

**TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO RIO DE JANEIRO****DIRETORIA-GERAL****Contrato de Serviço nº 67/2021****ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR****I – IDENTIFICAÇÃO DA DEMANDA - DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO [Lei 14.133/21 - Art. 18, § 1º, inciso I]**

I.1 Os usuários do Tribunal Regional Eleitoral do Rio de Janeiro (TRE-RJ) utilizam os recursos de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) tanto para a execução das atividades meio (administrativas) como para as atividades finalísticas (envolvendo o acompanhamento e julgamento de processos judiciais). Esses serviços são considerados essenciais para a execução das atividades institucionais, de tal forma que sua indisponibilidade ou descontinuidade produziria impacto direto ao desempenho da Organização.

I.2 O TRE-RJ possui parque tecnológico bastante diversificado, em termos de hardware e software, contando com cerca de 2.900 (dois mil e novecentos) usuários de informática em 165 (cento e sessenta e cinco) cartórios eleitorais, 18 (dezoito) Centrais de Atendimento, 2 (duas) unidades administrativas, e futuramente em 2 (dois) edifícios SEDE do Tribunal, além de prestar suporte de rede e VOIP no CCJE do TSE localizado no Centro do Rio de Janeiro. Esse fato, aliado ao constante surgimento de novas soluções de TI, em função da crescente evolução tecnológica, exigem disponibilidade permanente de serviços técnicos dedicados e especializados.

I.3 Atender a essa demanda por alta qualidade e eficiência com economia, confiabilidade, flexibilidade, agilidade e racionalização de fluxos de trabalho, é preocupação constante da alta direção dos órgãos, o que tornou a Tecnologia da Informação ferramenta estratégica que deve estar alinhada com as áreas de negócios da Instituição.

I.4 A Secretaria de Tecnologia da Informação (STI) do TRE-RJ não possui quadro de pessoal especializado em quantitativo suficiente para execução dos serviços de Atendimento e Suporte Técnico aos usuários de TI.

I.5 Segundo o último relatório do IGovTIC/2023, o quantitativo de cargos de TIC ocupados por servidores de TIC no quadro permanente do Tribunal é de 50 (cinquenta), já o número de cargos necessários de TIC, segundo o mesmo relatório, seria de 90 (noventa). Assim é fácil perceber que o quantitativo se mostra insuficiente, e além disso, os servidores possuem, juntamente com as atividades de suporte de TIC, diversas responsabilidades diárias relacionadas à gestão dos serviços disponibilizados pela STI, seja na área de infraestrutura e/ou gestão/fiscalização de contratos de TIC.

I.6 Com relação à quantidade de servidores que se mostra insuficiente para absorver as atividades operacionais existentes nesta área, corrobora ainda o fato do Decreto Lei nº 200/67 que estabelece em seu art. 10 §7º “para melhor se desincumbir das tarefas de planejamento, coordenação, supervisão e controle e com o objetivo de impedir o crescimento desmesurado da máquina administrativa, a Administração procurará desobrigar-se da realização material de tarefas executivas, recorrendo, sempre que possível, à execução indireta, mediante contrato, desde que exista, na área, iniciativa privada suficientemente desenvolvida e capacitada a desempenhar os encargos de execução”.

II – DATA PARA O ATENDIMENTO DA DEMANDA

II.1 Tendo em vista que o contrato vigente finaliza em 06/01/2024, a nova contratação ou prorrogação deverá ocorrer em janeiro de 2024.

III - CONEXÃO COM O PLANEJAMENTO EXISTENTE [Art. 18, § 1º, inciso II]

III. 1 Com relação ao objetivo Estratégico do TRE-RJ, esta contratação contribuirá para o Indicador IE 50 - Taxa de disponibilidade dos serviços essenciais de TIC, que faz parte do Objetivo estratégico nº 12 - Promover a transformação digital, elencado no Plano Estratégico 2021/2026 do Tribunal Regional Eleitoral do Rio de Janeiro.

III.2 Essa contratação/prorrogação está prevista no Plano de Contratações 2024.

IV - ESTIMATIVA DE QUANTIDADES E MEMÓRIA DE CÁLCULO, COM JUSTIFICATIVAS QUE AS RELACIONE À DEMANDA [Art. 18, § 1º, inciso IV]**IV.1 Escopo da área de atuação**

UNIDADES DA JUSTIÇA ELEITORAL DO RIO DE JANEIRO		
Item	Descrição	Quantidade
01	Unidades administrativas: Sede atual, Nova SEDE, Núcleo Administrativo da Rodrigues Alves e Núcleo Administrativo do Caju.	04
02	Zonas Eleitorais	165
03	Centrais de Atendimento ao Eleitor	18

ATIVOS DE TIC		
Item	Descrição	Quantidade
01	Estimativa de total de usuários (Ano não eleitoral)	2.900
02	Estimativa de total de usuários (Ano eleitoral)	3.300
03	Estações de trabalho	2.466
04	Aparelhos VOIP	649
05	Impressoras, scanners e multifuncionais	890
06	Monitores extras (devido ao SEI e PJE)	1.378
07	Notebooks	464
08	Equipamentos de rede (Switches , Firewall, AP's)	192
09	Redes locais geograficamente distintas	169
10	Pontos de rede na sede (estações, impressoras, AP, switches, servidores, etc.)	1.630

IV.2 Estimativa de Postos de Trabalho

Será necessário ampliar a equipe de suporte de infraestrutura de TIC com mais dois colaboradores, por conta da nova SEDE do Tribunal que funcionará em um novo prédio localizado em local distante da sede atual, cujo prédio será mantido e continuará em funcionamento com várias unidades organizacionais.

Categoria de serviço	Perfil Profissional	Quantidade atual de profissionais	Quantidade necessária para a nova SEDE	Totais
Suporte Técnico Especializado – Técnico de apoio ao usuário de informática - CBO 3172-10	Pleno	4	1	5
Suporte Técnico Especializado – Técnico de redes - CBO 3133-10	Pleno	3	1	4
Supervisor - Tecnólogo em gestão da tecnologia da informação - CBO 1425-35	Pleno	1	0	1
Totais		8	2	10

IV.3 Estimativa de consumo de diárias

Mesmo com o aumento de mais dois colaboradores na equipe, ainda não identificamos a necessidade de aumento no quantitativo de deslocamentos, até porque a necessidade de realizações de visitas técnicas regulares aos cartórios do interior pela equipe de suporte à rede ainda esbarra nas necessidades de suporte da SEDE, tendo em vista as demandas reprimidas pelo longo tempo que ficamos sem esses serviços.

Mesmo projetando uma intensificação da participação do tribunal em eventos e ações itinerantes, um aumento de participação dos cartórios na utilização do JE-Connect e um deslanche nas visitas técnicas aos cartórios do interior, as estimativas elaboradas no Estudo Preliminar anterior, que utilizou o histórico de um contrato que apresenta necessidades similares (Prestação de Serviços de Manutenção de Equipamentos Eletrônicos de Informática do Tribunal), apresentam um quantitativo de deslocamentos ainda bastante razoável, e, portanto, sem necessidade de alteração.

