



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO RIO DE JANEIRO

DIRETORIA-GERAL

Contrato de Serviço nº 62/2022

MINUTA DE ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

I – IDENTIFICAÇÃO DA DEMANDA - DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO [Lei 14.133/21 - Art. 18, § 1º, inciso I]

I.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 e Comunicação (TIC) do Tribunal Regional Eleitoral do Rio de Janeiro (TRE-RJ).

I.2. Atualmente o serviço é executado através do contrato nº 62/2022, cuja vigência encerrará em 14/07/2024, e que vem sendo amplamente utilizado para atendimento de incidentes técnicos e requisições de serviços.

I.3. Os usuários do 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.4. O TRE-RJ possui parque tecnológico bastante diversificado, em termos de hardware e software, utilizado por cerca de 2.900 (dois mil e novecentos) usuários de informática. 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.5. 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 e Comunicação ferramenta estratégica que deve estar alinhada com as áreas de negócios do Tribunal.

I.6. 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.7. 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.8. 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 14/07/2024, a nova contratação ou prorrogação deverá ocorrer em junho de 2024.

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

III.1. Com relação ao Plano Estratégico 2021-2026 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.

III.2. Com relação aos macros desafios da Estratégia Nacional do Poder Judiciário para o período 2021-2026, elaborado pelo Conselho Nacional de Justiça – CNJ através da resolução 211 de 20.10.2020, esta contratação contribuirá para o Objetivo Estratégico OE 4: Promover Serviços de Infraestrutura e Soluções Corporativas. Descrição do Objetivo: *“Aprimorar e incrementar todo aparato responsável por gerenciar os serviços de TIC do Poder Judiciário, principalmente nas iniciativas voltadas para Infraestrutura e Soluções Corporativas”*.

III.3. Esta contratação/prorrogação está prevista no item nº 03 do Plano de Contratações Anual 2024.

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

IV.1. Estimativa de Postos de Trabalho, baseado na execução atual do serviço, através do contrato vigente nº 62/2022:

Categoria de Serviço	Perfil Profissional	Qtde de Profissionais	Valor do salário de cada profissional alocado
<ul style="list-style-type: none"> • Técnico de apoio ao usuário de informática (CBO 3172-10). • Posto de trabalho com jornada semanal de 30 horas. 	Pleno	6	R\$ 2.360,28
<ul style="list-style-type: none"> • Analista de suporte computacional (CBO 2124-20). • Posto de trabalho com jornada semanal de 40 horas. 	Pleno	1	R\$ 5.860,45

IV.2. O serviço de suporte remoto de 1º nível é realizado nos dias úteis, de segunda a sexta-feira, das 08:00 hs às 20:00 hs, com atendimento ininterrupto aos usuários.

IV.3. O serviço de supervisão da Central de Serviços de TI é realizado nos dias úteis, ordinariamente das 10:00 às 19:00 horas, com intervalo intra-jornada de 1 hora, e jornada semanal de 40 horas de trabalho.

IV.4. Os profissionais alocados no serviço de suporte remoto de 1º nível realizam 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.

IV.5. 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.

IV.6. Estimativa de consumo de Horas Suplementares, baseado na execução atual do serviço, através do contrato vigente nº 62/2022:

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

Observação:

- 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.

IV.7 Fornecimento de Insumos, baseado na execução atual do serviço, através do contrato vigente nº 62/2022:

Item	Descrição	Quantidade
1	Licenciamento do Sistema de Gerenciamento de Chamados.	24 meses
2	Licenciamento do Sistema de Gestão de Telefonia.	24 meses

3	Licenças de usuários, prevenindo acesso concorrente para 144 (cento e quarenta e quatro) técnicos e analistas de suporte de 1º, 2º e 3º níveis.	24 meses
4	Manutenção e Sustentação do Sistema de Gerenciamento de Chamados e do Sistema de Gestão de Telefonia.	24 meses

V - LEVANTAMENTO DE MERCADO E JUSTIFICATIVA DA ESCOLHA DO TIPO DE SOLUÇÃO A CONTRATAR [Art. 18, § 1º, inciso V]

