40 (quarenta) horas de trabalho. O responsável pelo serviço deverá estar acessível por contato telefônico, nos períodos eleitoral e não eleitoral.

1.3.5 Os profissionais alocados no serviço de suporte remoto de 1º nível deverão realizar jornada semanal de 30 (trinta) horas de trabalho, com pausa intra-jornada em 2 (dois) períodos de 10 (dez) minutos contínuos, e intervalo para repouso e alimentação de 20 (vinte) minutos., de acordo com a Norma Regulamentadora nº 17 da Secretaria do Trabalho do Ministério da Economia.

1.3.6 Nos períodos de recesso forense, entre o dia 20 de dezembro e o dia 6 de janeiro do ano subsequente, poderá haver redução do horário de funcionamento do serviço de suporte remoto de 1º nível. Consequentemente, mediante comunicação prévia, poderá haver redução de até 50% de técnicos de suporte na escala diária da Central de

Serviços de TI.

1.3.7 O TRE/RJ poderá, excepcionalmente em função da realização de eleições suplementares, eventos etc, solicitar a execução dos serviços em dias e horários distintos dos estabelecidos acima, mediante alteração temporária das escalas de trabalho de um ou mais membros da equipe, devendo essa necessidade ser comunicada previamente ao responsável pelo serviço de supervisão da Central de Serviços de TI;

1.3.8 A Central de Serviços de TI poderá funcionar em horas suplementares aos sábados, domingos e feriados.

1.3.9 A execução dos serviços em hora suplementar somente será admitida com a autorização da fiscalização do Contrato, a critério da Administração do TRE/RJ.

1.3.10 Para efeito de estimativa, foram considerados os seguintes quantitativos globais de horas suplementares, para o serviço de suporte remoto de 1º nível:

HORAS SUPLEMENTARES	PERÍODO NÃO ELEITORAL	PERÍODO ELEITORAL	TOTAL (24 MESES)
Aos Sábados	216 horas	300 horas	516 horas
Aos Domingos e Feriados	216 horas	396 horas	612 horas
<p>Observação:</p> <ul style="list-style-type: none">• Período NÃO Eleitoral aos sábados foi estimado considerando-se 18 meses, média de 1 plantão por mês, 2 técnicos por plantão.• Período NÃO Eleitoral aos domingos e feriados foi estimado considerando-se 18 meses, média de 1 plantão por mês, 2 técnicos por plantão.• Período Eleitoral aos sábados foi estimado considerando-se 6 meses, sendo 25 plantões com 2 técnicos por plantão;• Período Eleitoral aos domingos e feriados foi estimado considerando-se 6 meses, sendo 27 plantões com 2 técnicos e 2 plantões nos dias de Eleições com 6 técnicos.			

1.3.11 O funcionamento da Central de Serviços de TI em horário suplementar deverá ter uma quantidade suficiente de profissionais, a fim de garantir a disponibilidade mínima necessária para o bom funcionamento do serviço. O serviço de supervisão da Central de Serviços de TI não será realizado em horário suplementar.

1.4 REQUISITOS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

1.4.1 Mesmo em se tratando de demanda por resultados aferidos por indicadores de qualidade, é imprescindível que os recursos técnicos envolvidos na execução dos serviços estejam alocados em área interna exclusiva definida, sendo gerenciados exclusivamente pelo representante da CONTRATADA, em função das políticas de gestão de segurança implantadas que definem os conceitos de utilização, monitoração, manutenção e segurança dos recursos de TI. Esses recursos humanos deverão conhecer o funcionamento dos negócios internos da STI e executar os procedimentos de acordo com as regras de segurança, não sendo possível a execução ou operacionalização remota. O mesmo ocorre com manutenções e monitorações que requeiram utilização de senhas privilegiadas ou que possam manipular ou ver informações de serviços críticos.

1.4.2 A CONTRATADA deverá manter sigilo, sob pena de responsabilidades civis, penais e administrativas, sobre todo e qualquer assunto de interesse do TRE/RJ ou de terceiros de que tomar conhecimento, devendo orientar seus empregados nesse sentido.

1.4.3 Os empregados da CONTRATADA deverão assinar termo de sigilo e responsabilidade antes de iniciar suas atividades junto ao TRE/RJ, conforme apresentado no ANEXO I.10 (TERMO DE SIGILO E RESPONSABILIDADE), que acompanha o presente Termo de Referência,

1.4.4 A CONTRATADA deverá promover o afastamento, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, após o recebimento da notificação pelo TRE/RJ, de qualquer dos seus recursos que não correspondam aos critérios de confiança ou que perturbem a ação da equipe de fiscalização do Contrato.

1.4.5 A CONTRATADA deverá responsabilizar-se pelos materiais, produtos, ferramentas, instrumentos e equipamentos disponibilizados para a execução dos serviços, não cabendo ao TRE/RJ qualquer responsabilidade por perdas decorrentes de roubo, furto ou outros fatos que possam vir a ocorrer.

1.4.6 CONTRATADA não deverá veicular publicidade acerca dos serviços executados, sem prévia autorização, por escrito, do TRE/RJ.

1.4.7 Para que a CONTRATADA atenda aos requisitos exigidos pelas normas de controle de acesso, deverá:

- Responsabilizar-se pelo credenciamento e descredenciamento de acesso às dependências do TRE/RJ e suas unidades, assumindo quaisquer prejuízos porventura causados por dolo ou culpa de seus profissionais;
- Fornecer aos seus colaboradores, sem qualquer ônus para o TRE/RJ, crachás de identificação com foto, nome, cargo e logo da empresa;
- Solicitar, por escrito, o credenciamento e autorização de acesso para os recursos técnicos da CONTRATADA;
- Informar e solicitar à fiscalização do Contrato, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, o descredenciamento dos recursos desvinculados da prestação de serviços com o TRE/RJ;
- Devolver todos os recursos e equipamentos utilizados pela CONTRATADA, como crachás, cartões certificadores, “pendrives” e outros, de propriedade do TRE/RJ, juntamente com a solicitação de descredenciamento.

1.4.8 Requisitos para concessão de acesso:

- A concessão de acesso aos equipamentos e ao domínio do TRE/RJ para os seus colaboradores deverá ser solicitada pela CONTRATADA à fiscalização. Essa concessão de acesso implica a responsabilidade legal da CONTRATADA e a presunção da capacidade técnica de seus colaboradores para realização das demandas e atividades inerentes à execução do Contrato.
- O uso da senha de acesso pelos colaboradores da CONTRATADA é de sua exclusiva responsabilidade, incluindo qualquer transação efetuada diretamente ou por seu representante, não cabendo ao TRE/RJ qualquer responsabilidade por eventuais danos decorrentes de uso indevido da senha.

- c) A perda da senha ou a quebra do sigilo deverão ser comunicadas imediatamente ao Fiscal de Execução, que deverá providenciar o imediato bloqueio de acesso.

1.4.9 A CONTRATADA deverá manter em caráter confidencial, mesmo após o término do prazo de vigência ou rescisão do Contrato, as informações relativas à:

- a) Políticas de segurança adotada pelo TRE/RJ e órgãos de controle, assim como as configurações de hardware e de softwares decorrentes;
- b) Processo de instalação, configuração e customização de produtos, ferramentas e equipamentos;
- c) Quaisquer dados sensíveis dos quais a CONTRATADA venha a ter conhecimento em decorrência da presente contratação.

1.5 REQUISITOS SOCIAIS, AMBIENTAIS E CULTURAIS

1.5.1 A Contratada deverá adotar as seguintes práticas de sustentabilidade na execução dos serviços, quando couber:

1.5.1.1 Fornecer aos empregados os equipamentos de segurança que se fizerem necessários para a execução do serviço e fiscalizar seu uso, em especial quanto ao que consta na Norma Regulamentadora nº 6 do MTE.

1.5.1.2 Obedecer às normas técnicas, de saúde, de higiene e de segurança do trabalho, de acordo com a Secretaria do Trabalho do Ministério da Economia.

1.5.1.3 Adotar medidas em conformidade com a política socioambiental do TRE-RJ para conscientizar e evitar o desperdício de:

- a) Água (potável e banheiros);
- b) Energia elétrica;
- c) Elevadores e escadas;
- d) Telefone;
- e) Veículos;
- f) Copos descartáveis;
- g) Papéis (impressão e rascunho);
- h) Envelopes, plásticos, madeiras e vidros (utilizados para embalagem);
- i) Luvas e máscaras descartáveis;
- j) Adaptadores, cabos e conectores.

1.5.1.4 Observar quanto à identificação e o recolhimento para o setor responsável do TRE-RJ:

- a) Suprimentos utilizados para impressão e digitalização (cartuchos, toner 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);
- b) Equipamentos de TI inservíveis, para posterior destinação (doação ou descarte);
- c) Utilizar o material de limpeza e conservação específico destinado à manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos de TI.

1.5.2 Em observância ao **Guia de Inclusão de Critérios Sustentáveis para Contratações**, publicado através do ATO GP nº 171/2020, que determina a inclusão de critérios sustentáveis nos processos de contratação de bens e serviços, foram consideradas as especificações e critérios de sustentabilidade ambiental nos seguintes subitens deste estudo preliminar:

- a) Subitens 1.5.1.1, 1.5.1.2, 1.5.1.3 e 1.5.1.4 referentes aos REQUISITOS SOCIAIS, AMBIENTAIS E CULTURAIS;
- b) Subitem 1.6.3 referente a REQUISITOS DE CAPACITAÇÃO;
- c) Subitem 1.12.10 referente a REQUISITOS DE IMPLANTAÇÃO.

1.6 REQUISITOS DE CAPACITAÇÃO

1.6.1 A Contratada deverá ministrar a capacitação necessária para até 50 (cinquenta) servidores da Secretaria de Tecnologia da Informação do TRE-RJ sobre o funcionamento e utilização do sistema de gerenciamento de chamados, a ser fornecido pela Contratada. A capacitação será realizada nas dependências da Sede do TRE-RJ, conforme disponibilidade de horários e datas, divididos em turmas com até 20 (vinte) participantes.

1.6.2 A capacitação referente às informações sobre o TRE-RJ será ministrada pela Secretaria de Tecnologia da Informação - STI, nas dependências da Sede do TRE-RJ, conforme disponibilidade de horários e datas, de acordo com os conteúdos que seguem:

- a) Estrutura organizacional do TRE-RJ;
- b) Normas operacionais e de segurança da informação no TRE-RJ;
- c) Busca de informações no TRE-RJ (Intranet, Internet e base de conhecimento);
- d) Sistemas e serviços.

1.6.3 O material didático necessário à capacitação deverá ser fornecido preferencialmente em mídia digital ou em papel reciclado (ou certificado) e impresso em frente-e-verso, buscando sempre maximizar o aproveitamento da impressão por folha. O material didático e/ou a metodologia de ensino deverá atender à eventuais portadores de

necessidades especiais, sejam quais forem, quando couber.

1.7 NORMATIVOS QUE DISCIPLINAM A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

1.7.1 Os colaboradores da Contratada, enquanto estiverem prestando serviço nas dependências do TRE-RJ, deverão estar em conformidade com as seguintes normas:

- a) Resolução TSE nº 20.882/01 - Normas para uso dos ambientes de redes internet e intranet e correio eletrônico, no âmbito da Justiça Eleitoral;
- b) Resolução TSE nº 22.780/08 - Estabelece princípios e valores a serem adotados para assegurar a integridade, a confidencialidade e a disponibilidade das informações no âmbito da Justiça Eleitoral;
- c) Resolução TSE nº 23.266/10 - Altera os artigos 50 e 60 da Resolução nº 20.882/2001, do Tribunal Superior Eleitoral. Dispõe sobre o acesso à internet aos usuários das redes dos cartórios eleitorais e demais escritórios remotos de cada Tribunal Regional Eleitoral;
- d) Ato GP nº 680/10 - Aprova a nova estrutura de correio eletrônico, por meio de webmail no ambiente da Justiça Eleitoral, para acesso dos servidores e colaboradores deste Regional;
- e) Resolução TRE nº 1107/2019, Regulamento Interno da Secretaria do Tribunal Regional Eleitoral do Rio de Janeiro;
- f) Instrução Normativa DG nº 01/2015 – Institui a Central de Serviços de TI como ponto único para solicitação de serviços de suporte;
- g) Resolução CNJ nº 370/2021 - Estabelece a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD);
- h) Resolução TRE-RJ nº 948/2016 - Institui o Código de Ética do Tribunal Regional Eleitoral do Rio de Janeiro;
- i) Resolução TRE-RJ nº 1001/2017 - Dispõe sobre a Política de Segurança da Informação do Tribunal Regional Eleitoral do Rio de Janeiro (PSI/TRE-RJ);
- j) Instrução Normativa nº 02/2016 - Dispõe critérios e procedimentos para contratações de serviços com dedicação exclusiva de mão de obra.

1.8 REQUISITOS DE GARANTIA E MANUTENÇÃO

1.8.1 A necessidade de manutenção preventiva, corretiva, evolutiva ou adaptativa deverá ser identificada em reuniões mensais de apresentação de resultados, para avaliação da prestação do serviço, entre os fiscais do contrato e a empresa Contratada.

1.8.2 A reunião para apresentação de resultados deverá ocorrer até o 5º dia útil de cada mês.

1.8.3 Os prazos para execução das necessidades de manutenção levantadas deverão ser definidos nessa reunião, obedecendo aos critérios e indicadores dos Níveis Mínimos de Serviços (NMS) acordados.

1.8.4 Os prazos e garantias dos serviços contratados serão mensurados através dos critérios definidos nos Níveis Mínimos de Serviços (NMS).

1.9 REQUISITOS DE ATRIBUIÇÕES DOS PROFISSIONAIS ALOCADOS PARA EXECUÇÃO DO SERVIÇO

1.9.1 Serviço técnico de suporte remoto de 1º nível (CBO 3172-10):

1.9.1.1 Esclarecer dúvidas e orientar quanto ao uso de sistemas operacionais, softwares básicos, aplicativos comerciais e corporativos, bem como quanto à configuração, instalação, funcionamento e manutenção de equipamentos e componentes de TI;

1.9.1.2 Efetuar o recebimento, registro e classificação dos chamados no sistema, realizando o atendimento e/ou apresentando as melhores soluções para as solicitações;

1.9.1.3 Executar intervenção remota em estação de trabalho de usuários do Tribunal, mediante autorização, para realização de configurações, instalações e remoções de aplicativos comerciais e corporativos, atualizações de softwares e reparos diversos;

1.9.1.4 Encaminhar chamados para as equipes de suporte de 2º nível, nos casos em que o chamado não puder ser resolvido no 1º nível;

1.9.1.5 Efetuar recebimento, registro, encaminhamento e gerenciamento de reclamações, opiniões, elogios e sugestões de usuários quanto às adaptações e melhorias evolutivas nos softwares básicos, aplicativos comerciais/corporativos e equipamentos em geral;

1.9.1.6 Documentar qualquer alteração nos procedimentos utilizados no suporte, para fins de atualização dos artigos da base de conhecimento, criados pelo serviço de supervisão da Central de Serviços ou pelas equipes de suporte de 2º nível;

1.9.1.7 Reportar informações aos profissionais de suporte técnico de 2º nível quanto às falhas ocorridas durante o atendimento de chamados utilizando os artigos disponíveis na base de conhecimento;

1.9.1.8 Prestar informações aos usuários sobre o andamento de chamados, quando solicitados, inclusive aqueles que demandarem suporte técnico de 2º nível;

1.9.1.9 Fornecer sugestões e auxiliar o serviço de supervisão na manutenção e construção de scripts de suporte e da base de conhecimento, para as atividades que possam ser melhoradas ou que não possuam rotinas ou processos normatizados;

1.9.1.10 Testar novos serviços para identificação de erros, antes da liberação aos usuários, avaliando e recomendando melhorias que permitam maior produtividade; e

1.9.1.11 Executar outros serviços correlatos ao atendimento de usuários.

1.9.1.12 Exige-se que os técnicos incluam todas as ações efetuadas em cada atendimento no sistema de gerenciamento de chamados.

1.9.2 Serviço de supervisão da Central de Serviços (CBO 2124-20):

1.9.2.1 Acompanhar a execução e o cumprimento dos níveis mínimos de serviço estabelecidos, com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções;

- 1.9.2.2 Supervisionar a execução do serviço de suporte remoto de 1º nível;
- 1.9.2.3 Orientar o serviço de suporte remoto de 1º nível em situações de atendimento, bem como interagir com os usuários quando a situação exigir;
- 1.9.2.4 Avaliar o desempenho do serviço de suporte remoto de 1º nível, ouvir ligações em tempo real e gravações de atendimentos, gerar relatórios e verificar o status dos postos de tele-atendimento;
- 1.9.2.5 Assegurar que as determinações das unidades da STI ou de outras unidades do TRE-RJ, sejam observadas pelo serviço de suporte remoto de 1º nível, tomando as ações necessárias para corrigir os desvios observados;
- 1.9.2.6 Construir e manter os scripts de suporte e a base de conhecimento, no que concerne às atividades de suporte remoto de 1º nível, com o apoio e aprovação de técnicos do TRE-RJ, contemplando os procedimentos para atendimento dos chamados, com respostas padronizadas; Exige-se que haja processo recorrente para criação de roteiros de atendimento a partir das soluções registradas no sistema, para casos de demandas que sejam frequentes;
- 1.9.2.7 Implantar e manter a escala de trabalho da equipe técnica que executa o serviço de suporte remoto de 1º nível, controlando a assiduidade e a pontualidade;
- 1.9.2.8 Definir plano de treinamento inicial e contínuo para a equipe técnica que executa o serviço de suporte remoto de 1º nível;
- 1.9.2.9 Elaborar e avaliar relatórios gerenciais dos serviços no que concerne às atividades de suporte remoto de 1º nível;
- 1.9.2.10 Realizar o encaminhamento de demandas não resolvidas para os demais níveis de atendimento quando essas não puderem ser solucionadas pelo serviço de suporte remoto de 1º nível;
- 1.9.2.11 O serviço de supervisão da Central de Serviços será o responsável pela administração, execução e coordenação do serviço de suporte remoto de 1º nível, assim como o acompanhamento diário da qualidade e dos níveis de serviço, devendo efetuar eventuais ajustes e correções de forma a se garantir os resultados esperados dentro dos prazos previstos.