Postos de Trabalho	Quantidade deslocamentos com estadia
--------------------	--------------------------------------

	Ano não Eleitoral	Ano Eleitoral
Suporte Técnico Especializado – Técnico de apoio ao usuário de informática	90	120
Suporte Técnico Especializado – Técnico de rede		
Supervisor - Tecnólogo em gestão da tecnologia da informação		

IV.4 Estimativa de consumo de Horas Suplementares

No caso das horas suplementares, a inclusão de mais dois postos causará impacto no quantitativo estimado.

Histórico Horas Suplementares		
Ano	Horas previstas	Horas consumidas
2022	848	887
2023	480	240

Em 2022 foram consumidas todas as horas previstas e ainda tivemos que pedir antecipação de recursos por conta das necessidades da Administração.

Em 2023, apesar de consumirmos uma quantidade menor de horas, todos os recursos orçamentários disponíveis foram consumidos, pois 55% dos recursos foram antecipados para 2022 pela necessidade de implantação do VOIP nos Cartórios e Centrais de Atendimento.

Tendo em vista que os quantitativos estimados estão sendo completamente consumidos na prática, deduzimos que com a entrada de mais dois colaboradores será necessário prever um aumento proporcional. Como o aumento total de colaboradores da equipe ficou em 20%, esse é o índice de aumento que iremos aplicar no quantitativo de horas suplementares para os postos que sofreram acréscimo.

Postos de Trabalho	Quantitativo Atual			com aumento de 20% (não há aumento para o posto de Tecnólogo)		
	Ano Eleitoral	Ano não Eleitoral	Total (24 meses)	Ano Eleitoral	Ano não Eleitoral	Total (24 meses)
Hora suplementar – sábados - Técnico de apoio ao usuário de informática	120h	40h	160h	144h	48h	192h
Hora suplementar – sábados - Técnico de rede	280h	200h	480h	336h	240h	576h
Hora suplementar – domingos e feriados - Técnico de apoio ao usuário de informática	120h	40h	160h	144h	48h	192h
Hora suplementar – domingos e feriados - Técnico de rede	280h	200h	480h	336h	240h	576h
Hora suplementar – sábados – Tecnólogo	24h	-	24h	24h	-	24h
Hora suplementar – domingo – Tecnólogo	24h	-	24h	24h	-	24h
TOTAIS	848h	480h	1.328h	1.008h	576h	1.584h

V.1. LEVANTAMENTO DE MERCADO

V.1.1 Considerando a deficiência de servidores em nossos quadros técnicos, a terceirização é o único caminho possível para que o serviço de suporte de infraestrutura possa ser disponibilizado aos nossos usuários.

V.1.2 No mercado a contratação para esse tipo de serviço segue dois modelos:

V.1.2.1 SOLUÇÃO 1 - Contratação dos serviços técnicos de suporte à infraestrutura por UNIDADE DE MEDIDA - com remuneração baseada no uso da métrica de Unidade de Serviço Técnico (UST). 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 acordo de Níveis Mínimos de Serviço (NMS).

V.1.2.2 SOLUÇÃO 2 - Contratação de serviços técnicos de suporte à infraestrutura 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 acordo de Níveis Mínimos de Serviço (NMS) e disponibilidade.

V.1.3 Análise da SOLUÇÃO 1

A última solução de prestação de serviços de Suporte Técnico de infraestrutura de TIC implantada no TRE-RJ através do Contrato TSE nº 16/2015, tinha como base esse modelo. Nele é utilizado um Catálogo de Serviços, onde os mesmos já estão pré-classificados por categorias, complexidade, acordo de Níveis Mínimos de Serviço (NMS) e mensurados por Unidades de Serviço Técnico (UST). A Contratada, ao realizar um atendimento, classifica o serviço conforme definido no Catálogo de Serviços e, ao final de cada mês, é apresentado um relatório para o TRE-RJ com todos os atendimentos realizados. Este relatório é validado pela equipe de fiscalização e gestão do Contrato, que verifica se a classificação do atendimento foi feita corretamente e se o acordo de Níveis Mínimos de Serviços foram atingidos.

Considerando os valores médios de cada solução pesquisada podemos perceber facilmente que o modelo que prevê UST é o menos vantajoso. Essa antieconomicidade apresentada nesse tipo de modelo é relatada no Acórdão nº 2.037/2019 do TCU que cita a dificuldade de precificar o valor adequado da UST, por não se estimar corretamente o quantitativo de UST (esforço, complexidade, fator de ponderação) de cada serviço, ou até mesmo da dificuldade de se fiscalizar adequadamente a execução contratual.

Os custos de cada UST desse contrato foram baseados no Catálogo de Serviços do TSE que o elaborou conforme seu ambiente e sua infraestrutura. Os regionais não foram consultados, ou seja, o Catálogo de Serviços desse contrato refletia apenas a realidade do TSE.

Para que possamos criar o nosso próprio Catálogo de Serviços precisaríamos antes definir: 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.

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.

Podemos perceber que é um trabalho complexo que exige uma dedicação maior para sua realização, e que, conforme o Acórdão nº 2.037/2019 do TCU, além do conhecimento da metodologia para composição de uma UST, se faz necessária também uma maturidade do órgão.

Outra dificuldade com relação a esse modelo diz respeito a 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 área de TIC sofre com a carência de profissionais em seus quadros, esse tipo de fiscalização se torna inviável.

Esse 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.

Sobre a utilização desse modelo em contratação de serviços de suporte de infraestrutura o Ministro Augusto Sherman no Acórdão de nº 2.037/2019, nos traz os seguintes esclarecimentos sobre o tema:

“144.8. a métrica UST ou similares deve ser evitada para a contratação de serviços de suporte de infraestrutura”.

V.1.4 Análise da SOLUÇÃO 2

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, surgindo aí o temo paradoxo lucro-incompetência.

Desde então esse modelo quase não foi mais utilizado nas contratações realizadas pela Administração Pública Federal (APF), uma vez que era considerado ineficiente, pois não garantiria a qualidade e a efetiva prestação dos serviços.

Diante disso, a Instrução Normativa nº 04/08, 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.

Contudo, com relação aos regimes de execução que se formam a partir da alocação de postos de trabalho ou com base no pagamento nas horas trabalhadas, estes não estariam completamente descartados. Somente teriam lugar em situações excepcionais, mediante a apresentação das devidas justificativas nos respectivos processos.

Como essa excepcionalidade não estava clara e nem bem definida, a grande maioria dos gestores começou a deixar de lado esse modelo em seus contratos de prestação de serviços de TI, pois não parecia ser uma boa prática para a administração pública.

Mas recentemente um novo Acórdão de nº 2.037/2019, do mesmo relator do Acórdão 786/2006, Augusto Sherman, 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."

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."

Como o serviço a ser contratado se refere a suporte de infraestrutura e temos base histórica baseada em contratos anteriores, teríamos todas as condições exigidas para a utilização desse tipo de modelo, bastando apenas definirmos o acordo de Níveis Mínimos de Serviços a ser cumpridos pela contratada para que esta solução se torne viável ao atendimento de nossas demandas.