A) LEVANTAMENTO DE MERCADO

V.A.1. Em atenção às deliberações deste Tribunal em prorrogações de contratos de serviços que envolvem dedicação exclusiva de mão-de-obra, e observadas as orientações dispostas no Acórdão nº 1214/2013 TCU - Plenário, o qual recomenda aos órgãos públicos, dentre outras providências, a adoção de procedimentos simplificados para a análise da vantajosidade de contratações, aplicáveis em alguns casos, conforme disposto no subitem 9.1.17 das recomendações, esse Tribunal tem conduzido prorrogações contratuais de contratações com dedicação exclusiva de mão-de-obra, sem que haja a necessidade de pesquisa de mercado, sempre que atendidas as condições citadas no referido acórdão, in verbis:

"9.1.17 a vantajosidade econômica para a prorrogação dos contratos de serviço continuada estará assegurada, dispensando a realização de pesquisa de mercado, quando:

9.1.17.1 houver previsão contratual de que os reajustes dos itens envolvendo a folha de salários serão efetuados com base em convenção, acordo coletivo de trabalho ou em decorrência da lei;

9.1.17.2 houver previsão contratual de que os reajustes dos itens envolvendo insumos (exceto quanto a obrigações decorrentes de acordo ou convenção coletiva 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;"

B) SOLUÇÃO ESCOLHIDA

V.B.1. Considerando que a solução trata-se de prestação de serviços contínuos com dedicação exclusiva de mão de obra, para a organização, o desenvolvimento, a implantação e a operação continuada de Central de Serviços (Service Desk) para atendimento e suporte técnico de 1º nível (remoto) aos usuários de soluções de TI., utilizando indicadores de acordo de Níveis Mínimos de Serviços e disponibilidade na sua composição;

V.B.2. Considerando que, através da prorrogação do contrato vigente, será mantida a mesma infraestrutura e tecnologia atual, que eficientemente atende aos itens informados na seção I - "DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO" e na seção X - "REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO" deste Estudo Técnico Preliminar;

V.B.3. Considerando que, através da prorrogação do contrato vigente, NÃO haverá CUSTOS com nova instalação e configuração dos serviços contratados;

V.B.4. Considerando que os reajustes dos itens envolvendo a folha de salários dos profissionais alocados na execução do serviço são efetuados com base na Convenção Coletiva de Trabalho (CCT) firmada entre o Sindicato dos Trabalhadores em Empresas e Serviços Públicos e Privados, de Informática e Internet, e Similares do Estado do Rio de Janeiro (SINDPD/RJ) e o Sindicato das Empresas de Processamento de Dados, Software e Serviços Técnicos de Informática do Estado do Rio de Janeiro (TI RIO), em conformidade com o subitem 9.1.17.1 do Acórdão nº 1214/2013 TCU - Plenário;

V.B.5. Considerando que os reajustes dos itens envolvendo insumos e materiais necessários para a execução do serviço são efetuados com base no índice IPCA/IBGE ou, no caso de sua extinção, no índice que venha substituí-lo, em conformidade com o subitem 9.1.17.2 do Acórdão nº 1214/2013 TCU - Plenário;

V.B.6. Considerando os resultados obtidos na medição dos índices durante todo o período de execução 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;

V.B.7. Podemos afirmar que a prorrogação do contrato vigente é vantajosa para o Tribunal.

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

VI.1 Contratação de pessoa jurídica para prestação de serviços especializados na área de tecnologia da informação (TI) para a organização, o desenvolvimento, a implantação e a operação continuada de Central de Serviços (Service Desk) para atendimento e suporte técnico de 1º nível (remoto) aos usuários de soluções de TI do Tribunal Regional Eleitoral do Rio de Janeiro – TRE-RJ, pelo período de 24 (vinte e quatro) meses, admitida prorrogação nos termos da lei.

VI.2. O objeto pretendido pela contratação será realizado por meio da prestação de serviços mediante alocação de profissionais em Postos de Trabalho, com aplicação de critérios para medição dos resultados e aferição de qualidade dos serviços prestados.