1.10 REQUISITOS DE FORMAÇÃO E EXPERIÊNCIA DOS PROFISSIONAIS ALOCADOS PARA EXECUÇÃO DO SERVIÇO

- 1.10.1 Os profissionais alocados na prestação do serviço deverão possuir qualificação mínima, comprovada através de diplomas e certificados, assim como experiência comprovada no exercício da função.
- 1.10.2 A qualificação dos profissionais deverá ser comprovada quando da apresentação dos profissionais para a efetiva execução dos serviços, bem como quando da substituição de membros da equipe. A experiência profissional deverá ser comprovada no prazo de até 5 (cinco) dias após a alocação do profissional, através de documentos hábeis, sujeitos a avaliação.
- 1.10.3 Serviço técnico de suporte remoto de 1º nível (CBO 3172-10)
 - 1.10.3.1 Possuir ensino médio completo;
 - 1.10.3.2 Possuir certificação Microsoft 365 Certified: Modern Desktop Administrator Associate (exames MD-100 e MD-101), ou equivalente;
 - 1.10.3.3 Possuir certificado de participação em curso presencial de técnicas de atendimento e regras de comportamento e disciplina em Help Desk / Service Desk com carga horária mínima de 8 (oito) horas, emitido por empresa especializada;
 - 1.10.3.4 Possuir experiência mínima de 5 (cinco) anos de atuação em atividade de suporte a usuários de TIC.
 - 1.10.3.5 Será permitido que o serviço de suporte remoto de 1º nível tenha, no máximo, 20% dos colaboradores sem certificação. Nesses casos, o colaborador sem certificação deve ter o dobro do tempo de experiência exigido para o serviço.
 - 1.10.3.6 Características pessoais:
 - a) Técnicas de resolução de problemas;
 - b) Prática de auto estudo e pesquisa;
 - c) Trabalho em equipe;
 - d) Foco em resultados;
 - e) Comprometimento com prazos, qualidade, missão e diretrizes do atendimento;
 - f) Comportamento ético;
 - g) Ótimo relacionamento interpessoal;
 - h) Boa fluência verbal.
 - 1.10.3.7 Habilidades comportamentais
 - a) Capacidade de expressar-se corretamente, com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita quanto falada.
 - b) Prestar atendimento ao usuário com educação e presteza, visando sempre atender as suas necessidades.
- 1.10.4 Serviço de supervisão da Central de Serviços (CBO 2124-20)
 - 1.10.4.1 Possuir ensino superior completo na área de TIC ou formação superior em qualquer outra área, desde que acompanhada de curso de especialização ou técnico profissionalizante na área de TIC;
 - 1.10.4.2 Possuir certificação *Information Technology Infrastructure Library* (ITIL) *foundation*, versão 3 ou superior;
 - 1.10.4.3 Possuir certificado de participação em curso presencial de técnica de atendimento e regras de comportamento e disciplina em Help Desk / Service Desk com carga horária mínima de 8 (oito) horas, emitido por empresa especializada;

1.10.4.4 Possuir experiência mínima de 5 (cinco) anos em atividade de supervisão de serviços de suporte a usuários de TIC.

1.10.4.5 Características pessoais:

- a) Liderança e proatividade.
- b) Técnicas de resolução de problemas.
- c) Administração de conflitos.
- d) Prática de auto estudo e pesquisa.
- e) Trabalho em equipe.
- f) Foco em resultados.
- g) Comprometimento com prazos, qualidade, missão e diretrizes do atendimento.
- h) Comportamento ético.
- i) Ótimo relacionamento interpessoal.
- j) Boa fluência verbal.

1.10.4.6 Habilidades comportamentais:

- a) Capacidade de expressar-se corretamente, com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita quanto falada.
- b) Prestar atendimento ao usuário com educação e presteza, visando sempre atender as suas necessidades.

1.10.5 Em caráter excepcional, será aceito que a comprovação das certificações Microsoft Windows e ITIL se dê em até 60 (sessenta) dias após o início da prestação dos serviços, em função dos prazos necessários para realização das provas e recebimento da documentação pelos profissionais.

1.10.6 Atualização periódica dos profissionais:

1.10.6.1 Caberá à Contratada garantir que os colaboradores de sua equipe estejam sempre atualizados com as tecnologias adotadas pelo TRE-RJ e de acordo com o seu escopo de atuação.

1.10.6.2 Caberá aos Fiscais Técnicos informar à Contratada sobre a necessidade de atualização dos seus colaboradores, indicando quais tecnologias deverão ser abrangidas, assim como solicitar a devida comprovação através dos certificados de treinamento.

1.11 REQUISITOS DE METODOLOGIA DE TRABALHO

1.11.1 Para estruturar a realização das atividades e permitir uma gestão efetiva, é imprescindível que sejam adotadas as boas práticas de gestão de serviços de tecnologia da informação disciplinadas pela biblioteca ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*).

1.11.2 Com o objetivo de possibilitar a implantação das práticas citadas anteriormente, será necessário o apoio de uma ferramenta de Service Desk - ITSM (*Information Technology Service Management*), ou seja, um sistema de gerenciamento de chamados aderente aos processos disciplinados pela biblioteca ITIL. O uso de tal ferramenta deve ser previsto na execução dos serviços contratados, bem como sua disponibilização aos usuários da área de TIC do TRE-RJ. Sem esta ferramenta tornam-se inviáveis os controles necessários a uma boa gestão, tal como o gerenciamento de chamados ou dos ativos de serviço envolvidos, e a implementação de processos de gestão ITIL conforme preconizado pelo Conselho Nacional de Justiça através do iGovTIC-JUD.

1.11.3 As solicitações de suporte serão, preferencialmente, registradas diretamente pelo usuário via web, no sistema de gerenciamento de chamados, ou feitas por telefone;

1.11.4 O serviço de suporte remoto de 1º nível, ao receber a solicitação de suporte, deverá realizar o registro do chamado no sistema, classificando-o pelo tipo de ocorrência. Após análise do chamado, fará consulta à base de conhecimento para aplicação da solução mais adequada;

1.11.5 Nos casos em que o chamado não puder ser resolvido pelo 1º nível de atendimento, deverão ser levantadas e registradas todas as informações disponíveis, e o chamado encaminhado à respectiva equipe de 2º nível para que o chamado possa ser atendido no menor tempo possível;

1.11.6 O serviço de suporte remoto de 1º nível também contemplará o gerenciamento e o acompanhamento de todo o ciclo de vida do chamado, inclusive para os que posteriormente demandem suporte de 2º nível, mantendo os usuários informados sobre o progresso do atendimento até o encerramento do mesmo;

1.11.7 Os chamados atendidos deverão ser resolvidos com o registro detalhado da solução adotada, a indicação do artigo da base de conhecimento utilizado, a indicação do item de configuração afetado e demais informações necessárias à geração das estatísticas de atendimento;

1.11.8 Após a conclusão do atendimento em cada chamado, o sistema de gerenciamento de chamados deverá oferecer automaticamente ao solicitante um questionário para pesquisa de satisfação, a fim de avaliar diretamente no sistema se o atendimento foi realizado a contento e se o problema foi solucionado;

1.11.9 Um chamado não poderá ser concluído sem a descrição da solução ou da justificativa para o seu fechamento. O chamado que for reaberto terá os prazos de atendimento contados a partir da abertura original do chamado.

1.11.10 Os artigos da Base de Conhecimento poderão ser elaborados pelo serviço de supervisão da Central de Serviços ou pelas equipes de suporte de 2º nível. Porém, os testes e a homologação destes artigos são de responsabilidade do serviço de supervisão da Central de Serviços;

1.11.11 Os artigos da Base de Conhecimento devem descrever os procedimentos a serem aplicados para tratamento de solicitações e incidentes conhecidos, detalhando suas causas, consequências, solução e responsáveis pelo suporte;

1.11.12 Caberá ao serviço de supervisão da Central de Serviços a manutenção dos artigos no sistema de gerenciamento de chamados, disponibilizando-os para todas as equipes de suporte e usuários;

1.11.13 O serviço de suporte remoto de 1º nível deverá pesquisar e utilizar os artigos da Base de Conhecimento para orientar o seu atendimento. Caso seja identificada alguma falha ou inconsistência durante a utilização de algum artigo, o seu autor deverá ser informado para que seja providenciada a atualização do respectivo artigo. O

mesmo deverá ser retirado da base de conhecimento até a sua atualização.

1.11.14 O serviço de suporte remoto de 1º nível sofrerá mensalmente a aferição e avaliação dos níveis de serviço, cabendo ao serviço de supervisão da Central de Serviços a elaboração do relatório mensal de serviços, a partir dos dados dos sistemas de gestão de telefonia e de gerenciamento de chamados, a ser apresentado à STI até o quinto dia útil do mês subsequente ao da prestação do serviço.

1.11.15 As medições serão realizadas ao final de cada mês, compreendendo o período entre o primeiro e o último dia, e confrontadas com os indicadores e metas de Níveis Mínimos de Serviços (NMS) acordados.

1.11.16 Os relatórios gerenciais mensais de serviços deverão conter as justificativas da equipe no caso de desempenho inferior aos níveis mínimos de serviços fixados, os quais serão observados quando da análise do relatório, integrando a defesa prévia da equipe. Os relatórios deverão conter, quando pertinente, as recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para as próximas demandas e demais informações relevantes, quando for o caso.

1.11.17 As informações apresentadas no relatório mensal de serviços serão passíveis de auditoria pela STI.

1.11.18 A qualquer tempo os indicadores e respectivas metas de níveis de serviços poderão ser revistos, acrescidos e/ou eliminados mediante acordo entre as partes, buscando atendimento ao interesse público ou para atendimento a situação não prevista.

1.11.19 O serviço de supervisão da Central de Serviços deverá acompanhar diariamente a qualidade e os níveis de serviços alcançados, com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções.

1.12 REQUISITOS DE IMPLANTAÇÃO

1.12.1 Os serviços de supervisão da Central de Serviços e de suporte remoto de 1º nível devem ser executados nas dependências da Sede do TRE-RJ, visando assegurar melhores níveis de qualidade dos serviços, facilitar a gestão e o processo de melhoria contínua, reduzir custos relacionados a telecomunicações, bem como facilitar as ações de treinamento e capacitação da equipe técnica nos produtos e serviços do Tribunal.

1.12.2 O TRE-RJ disponibilizará a infraestrutura do local de prestação dos serviços, conforme discriminado abaixo:

- a) Espaço físico específico e segregado de outras unidades do TRE-RJ.
- b) Estações de trabalho com sistema operacional e softwares básicos necessários para as atividades diárias dos técnicos;
- c) Infraestrutura física de mobiliário (mesas, cadeiras, etc.);
- d) Infraestrutura elétrica e de rede lógica, com hubs, switches, links e cabos de rede das estações;
- e) ½ tronco de telefonia (15 canais) do tipo E1 com sinalização R2.

1.12.3 A infraestrutura tecnológica, elétrica, lógica e ambiental está atualmente dimensionada para atender até 7 (sete) postos de trabalho simultaneamente. Considerando que este ambiente tem se mostrado adequado para a execução do serviço, não há previsão de incremento desta infraestrutura.

1.12.4 As empresas interessadas poderão realizar vistoria do local onde os serviços serão prestados, mediante agendamento prévio com a Coordenadoria de Infraestrutura - COINF deste TRE-RJ, através de mensagem eletrônica para o endereço coinf@tre-rj.jus.br ou pelo telefone (21) 3436-8061, de segunda a sexta-feira, das 11 às 19h, para o devido conhecimento quanto ao local a ser disponibilizado pelo Tribunal para alocação da equipe e ao ambiente computacional para instalação dos sistemas de Gestão de Telefonia e de Gerenciamento de Chamados.

1.12.5 A empresa que NÃO vistoriar o local assumirá todo o ônus referente ao não conhecimento de informações passíveis de serem adquiridas a partir dessa visita, ficando ciente de que não poderá alegar qualquer desconhecimento posterior para a realização efetiva do serviço, principalmente quanto ao local onde os serviços serão prestados.

1.12.6 A contratada deverá implementar infraestrutura própria de telefonia, com as seguintes características:

- a) Central telefônica própria para a execução do serviço (deverá ter um número externo único e vários pontos de atendimento);
- b) Equipamentos de uso individual dos técnicos, como aparelhos telefônicos e/ou headsets (com amplificador interno, tubo de voz descartável, protetor auricular em espuma, mono-auricular com tiora ajustável e compatíveis com o sistema de telefonia utilizado), em quantidade suficiente para utilização pelos técnicos de suporte;
- c) Não poderá ser utilizada a infraestrutura da central telefônica já em uso pelas outras unidades do TRE-RJ.

1.12.7 A contratada deverá fornecer solução completa de software e hardware para implementação do sistema de gerenciamento de chamados e do sistema de gestão de telefonia, englobando servidores de aplicação, softwares e licenças. O custo para a implantação e para a manutenção mensal dos sistemas deverá ser informado pela contratada, discriminando individualmente os insumos como parte integrante do valor dos serviços contratados.

1.12.8 Os equipamentos, de propriedade da contratada, serão utilizados exclusivamente para a execução dos serviços. O TRE-RJ poderá fornecer espaço em seu data center para alocar os equipamentos da contratada desde que haja disponibilidade. Não haverá qualquer direito de uso pelo TRE-RJ sobre os equipamentos utilizados, dispensando portanto a apuração do custo de depreciação.

1.12.9 A manutenção dos equipamentos será feita exclusivamente pela contratada, com a periodicidade necessária para garantir a segurança, integridade e disponibilidade.

1.12.10 Deverá ser garantida a acessibilidade de conteúdo para pessoas com deficiência ao utilizar o sistema de gerenciamento de chamados, nos termos do art. 17 da Lei nº 10.098/00, do Decreto Legislativo nº 186/08 e a conformidade com o Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico (eMAG).

1.12.11 A Contratada deverá dispor de uma equipe de colaboradores com a seguinte composição: 1 (um) supervisor e 6 (seis) técnicos de suporte. Essa composição poderá ser alterada, caso seja do interesse do TRE-RJ e motivado por justificativa razoável. Os colaboradores deverão ter dedicação exclusiva enquanto estiverem alocados na execução dos serviços.

1.12.12 Ações para implantação e início de execução dos serviços, a partir da assinatura do contrato:

ITEM	AÇÃO	Responsáveis	DATA INICIAL	DATA FINAL
1	Assinatura do contrato. O início da prestação dos serviços se dará em até 45 (quarenta e cinco) dias corridos da formalização do contrato e somente após a emissão pelo TRE-RJ do TERMO DE LIBERAÇÃO DE INÍCIO DOS SERVIÇOS.	TRE-RJ e Contratada	-X-	-X-
2	Reunião de alinhamento de expectativas contratuais, com o objetivo de definir o cronograma de atividades necessárias à implantação da Central de Serviços, com marcos de controle que permitam a verificação de execução do cronograma, e validar as responsabilidades das partes.	Gestor do Contrato Fiscal Técnico Contratada	Da assinatura do contrato	Até 5 dias úteis após a assinatura do contrato
3	Definição dos relatórios gerenciais que deverão ser disponibilizados mensalmente pela Contratada.	Fiscal Técnico Fiscal Administrativo	Da assinatura do contrato	Até 15 dias corridos da assinatura do contrato
4	Entrega dos atestados que comprovem se os perfis técnicos dos seus colaboradores estão de acordo com as exigências do edital, assim como o Termo de Sigilo e Responsabilidade assinado por cada colaborador.	Contratada	Da assinatura do contrato	Até 30 dias corridos da assinatura do contrato
5	Providenciar a concessão dos acessos dos colaboradores da Contratada ao ambiente do TRE-RJ autorizados durante a execução do contrato, e a criação de conta individual de correio eletrônico.	Fiscal Técnico	Após a entrega dos Termos de Sigilo e Responsabilidade	Até 30 dias corridos da assinatura do contrato
6	Implementação da infraestrutura necessária ao funcionamento da Central de Serviços de TI.	Contratada	Da assinatura do contrato	Até 30 dias corridos da assinatura do contrato
7	Instalação e configuração dos sistemas de gerenciamento de chamados e de gestão de telefonia no ambiente computacional do TRE-RJ.	Contratada	Da assinatura do contrato	Até 30 dias corridos da assinatura do contrato
8	Importação dos dados para o sistema de gerenciamento de chamados, contendo as informações necessárias à prestação dos serviços (ex.: scripts de atendimento, base de conhecimento, dados dos equipamentos, dados patrimoniais, dados dos usuários, dados dos setores, grupos solucionadores, telefones, etc).	Contratada	Após a instalação e configuração dos sistemas.	Até 45 dias corridos da assinatura do contrato
9	Análise dos artigos da base de conhecimento e dos scripts de atendimento, para demonstração e eventuais ajustes.	Fiscal Técnico Contratada	Da assinatura do contrato	Até 45 dias corridos da assinatura do contrato
10	Capacitação para os servidores da Secretaria de Tecnologia da Informação do TRE-RJ sobre o funcionamento e utilização do sistema de gerenciamento de chamados.	Contratada	Da assinatura do contrato	Até 45 dias corridos da assinatura do contrato
11	Emissão pelo TRE-RJ do TERMO DE LIBERAÇÃO DE INÍCIO DOS SERVIÇOS, atestando que os requisitos para a execução dos serviços. A prestação dos serviços não poderá começar sem a emissão deste Termo.	Gestor do Contrato Fiscal Técnico	Da assinatura do contrato	Até 45 dias corridos da assinatura do contrato
12	Início oficial da execução dos serviços.	Fiscal Técnico Contratada	Após a emissão do Termo de Liberação de Início dos Serviços.	Até 45 dias corridos da assinatura do contrato

1.12.13 Produtos ao fim do prazo para início dos serviços:

- Equipe da Central de Serviços de TI definida e treinada pela Contratada;
- Grupos de suporte de 2º nível definidos por parte do TRE-RJ;
- Migração dos bancos de dados do Service Desk atual, realizada pela Contratada;

- d) Infraestrutura da Central de Serviços de TI concluída;
- e) Disponibilização de acesso ao sistema de gerenciamento de chamados e sistema de gestão de telefonia (DAC, fila de espera etc.) aos administradores do TRE-RJ;
- f) Integração das informações referentes aos bens e movimentações com o sistema de controle patrimonial do TRE-RJ;
- g) Documentação com descrição de todos os processos, sistemas e aplicativos, e os Grupos Solucionadores responsáveis;
- h) Definição dos relatórios de análise gerencial;
- i) Analistas dos grupos de suporte de 2º nível treinados pela Contratada;
- j) Validação e ajustes das métricas e metodologias desenvolvidas;

1.12.14 A Contratada deverá assumir todas as atividades anteriormente desenvolvidas na execução do contrato TRE-RJ nº 076/2017, até o término da vigência contratual.