V.2. SOLUÇÃO ESCOLHIDA

V.2.1 Sendo assim, com base nas considerações acima, entendemos que o modelo atualmente implantado (SOLUÇÃO 2) continua sendo o que melhor atende ao tribunal, com relação ao serviço de suporte de infraestrutura de TIC, utilizando indicadores de acordo de Níveis Mínimos de Serviços e disponibilidade na sua composição.

V.2.2 Considerando que a solução trata-se de prestação de serviços contínuos com dedicação exclusiva de mão de obra.

V.2.3 Considerando o disposto no item 7 do Anexo IX da IN SLTI nº 05/2017, in verbis:

"7. A vantagem econômica para prorrogação dos contratos com mão de obra exclusiva estará assegurada, sendo dispensada a realização de pesquisa de mercado, nas seguintes hipóteses:

- a) quando o contrato contiver previsões de que os reajustes dos itens envolvendo a folha de salários serão efetuados com base em Acordo, Convenção, Dissídio Coletivo de Trabalho ou em decorrência de lei;*
- b) quando o contrato contiver previsões de que os reajustes dos itens envolvendo insumos (exceto quanto a obrigações decorrentes de Acordo, Convenção, Dissídio Coletivo de Trabalho e de lei) e materiais serão efetuados com base em índices oficiais, previamente definidos no contrato, que guardem a maior correlação possível com o segmento econômico em que estejam inseridos tais insumos ou materiais ou, na falta de qualquer índice setorial, o índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo (IPCA/IBGE); "*

V.2.4 Considerando que as previsões citadas acima constam do contrato atual;

V.2.5 Levando-se também em consideração os resultados obtidos na medição dos índices durante todo o período do contrato atual, que comprovam a qualidade dos serviços prestados, assim como a disponibilidade dos postos de trabalho, que comprovam a ausência de faltas ou falhas e a pontualidade na execução dos serviços, podemos afirmar que a renovação do presente contrato é vantajosa para o Tribunal.

VI - DESCRIÇÃO COMPLETA DA SOLUÇÃO ESCOLHIDA [Art. 18, § 1º, inciso VII]

VI.1 Prestação de serviços especializados na área de tecnologia da informação para atividades de suporte técnico à infraestrutura de TI, mediante alocação de postos de trabalho, pelo período de 24 (vinte e quatro) meses, admitida prorrogação nos termos da lei até o limite de 60 (sessenta) meses, consoante quantitativos previstos no item IV desse estudo.

VII - ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO [Art. 18, § 1º, inciso VI]

VII.1 O objeto pretendido pela contratação será realizado por meio da prestação de serviços mediante alocação de profissionais em Postos de Trabalho, respeitando-se os perfis e quantitativos estabelecidos a seguir.

VII.1.1 Postos de Trabalho:

Categoria de serviço	Perfil Profissional	Quantidade de profissionais	Valor Mensal Unitário do Posto	Valor Total Mensal	Valor (24 meses)
Suporte Técnico Especializado – Técnico de apoio ao usuário de informática - CBO 3172-10	Pleno	5	R\$ 6.591,12	R\$ 32.955,60	R\$ 790.
Suporte Técnico Especializado – Técnico de redes - CBO 3133-10	Pleno	4	R\$ 6.862,09	R\$ 27.448,36	R\$ 658.
Supervisor - Tecnólogo em gestão da tecnologia da informação - CBO 1425-35	Pleno	1	R\$ 10.742,41	R\$ 10.742,41	R\$ 257.
Total Geral		10	-x-	R\$ 71.146,37	R\$ 1.705.

VII.1.2 Deslocamentos

Tipo Ano	Quantidade Deslocamentos	Valor Deslocamento	Valor Total
Não Eleitoral	90	R\$ 264,36	R\$ 23.792,40
Eleitoral	120	R\$ 264,36	R\$ 31.723,20
Total (24 meses)	210	-x-	R\$ 55.515,60

OBS: Para o deslocamento estamos considerando o valor revisado pela Presidência para contratos de mão de obra (id. 3361623).

VII.1.3 Horas Suplementares

Postos de Trabalho	Ano Eleitoral	Ano não Eleitoral	Total (24 Meses)	Valor da Hora	Valor Total
Hora suplementar – sábados - Técnico de apoio ao usuário de informática	144h	48h	192h	33,6100	R\$ 6.453,12
Hora suplementar – sábados - Técnico de rede	336h	240h	576h	35,2800	R\$ 20.321,28
Hora suplementar – domingos e feriados - Técnico de apoio ao usuário de informática	144h	48h	192h	44,8100	R\$ 8.603,52
Hora suplementar – domingos e feriados - Técnico de rede	336h	240h	576h	47,04	R\$ 27.095,04
Hora suplementar – sábados – Tecnólogo	24h	-	24h	58,9900	R\$ 1.415,76
Hora suplementar – domingo – Tecnólogo	24h	-	24h	78,6500	R\$ 1.887,60
TOTAIS	1.008h	576h	1.584h	-x-	R\$ 65.776,32

VII.1.4 Resumo Geral

Despesa	Quantidade	Valor Mensal	Valor Total (24 meses)
Postos de Trabalho	10	R\$ 71.146,37	R\$ 1.707.512,88
Deslocamentos	210	-x-	R\$ 55.515,60
Horas Suplementares	1.584h	-x-	R\$ 65.776,32
Total		R\$ 71.146,37	R\$ 1.828.804,80

VIII - PARCELAMENTO DO OBJETO [Art. 18, § 1º, inciso VIII]

VIII.1 Em caso de nova contratação, esta 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 das equipes de suporte, prejudicando a agilidade nos atendimentos das demandas de infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação nas dependências do TRE-RJ.

VIII.2 O objeto desta contratação será adjudicado globalmente à empresa contratada, tendo em vista conforme citado anteriormente, não ser viável tecnicamente seu parcelamento.

IX - RESULTADOS PRETENDIDOS/BENEFÍCIOS DIRETOS E INDIRETOS [Art. 18, § 1º, inciso IX]

IX.1 São benefícios que se pretende alcançar com a continuidade dos serviços implantados:

IX.1.1 Diretos: com a renovação ou nova contratação pretende-se manter uma Força de Trabalho mínima de TIC, conforme as diretrizes do índice de Governança, Gestão e Infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (IGovTIC - JUD), bem como promover um melhor aproveitamento de recursos humanos do quadro efetivo do TRE-RJ, que poderá ter seus servidores designados para funções e atividades de planejamento, coordenação, fiscalização e gestão.

IX.1.2 Indiretos: com a renovação ou nova contratação será mantido o elevado grau de satisfação do usuário com os serviços de suporte de infraestrutura de TIC.

X - REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO [Art. 18, § 1º, inciso III]**X.1 REQUISITOS DE NEGÓCIO**

X.1.1 O objeto pretendido deverá se basear na prestação de serviços de suporte à infraestrutura de TI mediante aferição de resultados e controle da qualidade dos serviços.