VI.3. A Contratada será responsável pelo provimento dos profissionais com formação adequada para o desenvolvimento das atividades, de acordo com o volume e complexidade das demandas de suporte técnico de TI e com os Níveis Mínimos de Serviço definidos.

VI.4. 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 equipamentos servidores de aplicação, softwares e licenças. O custo para a implantação e para a manutenção e sustentação mensal dos sistemas deverá ser informado pela Contratada, discriminando individualmente os insumos como parte integrante do valor dos serviços contratados.

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

VII.1. O objeto pretendido nesta 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.2. Postos de Trabalho:

Descrição	Quantidade de Postos	Valor do Posto	Quantidade de Meses	Valor Global (24 meses)
Suporte Técnico - Período Normal	6	R\$ 5.304,55	22,86666666	R\$ 727.784,26
Suporte Técnico - Período Recesso	3	R\$ 5.304,55	1,13333334	R\$ 18.035,47
Supervisão - Período Normal	1	R\$ 11.726,74	22,86666666	R\$ 268.151,45
Supervisão - Período Recesso	0	R\$ 11.726,74	0	R\$ 0,00
Valor Total dos Postos de Trabalho (em 24 meses): R\$ 1.013.971,18				

VII.3. Horas Suplementares:

Valor da Hora Suplementar	Quantidade no Período Não Eleitoral	Quantidade no Período Eleitoral	Quantidade Total	Valor Global (24 meses)
SÁBADOS: R\$ 35,49	216	300	516	R\$ 18.312,84
DOMINGOS e FERIADOS: R\$ 47,32	216	396	612	R\$ 28.959,84
Valor Total das Horas Suplementares (em 24 meses): R\$ 47.272,68				

VII.4. Insumos Gerais:

Descrição	Valor Mensal	Valor Global (24 meses)
Licenciamento do Sistema de Gerenciamento de Chamados e do Sistema de Gestão de Telefonia.	R\$ 4.000,00	R\$ 96.000,00
Licenças de usuários para técnicos e analistas de suporte de 1º e 2º e 3º níveis, prevendo acesso concorrente para 144 técnicos e analistas.	R\$ 14.200,00	R\$ 340.800,00
Suporte e Manutenção do Sistema de Gerenciamento de Chamados e do Sistema de Gestão de Telefonia.	R\$ 2.000,00	R\$ 48.000,00
Valor Total de Insumos Gerais (em 24 meses): R\$ 484.800,00		

VII.5. Estimativa do Valor da Contratação:

Descrição	Valor Total (em 24 meses)
Postos de Trabalho	R\$ 1.013.971,18
Horas Suplementares	R\$ 47.272,68
Insumos Gerais	R\$ 484.800,00
Valor Total da Contratação (em 24 meses): R\$ 1.546.043,86	

VII.6. Foram considerados os valores atualmente executados no contrato vigente, após repactuação do Contrato nº 62/2022 (id.3323831).

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 a ser contratada, sob pena de perder a continuidade do serviço, com pulverização da responsabilidade de gestão do serviço prestado, 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. Esta contratação pretende melhorar a qualidade dos serviços de suporte de atendimento ao usuário de 1º nível.

IX.2. Dentre os principais benefícios podemos citar:

- a) Reduzir o tempo de atendimento de chamados;
- b) Proporcionar um ponto único de contato com os usuários para as questões relativas ao uso dos recursos de TI;

- c) Oferecer atendimento de qualidade aos usuários de TI, com efetivo gerenciamento tecnológico das demandas encaminhadas à STI;
- d) Reduzir os riscos de interrupção dos serviços;
- e) Garantir a identificação tempestiva dos problemas e adoção de ações preventivas e/ou corretivas;
- f) Permitir maior aderência dos processos de trabalho às boas práticas de mercado;
- g) Possibilitar melhor aproveitamento da equipe especializada da área de TIC.

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

X.1. REQUISITOS DE NEGÓCIO

X.1.1. A contratação pretendida tem como objetivo a operação de serviços técnicos na área de tecnologia da informação, para a a operação continuada de uma Central de Serviços (Service Desk) para atendimento e suporte técnico de 1º nível (remoto) aos usuários de soluções de TI do Tribunal Regional Eleitoral do Rio de Janeiro (TRE-RJ).