1.12.15 DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE:

1.12.15.1 Em conformidade com as obrigações resultantes da Lei nº 8.666/93, o TRE-RJ deverá:

- a) Exercer a fiscalização dos serviços por servidores especialmente designados, comunicando oficialmente à CONTRATADA quaisquer falhas verificadas no cumprimento do Contrato;
- b) Assegurar-se da boa prestação dos serviços, verificando sempre seu bom desempenho;
- c) Disponibilizar no local destinado à prestação dos serviços, espaço para instalação da equipe de profissionais da CONTRATADA, específico e segregado de outras unidades do TRE/RJ, com a infraestrutura física, elétrica, lógica e sanitária;
- d) Indicar à CONTRATADA as áreas onde os serviços serão executados;
- e) Permitir o acesso dos empregados da CONTRATADA às dependências, equipamentos e sistemas de informação do TRE/RJ, quando necessário, para a prestação dos serviços;
- f) Disponibilizar cópia da norma de segurança da informação e das demais normas pertinentes à prestação dos serviços.

1.12.16 DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA:

1.12.16.1 Em conformidade com os normativos que disciplinam a prestação de serviços no TRE-RJ, relacionados no item 1.7.1, e com as demais condições e requisitos discriminados neste Estudo, a Contratada deverá:

- a) Participar com a presença do preposto, dentro do período compreendido entre a assinatura do Contrato e o início da prestação dos serviços, de reuniões de alinhamento de expectativas contratuais com a Equipe de Gestão do Contrato;
- b) Planejar, desenvolver, implantar, executar e manter o objeto do Contrato, em conformidade com os níveis mínimos de qualidade estabelecidos;
- c) Elaborar e apresentar relatório gerencial mensal consolidado, até o quinto dia útil do mês posterior ao da prestação dos serviços, contendo detalhamento dos níveis de serviços executados versus estabelecidos e demais informações necessárias ao acompanhamento e avaliação de sua execução;
- d) Participar, mensalmente e quando solicitado pela Equipe de Gestão do Contrato, de reuniões relativas aos serviços prestados, fornecendo informações e relatórios, apresentando sugestões e propondo mudanças nas rotinas e procedimentos técnicos, quando julgar pertinente, visando à otimização dos custos, a racionalização e melhoria dos processos;
- e) Apresentar relatórios e planilhas gerenciais, de controle dos serviços, de serviços pendentes, de indicadores de desempenho, de tempo de atendimento dos chamados, e outros relatórios sempre que solicitado pela Equipe de Gestão do Contrato;
- f) Encaminhar à fiscalização do Contrato as notas fiscais/faturas dos serviços prestados, observando os dados de medição dos serviços previamente validados na reunião mensal de acompanhamento, na qual o Contratante avaliou e homologou o relatório gerencial mensal dos serviços executados;
- g) Controlar a qualidade dos serviços prestados, mantendo a equipe de profissionais em conformidade com a qualificação exigida, proporcionando sempre que necessário a requalificação dos profissionais envolvidos na execução dos serviços;
- h) Manter documentação comprobatória da qualificação técnica dos profissionais alocados na execução dos serviços e disponibilizar essa documentação à fiscalização do Contrato, sempre que solicitada;
- i) Providenciar cópia de todos os normativos vigentes afetos à Tecnologia da Informação do TRE/RJ, para todos os profissionais alocados na execução dos serviços, bem como zelar pela observância de tais normas;
- j) Fornecer ao TRE/RJ cópia da ficha de registro de cada empregado alocado na prestação dos serviços, mesmo que em caráter provisório;
- k) Manter os seus empregados devidamente identificados por meio de crachá, com fotografia recente, e uniforme, durante o serviço nas dependências do TRE/RJ;
- l) Observar conduta adequada na utilização dos materiais e equipamentos durante a execução dos serviços;
- m) Instruir os seus empregados quanto aos princípios básicos de prevenção de incêndios;
- n) Registrar e controlar, diariamente, a assiduidade e a pontualidade de seus empregados;
- o) Registrar e controlar o saldo de horas acumuladas no ponto de frequência dos funcionários, positivo ou negativo, para efeito de banco de horas, caso esta disposição esteja prevista na convenção coletiva de trabalho celebrada pelo sindicato da categoria a que pertencer o empregado;

- p) Alocar profissional treinado e qualificado para substituir profissional ausente, por motivação previsível ou imprevisível, em até 2 (duas) horas, a fim de evitar que a ausência implique risco de não atingimento das metas dos níveis mínimos de serviço (NMS) estabelecidas;
 - q) Manter a disciplina nos locais de execução dos serviços, e responsabilizar-se pelo seu cumprimento, por parte de seus empregados, em conformidade com as normas disciplinares determinadas pelo TRE/RJ;
 - r) Garantir que seus empregados não executem quaisquer outras atividades não relacionadas ao Contrato durante o horário em que estiverem prestando o serviço;
 - s) Garantir que as linhas telefônicas, disponibilizadas pelo TRE/RJ, serão utilizadas exclusivamente para execução dos serviços previstos nesta contratação, não permitindo a utilização dos telefones do TRE/RJ para tratar de assuntos alheios ao serviço, especialmente em ligações interurbanas;
 - t) Substituir qualquer empregado cujo comportamento seja inconveniente ou insatisfatório ao bom andamento dos serviços, contrário ao interesse do serviço público, ou que embarçar ou dificultar a fiscalização do Contrato, no prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas a contar da ciência do comportamento do prestador à CONTRATADA;
 - u) Os empregados substituídos em razão dos motivos expostos no subitem anterior não poderão ser realocados na presente contratação em momento futuro;
 - v) Observar os requisitos de qualificação previstos para cada posto de trabalho, quando da substituição de profissionais, e apresentar a documentação que comprove o atendimento de tais requisitos à fiscalização do Contrato;
 - w) Promover o pagamento mensal aos seus empregados, de forma que os valores estejam disponíveis em conta bancária do empregado até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao da efetiva prestação dos serviços, visando possibilitar a conferência do pagamento por parte da fiscalização do Contrato, cabendo à CONTRATADA adotar as providências para que o depósito seja realizado com a devida antecedência;
 - x) Garantir que o salário pago aos seus empregados observe, no decorrer do Contrato, o Acordo ou Convenção Coletiva de Trabalho que rege a categoria profissional vinculada à execução do serviço;
 - y) Assegurar aos seus empregados a concessão dos benefícios obrigatórios previstos nos Acordos ou Convenções Coletivas de Trabalho vigentes para as respectivas categorias profissionais;
 - z) Fazer o pagamento dos benefícios sociais aos seus empregados no dia anterior ao início do período a que se referir o valor pago;
 - aa) Apresentar mensalmente ao TRE/RJ cópia da documentação que comprove a quitação das obrigações trabalhistas, previdenciárias e social, na forma determinada em normativos específicos do Tribunal; A execução do Contrato somente será considerada completa, após a comprovação do pagamento de todas as obrigações trabalhistas pela contratada;
 - bb) Cumprir rigorosamente toda a legislação aplicável à execução dos serviços contratados, especialmente a referente à Segurança e Medicina do Trabalho, aos postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal e às normas de segurança do TRE/RJ;
 - cc) Assumir todas as responsabilidades e tomar as medidas necessárias e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho, para atendimento dos profissionais acidentados ou acometidos de mal súbito durante a execução deste Contrato, ainda que acontecido nas dependências do TRE/RJ;
 - dd) Assumir a responsabilidade por todos os encargos de eventual demanda trabalhista, civil ou penal, relacionada à execução deste Contrato, originariamente ou vinculada por prevenção, conexão ou continência;
 - ee) Aplicar na execução dos serviços contratados os parâmetros estabelecidos na Norma Regulamentadora nº 17 da Secretaria do Trabalho do Ministério da Economia, especialmente aquelas dispostas no Anexo II daquela Norma.
 - ff) Responsabilizar-se por todos os impostos, taxas, licenças e registros em órgãos públicos municipais, estaduais ou federais que se fizerem necessários;
 - gg) Assumir a responsabilidade integral pelos aspectos legais e financeiros decorrentes da utilização de softwares de sua propriedade, não podendo instalá-los permanentemente nos equipamentos do TRE/RJ;
 - hh) Realizar manutenção periódica preventiva nos equipamentos de sua propriedade, de forma a garantir a segurança e disponibilidade dos mesmos;
 - ii) Realizar as manutenções e atualizações críticas nos sistemas operacionais de sua propriedade, de forma a garantir a segurança no ambiente computacional do TRE/RJ;
 - jj) Reportar imediatamente à fiscalização do Contrato qualquer anormalidade, erro ou irregularidade que possa comprometer a execução dos serviços e o bom andamento das atividades do TRE/RJ;
 - kk) Responsabilizar-se pelos danos causados diretamente ao TRE/RJ ou a terceiros, decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do Contrato;
- ll) Prover ambiente próprio, com capacidade operacional para receber e solucionar quaisquer demandas relativas à contratação, comprovando no prazo de 60 (sessenta) dias o cumprimento desta obrigação, a contar da assinatura do Contrato. Tal exigência é justificada pela vedação de utilização das dependências do Tribunal pela CONTRATADA para procedimentos pertinentes à seleção, treinamento, admissão, substituição e demissão dos funcionários, reuniões de alinhamento entre os integrantes da Central de Serviços, e demais demandas relacionadas à gestão administrativa e de recursos humanos.

1.13 REQUISITOS DE HABILITAÇÃO TÉCNICA DA CONTRATADA

1.13.1 A CONTRATADA deverá apresentar atestado(s) de capacidade técnica, em nome da empresa, expedido(s) por pessoa(s) jurídica(s) de direito público ou privado, comprovando a execução, de forma satisfatória, de serviços de terceirização especializados na área de suporte técnico de TI, com um mínimo de 7 postos e por período não inferior a 2 anos, a fim de atestar a qualificação técnico-operacional do fornecedor do serviço..

1.13.2 Não será permitido somar os tempos de atestados de serviços realizados em um mesmo período, o tempo de execução a ser comprovado deve ser linear e não concomitante.

1.13.3 Considera-se como serviços compatíveis a execução satisfatória de contrato cujo objeto tenha sido a prestação de serviço para execução de Central de Serviços de Suporte na área de Tecnologia da Informação, por meio de mão de obra por posto de trabalho, devendo comprovar que tenha gerenciado, no mínimo, 7 (sete) profissionais no objeto do contrato, por período não inferior a 24 (vinte e quatro) meses, com abrangência de mais de 1500 (mil e quinhentos) usuários, mais de 1300 (mil e trezentas) estações de trabalho (microcomputadores e/ou notebooks) e com gestão de, pelo menos, cinco dos seguintes componentes, segundo as recomendações do ITIL:

- a) Gerenciamento de Incidente;
- b) Cumprimento de Requisição de Serviço;
- c) Gerenciamento de Configuração e de Ativo de Serviço;
- d) Gerenciamento de Catálogo de Serviço;
- e) Gerenciamento de Nível de Serviço;
- f) Gerenciamento de Conhecimento.

1.13.3.1 O período não inferior a 24 (vinte e quatro) meses justifica-se por ser o período previsto de vigência desta contratação, conforme item "6) Vigência do Contrato" do tópico "IV - ESTRATÉGIA PARA A CONTRATAÇÃO".

1.13.3.2 A abrangência de mais de 1500 (mil e quinhentos) usuários e mais de 1300 (mil e trezentas) estações de trabalho justifica-se por corresponder a 50% (cinquenta por cento) do atual quantitativo existente no ambiente computacional do TRE-RJ.

1.13.3.3 A gestão de, pelo menos, cinco processos de gerenciamento disciplinados pela biblioteca ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*) justifica-se por ser requisito para gestão dos serviços desta contratação, conforme preconizado pelo Conselho Nacional de Justiça através do iGovTIC-JUD.

1.13.3.4 Considera-se que "Central de Serviços de Suporte", "Central de Serviços de TI", "Help Desk" e "Service Desk" são termos equivalentes, no contexto desta contratação.

2 - AS DIFERENTES SOLUÇÕES IDENTIFICADAS PARA ATENDIMENTO DA DEMANDA:

2.1 Considerando pesquisas realizadas, contratos de outros órgãos e análise interna, foram identificadas as soluções relacionadas abaixo para atender a demanda de provimento de uma Central de Serviços de TI, com base nas boas práticas da *Information Technology Infrastructure Library* (ITIL) para organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada de atividades de suporte técnico remoto de 1º nível a usuários de soluções de TI, abrangendo a execução de rotinas periódicas, orientação e esclarecimento de dúvidas e recebimento, registro, análise, diagnóstico e atendimento de solicitações de usuários.

- a) SOLUÇÃO 1: Desenvolvimento de solução (software, pessoal técnico, etc) com equipe própria de servidores do quadro da Secretaria de Tecnologia da Informação do Tribunal; Nesta solução, a execução do serviço seria realizada por uma equipe composta por servidores do quadro de pessoal da própria Secretaria de Tecnologia da Informação, capazes de prestar suporte técnico remoto de 1º nível aos usuários de TI na Sede e nas Zonas Eleitorais.
- b) SOLUÇÃO 2: Renovação do atual modelo de execução do serviço, através de prorrogação ou nova contratação de empresa prestadora de serviços técnicos especializados para organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada de atividades de suporte técnico remoto de 1º nível a usuários de soluções de TI;
- c) SOLUÇÃO 3: Contratação de serviços técnicos de suporte remoto de 1º nível a usuários de soluções de TI, por POSTO DE TRABALHO. Modelo de contratação para execução de serviços por preço certo e total, com atendimento baseado em um Catálogo de Serviços e condicionado ao cumprimento de Níveis Mínimos de Serviço (NMS).
- d) SOLUÇÃO 4: Contratação de serviços técnicos de suporte remoto de 1º nível a usuários de soluções de TI, por UNIDADE DE MEDIDA, com remuneração baseada no uso da métrica de Unidade de Serviço Técnico (UST).

2.2 Na identificação das soluções foi descartada a contratação do serviço com atendimento remoto, onde o atendimento seria realizado em local distinto da Sede do TRE-RJ. Esta situação foi desconsiderada em razão da particularidade da Justiça Eleitoral, cuja rede de comunicação de dados permanece desconectada de outras redes de comunicação no final de semana de eleições, o que inviabiliza o atendimento justamente no período de maior criticidade. A desconexão da rede de comunicação de dados é uma medida de segurança adotada pelo TSE, que também permite a percepção, pelos partidos e demais organizações e pessoas que acompanham o processo eleitoral, de que a rede de comunicação de dados utilizada para a totalização dos votos não pode ser alcançada por agentes externos.

2.3 Adequação ao Modelo Nacional de Interoperabilidade (MNI): Quanto à observância das políticas, premissas e especificações técnicas definidas no Modelo Nacional de Interoperabilidade (MNI) do Poder Judiciário, não se aplica ao presente estudo, tendo em vista que a solução não está relacionada com a implementação do processo eletrônico, que é o objeto do acordo de cooperação.

2.4 Aderência às regulamentações do ICP-Brasil: Quanto à aderência às regulamentações da Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira (ICP-Brasil), não se aplica a esta contratação, tendo em vista que a solução não requer qualquer tipo de autenticação de informações que transitam na internet.

2.5 Adequação ao modelo MOREQ-JUS: Quanto à observância às orientações, premissas e especificações técnicas e funcionais definidas no Modelo de Requisitos para Sistemas Informatizados de Gestão de Processos e Documentos do Poder Judiciário (Moreq-Jus), também não se aplica à presente contratação, tendo em vista que a solução não está relacionada ao processo de informatização de Gestão de Processos e Documentos do Poder Judiciário.

2.6 Utilização de software livre ou de software público. Após realização de pesquisa no site <http://www.softwarepublico.gov.br>, não foram encontradas soluções compatíveis com os requisitos de softwares de gestão de telefonia e gerenciamento de chamados necessários para o bom atendimento da demanda em questão. Portanto, foi desconsiderada a possibilidade de utilização de software livre ou software público, capaz de atender a demanda.

2.7 Para garantir a adequação do sistema de gerenciamento de chamados à execução do serviço, e sua aderência aos padrões exigidos pela biblioteca ITIL, o software a ser utilizado na implementação do serviço deve ser certificado pela *Pink Elephant* (*PinkVERIFY 3.1 Toolsets* ou superior) para os processos de gerenciamento de requisições e incidentes. A exigência da certificação citada refere-se à qualificação técnica de um produto e não de um licitante. Desta forma, o mesmo produto poderá ser apresentado por diferentes licitantes, além de existir no mercado diversas soluções disponíveis com a certificação exigida. A lista dos produtos certificados disponíveis podem ser obtidos no endereço <https://www.pinkelephant.com/en-US/PinkVERIFY/PinkVERIFYToolsets>.