X.1.2 Os serviços serão realizados no âmbito da Justiça Eleitoral do Rio de Janeiro, onde a área de atuação envolve todos os usuários de TIC, distribuídos entre os prédios da Sede e as outras Unidades existentes, assim como outros locais específicos, conforme necessidade da contratante.

X.1.2.1 Entende-se como Sede, os prédios da Administração do Tribunal, localizados na Capital do Estado do Rio de Janeiro.

X.1.2.2 Entendem-se como Unidades os demais prédios do TRE-RJ, localizados em endereço diferente da Sede, na Capital ou no Interior do Estado do Rio de Janeiro, tais como Zonas Eleitorais, Centrais de Atendimento e Unidades Administrativas.

X.1.2.3 Por outros locais específicos entende-se locais de realização de eventos da Justiça Eleitoral Fluminense, tais como Revisão do Eleitorado (recadastramento biométrico), Encontro de Avaliação das Eleições, Justiça Eleitoral Itinerante, participação em Ação Global etc, assim também os Locais de Votação, onde se estruturam as Seções Eleitorais, em função da necessidade de implantação do sistema JE-Connect. Observe-se que a lista aqui apresentada não é exaustiva.

X.1.3 Os serviços serão prestados em dias úteis, de segunda a sexta-feira, das 10h às 20h, excluídos os feriados nacionais, estaduais e regimentais do TRE-RJ.

X.1.3.1 O Tribunal poderá excepcionalmente, em função da realização de eleições, revisão de eleitorado, sessão plenária e outros eventos, solicitar a execução dos serviços em horários e dias distintos dos estabelecidos acima. Em caso dessa necessidade, a CONTRATADA será comunicada previamente para que tenha tempo hábil de promover alteração temporária nas escalas de trabalho de um ou mais membros de sua equipe.

X.1.4 A CONTRATADA será responsável pelo provimento de equipe técnica com formação adequada para o desenvolvimento das atividades de acordo com o volume e complexidade das demandas de suporte técnico de TI e com o acordo de Níveis Mínimos de Serviço definidos.

X.1.4.1 A equipe técnica da CONTRATADA ficará instalada nas dependências da SEDE do TRE-RJ, que proverá a infraestrutura necessária e adequada à prestação dos serviços.

X.1.4.2 A equipe técnica da CONTRATADA deverá ter 01 (um) Supervisor, o qual realizará a gestão de seu pessoal, servindo como ponto de contato para os fiscais, mas podendo também atuar como suporte técnico caso seja necessário.

X.1.5 A CONTRATADA deverá utilizar o sistema de Gerenciamento de Serviços de TI adotado pelo TRE-RJ, para receber, acompanhar, encaminhar e registrar a conclusão dos atendimentos às demandas de suporte.

X.1.6 Os serviços a serem prestados pela CONTRATADA devem ser baseados nas práticas da biblioteca ITIL e seguir os scripts e procedimentos definidos ou aprovados pelo TRE-RJ, contemplando as principais atividades:

- Receber e realizar o atendimento presencial ou remoto dos chamados técnicos dos usuários.
- Realizar o diagnóstico e tratamento de incidentes.
- Solucionar os incidentes recebidos que não dependam da intervenção de outros grupos solucionadores.
- Atender as requisições de serviço que não dependam da intervenção de outros grupos solucionadores.
- Executar serviços de campo, como instalação, troca ou remanejamento de equipamentos de TI, componentes, peças e seus dispositivos conectados, autorizados pelo TRE-RJ.
- Esclarecer dúvidas de usuários quanto ao uso dos softwares, aplicativos e sistemas de informações utilizados nas estações de trabalho do TRE-RJ, bem como de configuração, instalação e funcionamento de equipamentos e componentes de informática para acessos locais e remotos.
- Prestar orientações quanto ao uso de funcionalidades e facilidades disponíveis nos softwares, aplicativos, sistemas de informações, utilizados nas estações de trabalho do TRE-RJ e equipamentos de TIC.
- Solicitar os escalonamentos necessários para outros grupos solucionadores. Caso o problema não possa ser resolvido pela equipe de suporte local, o chamado deverá ser encaminhado a grupos ou unidades que tenham condições de solucionar o problema, de acordo com procedimentos e definições de responsabilidade provida pelo TRE-RJ.
- Monitorar a disponibilidade dos serviços de rede e abrir chamado nas operadoras em caso de interrupção.
- Instalar e configurar softwares em microcomputadores, observando-se às normas de segurança e padronização do TRE-RJ.

- Efetuar a geração e aplicação de imagens padronizadas de softwares em microcomputadores, observando-se os procedimentos estabelecidos pelo TRE-RJ.
- Solucionar problemas de configuração de estações de trabalho, envolvendo ambiente operacional e demais softwares que compõem a plataforma de estações de trabalho.
- Orientar, quando necessário, quanto à realização de backup dos arquivos relacionados ao trabalho nos equipamentos dos usuários.
- Prestar suporte técnico a equipamentos de videoconferência e VOIP, no que se refere à instalação, conexão, testes de conectividade, configuração de softwares e acessórios necessários.
- Realizar a instalação e configuração de softwares voltados para conectividade e sincronização de dispositivos móveis (netbooks, notebooks, tablets, telefones celulares, agendas eletrônicas e equipamentos semelhantes) disponibilizados pelo TRE-RJ.
- Elaborar instruções de configuração e operação de equipamentos e softwares, submetendo-as à validação do TRE-RJ.
- Atuar presencialmente para o auxílio técnico durante eventos institucionais e videoconferências.
- Conectorizar e desconectorizar equipamentos e componentes nos setores.
- Conectorização de cabos e patch panel.
- Identificar presencialmente problemas de conexão de rede (cabeamento) dos dispositivos de TIC.
- Efetuar a instalação, ativação, manutenção, testes e desativação de pontos de rede lógica (cabo UTP, coaxial e fibra óptica) para equipamentos de TIC.
- Efetuar a instalação e reorganização de armários de cabeamento (wiring closets), quando solicitado e de acordo com as orientações fornecidas pelo TRE-RJ.
- Registrar e manter atualizadas as informações constantes no Sistema de Gestão de Configuração de Equipamentos utilizado no Tribunal.
- Registrar no sistema de Gerenciamento de Serviços de TIC disponibilizado pelo TRE-RJ todos os procedimentos realizados ao longo de cada chamado, bem como contatos realizados com os usuários. Todo atendimento realizado pela equipe de suporte local que gerar alguma alteração no script de atendimento deverá ser tratado e documentado para fins de atualização da base de conhecimento. Quando necessário a equipe técnica do TRE-RJ poderá ser acionada para prover informações complementares necessárias à atualização da base de conhecimento.
- Verificar a necessidade de atualização ou inclusão de novos artigos na base de conhecimento, ao longo do processo de atendimento, registrando a necessidade no respectivo chamado.
- Contribuir com a elaboração de novos artigos ou atualização dos artigos já existentes na base de conhecimento.
- Avaliar e sugerir medidas visando o aprimoramento do atendimento técnico, bem como a redução do quantitativo de incidentes.
- Executar as demais atividades atribuídas aos perfis profissionais da equipe técnica da CONTRATADA.
- Emitir periodicamente as comunicações obrigatórias definidas pelo Tribunal.