X.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.

X.1.3. A execução do serviço deve obedecer aos critérios, padrões, normas e procedimentos operacionais e de segurança da informação estabelecidos pelo TRE-RJ.

X.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.

X.1.5. O serviço deve ser executado mediante aferição através de Instrumento de Medição de Resultado (IMR), como forma de garantia da qualidade dos serviços prestados.

X.1.6. O serviço deve ser realizado com observância das recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação, bem como observar conduta adequada na utilização dos materiais, equipamentos, ferramentas e utensílios.

X.1.7. O serviço deve ser 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.

X.1.8. As principais atividades executadas pela equipe técnica da Contratada para a prestação dos serviços estão descritas no ANEXO I.5 (PERFIS PROFISSIONAIS), subitens 5.1 e 5.2, que acompanha o Termo de Referência da contratação vigente.

X.2. REQUISITOS DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

X.2.1. 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 Secretaria de Tecnologia da Informação 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.

X.2.2. 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.2.3. 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.8 (TERMO DE SIGILO E RESPONSABILIDADE), que acompanha o Termo de Referência da contratação vigente.

X.2.4. 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.

X.2.5. 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.2.6. A Contratada não deverá veicular publicidade acerca dos serviços executados, sem prévia autorização, por escrito, do TRE-RJ.

X.2.7. Para que a Contratada atenda aos requisitos exigidos pelas normas de controle de acesso, deverá:

- a) 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;
- b) Fornecer aos seus colaboradores, sem qualquer ônus para o TRE-RJ, crachás de identificação com foto, nome, cargo e logo da empresa;
- c) Solicitar, por escrito, o credenciamento e autorização de acesso para os recursos técnicos da Contratada;
- d) 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;
- e) 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.2.8. Requisitos para concessão de acesso:

- a) 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.
- b) 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.

X.2.9. 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.

X.3. REQUISITOS DE CAPACITAÇÃO

X.3.1. A Contratada deverá realizar apresentação 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 apresentação será realizada nas dependências da Sede do Tribunal, conforme disponibilidade de horários e datas acordados entre a Contratada e o TRE-RJ, divididos em turmas com até 20 (vinte) participantes.

X.3.2. A Secretaria de Tecnologia da Informação - STI deverá realizar uma apresentação para os profissionais da Contratada, nas dependências da Sede do Tribunal, conforme disponibilidade de horários e datas, com informações relevantes sobre o TRE-RJ 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) Instrumentos para pesquisa de informações no TRE-RJ (Intranet, Internet e base de conhecimento);
- d) Sistemas e serviços.

X.3.3. Atualização periódica dos profissionais alocados na execução da Central de Serviços de TI:

- a) A dinâmica do ambiente de tecnologia da informação do TRE-RJ, seja pela inserção de novas tecnologias de infraestrutura seja pela incorporação de novos equipamentos e ferramentas, exige do quadro técnico da Contratada um plano de capacitação constante.
- b) Caberá à Contratada garantir que sua equipe técnica esteja sempre atualizada com as tecnologias adotadas pelo TRE-RJ, de acordo com o seu escopo de atuação, e para isso deverá elaborar e executar Plano de Capacitação, não incidindo em custos adicionais para o TRE-RJ.
- c) O preposto deverá apresentar um Plano de Capacitação com vista a atualização técnica de toda a sua equipe a cada 6 (seis) meses.
- d) O Plano de Capacitação deverá ter uma carga horária de, no mínimo, 15 (quinze) horas.
- e) O plano apresentado será submetido à aprovação do TRE-RJ, que avaliará se o mesmo atende às necessidades do Tribunal.

f) Caberá ao TRE-RJ 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.

g) O Plano de Capacitação deverá ser apresentado até o 10º dia útil do início de cada semestre.

X.4. NORMATIVOS QUE DISCIPLINAM A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

X.4.1. 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.
- k) Norma Regulamentadora nº 17 da Secretaria do Trabalho do Ministério da Economia - Anexo II - Estabelece parâmetros mínimos para o trabalho em atividades de teleatendimento/telemarketing.