3 - ANÁLISE E COMPARAÇÃO DOS CUSTOS TOTAIS DAS SOLUÇÕES IDENTIFICADAS:

3.1 SOLUÇÃO 1: Desenvolvimento de solução (software, pessoal técnico, etc) com equipe própria de servidores do quadro da Secretaria de Tecnologia da Informação do Tribunal; Nesta solução, a execução do serviço seria realizada por uma equipe composta por servidores do quadro de pessoal da própria Secretaria de Tecnologia da Informação, capazes de prestar suporte técnico remoto de 1º nível aos usuários de TI na Sede e nas Zonas Eleitorais.

3.1.1 Esta solução não requer contratação e sim a utilização de servidores do quadro para compor equipe de suporte técnico de 1º nível.

3.1.2 A solução atualmente utilizada emprega um supervisor trabalhando oito horas por dia, e seis técnicos trabalhando 6 horas por dia, oferecendo uma força de trabalho capaz de manter a Central de Serviços em funcionamento 12 horas por dia. Para implantar no TRE-RJ uma força de trabalho semelhante, utilizando apenas servidores do quadro, precisaríamos montar uma equipe com 6 técnicos e 1 analista do quadro de TI, tendo em vista que em períodos não eleitorais o expediente para os servidores é de 6 horas diárias.

3.1.3 O TRE-RJ possui um concurso ainda vigente, realizado em 2017, que prevê os cargos de Técnico Judiciário/Apoio Especializado/Operação de Computadores e Analista Judiciário/Apoio Especializado/Análise de Sistemas que poderiam compor a equipe da Central de Serviços. Em caso de convocação desses profissionais através do concurso, poderíamos projetar os seguintes custos básicos:

Ano Não Eleitoral				
Descrição	Qtd	Valor Unitário	Valor Mensal	Valor Global em 12 meses
Técnico Judiciário	6	R\$ 7.591,37	R\$ 45.548,22	R\$ 546.578,64
Analista Judiciário	1	R\$ 12.455,30	R\$ 12.455,30	R\$ 149.463,60
Benefícios	7	R\$ 910,08	R\$ 6.370,56	R\$ 76.446,72
Hora Extra	50%	228	R\$ 65,07	R\$ 14.835,96
	100%	228	R\$ 86,76	R\$ 19.781,28
Total no Período :				R\$ 807.106,20
Ano Eleitoral				
Técnico Judiciário	6	R\$ 7.591,37	R\$ 45.548,22	R\$ 546.578,64
Analista Judiciário	1	R\$ 12.455,30	R\$ 12.455,30	R\$ 149.463,60
Benefícios	7	R\$ 910,08	R\$ 6.370,56	R\$ 76.446,72
Hora-extra	50%	264	R\$ 65,07	R\$ 17.178,48
	100%	396	R\$ 86,76	R\$ 34.356,96
Total no Período :				R\$ 824.024,40
Observações e Memória de Cálculo:				
<ul style="list-style-type: none">• Valor da hora-extra: R\$ 7.591,37 (salário técnico) / 175 (Total de horas trabalhadas num mês) = R\$ 43,38.• Hora-extra sábado: R\$ 43,38 * 1,5 = R\$ 65,07. Hora-extra domingo: R\$ 43,38 * 2 = R\$ 86,76.• Considerou-se dois servidores de plantão por dia.				

3.1.4 Resumo do valor estimado da SOLUÇÃO 1:

Período	Valor
Ano Não Eleitoral	R\$ 807.106,20
Ano Eleitoral	R\$ 824.024,40

Total estimado em 24 meses	R\$ 1.631.130,60
-----------------------------------	-------------------------

3.1.5 Para a mensuração dos custos desta solução foram considerados os salários iniciais (nível A-1) de técnico judiciário e analista judiciário conforme a tabela de remuneração atual. Foi considerado ainda o benefício de auxílio alimentação, comum a todos os servidores. Não foram considerados outros benefícios e vantagens pessoais, o que deverá onerar ainda mais o custo da solução.

3.1.6 Considerando a infraestrutura necessária para atendimento da demanda solicitada, o TRE-RJ não possui software de gerenciamento de chamados e software de gestão de telefonia, e portanto estes deverão ser desenvolvidos internamente. Não temos como mensurar o custo do desenvolvimento desses sistemas no âmbito da Seção de Desenvolvimento de Sistemas do Tribunal. Porém, devido ao alto grau de complexidade das ferramentas existentes no mercado, incluindo a que está atualmente em uso, acreditamos que uma solução de software própria demandará muito tempo das equipes, que poderá ser melhor aproveitado no desenvolvimento de outros sistemas específicos para a Justiça Eleitoral.

3.2 SOLUÇÃO 2: Renovação do atual modelo de execução do serviço, através de prorrogação ou nova contratação de empresa prestadora de serviços técnicos especializados para organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada de atividades de suporte técnico remoto de 1º nível a usuários de soluções de TI.

3.2.1 Para a mensuração dos custos desta solução foram considerados os termos da contratação em vigor, cujos valores foram repactuados e reajustados, contemplando variações de custo até outubro de 2018.

3.2.2 Os valores praticados na contratação atual foram atualizados, para efeitos desta análise de custos, considerando o índice de reajuste dos insumos, previsto no Termo de Referência, e o índice de reajuste salarial determinado nas Convenções Coletivas firmadas pelo sindicato que representa a categoria profissional dos colaboradores.

3.2.3 Para efeito demonstrativo, foram separados os custos com mão-de-obra e com insumos (software e equipamentos). Os custos com mão-de-obra foram calculados sobre os componentes exclusivos deste item, como salário, encargos sociais, uniforme, etc.

3.2.4 Contratação atual do TRE-RJ - Contrato 76/2017 - com valores atualizados pelos índices definidos na cláusula de repactuação:

Ano Não Eleitoral					
Descrição		Qtd	Valor Unitário	Valor Mensal	Valor Global em 12 meses
Técnico de Suporte		6	R\$ 3.863,68	R\$ 23.182,08	R\$ 278.184,98
Supervisor		1	R\$ 9.641,52	R\$ 9.641,52	R\$ 115.698,25
Insumos		-	R\$ 8.505,19	R\$ 8.505,19	R\$ 102.062,25
Hora Extra	50%	228	R\$ 24,58		R\$ 5.604,24
	100%	228	R\$ 32,78		R\$ 7.473,84
Total no Período :					R\$ 509.023,56
Ano Eleitoral					
Técnico de Suporte		6	R\$ 3.863,68	R\$ 23.182,08	R\$ 278.184,98
Supervisor		1	R\$ 9.641,52	R\$ 9.641,52	R\$ 115.698,25
Insumos		-	R\$ 8.505,19	R\$ 8.505,19	R\$ 102.062,25
Hora-extra	50%	264	R\$ 24,58		R\$ 6.489,12
	100%	396	R\$ 32,78		R\$ 12.980,88
Total no Período :					R\$ 515.415,48
Observações:					

- O reajuste salarial é definido nas Convenções Coletivas de Trabalho (CCT) do SINDPD-RJ, com data base em 1º de setembro.
- Foram aplicados os reajustes salariais de 3,15%, previsto na CCT de 2019, e de 2,94%, previsto na CCT 2020, que não tiveram efeito sobre a repactuação ocorrida em outubro/2019, e considerando uma projeção de reajuste salarial com o mesmo índice de 2,94% na CCT 2021.
- Os insumos são reajustados pelo IGPM a cada aniversário do contrato (em 12 de outubro).
- O valor atual dos insumos foi reajustado na última repactuação sobre o índice IGPM de outubro/2018, acumulado sobre os 12 meses anteriores.
- O índice IGPM acumulado sobre os 12 meses anteriores foi de 3,1665% em outubro/2019, e de 20,9245% em outubro/2020, e considerando uma projeção do IGPM com o mesmo índice de 20,9245% para outubro/2021.

3.2.5 Resumo do valor estimado da SOLUÇÃO 2:

Período	Valor
Ano Não Eleitoral	R\$ 509.023,56
Ano Eleitoral	R\$ 515.415,48
Total estimado em 24 meses	R\$ 1.024.439,04

3.3 SOLUÇÃO 3 : Contratação de serviços técnicos de suporte remoto de 1º nível a usuários de soluções de TI, por POSTO DE TRABALHO. Modelo de contratação para execução de serviços por preço certo e total, com atendimento baseado em um Catálogo de Serviços e condicionado ao cumprimento de Níveis Mínimos de Serviço (NMS).

3.3.1 Baseado na execução atual do serviço, através do contrato vigente nº 76/2017, para implantar essa solução no TRE-RJ seria necessária a contratação de 7 (sete) postos de trabalho para montar uma equipe com 6 (seis) técnicos de suporte de nível médio e 1 (um) supervisor de nível superior.

3.3.2 O Superior Tribunal de Justiça - STJ - implementou a solução por posto de trabalho através do contrato STJ nº 008/2018, para prestação de serviços para atendimento de 1º e 2º níveis de Service Desk e Help Desk.

3.3.2.1 O contrato STJ nº 008/2018 prevê a execução do serviço com dedicação exclusiva de mão-de-obra especializada em Tecnologia da Informação e Comunicação, para atendimento de 1º e 2º níveis de Service Desk e Help Desk, com mensuração baseada em níveis mínimos de serviços.

3.3.2.2 Projetando a planilha de custos que foi aplicada no contrato nº 008/2018 do STJ, sobre a estrutura existente na execução da Central de Serviços de TI do TRE-RJ, temos a seguinte estimativa de custo, com a solução por posto de trabalho:

Ano Não Eleitoral				
Descrição	Qtd	Valor Unitário	Valor Mensal	Valor Global em 12 meses
Técnico N1	6	R\$ 4.799,15	R\$ 28.794,90	R\$ 345.538,80
Supervisor N1	1	R\$ 7.593,87	R\$ 7.593,87	R\$ 91.126,44
Insumos	-	R\$ 8.505,19	R\$ 8.505,19	R\$ 102.062,25
Hora Extra	50%	228	R\$ 24,58	R\$ 5.604,24
	100%	228	R\$ 32,78	R\$ 7.473,84
Total no Período :				R\$ 551.805,57
Ano Eleitoral				
Técnico N1	6	R\$ 4.799,15	R\$ 28.794,90	R\$ 345.538,80

Supervisor N1		1	R\$ 7.593,87	R\$ 7.593,87	R\$ 91.126,44
Insumos		-	R\$ 8.505,19	R\$ 8.505,19	R\$ 102.062,25
Hora-extra	50%	264	R\$ 24,58		R\$ 6.489,12
	100%	396	R\$ 32,78		R\$ 12.980,88
Total no Período :					R\$ 558.197,49
Observações:					
<ul style="list-style-type: none">• Como o contrato em análise não prevê hora-extra, especificamente para os técnicos de suporte remoto de 1º nível, para efeito de estimativa, foi utilizado o valor correspondente ao contrato vigente no TRE-RJ.• Como o contrato em análise não prevê insumos de hardware e software para o sistema de gerenciamento de chamados e o sistema de gestão de telefonia, para efeito de estimativa, foi utilizado o valor correspondente ao contrato vigente no TRE-RJ.• Fonte: https://www.stj.jus.br/webstj/adm/Contratos/detalhe_siac.asp?seq=45					

Período	Valor
Ano Não Eleitoral	R\$ 551.805,57
Ano Eleitoral	R\$ 558.197,49
Total estimado em 24 meses	R\$ 1.110.003,06

3.3.3 O Tribunal Superior do Trabalho - TST - implementou a solução por posto de trabalho através do contrato TST nº PE-089/2018, para prestação de serviços de operação de central de atendimento a usuários - Service Desk. Houve repactuação deste contrato, atualizando os valores em maio de 2019.

3.3.3.1 O modelo de contratação do Tribunal Superior do Trabalho - TST - no contrato nº PE-089/2018 prevê a definição dos quantitativos dos postos de trabalho, no entanto, a remuneração é condicionada ao atingimento dos níveis mínimos de serviço estabelecidos com intuito de garantir a qualidade dos resultados. Nesse modelo, existe a previsão de um valor a ser pago mensalmente para a empresa, que pode sofrer reduções caso os níveis mínimos de serviço não sejam alcançados.

3.3.3.2 Ao projetar a planilha de custos que foi aplicada no contrato nº PE-089/2018 do TST, sobre a estrutura existente na execução da Central de Serviços de TI do TRE-RJ, temos a seguinte estimativa de custo, com a solução por posto de trabalho:

Ano Não Eleitoral					
Descrição	Qtd	Valor Unitário	Valor Mensal	Valor Global em 12 meses	
Técnico N1	6	R\$ 4.388,72	R\$ 26.332,32	R\$ 315.987,84	
Supervisor N1	1	R\$ 7.021,01	R\$ 7.021,01	R\$ 84.252,12	
Insumos	-	R\$ 8.505,19	R\$ 8.505,19	R\$ 102.062,25	
Hora Extra	50%	228	R\$ 24,58	R\$ 5.604,24	
	100%	228	R\$ 32,78	R\$ 7.473,84	
Total no Período :					R\$ 515.380,29

Ano Eleitoral					
Técnico N1		6	R\$ 4.388,72	R\$ 26.332,32	R\$ 315.987,84
Supervisor N1		1	R\$ 7.021,01	R\$ 7.021,01	R\$ 84.252,12
Insumos		-	R\$ 8.505,19	R\$ 8.505,19	R\$ 102.062,25
Hora-extra	50%	264	R\$ 24,58		R\$ 6.489,12
	100%	396	R\$ 32,78		R\$ 12.980,88
Total no Período :					R\$ 521.772,21
Observações:					
<ul style="list-style-type: none">• Como o contrato em análise não prevê hora-extra para os técnicos de suporte remoto, para efeito de estimativa foi utilizado o valor correspondente ao contrato vigente no TRE-RJ.• Como o contrato em análise não prevê insumos de hardware e software para o sistema de gerenciamento de chamados e o sistema de gestão de telefonia, para efeito de estimativa foi utilizado o valor correspondente ao contrato vigente no TRE-RJ.• Fonte: https://aplicacao7.tst.jus.br/sacwebcp/DetalhesContrato.do?detalharContrato=1&anoContrato=2018&numContrato=624					

Período	Valor
Ano Não Eleitoral	R\$ 515.380,29
Ano Eleitoral	R\$ 521.772,21
Total estimado em 24 meses	R\$ 1.037.152,50

3.3.4 O Tribunal Superior Eleitoral - TSE - implementou a solução por posto de trabalho através do contrato TSE nº 016/2020, em março de 2020, para prestação de serviços especializados na área de tecnologia da informação, para atividades de atendimento e suporte técnico a usuários de soluções de TI e para atividades de Monitoramento, Controle e Execução de Rotinas e Procedimentos Operacionais em Ambiente de TI, mediante alocação de postos de trabalho.

3.3.4.1 O modelo de contratação do Tribunal Superior Eleitoral - TSE - no contrato nº 016/2020 define os quantitativos dos postos de trabalho. No entanto, a remuneração é condicionada ao atingimento dos níveis mínimos de serviço estabelecidos com intuito de garantir a qualidade dos resultados. Nesse modelo, existe a previsão de um valor a ser pago mensalmente para a empresa, que pode sofrer reduções caso os níveis mínimos de serviço não sejam alcançados.

3.3.4.2 Ao projetar a planilha de custos que foi aplicada no contrato nº 016/2020 do TSE, sobre a estrutura existente na execução da Central de Serviços de TI do TRE-RJ, temos a seguinte estimativa de custo, com a solução por posto de trabalho:

Ano Não Eleitoral				
Descrição	Qtd	Valor Unitário	Valor Mensal	Valor Global em 12 meses
Técnico de Suporte Remoto	6	R\$ 4.130,87	R\$ 24.785,22	R\$ 297.422,64
Supervisor do Suporte Remoto	1	R\$ 7.479,36	R\$ 7.479,36	R\$ 89.752,32
Insumos	-	R\$ 8.505,19	R\$ 8.505,19	R\$ 102.062,25

Hora Extra	50%	228	R\$ 34,42		R\$ 7.847,76
	100%	228	R\$ 45,90		R\$ 10.465,20
Total no Período :					R\$ 507.550,17
Ano Eleitoral					
Técnico de Suporte Remoto		6	R\$ 4.130,87	R\$ 24.785,22	R\$ 297.422,64
Supervisor do Suporte Remoto		1	R\$ 7.479,36	R\$ 7.479,36	R\$ 89.752,32
Insumos		-	R\$ 8.505,19	R\$ 8.505,19	R\$ 102.062,25
Hora-extra	50%	264	R\$ 34,42		R\$ 9.086,88
	100%	396	R\$ 45,90		R\$ 18.176,40
Total no Período :					R\$ 516.500,49
Observações: <ul style="list-style-type: none"> • O contrato em análise prevê, para fins de pagamento dos serviços prestados em horas suplementares, que será pago tão somente o acréscimo sobre o valor da hora normal, resultante da divisão do salário pela jornada mensal do profissional: R\$ 4.130,87 / 180 horas = R\$ 22,95. • Como o contrato em análise não prevê insumos de hardware e software para o sistema de gerenciamento de chamados e o sistema de gestão de telefonia, para efeito de estimativa, foi utilizado o valor correspondente ao contrato vigente no TRE-RJ. • Fonte: https://siac.tse.jus.br/siac-consulta-contratos/pages/manter-contratos.faces 					

Período	Valor
Ano Não Eleitoral	R\$ 507.550,17
Ano Eleitoral	R\$ 516.500,49
Total estimado em 24 meses	R\$ 1.024.050,66

3.3.5 Valor médio estimado da SOLUÇÃO 3:

Órgão	Período		Valor Global em 24 meses
	Ano Não Eleitoral	Ano Eleitoral	
STJ	R\$ 551.805,57	R\$ 558.197,49	R\$ 1.110.003,06
TST	R\$ 515.380,29	R\$ 521.772,21	R\$ 1.037.152,50
TSE	R\$ 507.550,17	R\$ 516.500,49	R\$ 1.024.050,66

Valor Médio	R\$ 524.912,01	R\$ 532.156,73	R\$ 1.057.068,74
--------------------	-----------------------	-----------------------	-------------------------

3.4 SOLUÇÃO 4 : Contratação de serviços técnicos de suporte remoto de 1º nível a usuários de soluções de TI, por UNIDADE DE MEDIDA, com remuneração baseada no uso da métrica de Unidade de Serviço Técnico (UST).