X.2 REQUISITOS DE ARQUITETURA TECNOLÓGICA

X.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.

X.3 REQUISITOS TEMPORAIS

X.3.1 Se for realizada nova contratação, os primeiros 120 (cento e vinte) dias após o início da execução dos serviços serão considerados como período de estabilização, durante o qual os resultados esperados e os níveis de qualidade exigidos poderão ser implementados gradualmente, de modo a permitir à nova CONTRATADA realizar a adequação progressiva de seus serviços e alcançar, ao término desse período, o desempenho requerido.

X.3.2 Esta flexibilização, porém, será restrita, onde a entrega dos serviços deverá observar os seguintes prazos:

FASE	DESCRIÇÃO	ATIVIDADE	
		INÍCIO	TÉRMINO
Transição	<p>Para o 1º (primeiro) mês de execução:</p> <ul style="list-style-type: none">• Atingir, no mínimo, 75% (setenta e cinco por cento) dos resultados esperados/níveis de qualidade exigidos.• Os prazos estabelecidos poderão ser dilatados em até 30% (trinta por cento) <p>Para o 2º (segundo) mês de execução:</p> <ul style="list-style-type: none">• Atingir no mínimo, 85% (oitenta e cinco por cento) dos resultados esperados/níveis de qualidade exigidos.• Os prazos estabelecidos poderão ser dilatados em até 20% (vinte por cento) <p>Para o 3º (terceiro) mês de execução:</p> <ul style="list-style-type: none">• Atingir, no mínimo, 95% (noventa e cinco por cento) dos níveis de qualidade exigidos.• Os prazos estabelecidos poderão ser dilatados em até 10% (dez por cento). <p>Para o 4º (quarto) mês de execução:</p>	A partir da assinatura do Termo de Liberação de início dos serviços	120 (cento e vinte) dias corridos a partir da assinatura do Temo de Liberação de início dos serviços

	<ul style="list-style-type: none"> Atingir, no mínimo, 98% (noventa e oito por cento) dos resultados esperados/níveis de qualidade exigidos. Os prazos estabelecidos não poderão ser dilatados. 		
Operação	Monitoramento de aplicações, serviços, realização de backups e restaurações, operação e configuração de rede de computadores e seus ativos, instalação de softwares e equipamentos, configuração de aplicações, análise de performances, apoio à eventos, dentre outras ações pertinentes à infraestrutura de TIC relacionadas no subitem X.1.6.	A partir da assinatura do Termo de Aceite Definitivo da Fase de Transição	Término da vigência contratual.

X.4 REQUISITOS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

X.4.1 Mesmo em se tratando de demanda por resultados focada em qualidade, em função das políticas de gestão de segurança implantadas que definem os conceitos de utilização, monitoração, manutenção e segurança dos recursos de TI, é imprescindível que os recursos técnicos envolvidos na execução dos serviços estejam alocados em área interna exclusiva definida, sendo gerenciados exclusivamente pelo representante da empresa contratada. 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 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.

X.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.

X.4.3 Os empregados da CONTRATADA deverão assinar termo de sigilo e responsabilidade antes de iniciar suas atividades junto ao TRE-RJ.

X.4.4 A CONTRATADA deverá promover o afastamento, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas, após o recebimento da notificação por e-mail, de qualquer dos seus recursos técnicos que não correspondam aos critérios de confiança ou que perturbem a ação da equipe de fiscalização do TRE-RJ.

X.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.

X.4.6 A CONTRATADA não deverá veicular publicidade acerca dos serviços contratados, sem prévia autorização, por escrito, do TRE-RJ.

X.4.7 Para que a CONTRATADA atenda aos requisitos exigidos com relação às 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 ao FISCAL TÉCNICO do TRE-RJ, 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.

X.4.8 Concessão de ACESSO

- A concessão de acesso às máquinas e ao domínio do TRE-RJ deverá ser solicitada pela CONTRATADA aos Fiscais Técnicos para os seus colaboradores. 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 ao 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.
- A perda da senha ou a quebra do sigilo deverão ser comunicadas imediatamente aos Fiscais Técnicos que deverão providenciar o imediato bloqueio de acesso.

X.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:

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

X.5 REQUISITOS SOCIAIS, AMBIENTAIS E CULTURAIS

X.5.1 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, serão consideradas as especificações e critérios de sustentabilidade ambiental do item **XIII - CRITÉRIOS DE SUSTENTABILIDADE/REQUISITOS AMBIENTAIS** deste estudo preliminar.

Para se atender aos requisitos serão necessários aplicar normas constantes no GUIA DE SUSTENTABILIDADE DE CONTRATAÇÕES DO TRE/RJ, especificados no Capítulo IV - Dos Contratos de Serviços - itens 33 a 35;

X.6 REQUISITOS DE CAPACITAÇÃO

X.6.1 Para a solicitação de serviços de suporte de infraestrutura os usuários deverão utilizar o Sistema de Gerenciamento de Serviços de TI disponibilizado pelo TRE-RJ, que permite enviar e acompanhar os chamados. Os usuários do TRE-RJ já foram treinados nessa ferramenta que é utilizada para realizar todos os chamados de suporte de TI.

X.7 REQUISITOS LEGAIS

X.7.1 Os colaboradores da CONTRATADA, enquanto estiverem prestando serviços nas instalações do TRE-RJ, deverão estar em conformidade com seguintes normas:

- Resolução TSE nº 20.882/01 - Normas para uso dos ambientes de redes internet e intranet e correio eletrônico, no âmbito da Justiça Eleitoral.(Alterada pela Res. TSE nº 23.266/10)
- Resolução TSE nº 23.644/2021 - Dispõe sobre a Política de Segurança da Informação (PSI) no âmbito da Justiça Eleitoral.
- Resolução TRE nº 1266/2023 - Regulamento Administrativo do Tribunal Regional Eleitoral do Rio de Janeiro
- Instrução Normativa DG nº 01/2015 – Institui a Central de Serviços de TI como ponto único para solicitação de serviços de suporte.
- Resolução CNJ nº 370/2021 - Estabelece a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD).
- Resolução TRE-RJ nº 948/2016 - Institui o Código de Ética do Tribunal Regional Eleitoral do Rio de Janeiro. (Alterada pelas Res.TRE/RJ nº 1085/19 e 1278/2023)
- Resolução TRE-RJ nº 1.222/2022 - Dispõe sobre a adoção da Política de Segurança da Informação da Justiça Eleitoral.
- INSTRUÇÃO NORMATIVA Nº 02/2016 - Dispõe critérios e procedimentos para contratações de serviços com dedicação exclusiva de mão de obra.

X.8 REQUISITOS DE GARANTIA E MANUTENÇÃO

X.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.

X.8.2 A reunião para apresentação de resultados deverá ocorrer até o 10º dia útil de cada mês.

X.8.3 Os prazos para execução das necessidades de manutenção levantadas deverão ser definidos nessa reunião, obedecendo aos critérios e indicadores do acordo de Níveis Mínimos de Serviços (NMS) acordados.