X.4.2. A presente contratação deve estar em conformidade com as seguintes normas:

- a) Lei nº 8.666/1993 - Regulamenta o art. 37, inciso XXI, da Constituição Federal, institui normas para licitações e contratos da Administração Pública e dá outras providências, enquanto são conduzidos estudos pela Administração do TRE-RJ acerca da forma de implementação das regras da nova Lei de Licitações e Contratos Administrativos, nº 14.133/2021;
- b) Instrução Normativa MPOG nº 05/2017 - Dispõe sobre as regras e diretrizes do procedimento de contratação de serviços sob o regime de execução indireta no âmbito da Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional;
- c) Instrução Normativa GP nº 06/2019, da Presidência do TRE-RJ, que instituiu o Manual de Planejamento das Contratações de Serviços;
- d) Instrução Normativa GP nº 08/2019, da Presidência do TRE-RJ, que disciplinou o procedimento de pesquisa de preços para estimativa de custos de contratações;
- e) Ato GP nº 171/2020, da Presidência do TRE-RJ, que instituiu o Novo Guia de Inclusão de Critérios Sustentáveis para Contratações;
- f) Instrução Normativa GP nº 03/2021, da Presidência do TRE-RJ, que instituiu o Manual de Gestão e Fiscalização de Contratos.

X.5. REQUISITOS DE ATRIBUIÇÕES DA EQUIPE QUE IMPLANTARÁ E MANTERÁ A SOLUÇÃO DE TIC

X.5.1. No tocante à categoria profissional preponderante, deverá ser observada a Classificação Brasileira de Ocupações - CBO:

- a) Posto de trabalho Suporte Técnico Especializado - Técnico de apoio ao usuário de informática (CBO 3172-10).
- b) Posto de trabalho Supervisor - Analista de suporte computacional (CBO 2124-20).

X.5.2. As atribuições dos profissionais alocados para execução dos serviços, em conformidade com os postos de trabalho definidos, estão descritas no ANEXO I.5 (PERFIS PROFISSIONAIS), item 5, que acompanha o Termo de Referência da contratação vigente.

X.6. REQUISITOS DE FORMAÇÃO E EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL DA EQUIPE QUE IMPLANTARÁ E MANTERÁ A SOLUÇÃO DE TIC

X.6.1. A formação e experiência profissional exigidas dos profissionais alocados para execução dos serviços estão descritas no ANEXO I.5 (PERFIS PROFISSIONAIS), item 6, que acompanha o Termo de Referência da contratação vigente.

X.7. REQUISITOS DE METODOLOGIA DE TRABALHO

X.7.1. Os serviços técnicos de TIC serão desenvolvidos observando-se todos os processos e padrões adotados pelo TRE-RJ.

X.8. REQUISITOS DE IMPLANTAÇÃO

X.8.1. 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.
- f) Serviço de banco de dados.
- g) Ambiente de virtualização em computador servidor.

X.8.2. A infraestrutura tecnológica, elétrica, lógica e ambiental disponibilizada pelo TRE-RJ 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.

X.8.3. 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 tiara 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.

X.8.4. A Contratada deverá dispor de uma equipe de colaboradores com dedicação exclusiva enquanto estiverem alocados na execução dos serviços. Essa composição poderá ser alterada, caso seja do interesse do TRE-RJ e em razão de justificativa razoável.

X.8.5. A Contratada deverá dispor de solução completa de software e hardware para implantação do Sistema de Gerenciamento de Chamados e do Sistema de Gestão de Telefonia no ambiente computacional interno do Prédio Sede do TRE-RJ, englobando equipamentos servidores de aplicação, softwares e licenças.

X.8.6. O Sistema de Gestão de Telefonia, a ser fornecido pela Contratada durante o período da contratação, deverá possuir as especificações técnicas mínimas descritas no ANEXO I.1 (ESPECIFICAÇÕES DO SISTEMA DE GESTÃO DE TELEFONIA), que acompanha o Termo de Referência da contratação vigente.