3.4.1 Trata-se de modelo baseado em unidade de medida (UST), o que possibilita a quantificação do serviço a ser contratado e a posterior medição dos resultados, especialmente para efeito de pagamento. Neste modelo de contratação, as UST's são consumidas por demanda e atendidas por equipe dimensionada pela própria contratada, com base em Catálogo de Serviços e condicionadas ao cumprimento de Níveis Mínimos de Serviço (NMS).

3.4.2 Para que possamos calcular os custos de cada UST, precisaríamos inicialmente definir em nosso Catálogo de Serviços: i) todas as tarefas a serem executadas; ii) os resultados esperados; iii) os padrões de qualidade exigidos; e iv) os procedimentos e qualificações necessários para execução dos serviços em conformidade com os adotados pela organização de maneira a permitir o cotejamento posterior entre o planejado e o executado. A complexidade definida para as tarefas considera diversas variáveis, tais como a prioridade e a criticidade do serviço, as características dos profissionais necessários e sua capacidade em cumprir as atividades.

3.4.3 Além disso, a quantificação da unidade de referência UST também deve considerar os procedimentos previamente medidos no setor de TI do órgão ou entidade, e as estimativas de esforço devem basear-se em série histórica da organização e na necessidade de implementar novos serviços. A partir desses insumos, estabelece-se a correlação entre a complexidade de cada atividade e a quantidade de UST equivalentes, sendo que a menor UST possível usualmente equivale a uma hora de trabalho na atividade de menor complexidade, enquanto as demais atividades possuem pesos conforme a complexidade de cada uma delas.

3.4.4 Alguns tribunais da Justiça Eleitoral realizaram contratação de serviços especializados e continuados de suporte aos usuários de soluções de TI, utilizando como métrica a Unidade de Serviços Técnicos – UST, por meio de contrato a ser executado mediante demanda. São contratações anteriores ao ano de 2018. O próprio Tribunal Superior Eleitoral já migrou sua contratação para outro modelo, baseado em posto de trabalho com níveis mínimos de serviço (NMS).

3.4.5 Como referência para este estudo, utilizamos o Pregão Eletrônico nº 021/2018 realizado em 2018 pelo Tribunal Regional Eleitoral de São Paulo - TRE-SP para a prestação de suporte aos usuários e à infraestrutura de TI, com medição do serviço através de Unidade de Serviços Técnicos - UST. O quarto Termo Aditivo foi firmado em 2021, adicionando 43.600 UST's pelo valor de R\$ 1.508.124,00. Cada UST possui, portanto, o valor de R\$ 34,59, atualizado em janeiro de 2021. Trata-se de um órgão classificado como "grande porte", integrante da Justiça Eleitoral, com natureza, características e atividades semelhantes ao TRE-RJ.

3.4.6 No contrato firmado pelo TRE-SP, os seguintes itens do catálogo são comuns ao serviço realizado no TRE-RJ pela equipe da Central de Serviços através do contrato vigente nº 76/2017:

3.4.6.1 Suporte a usuários 1º nível : Equipe de suporte alocada nas dependências do Contratante para execução de atividades de recebimento, registro, análise, diagnóstico, suporte técnico telefônico e remoto e encerramento de solicitações (incidentes e requisições) de usuários internos e externos de TI, por meio da utilização de sistema de gestão de atendimento, fornecido pelo Tribunal. O contrato do TRE-SP exige um tempo máximo de 30 minutos para o atendimento dos chamados no suporte 1º nível. O contrato nº 76/2017 do TRE-RJ exige o dobro do esforço, com SLA de 15 minutos para o atendimento dos chamados. Podemos concluir, portanto, que o esforço para atendimento de cada chamado no TRE-RJ corresponde a 1 UST quando for resolvido no suporte de 1º nível, ou seja, pela própria Central de Serviços, e corresponde a 0,5 UST quando for encaminhado pela Central de Serviços para atendimento no suporte de 2º nível, ou seja, pelas unidades da Secretaria de Tecnologia da Informação.

3.4.6.2 Supervisão da Central de Serviços : Acompanhamento de todos os chamados (incidentes e requisições) registrados no sistema de gestão de atendimento do Tribunal. Verificar os andamentos no chamado, o cumprimento do nível de serviço, os procedimentos realizados de acordo e registrados na base de conhecimento, o encaminhamento da pesquisa de satisfação e as críticas relatadas por parte do usuário. No contrato nº 76/2017 do TRE-RJ esta atividade é realizada pela supervisão da Central de Serviços, com as mesmas tarefas. Podemos concluir, portanto, que o esforço para a supervisão do serviço no TRE-RJ corresponde a 780 UST's anuais.

3.4.6.3 Suporte presencial a plantões: Disponibilizar técnico(s) em horários diferenciados e finais de semana para plantões nas dependências da Contratada. A medição do serviço será feita por técnico alocado e por hora de acompanhamento. No contrato nº 76/2017 do TRE-RJ esta atividade é realizada pelos técnicos de suporte de 1º nível para cumprimento das horas suplementares no período eleitoral e não-eleitoral, correspondendo, portanto, a 3 UST's por técnico e por hora.

Ano Não Eleitoral				
Descrição	Qtd	Valor Unitário	Valor Mensal	Valor Global em 12 meses
Suporte N1	11.186 UST	R\$ 34,59	R\$ 32.243,65	R\$ 386.923,74
Supervisão N1	780 UST	R\$ 34,59	R\$ 2.248,35	R\$ 26.980,20
Insumos	-	R\$ 8.505,19	R\$ 8.505,19	R\$ 102.062,25
Hora Extra	50%	228 horas	R\$ 34,59 x 3	R\$ 23.659,56
	100%	228 horas	R\$ 34,59 x 3	R\$ 23.659,56
Total no Período :				R\$ 563.285,31
Ano Eleitoral				

Suporte N1		12.243 UST	R\$ 34,59	R\$ 35.290,45	R\$ 423.485,37
Supervisão N1		780 UST	R\$ 34,59	R\$ 2.248,35	R\$ 26.980,20
Insumos		-	R\$ 8.505,19	R\$ 8.505,19	R\$ 102.062,25
Hora-extra	50%	264 horas	R\$ 34,59 x 3		R\$ 27.395,28
	100%	396 horas	R\$ 34,59 x 3		R\$ 41.092,92
Total no Período :					R\$ 621.016,02
Observações: <ul style="list-style-type: none">• A Central de Serviços do TRE-RJ atendeu um total de 20.751 chamados no ano eleitoral de 2018.• No ano não-eleitoral de 2019 a Central de Serviços do TRE-RJ atendeu um total de 18.959 chamados.• A Central de Serviços resolve cerca de 18% dos chamados, concluindo o atendimento no suporte de 1º nível.• O valor da hora-extra aos sábados, domingos e feriados foi o mesmo nesta análise, por se tratar de prestação do serviço "suporte presencial a plantões", não se confundindo portanto com alocação de mão-de-obra.• Como o contrato em análise não prevê insumos de hardware e software para o sistema de gerenciamento de chamados e o sistema de gestão de telefonia, para efeito de estimativa foi utilizado o valor correspondente ao contrato vigente no TRE-RJ.• Fonte: https://www.tre-sp.jus.br/transparencia-e-prestacao-de-contas/licitacoes/contratos/servico.					

3.4.7 Resumo do valor estimado da SOLUÇÃO 4:

Período	Valor
Ano Não Eleitoral	R\$ 563.285,31
Ano Eleitoral	R\$ 621.016,02
Total estimado em 24 meses	R\$ 1.184.301,33

3.4.8 Na análise das soluções, foi aplicado o valor atualizado dos insumos utilizados na contratação 076/2017, atualmente vigente no TRE-RJ. O valor foi atualizado pelo índice IGP-M previsto no contrato, pois o último reajuste solicitado pela contratada ocorreu em 2019. Os insumos estão relacionados, em sua maior parte, ao licenciamento e suporte técnico do sistema SCUA CONTACT, para gerenciamento de chamados, assim como as licenças para os analistas e técnicos de TI utilizarem o sistema. As seguintes razões inviabilizam uma pesquisa de preços praticados no mercado ou em outros órgãos públicos que seja similar ou compatível com o licenciamento da ferramenta implantada na contratação atual:

- A contratação de uma Central de Serviços em outros órgãos públicos geralmente considera apenas a mão-de-obra a ser alocada na execução do contrato, pois o contratante já possui um sistema próprio para gerenciamento de serviços de TI. O TRE-RJ, por não possuir um sistema próprio, precisa incluir esta ferramenta na contratação da Central de Serviços.
- Os órgãos públicos que fazem a contratação específica para a licença de uso de um sistema de gerenciamento de serviços de TI, por locação de software, implementam um escopo muito mais amplo dos módulos de gerenciamento da biblioteca ITIL. O Tribunal Regional Eleitoral de Minas Gerais, por exemplo, no contrato TRE/MG 11/2020, requisitou a implantação dos seguintes processos ITIL na sua contratação: Gerenciamento de Incidente; Gerenciamento de Problema; Cumprimento de Requisição; Gerenciamento de Mudança; Gerenciamento de Liberação e Implantação; Gerenciamento do Conhecimento; Gerenciamento do Catálogo de Serviço; Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviço; Gerenciamento do Nível de Serviço. A contratação atual do TRE-RJ, por sua vez, exige a implementação apenas dos processos ITIL estritamente necessários ao funcionamento da Central de Serviços.
- Os fabricantes desenvolvedores dos sistemas de gerenciamento de serviços de TI disponíveis no mercado não fornecem cotação de preços diretamente aos usuários finais. A cotação deve ser obtida por intermédio dos seus distribuidores e parceiros, através de uma contratação que envolva a análise, implantação, treinamento, licenciamento e suporte da ferramenta. Geralmente os distribuidores e parceiros dos fabricantes são as mesmas empresas que participam das licitações e dos contratos de prestação de serviços com os órgãos públicos. Desta forma, os custos da ferramenta são amortizados quando integrados na contratação de suporte técnico, e a propriedade da ferramenta permanece com a contratada. A cotação para aquisição do sistema, por outro lado, possui um custo muito mais elevado, sendo fornecido junto com a prestação de serviço para a sua customização, implantação e suporte.

3.4.9 As empresas listadas abaixo foram consultadas sobre a possibilidade de oferecer os sistemas de gerenciamento de chamados e de gestão de telefonia sem ônus, durante o período da contratação.

- Na mensagem enviada às empresas por correio eletrônico, a possibilidade de oferta dos sistemas sem ônus foi considerada pelo fato dos sistemas não ficarem à livre disposição do TRE/RJ. Tais insumos serão utilizados exclusivamente para atender os requisitos para execução do serviço, e serão retirados

pela empresa ao final do contrato.

b) Foi considerado ainda que os softwares e equipamentos a serem implementados permanecerão na posse e gerenciamento exclusivo da empresa contratada.

c) Nenhuma das empresas respondeu afirmativamente à possibilidade que foi apresentada. Uma empresa informou que a ferramenta utilizada para o gerenciamento de chamados é baseada em software livre, disponível no portal de Software Público Brasileiro. Outras empresas utilizam software comercial próprio ou pertencente a parceiros comerciais.

d) O resultado desta consulta mostrou-se distinto em comparação com a contratação realizada por outro órgão público, onde o sistema de gerenciamento de chamados foi oferecido sem ônus. Por outro lado, o objeto daquela contratação apresentou escopo mais amplo, com 25 postos de trabalho além de serviços de consultoria especializada, com valor estimado em torno de R\$ 7.600.000,00 por 24 meses, onde o custo dispensado ao contratante, supostamente sem ônus, pode ser compensado por outros insumos envolvidos na contratação.

EMPRESA	CONTATO
DSS SERVIÇOS DE TECNOLOGIA LTDA	Fernando Bellezzia (fernando.bellezzia@dssnet.com.br) Elmiro Barbosa (elmiro.barbosa@dssnet.com.br) Monica Ribeiro (monica.ribeiro@dssnet.com.br) Vinicius Eugenio (vinicius.eugenio@dssnet.com.br)
SONDA / CTIS www.sonda.com.br	Felippe Cardelino (felippe.cardelino@ctis.com.br) Adriano Melo da Silva (adriano@ctis.com.br)
LANLINK www.lanlink.com.br	Anderson Veronezi Silva (anderson.veronezi@lanlink.com.br) Flavio Junio Martins Da Silva (flavio.silva@lanlink.com.br) Mauro Neves Araujo (mauro.araujo@lanlink.com.br)
INFOSYS TECHNOLOGIES LTDA www.infosys.com	Carlos Cesar Bomtempo (carlos.bomtempo@infosys.com)
STEFANINI www.stefanini.com	Roberto Vasconcelos Barros (rvbarros1@stefanini.com)
ALTASNET	Arnaldo Fernandes de Paula (arnaldo.paula@altasnet.com.br)
MICROCITY www.microcity.com.br	Alex Oliveira (alex.oliveira@microcity.com.br)
CENTRAL IT www.centralit.com.br	Antonio Jorge (aj@centralit.com.br) Gustavo Freire (gustavo.freire@centralit.com.br) Alindo Junior (arlando.junior@centralit.com.br)
CDS INFORMÁTICA LTDA www.cdssul.com.br	cds@cdssul.com.br
INTEROP INFORMÁTICA LTDA www.interop.com.br	Joel Almeida (joel@interop.com.br)
LIFE TECNOLOGIA E CONSULTORIA LTDA www.lifecon.com.br	life@lifecon.com.br
SERVICE NOW	Renato Policano (renato.policano@servicenow.com) Juliana Fernandes (juliana.fernandes@servicenow.com) Nathalia Gaviolli Oliveira (nathalia.gaviollioliveira@servicenow.com) Rafael Sanabio (rafael.sanabio@servicenow.com)

4 - ESCOLHA E JUSTIFICATIVA DA ESCOLHA DA SOLUÇÃO:

4.1 Considerações para escolha da SOLUÇÃO 1 : Desenvolvimento de solução (software, pessoal técnico, etc) com equipe própria de servidores do quadro da Secretaria de Tecnologia da Informação do Tribunal; Nesta solução, a execução do serviço seria realizada por uma equipe composta por servidores do quadro de pessoal da própria Secretaria de Tecnologia da Informação, capazes de prestar suporte técnico remoto de 1º nível aos usuários de TI na Sede e nas Zonas Eleitorais.

4.1.1 A estruturação de uma Central de Serviços de TI utilizando servidores do quadro da Secretaria de Tecnologia da Informação conflita com a necessidade da demanda, uma vez que a motivação para a existência de uma Central de Serviços é permitir que esses servidores especializados trabalhem na gestão de TI, otimização dos recursos e no tratamento de problemas mais complexos, ao invés de atender aos vários problemas de baixa complexidade dos usuários.

4.1.2 Deve-se considerar ainda que não há servidores disponíveis para o atendimento dessa demanda, sendo necessária a criação de mais vagas para a Secretaria de Tecnologia da Informação ou o deslocamento de servidores de outras áreas, o que acarretaria em custos adicionais de treinamento.

4.1.3 Na primeira Reunião de Análise da Estratégia – RAE, realizada em 22/03/2019, foi registrada a necessidade de elaborar um plano de ação em conjunto da STI e SGP, com vistas à recomposição ou complementação da força de trabalho de TIC. Nos estudos contidos nesse Plano de Ação foram utilizados critérios definidos na Resolução CNJ nº 211/2015, concluindo-se que o déficit da Secretaria de Tecnologia da Informação no seu quadro de servidores efetivos seria de 13 pessoas.

4.1.4 O Plano de Ação para recomposição da força de trabalho na Secretaria de Tecnologia ainda está em andamento, buscando soluções que possam minimizar o problema.

4.1.5 Sendo assim, esta solução se torna inviável, pois o TRE-RJ não dispõe no seu quadro de servidores de TIC uma quantidade suficiente de profissionais para montar uma equipe dedicada exclusivamente ao funcionamento da Central de Serviços.

4.1.6 O mercado brasileiro de tecnologia da informação dispõe atualmente de empresas no segmento de Service Desk capazes de oferecer serviços de qualidade, com equipe técnica e software com a qualificação necessária à prestação do serviço demandado pelo Tribunal. Órgãos públicos que lançaram recentemente editais para contratar a prestação de serviço de Service Desk, observaram em seu processo de licitação a participação de empresas em quantidade e capacidade suficientes para garantir o sucesso da contratação.

4.2 Considerações para escolha da SOLUÇÃO 2 : Renovação do atual modelo de execução do serviço, através de prorrogação ou nova contratação de empresa prestadora de serviços técnicos especializados para organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada de atividades de suporte técnico remoto de 1º nível a usuários de soluções de TI;

4.2.1 No modelo aplicado na contratação atualmente em execução, o dimensionamento da quantidade de profissionais é de responsabilidade exclusiva da contratada, devendo para tanto utilizar as informações relativas ao histórico de demandas (considerando também oscilações e tendência de crescimento), ao inventário de hardware, ao portfólio de soluções (software) do Tribunal e à quantidade de usuários com acesso aos serviços de tecnologia da informação, para atendimento dos níveis mínimos de qualidade durante a prestação do serviço.

4.2.2 Essa metodologia de dimensionamento sob responsabilidade da contratada visa a garantir as condições necessárias para a autonomia de gestão sobre a equipe de profissionais, de modo que haja espaço para a otimização de resultados, esperada por meio do emprego de profissionais com desempenho destacado e, portanto, com remunerações que incentivem a permanência no quadro. Com esse modelo, a contratada passa a ter liberdade para escolher a melhor estratégia de composição da equipe versus remuneração.