X.8.4 Os prazos e garantias dos serviços contratados serão mensurados através dos critérios definidos no acordo de Níveis Mínimos de Serviços (NMS).

X.9 REQUISITOS DE ATRIBUIÇÕES DA EQUIPE TÉCNICA QUE IMPLANTARÁ E MANTERÁ A SOLUÇÃO DE TIC

X.9.1 Técnico de apoio ao usuário de informática (helpdesk) - CBO 3172-10

- Prestar serviços específicos ao atendimento e suporte de 2º nível aos usuários e aos recursos de hardware e software de TI;
- Execução de atividades de recebimento, registro, análise, diagnóstico, suporte técnico remoto/presencial e encerramento de solicitações (incidentes e requisições) de usuários internos e externos de TI, por meio da utilização de sistema de Gerenciamento de Serviços de TI, fornecido pelo Tribunal;
- Realizar atividades de suporte técnico especializado, auxiliando a equipe de suporte técnico de 1º nível no diagnóstico e solução de incidentes e problemas;
- Apoiar o chefe imediato em suas tarefas sempre que for delegado;
- Elaborar relatórios e planilhas conexos com a prestação do serviço;
- Zelar e manter organizado, nos diversos ambientes do TRE-RJ, os equipamentos de informática;
- Prestar suporte a Operações Eleitorais como visitas técnicas, instalação física e configuração lógica de ambiente, sistemas plenário, teste de recepção, transmissão de dados e treinamento aos operadores de transmissão;
- Instalação e configuração dos softwares e drivers necessários ao funcionamento de kit biométrico
- Suporte ao usuário na utilização do kit biométrico
- Execução de atividades específicas da Justiça Eleitoral relacionadas à administração de infraestrutura;
- Atualizar de forma contínua os scripts de atendimento, as informações da base de conhecimento e o inventário de ativos, contemplando todas as soluções de incidentes e respostas padronizadas relacionadas à prestação do serviço, em conformidade com padrões definidos pelo TRE-RJ.
- Instalação, desinstalação, configuração e manutenção a usuários de TI em Sistemas Operacionais Windows 10 e superiores, Softwares de automação de escritório Microsoft Office e LibreOffice, Softwares de navegação na internet (Internet Explorer, Mozilla Firefox e Google Chrome) e Clientes Antivírus;
- Resolução de problemas e incidentes em geral, ocorridos em estações de trabalho Windows, monitores, impressoras, notebooks, scanners, projetores, máquinas virtuais, drivers, certificados digitais e equipamentos VOIP;

X.9.2 Técnico de rede (telecomunicações) - CBO 3133-10

- Prestar serviços específicos ao atendimento e suporte de 2º nível aos usuários e aos recursos de hardware e software de TI;
- Execução de atividades de recebimento, registro, análise, diagnóstico, suporte técnico remoto/presencial e encerramento de solicitações (incidentes e requisições) de usuários internos e externos de TI, por meio da utilização de sistema de Gerenciamento de Serviços de TI, fornecido pelo Tribunal;
- Realizar atividades de suporte técnico especializado, auxiliando a equipe de suporte técnico 1º nível no diagnóstico e solução de incidentes e problemas;
- Apoiar o chefe imediato em suas tarefas sempre que for delegado;
- Zelar e manter organizado, nos diversos ambientes do TRE-RJ, os equipamentos de informática;
- Prestar suporte a Operações Eleitorais como instalação física de ambiente, sistemas plenário, teste de recepção e transmissão de dados, treinamento aos operadores de transmissão, visitas técnicas de avaliação de infraestrutura;
- Execução de atividades específicas da Justiça Eleitoral relacionadas à administração de infraestrutura;
- Operação e testes em elementos ativos de rede como switches e Firewall Checkpoint.
- Instalação e configuração dos softwares e drivers necessários ao funcionamento de equipamentos VOIP
- Suporte ao usuário na utilização de equipamentos VOIP
- Instalação e configuração de equipamentos e materiais de comunicação de dados, tanto física quanto lógica, adotados pelo TRE-RJ.
- Monitorar links de comunicação e acionar o suporte das operadoras em caso de indisponibilidade ou degradação de performance.
- Elaborar relatórios e planilhas conexos com a prestação do serviço;
- Atualizar de forma contínua os scripts de atendimento, as informações da base de conhecimento e o inventário de ativos, contemplando todas as soluções de incidentes e respostas padronizadas relacionadas à prestação do serviço, em conformidade com padrões definidos pelo TRE-RJ.

X.9.3 Supervisor de Suporte de Infraestrutura de TI - CBO 1425-30

- Gerir a equipe técnica da CONTRATADA, assim como os recursos materiais sob sua responsabilidade.
- Atuar como mais um ponto de escalonamento interno, auxiliando os Técnicos de Suporte Técnico em caso de elevada carga de atendimentos ou necessidade de maior experiência.
- Elaborar estatísticas e relatórios de acompanhamento.
- Monitorar as atividades da equipe técnica, tomando as ações necessárias para garantir o adequado desempenho das atividades.
- Implantar e manter a escala de trabalho da equipe técnica controlando a assiduidade e a pontualidade;
- Assegurar que as determinações das unidades da STI ou de outras unidades do TRE-RJ, sejam observadas pela equipe de suporte técnico, tomando as ações necessárias para corrigir os desvios observados;
- Participar de reuniões sobre mudanças em serviços.
- Monitorar a fila de atendimento e tomar as medidas necessárias para garantir o cumprimento do acordo de Níveis Mínimos de Serviços.
- Analisar e propor melhores práticas e soluções adequadas para o ambiente computacional do TRE-RJ;
- Elaborar relatórios gerenciais de acompanhamento, avaliação e estatísticos exigidos pelo TRE-RJ.

X.10 REQUISITOS DE FORMAÇÃO E EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL DA EQUIPE QUE IMPLANTARÁ E MANTERÁ A SOLUÇÃO DE TIC

X.10.1 Técnico de apoio ao usuário de informática (helpdesk) - CBO 3172-10

- Ensino médio completo e no mínimo 180 horas de cursos na área de TI, com certificado de conclusão;
- Comprovar mínimo de 04 (quatro) anos em atividades de microinformática através de registros na carteira de trabalho e previdência social ou de declaração de instituição pública ou privada onde tenha trabalhado;
- Certificação MCSA ou título de profissional Microsoft equivalente ou superior para ambiente Windows;
- Certificação ITIL Foundation V3.1 ou superior;
- Curso de manutenção e configuração de microcomputadores;
- Experiência em instalação, desinstalação, configuração e manutenção a usuários de TI em Sistemas Operacionais Windows 10, Softwares de automação de escritório Microsoft Office e LibreOffice, Softwares de navegação na internet (Internet Explorer, Mozilla Firefox e Google Chrome) e Clientes Antivírus;
- Conhecimento em Softwares de correio eletrônico e webmail;
- Conhecimento de rede de computadores, com e sem fio, bem como de protocolo TCP/IP;
- Conhecimento em recursos de rede locais no âmbito de configuração em impressoras, scanners e máquinas virtuais;
- Conhecimento em ferramentas de acesso remoto e ITSM;
- Conhecimento em configuração de redes sem fio em dispositivos móveis;

X.10.1.1 Características pessoais:

- Técnicas de resolução de problemas.
- Prática de auto estudo e pesquisa.
- Trabalho em equipe.
- Foco em resultados.
- Comprometimento com prazos, qualidade, missão e diretrizes do atendimento.
- Comportamento ético.
- Ótimo relacionamento interpessoal.
- Boa fluência verbal.

X.10.1.2 Habilidades comportamentais

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

X.10.2 Técnico de rede (telecomunicações) - CBO 3133-10

- Ensino médio completo e no mínimo 180 horas de cursos na área de TI, com certificado de conclusão;
- Comprovar mínimo de 04 (quatro) anos em atividades de redes, Infraestrutura de Redes LAN ou WAN ou WLAN;
- Certificação ITIL Foundation V3.1 ou superior;
- Curso de manutenção e configuração de microcomputadores;
- Experiência em instalação, desinstalação, configuração e manutenção a usuários de TI em Sistemas Operacionais Windows 10, Softwares de automação de escritório Microsoft Office e LibreOffice, Softwares de navegação na internet (Internet Explorer, Mozilla Firefox e Google Chrome) e Clientes Antivírus;
- Conhecimento de rede de computadores, com e sem fio, bem como de protocolo TCP/IP;
- Conhecimento em recursos de rede locais no âmbito de configuração em impressoras, scanners e máquinas virtuais;
- Experiência na resolução de problemas e incidentes em geral, ocorridos em estações de trabalho Windows, Monitores, Impressoras, notebooks, scanners, projetores, máquinas virtuais, drivers e certificados digitais;
- Conhecimento em ferramentas de acesso remoto;
- Conhecimento em operação de ferramenta ITSM;
- Conhecimento em configuração de redes sem fio em dispositivos móveis;
- Domínio em configuração e gerenciamento de rede de computadores;

X.10.2.1 Características pessoais:

- Técnicas de resolução de problemas.
- Prática de auto estudo e pesquisa.
- Trabalho em equipe.
- Foco em resultados.
- Comprometimento com prazos, qualidade, missão e diretrizes do atendimento.
- Comportamento ético.
- Ótimo relacionamento interpessoal.
- Boa fluência verbal.

X.10.2.2 Habilidades comportamentais:

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

X.10.3 Supervisor de Suporte de Infraestrutura de TI - CBO 1425-30

- Nível Superior completo e no mínimo 180 horas de cursos na área de TI, com certificado de conclusão;
- Experiência mínima de 1 ano em atividade de supervisão de equipe de suporte técnico de TI.
- Certificação MCSA ou título de profissional Microsoft equivalente ou superior para ambiente Windows;
- Certificação ITIL Foundation V3.1 ou superior;
- Curso de manutenção e configuração de microcomputadores;
- Conhecimento amplo de rede de computadores, com e sem fio, bem como de protocolo TCP/IP.
- Conhecimento em elaboração e utilização de scripts e procedimentos de atendimento técnico de TI.
- Experiência em instalação, desinstalação, configuração e manutenção a usuários de TI em Sistemas Operacionais Windows 10, Softwares de automação de escritório Microsoft Office e LibreOffice, Softwares de navegação na internet (Internet Explorer, Mozilla Firefox e Google Chrome) e Clientes Antivírus;
- Conhecimento em Softwares de correio eletrônico e webmail;
- Experiência na resolução de problemas e incidentes em geral, ocorridos em estações de trabalho Windows, Monitores, Impressoras, notebooks, scanners, projetores, máquinas virtuais, drivers e certificados digitais;
- Conhecimento em ferramentas de acesso remoto e ITSM;

X.10.3.1 Características pessoais:

- Liderança e proatividade.
- Técnicas de resolução de problemas.

- Administração de conflitos.
- Prática de auto estudo e pesquisa.
- Trabalho em equipe.
- Foco em resultados.
- Comprometimento com prazos, qualidade, missão e diretrizes do atendimento.
- Comportamento ético.
- Ótimo relacionamento interpessoal.
- Boa fluência verbal.

X.10.3.2 Habilidades comportamentais:

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

X.10.4 Atualização periódica dos profissionais

VI.10.4.1 Caberá a 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.

VI.10.4.2 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.

X.11 REQUISITOS DE METODOLOGIA DE TRABALHO

X.11.1 As necessidades de alocação e disponibilização dos serviços serão formalizadas junto à CONTRATADA, de acordo com as prioridades do TRE- RJ.

X.11.2 A prestação de serviços deverá ser precedida de devida solicitação eletrônica através da Central de Serviços de TI.

X.11.3 Os serviços solicitados deverão constar do Catálogo de Serviços de TI sendo a manutenção dos itens relacionados à contratada de responsabilidade dos Fiscais Técnicos do contrato.

X.11.4 Todas as informações sobre o atendimento, principalmente sobre as soluções aplicadas às requisições, deverão ser registradas no corpo da solicitação pela contratada, possibilitando auditoria dos fiscais, transferência de conhecimento e atualização da base de conhecimento.

X.11.5 No Relatório Mensal de Serviços Executados (RSE), deverá constar em detalhes, o respectivo tempo consumido no atendimento, a atividade correspondente no Catálogo de Serviços, o(s) técnico(s) responsável (eis) pelo atendimento e a unidade do TRE-RJ que o solicitou, essa configuração do relatório poderá ser alterada de acordo com as necessidades do TRE-RJ.

X.11.6 A entrega do RSE aos fiscais do contrato será realizada na reunião mensal de Avaliação dos Resultados Mensais, ficando o pagamento dos serviços prestados no mês dependente da sua homologação.

X.11.7 O acompanhamento, controle do andamento e fiscalização dos serviços realizados cabe ao TRE-RJ.

X.11.8 Os serviços técnicos de TIC serão desenvolvidos observando-se todos os processos e padrões adotados pelo TRE-RJ.

X.12 REQUISITOS DE IMPLANTAÇÃO

X.12.1 A solução funcionará nas dependências da Sede atual do TRE-RJ, operando de segunda a sexta-feira, das 10h às 20h. O ambiente conta com infraestrutura de rede, telefonia, mobiliário e estações de trabalho adequadas a prestação do serviço.

X.12.2 A CONTRATADA deverá, assumir todas as atividades de Prestação de Serviços de Suporte às Equipes de Gestão de Infraestrutura Tecnológica da Justiça Eleitoral contidas no Catálogo de Serviços até o término da vigência contratual.

X.12.3 A CONTRATADA deverá dispor de uma equipe de colaboradores com a seguinte composição: 1 Supervisor e 9 técnicos. Essa composição poderá ser alterada, caso seja do interesse do tribunal e em razão de justificativa razoável.