4.2.3 Durante a execução do contrato, ao longo de quatro anos, verificou-se uma indisposição da contratada em promover os empregados que apresentaram desempenho destacado, seja através de uma melhor remuneração, ou por qualquer outro meio. Não houve sequer promoção pelo tempo de serviço dos profissionais alocados no contrato após um ou dois anos, favorecendo a experiência do profissional na execução do contrato e no seu conhecimento dos processos de trabalho. Pelo contrário, observamos por parte da contratada uma política voltada ao rebaixamento salarial da equipe, remunerando todos os técnicos pelo menor valor possível, determinado pelo piso salarial da categoria. Técnicos com quatro anos de experiência na contratação, são remunerados por valor idêntico aos técnicos recém contratados.

4.2.4 Apesar da manifestada insatisfação salarial dos profissionais alocados na execução do serviço, a rotatividade da equipe se manteve reduzida, fortuitamente beneficiada por um longo período de baixa oferta de emprego no mercado, demanda reduzida e fechamento de vários postos de trabalho na área de TIC.

4.2.5 Por outro lado, a Secretaria de Administração não aceitou que a contratada pudesse ajustar o dimensionamento da equipe, sem que houvesse ajuste correspondente no valor da contratação. Apesar do contrato ter sido celebrada com valor fixo e determinado para a prestação do serviço, foi realizado um reajuste no valor do contrato para refletir a alteração quantitativa, após a contratada reduzir um técnico no dimensionamento de sua equipe.

4.2.6 A execução do contrato 076/2017 demonstrou de forma prática o fracasso deste modelo. Apesar da contratada ter atendido todos os requisitos e obrigações, a Administração do TRE-RJ entendeu que tal modelo promove desequilíbrio econômico-financeiro, em relação ao que foi pactuado inicialmente entre os encargos do contratado e a retribuição da administração para a justa remuneração do serviço.

4.2.7 Concluimos, portanto, que o modelo de contratação atual não está adequado às boas práticas preconizadas pela Administração do TRE-RJ, inviabilizando a sua prorrogação por mais um ano, e a aplicação deste modelo em futuras contratações.

4.3 Considerações para escolha da SOLUÇÃO 3 : Contratação de serviços técnicos de suporte remoto de 1º nível a usuários de soluções de TI, por POSTO DE TRABALHO. Modelo de contratação para execução de serviços por preço certo e total, com atendimento baseado em um Catálogo de Serviços e condicionado ao cumprimento de Níveis Mínimos de Serviço (NMS).

4.3.1 O Tribunal de Contas da União (TCU) analisou o modelo em seu Acórdão nº 786/2006, onde naquele momento, concluiu que esta forma de contratação mensura os serviços pelo número de horas trabalhadas ou pela disponibilidade de trabalhadores, impedindo a remuneração da contratada pelo que foi efetivamente executado. Desde então esse modelo quase não foi mais utilizado nas contratações realizadas pela Administração Pública Federal (APF), uma vez que é considerado ineficiente, pois não garantiria a qualidade e a efetiva prestação dos serviços.

4.3.2 A Instrução Normativa nº 04/2008, da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação (SLTI) do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão (MPOG), estabeleceu que, nas contratações de prestação de serviços de tecnologia da informação, deveria ser priorizada a adoção de regimes de execução com base em unidade de medida que permitissem a quantificação do serviço a ser contratado e a posterior medição dos resultados proporcionados pela contratada, especialmente para efeito de pagamento.

4.3.3 Mais recentemente o Tribunal de Contas da União (TCU) publicou um novo Acórdão de nº 2.037/2019, do mesmo relator do Acórdão 786/2006, Ministro Augusto Sherman, que nos traz os seguintes esclarecimentos sobre o tema, conforme os trechos abaixo:

"141. Além da utilização da planilha de custos e formação de preço, cabe também à equipe de planejamento da contratação analisar soluções alternativas à utilização da métrica UST. Por exemplo, no caso dos serviços de suporte de infraestrutura, no qual normalmente a entidade possui uma base histórica da quantidade de chamados, de incidentes, de ativos de infraestrutura e de profissionais que atuaram nos contratos passados e combinado com a definição de níveis de serviços, é plenamente possível a definição de um valor estimado da contratação, sem a necessidade de medir e pagar cada serviço executado em UST. Esta opção, torna o processo de fiscalização do contrato menos complexo, pois não há necessidade de analisar se cada chamado foi classificado corretamente, apenas se os níveis de serviços estabelecidos foram cumpridos."

4.3.4 Em vídeo disponibilizado pelo TCU em seu canal no Youtube, relativo ao seminário "Diálogo Público – Aquisições de Soluções de TI" (<https://youtu.be/MHegGndjmu0>), que trata do processo de aquisições na área de Tecnologia da Informação no âmbito da Administração Pública Federal, com relação à escolha desse modelo, o Assessor da Secretaria de Fiscalização de TI do TCU, André Luiz Furtado Pacheco, diz o seguinte:

"Contratar mão de obra com aferição de resultados através de níveis mínimos de serviço é diferente do homem-hora que o Ministro Sherman se referiu no acórdão nº 786/2006 que trata justamente do paradoxo lucro-incompetência, são situações distintas, visto que naquela época se contratava mão de obra sem nenhum tipo de serviço associado e nenhum tipo de aferição de resultado."

4.3.5 Como o serviço a ser contratado se refere a suporte aos usuários de tecnologia da informação, e temos base histórica baseada em contratos anteriores, com aplicação de níveis mínimos de serviços, teríamos todas as condições exigidas para a utilização desse tipo de modelo, como solução viável ao atendimento de nossas demandas.

4.4 Considerações para escolha da SOLUÇÃO 4 : Contratação de serviços técnicos de suporte remoto de 1º nível a usuários de soluções de TI, por UNIDADE DE MEDIDA, com remuneração baseada no uso da métrica de Unidade de Serviço Técnico (UST).

4.4.1 Trata-se de modelo baseado em unidade de medida (UST), o que possibilita a quantificação do serviço a ser contratado e a posterior medição dos resultados, especialmente para efeito de pagamento. As UST's são consumidas por demanda e atendidas por equipe dimensionada pela própria contratada, com base em Catálogo de Serviços e condicionadas ao cumprimento de Níveis Mínimos de Serviço (NMS).

4.4.2 Recentemente o Tribunal de Contas da União - TCU - publicou o Acórdão nº 2037/2019 - Plenário, recomendando evitar o uso de UST para contratação de serviços de suporte contínuo de infraestrutura de TI. No Acórdão do TCU, motivado por auditoria realizada por aquele tribunal em diversos órgãos públicos, por amostragem, e cujo resultado denunciou irregularidades e distorções nas contratações de TI baseadas em UST, destacamos as recomendações que seguem:

"9.1.3. avalie a conveniência e a oportunidade de normatizar e/ou orientar os órgãos e entidades sob sua supervisão a fim de que, na utilização de métricas como UST ou similares, sejam observados os seguintes pressupostos:"

"9.1.3.1. a utilização de métrica cuja medição não seja passível de verificação afronta o disposto na Súmula TCU 269 (Acórdão 916/2015-Plenário, item 9.1.6.8);"

"9.1.3.2. a métrica UST deve ser evitada para a contratação de serviços de suporte contínuo de infraestrutura de TI;"

"9.1.3.3. avaliar, durante o planejamento da contratação do serviço de TI, alternativas à métrica UST, bem como documentar as justificativas da escolha;"

4.4.3 Convém destacar, ainda, os seguintes tópicos do relatório que integra o mesmo Acórdão nº 2037/2019 - Plenário, esclarecendo as recomendações exaradas pelos Ministros do TCU:

"116. O terceiro problema refere-se à **inadequação da métrica UST para serviços de suporte contínuo de TI**. Entende-se que a inadequação ocorre porque esse tipo de serviço não gera resultados ou produtos aferíveis pelo ente público contratante e, portanto, não se coaduna com o disposto na Súmula TCU 269."

"117. É pertinente lembrar que o TCU realizou uma FOC no ano de 2014 para avaliar o processo de trabalho de gestão de contratos de TI na APF (TCProcesso 014.815/2014-1), sendo que naquela oportunidade o relatório consolidador apontou a mesma impropriedade. A equipe de auditoria alertou que haveria um maior risco de pagamento por serviços não realizados, assim como de conflito de interesses por parte da empresa contratada, já que, **quanto maior o número de chamados ela é instada a solucionar, maior será seu faturamento**. Reedita-se, assim, o paradoxo do lucro-incompetência, descrito no Acórdão 786/2006-TCU-Plenário, sob um modelo supostamente vinculado a resultados."

4.4.4 O modelo de contratação de serviços com remuneração calculada através da métrica de Unidade de Serviço Técnico (UST), embora seja uma garantia de remuneração apenas pelo serviço prestado, mostra-se ineficiente ao ser aplicado na prestação de suporte técnico a usuários de Tecnologia da Informação, especialmente na realização de serviços contínuos. Neste modelo, a contratada recebe exclusivamente pela quantidade de incidentes resolvidos e solicitações atendidas, sem se preocupar com a melhoria de sua eficiência na prestação dos serviços. Desta forma, teoricamente, quanto menor a qualidade do serviço prestado, maior o número de incidentes futuros; e, conseqüentemente, maior a possibilidade de aumento de demanda de suporte e de UST a ser faturada.

4.4.5 Este modelo nos parece bastante apropriado para serviços do tipo Fábrica de Software e Suporte de BI (*Business Intelligence*), onde a empresa contratada não precisa disponibilizar uma equipe para serviços contínuos nas instalações da Contratante. Os requisitos para cada produto são elaborados por demanda, com isso os produtos entregues são facilmente mensuráveis com relação à qualidade e tempo, com a produção de artefatos facilmente auditáveis. As demandas não são urgentes e podem ser planejadas com bastante antecedência. Nesses casos esse modelo de unidade de medida nos parece ser o ideal.

4.4.6 Outra dificuldade neste modelo diz respeito à sua fiscalização, onde se faz necessária a figura de um fiscal exclusivo, que verifique constantemente em cada demanda se as unidades de medida foram consumidas dentro das expectativas do órgão. No cenário atual que atravessamos, onde já foi dito que a STI sofre com a carência de profissionais em seus quadros, este tipo de fiscalização se torna inviável.

4.5 As soluções 2, 3 e 4 apresentaram custo total semelhante, para uma contratação pelo período de 24 meses, de forma que o aspecto econômico não foi fator relevante para a escolha do modelo a ser adotado.

CUSTO TOTAL ESTIMADO EM 24 MESES	
SOLUÇÃO 1 : Desenvolvimento de solução com equipe de servidores da STI.	R\$ 1.631.130,60
SOLUÇÃO 2 : Renovação do modelo atual, Preço Fixo, com medição de NMS.	R\$ 1.024.439,04
SOLUÇÃO 3 : Contratação por Posto de Trabalho, com medição de NMS.	R\$ 1.057.068,74
SOLUÇÃO 4 : Contratação por UST, com medição de NMS.	R\$ 1.184.301,33

4.6 CONCLUSÃO:

4.6.1 Com base nas considerações acima, entendemos que a solução que melhor atenderia ao TRE-RJ para o serviço de suporte técnico em 1º nível aos usuários de TIC, tanto no atendimento dos requisitos necessários, como na adequação aos recursos disponíveis, é a **contratação de empresa especializada para implantação e operação de uma Central de Serviços de TI através da alocação de postos de trabalho, com execução continuada das tarefas de suporte técnico, e a qualidade sendo atestada pela medição dos níveis mínimos de serviço**.

4.6.2 A solução escolhida está presente nos contratos mais recentes analisados neste Estudo Preliminar, firmados pelo Tribunal Superior Eleitoral em 2020, pelo Superior Tribunal de Justiça em 2018, pelo Tribunal Superior do Trabalho em 2018, além do Tribunal Regional Eleitoral de Minas Gerais e outros órgãos da Administração Pública Federal.

4.6.3 A contratada deverá implantar e gerenciar uma solução ITSM (*Information Technology Service Management*) para gerenciamento dos chamados, seguindo as melhores práticas preconizadas pela biblioteca ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*). A contratada deverá discriminar os custos com equipamentos, softwares e licenças para implantação e para manutenção mensal, a serem considerados como insumos no valor do serviço.

4.6.4 A contratada deverá implantar e gerenciar um sistema de gestão de telefonia. A contratada deverá discriminar os custos com o equipamento servidor da aplicação, softwares e licenças para implantação e para manutenção mensal, a serem considerados como insumos no valor do serviço.

4.6.5 O valor mensal será calculado pela soma dos POSTOS DE TRABALHO disponibilizados para a execução do serviço, e adicionando os custos de manutenção mensal do sistema de gerenciamento de chamados (item 4.6.3) e do sistema de gestão de telefonia (item 4.6.4). O valor mensal do serviço, a ser faturado para a contratada, estará condicionado ao cumprimento de metas de desempenho e qualidade associadas à execução dos serviços, com base nos resultados (indicadores de nível de serviço) alcançados pela contratada.

4.6.6 Os elementos de custo para implantação, manutenção e execução dos serviços contratados estão discriminados na tabela abaixo, com as quantidades e a periodicidade de faturamento para cada elemento:

Elemento de Custo		Quantidade	Periodicidade
Técnico de Suporte.		6 postos de trabalho por 24 meses	Mensal
Supervisor.		1 posto de trabalho por 24 meses	
Licenciamento do Sistema de Gerenciamento de Chamados e do Sistema de Gestão de Telefonia.		24 meses	
Licenças de usuários, prevendo acesso concorrente para 144 (cento e quarenta e quatro) técnicos e analistas de suporte de 1º, 2º e 3º níveis.		24 meses	
Manutenção e Sustentação do Sistema de Gerenciamento de Chamados e do Sistema de Gestão de Telefonia.		24 meses	
Equipamentos de uso individual dos técnicos, como aparelhos telefônicos e/ou headsets (com almofadas fechadas nos fones de ouvido, mono-auricular com tiara ajustável e compatíveis com o sistema de telefonia utilizado + 20% de reserva técnica.		Definida pela contratada	
Implantação da Central de Serviços, com equipamentos servidores, Sistema de Gestão de Telefonia (Distribuidor Automático de Chamados e Unidade de Resposta Audível – URA), Sistema de Gerenciamento de Chamados, configuração dos sistemas e importação dos dados.		1	
Hora Extra em ano NÃO ELEITORAL (apenas Técnico de Suporte)	Aos Sábados	228 horas	Eventual
	Aos Domingos e Feriados	228 horas	
Hora-extra em ano ELEITORAL (apenas Técnico de Suporte)	Aos Sábados	264 horas	
	Aos Domingos e Feriados	396 horas	

5 - ESTIMATIVA DE QUANTIDADES E MEMÓRIA DE CÁLCULO, COM JUSTIFICATIVAS QUE AS RELACIONE À DEMANDA:

5.1 Dimensionamento do Serviço :

5.1.1 O serviço de suporte remoto de 1º nível é executado atualmente por meio de empresa contratada desde o ano de 2017, tendo sido a última prorrogação realizada em 2019, por meio do contrato nº 76/2017. O serviço inclui o fornecimento, instalação e manutenção do sistema de gestão de telefonia e do sistema de gerenciamento de chamados, assim como dos recursos humanos especializados para o funcionamento da Central de Serviços de TI.

5.1.2 A equipe atualmente alocada na execução do serviço compõe-se de 1 (um) profissional responsável pelo serviço de supervisão, com jornada de trabalho de 8 (oito) horas diárias, e 6 (seis) profissionais de suporte remoto, com jornada de trabalho de 6 (seis) horas diárias.

5.1.3 Atualmente, o TRE-RJ conta com cerca de 1.954 usuários de TI em ano não-eleitoral, e cerca de 3.000 usuários de TI em ano eleitoral, alocados nas quatro unidades administrativas (Sede atual, Depósito de Urnas, NUAD e antiga Sede) e nos 165 cartórios eleitorais distribuídos pelos 92 municípios do estado do Rio de Janeiro.

5.1.4 Considerando todas as entradas possíveis, a Central de Serviços atendeu um total de 20.751 chamados no ano eleitoral de 2018.

5.1.5 No ano não-eleitoral de 2019 a Central de Serviços atendeu um total de 18.959 chamados.

5.1.6 No ano eleitoral de 2020 houve uma queda anormal na quantidade de chamados, em razão da pandemia de Coronavírus e a suspensão de vários serviços no TRE-RJ, provocando grande impacto na demanda entre os meses de abril e agosto. A partir de setembro de 2020, o fluxo de chamados voltou ao nível normal, com a retomada dos processos para realização das Eleições. Porém, com a redução da demanda por vários meses, o ano de 2020 deve ser desconsiderado para fins de análise, por não refletir as condições normais de serviço.

5.1.7 Quanto à resolução de chamados no 1º nível, cerca de 18% foram passíveis de resolução no 1º nível e 82% foram passíveis de resolução pelo 2º nível, considerando os anos de 2019 e 2020.

5.1.8 No ano eleitoral de 2018, a Central de Serviços recebeu um total de 4.008 ligações telefônicas, com média mensal de 334 ligações.

5.1.9 No ano não-eleitoral de 2019, a Central de Serviços recebeu um total de 2.244 ligações telefônicas, com média mensal de 187 ligações.

5.2 Dimensionamento da Equipe :

5.2.1 O dimensionamento da equipe e a quantidade de técnicos de suporte por turno deve ser suficiente para o cumprimento integral dos Níveis Mínimos de Serviços definidos pelo TRE-RJ.

5.2.2 Os membros da equipe deverão atuar exclusivamente na execução dos serviços, não sendo admitido o compartilhamento de tempo com outras atividades alheias à Central de Serviços de TI.