X.13 REQUISITOS DE HABILITAÇÃO TÉCNICA DA CONTRATADA

X.13.1 Se for realizada nova contratação, a CONTRATADA deverá apresentar atestado comprovando que tenha executado contrato de serviços de terceirização compatíveis em quantidade com o escopo da área de atuação previstos no item **IV - ESTIMATIVA DE QUANTIDADES E MEMÓRIA DE CÁLCULO, COM JUSTIFICATIVAS QUE AS RELACIONE À DEMANDA** desse estudo com um mínimo de 5 postos e por período não inferior a 3 anos.

X.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 simultâneo.

X.14 DEMAIS REQUISITOS APLICÁVEIS

X.14.1 Executar todos os serviços, tarefas e atividades demandadas pelo TRE-RJ, dentro do Nível Mínimo de Serviço negociado e conforme o Catálogo de Serviços, quando for o caso, atendendo ao padrão de qualidade exigido.

X.14.2 As tarefas deverão ser realizadas com base nas boas práticas nacionais e internacionais voltadas para tecnologia da informação, preconizadas por modelos como ITIL (IT Infrastructure Library), ISO 20.000, COBIT e nas boas práticas preconizadas pelo PMBOK (Project Management Base of Knowledge).

X.14.3 Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos pelo TRE-RJ, com observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação, bem como observar conduta adequada na utilização dos materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios.

X.14.4 Fornecer toda a mão de obra qualificada para a execução dos trabalhos de infraestrutura e em quantidade suficiente para atender às requisições demandadas.

X.14.5 Fiscalizar regularmente os seus recursos técnicos designados para a prestação dos serviços, verificando as condições em que as atividades estão sendo realizadas.

X.14.6 Acompanhar diariamente a qualidade e o acordo de Níveis Mínimos de Serviços alcançados, com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções de rumo.

X.14.7 Corrigir todos os serviços que não forem considerados satisfatórios pela fiscalização, mediante justificativa, sem que caiba qualquer acréscimo no custo contratado, independentemente das penalidades previstas no acordo de Níveis Mínimos de Serviços.

X.14.8 Elaborar relatórios gerenciais de serviços, apresentando-os ao TRE-RJ mensalmente, constando, dentre outras informações, os indicadores e metas do acordo de Níveis Mínimos de Serviços alcançados, recomendações técnicas, administrativas e gerenciais para as próximas demandas e demais informações relevantes, quando for o caso, tais como: estatísticas de disponibilidades dos serviços, de uso da banda de acesso internet, erros operacionais, de manutenções corretivas, dentre outros.

XI – PROVIDÊNCIAS A SEREM ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO PREVIAMENTE À CELEBRAÇÃO DO CONTRATO [Art. 18, § 1º, incisos X e XI]

XI.1 Adequação de ambiente

Não há necessidade de adequação do ambiente para a execução contratual, tendo em vista que a equipe de suporte atual, atua em espaço físico próprio, localizado na Sede do TRE-RJ e com infraestrutura adequada ao desempenho das tarefas demandadas, e na futura nova SEDE já existe a previsão de local físico apropriado.

XI.2 Recursos humanos

Não há necessidade de treinamento/capacitação de servidores para a execução, fiscalização e/ou gestão contratual.

XI.3 Impactos administrativos

Não há impactos que impliquem em mudanças em processos de trabalho.

XI.4 Contratações correlatas e/ou interdependentes

Não há outras contratações que sejam correlatas e/ou interdependentes.

XI.5 Gerenciamento de Riscos

A Equipe de Planejamento da presente contratação não identificou riscos além daqueles já listados no macroprocesso de contratações e por esse motivo não elaborou o documento referente ao gerenciamento de riscos.

XII – COMPETÊNCIA ESPECÍFICA PARA A GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO:

XII.1 A natureza do objeto contratado já é comum ao Tribunal, não sendo necessária competências específicas para os servidores responsáveis pela fiscalização.

XIII - CRITÉRIOS DE SUSTENTABILIDADE/REQUISITOS AMBIENTAIS [Art. 18, § 1º, inciso XII]

XIII.1 A CONTRATADA deverá adotar as seguintes práticas de sustentabilidade na execução dos serviços, quando couber:

- Fornecer aos empregados os equipamentos de segurança que se fizerem necessários para a execução dos serviços e fiscalizar seu uso, em especial quanto ao que consta na Norma Regulamentadora nº 6 do MTE.
- Obedecer às normas técnicas, de saúde, de higiene e de segurança do trabalho, de acordo com a Secretaria do Trabalho do Ministério da Economia.
- Adotar medidas para conscientizar e evitar o desperdício conforme a política socioambiental do Tribunal de:
 1. Água (potável e banheiros).
 2. Energia elétrica.
 3. Elevadores e escadas.
 4. Telefone
 5. Veículos
 6. Copos descartáveis.
 7. Papéis (impressão e rascunho)
 8. Envelopes, plásticos, madeiras e vidros (utilizados para embalagem).
 9. Luvas e máscaras descartáveis.
 10. Adaptadores, cabos e conectores.
- Observar quanto à identificação e o recolhimento, para o setor responsável do TRE-RJ:
 1. 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).
 2. Equipamentos de TI inservíveis, para posterior destinação (doação ou descarte).
 3. Utilizar o material de limpeza e conservação específico destinado à manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos de TI.

XIV — INDICAÇÃO DA MODALIDADE DE LICITAÇÃO A SER UTILIZADA PARA A SELEÇÃO DO FORNECEDOR:

XIV.1 Em caso de nova contratação, se tratando de objeto de natureza comum, sugere-se a adoção da modalidade “Pregão”, preferencialmente, em sua forma eletrônica e do tipo “Menor Preço”.

XV - POSICIONAMENTO CONCLUSIVO SOBRE A ADEQUAÇÃO DA CONTRATAÇÃO PARA O ATENDIMENTO DA NECESSIDADE A QUE SE DESTINA [Art. 18, § 1º, inciso XIII]

XV.1 O posicionamento final da equipe de planejamento é no sentido de que deve ser dado o prosseguimento à renovação da contratação, considerando a adequação da solução atual às necessidades do TRE-RJ.

Com os ajustes indicados pela equipe de planejamento, será necessário um aditivo ao contrato.

No orçamento de 2024 foram previstos recursos para essa despesa, mas com a repactuação solicitada pela empresa e com o aumento do valor do deslocamento autorizado pela presidência o custo estimado é superior aos recursos previstos. Essa UGR já procedeu com a análise do orçamento de 2024 e estima que será possível realizar remanejamento de recursos para atender a essa demanda.

XVI - DECLARAÇÃO SOBRE A RESTRIÇÃO DE ACESSO AOS ESTUDOS PRELIMINARES OU AO ORÇAMENTO DA CONTRATAÇÃO:

XVI.1 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, 08 de novembro de 2023

FABIO DA SILVA MONTALVAO MELO
FISCAL DO CONTRATO



Documento assinado eletronicamente em 08/11/2023, às 16:56, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da [Lei 11.419/2006](#).

ALBERTO CARMO DE ARAUJO
GESTOR(A) DO CONTRATO



Documento assinado eletronicamente em 08/11/2023, às 18:36, 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 **3416169** e o código CRC **53684C53**. No momento só é possível efetuar a verificação de autenticidade através da rede interna do TRE-RJ.