5.2.3 Para definir o escalonamento da equipe, foram considerados os seguintes aspectos do serviço:

- Ao analisar a distribuição de chamados abertos a cada hora ao longo do dia, observamos que a maioria dos chamados se concentra no intervalo das 11:00 às 18:00 horas.
- A natureza do serviço pressupõe, também, o caráter de prontidão para o atendimento de demandas à medida que se apresentem, de forma que são necessários, no mínimo, 2 (dois) técnicos alocados na execução do serviço em qualquer momento em que a Central de Serviços esteja em funcionamento.
- O dimensionamento da equipe deve ser compatível com os dados históricos de chamados abertos em anos eleitorais e não-eleitorais, ao inventário de hardware, ao portfólio de soluções (software) do TRE-RJ e a quantidade de usuários com acesso aos serviços de tecnologia da informação.
- Os Níveis Mínimos de Serviços definidos na contratação atual são atendidos de forma satisfatória pela equipe composta por 1 (um) supervisor e 6 (seis) técnicos de suporte.

5.2.4 Com a Central de Serviços de TI funcionando no horário das 08:00 às 20:00 horas, o escalonamento dos profissionais alocados na execução do serviço deve ser estabelecido conforme a grade de horários abaixo, de forma que a disponibilidade de técnicos esteja compatível com as características do serviço e com a demanda de atendimentos.

Posto de Trabalho:	Horário:	08h	09h	10h	11h	12h	13h	14h	15h	16h	17h	18h	19h
Supervisão													
Técnico de Suporte (1)													
Técnico de Suporte (2)													
Técnico de Suporte (3)													
Técnico de Suporte (4)													
Técnico de Suporte (5)													
Técnico de Suporte (6)													

5.3 Dimensionamento dos analistas e técnicos do TRE-RJ e empresas contratadas, que compõem os grupos solucionadores de chamados, responsáveis pelo suporte técnico de 1º, 2º e 3º níveis:

Setor	Área de Atuação	Quantidade de técnicos e analistas
SEGDOC	Suporte ao sistema SEI	03
SEINPE	Suporte ao sistema PJe	05
SEIMPA	Desenvolvimento (cargo: analista)	05
	Desenvolvimento (cargo: técnico)	06
SEDSIS	Desenvolvimento de Sistemas (cargo: analista)	05
	Desenvolvimento de Sistemas (cargo: analista)	06
SEINTE	Administração Intranet e Internet (cargo: analista)	02
	Administração Intranet e Internet (cargo: técnico)	03
SEREDE	Suporte às Redes Locais (cargo: analista)	04
	Suporte às Redes Locais (cargo: técnico)	04
SESOPÉ	Suporte Operacional (cargo: analista)	02
	Suporte Operacional (cargo: técnico)	06
SEPROD	Suporte ao usuário e Infraestrutura (cargo: analista)	04

	Seção de Produção (cargo: técnico)	08
SEPREL	Processamento de Eleições (cargo: técnico)	02
	Processamento de Eleições (cargo: técnico)	05
SEABAD	Administração Banco de Dados (cargo: analista)	03
	Administração Banco de Dados (cargo: técnico)	02
SESPEQ	Seção de Serviços, Provisões e Equipamentos	04
SEURNA	Seção de Administração e Manutenção de Urnas	10
STI	Gabinete - Administrativo (cargo: analista)	03
	Gabinete - Administrativo (cargo: técnico)	04
CSCOR	Gabinete - Administrativo (cargo: técnico)	02
COINF	Gabinete - Administrativo (cargo: técnico)	04
COLOG	Gabinete - Administrativo (cargo: técnico)	02
COSEL	Gabinete - Administrativo (cargo: técnico)	02
Serviço de Suporte N1	Colaborador de empresa contratada	07
Serviço de Suporte N2	Colaborador de empresa contratada	10
Serviço Técnico de Eletrônica	Colaborador de empresa contratada	08
Quantidade Total: 131. Quantidade com previsão de expansão na ordem de 10%: 144.		
Observação: os técnicos de urna eletrônica, em quantidade de 15 colaboradores, não foram considerados como integrantes dos grupos solucionadores de chamados.		

6 - AVALIAÇÃO DAS NECESSIDADES DE ADEQUAÇÃO DO AMBIENTE:

6.1 A solução implantada atualmente funciona nas dependências da Sede do TRE-RJ, situado na Avenida Presidente Wilson 198 - Centro - Rio de Janeiro (RJ), operando de segunda a sexta-feira, das 08:00 hs às 20:00 hs. Esse ambiente ainda está disponível e conta com infraestrutura de rede, telefonia, mobiliário e estações de trabalho adequadas a prestação do serviço.

6.2 A empresa contratada poderá avaliar a necessidade de adequação do ambiente atual, podendo realizar uma vistoria prévia através de agendamento, conforme descrito nos REQUISITOS DE IMPLANTAÇÃO deste estudo preliminar.

III - SUSTENTAÇÃO DO CONTRATO:

1. RECURSOS MATERIAIS E HUMANOS PARA CONTINUIDADE DO SERVIÇO CONTRATADO

ITEM	FUNÇÃO	REQUISITOS
1	Serviço técnico de suporte remoto de 1º nível	Equipe técnica com a qualificação necessária, conforme especificado no capítulo II - Análise de Viabilidade da Contratação - item 1.10.3 deste Estudo.
2	Serviço de supervisão da Central de Serviços	Profissional com a qualificação necessária, conforme especificado no capítulo II - Análise de Viabilidade da Contratação - item 1.10.4 deste Estudo.
3	Sistema de gerenciamento de chamados	Ferramenta de Service Desk - ITSM (<i>Information Technology Service Management</i>), baseada nas boas práticas da <i>Information Technology Infrastructure Library</i> (ITIL).
4	Sistema de gestão de telefonia	Ferramenta para gestão das ligações telefônicas internas e externas, com balanceamento de carga, gravação dos diálogos, registro de todas as chamadas mediante sistema de log, painel de controle e acompanhamento.
5	Fiscalização Técnica	Servidor do TRE-RJ, lotado em unidade da Secretaria de Tecnologia da Informação, responsável por acompanhar a execução do contrato, além de fornecer apoio ao gestor da contratação em relação às questões técnicas específicas do serviço contratado.
6	Fiscalização Administrativa	A Seção de Análises de Contrato e Terceirização - SEACTE, unidade integrante da Secretaria de Administração, é responsável por fiscalizar a aderência aos termos contratuais e subsidiar as condições necessárias à regular execução contratual.

7	Gestão da Contratação	Servidor do TRE-RJ com atribuições gerenciais, técnicas e operacionais relacionadas ao processo de gestão do contrato.
---	-----------------------	--

2. CONTINUIDADE DA EXECUÇÃO DO SERVIÇO EM EVENTUAL INTERRUPTÃO CONTRATUAL

2.1 Para garantir a continuidade do serviço após o término do contrato, será necessária uma nova contratação da solução, englobando o sistema de gerenciamento de chamados, o sistema de gestão de telefonia e a equipe para executar as atividades da Central de Serviços de TI. O TRE-RJ não possui os referidos recursos, e o desenvolvimento ou alocação próprios desses recursos mostraram-se mais dispendiosos para a Administração, conforme demonstrado no item 4.1 deste Estudo.

2.2 Por tratar-se de serviço continuado essencial para a Secretaria de Tecnologia da Informação, no caso de interrupção do contrato, quaisquer que sejam os motivos, a contingência será a contratação emergencial pelo prazo máximo de 180 (cento e oitenta) dias de uma nova solução, em consonância com o artigo 24, inciso IV da lei 8666/1993.

2.3 Em caso de eventual interrupção contratual, deverão ser executadas as seguintes ações de contingência imediata, em ordem de prioridade:

- Apurar as causas da interrupção junto ao preposto da contratada;
- Em caso de responsabilidade da contratada, aplicar as sanções previstas no contrato e na legislação;
- Verificar a conveniência e oportunidade da continuidade contratual;
- Em caso de impossibilidade de continuidade da contratação atual, avaliar a possibilidade de novo procedimento licitatório;
- Durante a interrupção das atividades da Central de Serviços de TI, alterar os itens do Catálogo de Serviços do TRE-RJ de modo que as solicitações de suporte sejam encaminhadas diretamente para as unidades da STI;
- Publicar aviso na Intranet, informando os usuários do ocorrido e prevenindo sobre possíveis atrasos no atendimento dos serviços solicitados.

3. ATIVIDADES DE TRANSIÇÃO CONTRATUAL E DE ENCERRAMENTO DO CONTRATO

3.1 Ações para continuidade do contrato vigente, ou para transição contratual:

ITEM	AÇÃO	Responsáveis	DATA INICIAL	DATA FINAL
1	Realização do planejamento da contratação - renovação ou nova contratação - com a elaboração dos Estudos Preliminares e, se for o caso, do Termo de Referência.	Equipe de Planejamento	180 dias antes do término contratual	60 dias antes do término do contrato
2	Entrega da base de dados para permitir a migração das informações para o novo sistema de gerenciamento de chamados, se houver transição contratual, para possibilitar a continuidade dos serviços.	Contratada	15 dias antes do término contratual	No término do contrato
3	Entrega da base de conhecimento atualizada, para possibilitar a continuidade dos serviços.	Contratada	10 dias antes do término contratual	No término do contrato

3.2 Ações para o encerramento contratual:

3.2.1 Na fase de transição de encerramento deverá ser elaborado um plano prevendo o repasse integral e irrestrito dos conhecimentos necessários e suficientes para promover a continuidade dos serviços, detalhando os seus processos, metodologias, ferramentas e fluxo de atendimento, além da base de dados com as informações registradas pelo sistema de gerenciamento de chamados e de telefonia, conforme ações que seguem abaixo:

ITEM	AÇÃO	Responsáveis	DATA INICIAL	DATA FINAL
1	Reunião de alinhamento e elaboração do cronograma de ações para a transição de encerramento do contrato.	Gestor do Contrato Fiscal Técnico Contratada	Até 30 dias úteis antes do término contratual	Até 5 dias úteis após a primeira reunião
2	Entrega dos produtos (documentos e recursos) descritos nas ações do cronograma de transição de encerramento, nas datas acordadas.	Contratada	Até 5 dias úteis antes do término contratual	No término do contrato

3	Revogação dos acessos ao ambiente do TRE-RJ e das contas de correio eletrônico dos colaboradores da Contratada.	Fiscal Técnico	No término do contrato	No término do contrato
---	---	----------------	------------------------	------------------------

3.3 Os prazos descritos nas ações de início, de transição e de encerramento contratual não deverão ser superiores aos estipulados. Caso a contratada ultrapasse quaisquer dos prazos, estará sujeita à penalidade de multa correspondente a 1% (um por cento) sobre o faturamento mensal, para cada dia útil de atraso, contados a partir do dia seguinte ao término do prazo. Na hipótese do início oficial da prestação dos serviços exceder o prazo estipulado, o TRE-RJ poderá optar pela rescisão contratual, sem prejuízo da aplicação das penalidades cabíveis.

4. ESTRATÉGIA DE INDEPENDÊNCIA DO TRE-RJ COM RELAÇÃO A EMPRESA CONTRATADA

4.1 Forma de transferência de conhecimento tecnológico:

4.1.1 A solução a ser contratada não se refere ao desenvolvimento de software sob encomenda, e sim a prestação de serviços de suporte de TIC. A transferência tecnológica a ser realizada é relativa aos artigos referentes aos itens do Catálogo de Serviços suportados pela contratada e pelos respectivos roteiros de atendimento da sua base de conhecimento.

4.1.2 No caso da Central de Serviços, a transferência tecnológica a ser realizada é relativa às bases de conhecimento e de dados (histórico) do sistema de gerenciamento de chamados. Quanto ao serviço técnico de suporte remoto em si, não há transferência a ser efetuada para o TRE-RJ, uma vez que o serviço é pautado pelo Catálogo de Serviços e pela base de conhecimento, ambos elaborados pelas áreas técnicas da STI.

4.1.3 Exige-se que os técnicos de suporte, alocados na execução do serviço pela contratada, registrem todas as ações efetuadas em cada atendimento no Sistema de Gerenciamento de Chamados.

4.1.4 Exige-se que haja processo recorrente para criação e atualização dos roteiros de atendimento a partir das soluções registradas no Sistema de Gerenciamento de Chamados, para casos de demandas que sejam frequentes. Assim, mantém-se a informação relevante ao atendimento disponível nas bases de dados do TRE-RJ, minimizando sua dependência em relação à contratada.

4.1.5 Durante toda a vigência do contrato, e principalmente no seu encerramento, a contratada deverá repassar ao fiscal técnico todos os documentos, procedimentos e demais conhecimentos necessários para continuidade do funcionamento da Central de Serviços de TI.

4.2 Direitos de propriedade intelectual e autorais da solução de TIC:

4.2.1 São de propriedade do TRE-RJ, durante toda a vigência do contrato, todos os produtos gerados, incluindo estudos, relatórios, especificações, descrições técnicas, protótipos, dados, esquemas, plantas, desenhos, diagramas e documentação, em papel ou em qualquer forma ou mídia, em conformidade com o artigo 111 da Lei nº 8.666/93 e com a Lei nº 9.610/98, sendo vedada qualquer apropriação e comercialização destes por parte da contratada.

IV - ESTRATÉGIA PARA A CONTRATAÇÃO

1 - NATUREZA DO OBJETO

1.1 Os serviços de suporte técnico caracterizam-se como de natureza comum (atividade-meio), devido à padronização existente no mercado;

1.2 O serviço pretendido é de natureza continuada, pois deve ser prestado de forma ininterrupta, por serem imprescindíveis à manutenção do uso adequado e tempestivo de soluções de TI.

2 - PARCELAMENTO E ADJUDICAÇÃO DO OBJETO:

2.1 A contratação dar-se-á em lote único, por menor preço global, tendo em vista que não é tecnicamente viável o parcelamento da solução, pois acarretaria em pulverização da responsabilidade de gestão da Central de Serviços de TI, prejudicando a agilidade no atendimento das demandas de suporte técnico aos usuários de TIC do TRE-RJ.

2.2 O objeto desta contratação será adjudicado globalmente à empresa contratada, tendo em vista conforme citado anteriormente, não ser viável tecnicamente seu parcelamento, sob pena de perder a continuidade do serviço.

3 - CONDIÇÕES PARA PAGAMENTO DOS SERVIÇOS CONTRATADOS:

3.1 O pagamento dos serviços contratados não exige adoção de procedimentos especiais, portanto poderão ser adotadas as cláusulas padrão de pagamento do TRE-RJ.

3.2. Para reajuste de preços dos insumos previstos na contratação, sugere-se a aplicação do Índice de Custo da Tecnologia da Informação - ICTI, divulgado pelo Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada - IPEA, ou outro índice que vier a substituí-lo.

4 - MODALIDADE DE LICITAÇÃO:

4.1 A presente contratação é considerada como serviço comum, portanto sugere-se a licitação na modalidade PREGÃO ELETRÔNICO, do tipo MENOR PREÇO.

4.2 O sistema de Registro de Preços, nesse caso, não deverá ser adotado tendo em vista que:

- a) Não há necessidade de contratações frequentes;
- b) Não há conveniência da aquisição de serviços/bens com entrega parcelada;
- c) É possível definir previamente o quantitativo a ser demandado pelo TRE-RJ.

5 - ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA:

- 5.1 A despesa, quando efetivada, ocorrerá pelo Elemento: Orçamento Ordinário - Custeio - Código 3390.40.10 - SUPORTE A USUÁRIOS DE TIC.
- 5.2 A contratação pretendida está registrada no item 15 do Plano Anual de Contratações 2021 do TRE-RJ.
- 5.3 A Unidade Gestora de Receita responsável pelo custeio desta contratação é a Coordenadoria de Infraestrutura - COINF.

6 - VIGÊNCIA DO CONTRATO:

- 6.1 O suporte aos usuários de TIC na Justiça Eleitoral possui dois períodos bem distintos, que são ANO ELEITORAL e ANO NÃO-ELEITORAL. Em ano eleitoral há um aumento natural das demandas de suporte de TIC, devido às providências necessárias à realização das eleições, provocando assim a necessidade de plantões regulares pela equipe da Central de Serviços de TI.
- 6.2 Quando consideramos dois anos de vigência do contrato, geramos uma estimativa otimizada da necessidade de plantões, que são diferentes em cada período, o que beneficia a gestão do contrato e a utilização dos recursos. Há também uma diferença quantitativa e qualitativa (serviços exclusivos dos processos e sistemas eleitorais) dos serviços prestados em anos eleitorais com relação aos anos não eleitorais.
- 6.3 A possível alternância de prestadores de serviço em períodos de apenas 12 meses, causada pelo encerramento contratual, poderia gerar alta rotatividade destes profissionais e frequente perda do conhecimento tácito da equipe de suporte, trazendo prejuízo para a prestação dos serviços e consequentemente para as eleições. Ressalte-se ainda que, para a boa execução da Central de Serviços de TI, é preciso conhecer bem os processos, estrutura orgânica do TRE-RJ, infraestrutura tecnológica, além de normativos e padrões definidos. Atualmente, há aproximadamente 200 roteiros de atendimento definidos e publicados no sistema de gerenciamento de chamados, o que demonstra a grande quantidade de informação que é necessária para a prestação do serviço técnico de suporte de TI.
- 6.4 Considerando os princípios regentes da Administração Pública, notadamente, o da razoabilidade e economicidade, sugerimos a vigência do contrato por 24 (vinte e quatro) meses a contar da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado até o limite de 60 (sessenta) meses, nos termos do artigo 57, inciso II da Lei nº 8.666/93.
- 6.5 Considerando que a implementação da Central de Serviços de TI exige diversos custos de equipamentos e mobiliário de utilização restrita ao serviço, a contratação por prazo mais longo, de 24 (vinte e quatro) meses, permitirá a diluição desses custos de mobilização, desmobilização e depreciação em período maior, o que resultará em redução de custo para a execução do serviço.
- 6.6 O prazo de vigência de 24 (vinte e quatro) meses ainda é inferior ao permitido por lei, porém, pelos motivos expostos, se mostra mais adequado ao porte e às características desta contratação.
- 6.7 Eventuais solicitações de prorrogação de vigência deverão ser feitas com antecedência mínima de 30 (trinta) dias antes do termo final do contrato.
- 6.8 A prorrogação da vigência do Contrato em exercícios subsequentes ficará condicionada às seguintes avaliações:
 - a) Justificativa da necessidade de manutenção do contrato;
 - b) Qualidade do serviço de suporte técnico prestado, baseada nos indicadores contratuais;
 - c) Demonstrativo de resultados alcançados com a contratação;
 - d) Comprovação da compatibilidade dos preços conforme o mercado;
 - e) Existência, em cada ano, de dotação orçamentária para suportar as despesas dele decorrentes;
 - f) Manutenção dos requisitos de habilitação jurídica, de qualificação técnica e econômico-financeira exigíveis à Contratada..

7 - EQUIPE DE APOIO DA CONTRATAÇÃO:

7.1 INTEGRANTE DEMANDANTE

- Nome: ALBERTO CARMO DE ARAÚJO
- Matrícula: 09613009
- Ramal: (21) 3436-8061
- E-Mail: alberto.araujo@tre-rj.jus.br
- Lotação: COINF - Coordenadoria de Infraestrutura

7.2 INTEGRANTE TÉCNICO

- Nome: MARCOS SOUZA COSTA NEVES KOUDELA
- Matrícula: 09611007
- Ramal: (21) 3436-8063
- E-Mail: marcos.koudela@tre-rj.jus.br
- Lotação: COINF - Coordenadoria de Infraestrutura

7.3 INTEGRANTE TÉCNICO

- Nome: MARCUS VINICIUS SOARES MONTEIRO
- Matrícula: 09611008
- Ramal: (21) 3436-8067
- E-Mail: marcus.monteiro@tre-rj.jus.br
- Lotação: SESOPE - Seção de Suporte Operacional

7.4 INTEGRANTE ADMINISTRATIVO

- Nome: DENISE AZEVEDO BORGES ANDRADE (titular)
- Matrícula: 00706325
- Ramal: (21) 3436-8223
- E-Mail: denise.andrade@tre-rj.jus.br
- Lotação: SECCON - Seção de Gestão de Contratos

7.5 INTEGRANTE ADMINISTRATIVO

- Nome: RODRIGO DA ROCHA CAMARGOS (substituto)
- Matrícula: 00715177
- Ramal: (21) 3436-8254
- E-Mail: rodrigo.camargos@tre-rj.jus.br
- Lotação: SECCON - Seção de Gestão de Contratos

8 - EQUIPE DE GESTÃO DA CONTRATAÇÃO:

8.1 GESTÃO DA CONTRATAÇÃO: Recomendamos que esta função seja atribuída a servidor do TRE-RJ com atribuições gerenciais, técnicas e operacionais relacionadas ao processo de gestão do contrato.

8.2 FISCALIZAÇÃO TÉCNICA: Recomendamos que esta função seja atribuída a servidor do TRE-RJ, lotado em unidade da Secretaria de Tecnologia da Informação, responsável por acompanhar a execução do contrato, além de fornecer apoio ao gestor da contratação em relação às questões técnicas descritas no contrato.

8.3 FISCALIZAÇÃO ADMINISTRATIVA: A Seção de Análises de Contrato e Terceirização - SEACTE, unidade integrante da Secretaria de Administração, é responsável por verificar aderência aos termos contratuais e subsidiar as condições necessárias à regular execução contratual.

8.4 FISCALIZAÇÃO AUXILIAR: Pelas características da execução do contrato, centralizada em local único e exclusivo na Sede do TRE-RJ, não é necessário o expediente da fiscalização auxiliar.

V - ANÁLISE DE RISCOS

1 Identificação dos riscos:

1.1 Riscos relacionados à FASE DE CONTRATAÇÃO:

EVENTOS E PROBABILIDADES			
Item	Descrição do Evento	Probabilidade (P)	Impacto (I)
01	Indisponibilidade orçamentária	Baixa	Alto
02	Morosidade no processo licitatório	Alta	Alto
03	Ausência de licitantes	Muito Baixa	Muito Alto
04	Impugnação procedente; Conluio entre licitantes; Licitação frustrada/anulada	Baixa	Alto
05	Ausência ou não disponibilização de elementos técnicos e/ou documentação exigida para a assinatura do Contrato de Prestação de Serviço	Média	Alto

1.2 Riscos relacionados à FASE DE GESTÃO DO CONTRATO:

EVENTOS E PROBABILIDADES			
Item	Descrição do Evento	Probabilidade (P)	Impacto (I)
06	Falha no processo de transição contratual	Média	Médio
07	Incompatibilidade e/ou inadequação dos softwares utilizados	Média	Médio
08	Falta de habilidade da contratada na execução do serviço; Qualificação insuficiente da equipe que executa o serviço	Média	Alto
09	Corrupção da empresa que presta serviços, tentativa de conluio da empresa com o órgão ou assédio ao contratante	Baixa	Médio
10	Descontinuidade da contratada (falência, concordata, etc) com paralisação dos serviços terceirizados	Baixa	Muito Alto
11	Irregularidades nos pagamentos dos funcionários alocados na execução dos serviços contratados	Baixa	Alto

2 Análise Qualitativa dos Riscos

2.1 Legenda de Probabilidade e Impacto:

Probabilidade	Valor	Impacto
Muito Baixa	1	Muito Baixo
Baixa	2	Baixo
Média	3	Médio
Alta	4	Alto
Muito Alta	5	Muito alto

2.2 Legenda do Grau de Risco:

	Risco muito baixo
	Risco baixo
	Risco médio
	Risco alto
	Risco muito alto

2.3 Matriz de Qualificação dos Riscos:

Qualificação dos Riscos			Impacto				
			Muito Baixo	Baixo	Médio	Alto	Muito Alto
			1	2	3	4	5
Probabilidade	Muito Baixa	1	1	2	3	4	5
	Baixa	2	2	4	6	8	10
	Média	3	3	6	9	12	15
	Alta	4	4	8	12	16	20
	Muito Alta	5	5	10	15	20	25

3 Tratamento dos riscos:

3.1 Riscos relacionados à FASE DE CONTRATAÇÃO:

Risco 01	Indisponibilidade orçamentária.	Probabilidade	Baixa (2)
		Impacto	Alto (4)
		Qualificação	Risco Médio (8)
Item	Dano Potencial		
1	Não contratação imediata da solução.		
2	Atraso no cronograma.		
AÇÕES PREVENTIVAS			
Item	Descrição		Responsável
1	Verificar e confirmar previamente disponibilidade orçamentária para a contratação da solução pretendida.		STI
2	Encaminhar em tempo hábil proposta de dotação orçamentária ao Órgão Ordenador de Despesas com previsão e prazo para a contratação da solução.		STI
AÇÕES DE CONTINGÊNCIA			
Item	Descrição		Responsável
1	Utilizar servidores da STI para atender temporariamente ao serviço objeto do Termo de Referência.		STI
2	Comunicar em tempo hábil aos usuários sobre o atraso da contratação e o processo de demandas e atendimento.		STI

Risco 02	Morosidade no processo licitatório.	Probabilidade	Alta (4)
		Impacto	Alto (4)
		Qualificação	Risco Alto (16)
Item	Dano Potencial		
1	Atraso na contratação da solução.		
2	Atraso no cronograma.		
3	Impacto na qualidade do serviço prestado pela STI, com a diminuição de profissionais disponíveis para a prestação de serviços técnicos.		
AÇÕES PREVENTIVAS			
Item	Descrição		Responsável
1	Finalizar o Estudo Preliminar e o Termo de Referência dentro do prazo e tempo estimados para a fase de planejamento definida no Plano de Contratações.		Equipe de Planejamento Contratação
2	Instruir o processo dentro do prazo e tempo estimados para a fase de instrução, definida no Plano de Contratações.		SAD e ASJURI
3	Realizar a licitação dentro do prazo e tempo estimado para a fase de licitação, definida no Plano de Contratações.		ALICIT
4	Comunicar à Administração da criticidade do objeto contratado e da necessidade de agilidade na análise dos documentos e na tramitação do processo administrativo.		STI
AÇÕES DE CONTINGÊNCIA			
Item	Descrição		Responsável
1	Utilizar servidores da STI para atender temporariamente o serviço objeto do Termo de Referência.		STI
2	Comunicar em tempo hábil aos usuários sobre o atraso da contratação e o processo de demandas e atendimento.		STI

Risco 03	Ausência de licitantes.	Probabilidade	Muito Baixa (1)
		Impacto	Muito Alto (5)
		Qualificação	Risco Médio (5)
Item	Dano Potencial		

1	Perda do processo licitatório.	
2	Perda da continuidade (interrupção) da execução dos serviços.	
3	Impacto na qualidade do serviço prestado pela STI, com a perda do ponto único de contato.	
AÇÕES PREVENTIVAS		
Item	Descrição	Responsável
1	Dispensar requisitos de habilitação que não sejam indispensáveis ao cumprimento da obrigação.	Equipe de Planejamento Contratação
2	Fixação do preço estimado de acordo com a realidade do mercado.	Equipe de Planejamento Contratação
3	Promover a ampla publicidade ao ato convocatório.	SAD e ALICIT
AÇÕES DE CONTINGÊNCIA		
Item	Descrição	Responsável
1	Reavaliação dos termos do edital para verificar a existência de alguma exigência restritiva, que possa justificar a ausência de licitantes.	Equipe de Planejamento Contratação
2	Abertura de uma nova licitação.	SAD e ALICIT

Risco 04	Impugnação procedente; Conluio entre licitantes; Licitação frustrada/anulada.	Probabilidade	Baixa (2)
		Impacto	Alto (4)
		Qualificação	Risco Médio (8)
Item	Dano Potencial		
1	Interrupção do processo de contratação.		
2	Atraso no cronograma.		
3	Frustração da contratação.		
AÇÕES PREVENTIVAS			
Item	Descrição		Responsável

1	Revisar o Termo de Referência para garantir 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, ou que venham a promover algum vício de ilegalidade.	Equipe de Planejamento Contratação, SECCON, ASJURI E ALICIT
AÇÕES DE CONTINGÊNCIA		
Item	Descrição	Responsável
1	Adequação do Termo de Referência.	Equipe de Planejamento da Contratação e SECCON

Risco 05	Ausência ou não disponibilização de elementos técnicos e/ou documentação exigida para a assinatura do Contrato de Prestação de Serviço.	Probabilidade	Média (3)
		Impacto	Alto (4)
		Qualificação	Risco Alto (12)
Item	Dano Potencial		
1	Interrupção do processo de contratação.		
2	Atraso no cronograma.		
3	Frustração da contratação.		
AÇÕES PREVENTIVAS			
Item	Descrição	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 os anexos com os modelos de documentação técnico-operacionais necessárias.	Equipe de Planejamento da Contratação	
AÇÕES DE CONTINGÊNCIA			
Item	Descrição	Responsável	
1	Conceder prazo para a disponibilização da documentação faltante.	ALICIT	
2	Submeter à área administrativa para análise.	Equipe de Planejamento da Contratação e SAD	

3.2 Riscos relacionados à FASE DE GESTÃO DO CONTRATO:

Risco	Falha no processo de transição contratual.	Probabilidade	Média (3)
--------------	--	----------------------	-----------

06		Impacto	Médio (3)
		Qualificação	Risco Médio (9)
Item	Dano Potencial		
1	Atraso na continuidade da execução dos serviços.		
2	Impacto na qualidade do serviço prestado pela STI, com a interrupção temporária da Central de Serviços.		
AÇÕES PREVENTIVAS			
Item	Descrição		Responsável
1	Prorrogação emergencial do contrato atual para continuar a prestação dos serviços até a finalização do processo de transição contratual.		SAD
AÇÕES DE CONTINGÊNCIA			
Item	Descrição		Responsável
1	Uso temporário da mão-de-obra interna da próprio STI, através de sistema próprio como canal emergencial para solicitação dos serviços de TI.		STI
2	Promover o catálogo de serviços da STI nos canais de comunicação interna, junto aos diversos setores do Tribunal, com o objetivo de orientar os usuários a respeito dos responsáveis pelos serviços de TIC.		STI

Risco 07	Incompatibilidade e/ou inadequação dos softwares utilizados.	Probabilidade	Média (3)
		Impacto	Médio (3)
		Qualificação	Risco Médio (9)
Item	Dano Potencial		
1	Falhas na execução dos serviços.		
2	Impacto na qualidade do serviço prestado pela STI.		
AÇÕES PREVENTIVAS			
Item	Descrição		Responsável
1	Teste de adequação do software durante o processo licitatório.		Equipe de Planejamento da Contratação
AÇÕES DE CONTINGÊNCIA			
Item	Descrição		Responsável

1	Negociação com a contratada para substituir o software utilizado.	STI
2	Processo administrativo para aplicar as sanções previstas.	COFOR/SECCON

Risco 08	Falta de habilidade da contratada na execução do serviço; Qualificação insuficiente da equipe que executa o serviço.	Probabilidade	Média (3)
		Impacto	Alto (4)
		Qualificação	Risco Alto (12)
Item	Dano Potencial		
1	Falhas na execução dos serviços.		
2	Não atendimento das metas de qualidade exigidas nos Níveis Mínimos de Serviço (NMS).		
AÇÕES PREVENTIVAS			
Item	Descrição	Responsável	
1	Previsão de sanções no edital.	Equipe de Planejamento da Contratação	
2	Exigir comprovação de capacidade técnica.	Equipe de Planejamento da Contratação	
AÇÕES DE CONTINGÊNCIA			
Item	Descrição	Responsável	
1	Processo administrativo para aplicar as sanções previstas.	COFOR/SECCON	
2	Não prorrogar o contrato após a finalização de sua vigência.	Gestor do Contrato	

Risco 09	Corrupção da empresa que presta serviços; Tentativa de conluio da empresa com o órgão; Assédio ao contratante.	Probabilidade	Baixa (2)
		Impacto	Médio (3)
		Qualificação	Risco Médio (6)
Item	Dano Potencial		
1	Ineficiência na execução dos serviços contratados.		
2	Improbidade administrativa.		

AÇÕES PREVENTIVAS		
Item	Descrição	Responsável
1	Exigência de cumprimento do Código de Ética do TRE-RJ.	Equipe de Gestão da Contratação
2	Segregação de funções na equipe de gestão da contratação.	Equipe de Gestão da Contratação
3	Fiscalização atuante.	Gestor do Contrato
AÇÕES DE CONTINGÊNCIA		
Item	Descrição	Responsável
1	Processo administrativo para aplicar as sanções previstas.	COFOR/SECCON
2	Acionar as cláusulas de descumprimento contratual, em última instância iniciando novo processo licitatório o mais breve possível ou convocando a licitante que ficou em segundo lugar	Gestor do Contrato

Risco 10	Descont inuidade da contratada (falência, concordata, etc) com paralisação dos serviços terceirizados	Probabilidade	Baixa (2)
		Impacto	Muito Alto (5)
		Qualificação	Risco Alto (10)
Item	Dano Potencial		
1	Falta de cobertura contratual para execução dos serviços.		
2	Interrupção na execução dos serviços.		
AÇÕES PREVENTIVAS			
Item	Descrição		Responsável
1	Exigir no edital a comprovação de patrimônio líquido.		Equipe de Planejamento da Contratação e ALICIT
AÇÕES DE CONTINGÊNCIA			
Item	Descrição		Responsável
1	Busca de nova contratação.		SAD e STI
2	Uso da mão-de-obra interna da próprio STI, através de sistema próprio como canal emergencial para solicitação dos serviços de TI.		STI
3	Promover o catálogo de serviços da STI nos canais de comunicação interna, junto aos diversos setores do Tribunal, com o objetivo de orientar os usuários a respeito dos responsáveis pelos serviços de TIC.		STI

Risco	Irregularidades nos pagamentos dos funcionários alocados na execução dos serviços contratados; 11 Qualificação insuficiente do pessoal terceirizado ou qualidade inadequada dos prestadores de serviço;	Probabilidade	Baixa (2)
		Impacto	Alto (4)
		Qualificação	Risco Médio (8)
Item	Dano Potencial		
1	Interrupção na execução dos serviços.		
2	Qualidade dos serviços deficiente.		
AÇÕES PREVENTIVAS			
Item	Descrição		Responsável
1	Fiscalização atuante.		Equipe de Gestão da Contratação
2	Dentro dos preceitos legais, precificar base salarial dos prestadores dos serviços compatíveis com o mercado.		Equipe de Gestão da Contratação
AÇÕES DE CONTINGÊNCIA			
Item	Descrição		Responsável
1	Acionar as cláusulas de descumprimento contratual, em última instância iniciando novo processo licitatório o mais breve possível ou convocando a licitante que ficou em segundo lugar		Gestor do Contrato

VI - DECLARAÇÃO SOBRE A RESTRIÇÃO DE ACESSO AOS ESTUDOS PRELIMINARES

O presente Estudo Preliminar trata-se de documento preparatório para licitação e deve ter acesso restrito até a publicação de Edital de Licitação (Art. 7º, da Lei 12.527/2011).

Rio de Janeiro, 25 de outubro de 2021.

MARCOS SOUZA COSTA NEVES KOUDELA
ASSISTENTE III DA COORDENADORIA DE INFRAESTRUTURA



Documento assinado eletronicamente em 25/10/2021, às 16:18, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da [Lei 11.419/2006](#).

MARCUS VINICIUS SOARES MONTEIRO
TÉCNICO JUDICIÁRIO



Documento assinado eletronicamente em 26/10/2021, às 13:47, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da [Lei 11.419/2006](#).

DENISE AZEVEDO BORGES ANDRADE
ASSISTENTE I



Documento assinado eletronicamente em 16/11/2021, às 12:49, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da [Lei 11.419/2006](#).



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.tre-rj.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **1985600** e o código CRC **7C848B23**. No momento só é possível efetuar a verificação de autenticidade através da rede interna do TRE-RJ.