X.8.7. O Sistema de Gerenciamento de Chamados, a ser fornecido pela Contratada durante o período da contratação, deverá possuir as especificações técnicas mínimas descritas no ANEXO I.2 (ESPECIFICAÇÕES DO SISTEMA DE GERENCIAMENTO DE CHAMADOS), que acompanha o Termo de Referência da contratação vigente.

X.8.7.1. A Contratada disponibilizará acessos/senhas suficientes para que as equipes de suporte técnico de 1º, 2º e 3º nível executem as tarefas de gestão de serviços de TIC.

X.8.7.2. As licenças de uso devem atender acesso concorrente para 7 usuários em atividade de suporte de 1º nível (Central de Serviços) e 137 usuários em atividade de suporte de 2º e 3º níveis (técnicos de suporte do TRE-RJ) durante a vigência do Contrato.

X.8.7.3. Deverá ser possível a qualquer usuário de TIC do TRE-RJ abrir chamado no Sistema de Gerenciamento de Chamados.

X.8.7.4. 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).

X.8.7.5. O Sistema de Gerenciamento de Chamados fornecido pela Contratada deverá estar disponível para aquisição no mercado nacional, podendo ser adquirido a qualquer momento pelo TRE-RJ.

X.8.7.6. A Contratada se compromete, sempre que necessário, a repassar ao TRE-RJ todas as informações sobre o Sistema de Gerenciamento de Chamados, ajudando-o, inclusive, a construir documentos para uma possível aquisição no mercado nacional.

X.8.7.7. A Contratada deverá qualificar as equipes de suporte de TI do TRE-RJ sobre a utilização do Sistema de Gerenciamento de Chamados ofertado, devendo assumir a tarefa de replicar para os seus colaboradores, novos profissionais contratados, e novos funcionários da STI, sempre que demandada pelo TRE-RJ, o conhecimento sobre esta ferramenta.

X.8.7.8. A Contratada se compromete a ceder ao TRE-RJ o Modelo de Dados e todas as informações e dados do CMDB (banco de dados de configuração) do Sistema de Gerenciamento de Chamados implementado, caso não venha a prestar mais os serviços, seja por qualquer motivo.

X.8.7.9. Durante a vigência do Contrato, a Contratada deverá garantir a atualização de versão e release do Sistema de Gerenciamento de Chamados, aplicando todas as correções (patch), sempre que disponibilizados pelo fornecedor/fabricante.

X.8.8. O Sistema de Gerenciamento de Chamados e o Sistema de Gestão de Telefonia a serem implementados permanecerão na posse e gerenciamento exclusivo da Contratada durante toda a vigência do Contrato, devendo ser retirados pela Contratada após o seu encerramento.

X.8.9. Os equipamentos de propriedade da Contratada serão utilizados exclusivamente para atender o requisitos para execução dos serviços, e serão retirados pela empresa ao final do Contrato. Não haverá qualquer direito de uso pelo TRE-RJ sobre os equipamentos utilizados.

X.8.10. A manutenção dos equipamentos será feita exclusivamente pela Contratada, com a periodicidade necessária para garantir a segurança do ambiente computacional do TRE-RJ, a integridade dos itens de configuração da Central de Serviços de TI e a disponibilidade dos serviços contratados.

X.8.11. O computador servidor em que será executado o Sistema de Gerenciamento de Chamados (ITSM) poderá ser provido pelo TRE-RJ em ambiente de virtualização VMware ESXi 6.5 ou superior.

X.8.11.1. Os sistemas operacionais fornecidos pelo TRE-RJ no ambiente de virtualização poderão ser: Windows Server 2012 R2, Red Hat Enterprise Linux 8, Rocky Linux 8 ou versões superiores;

X.8.12. Caso o Sistema de Gerenciamento de Chamados (ITSM) dependa da instalação de um appliance específico (software + hardware), este deverá ser fornecido pela empresa contratada com as seguintes especificações, para que seja alocado em espaço disponibilizado pelo TRE-RJ em seu Data Center:

- a) Deverá ser compatível para instalação em rack padrão 19", com altura máxima de 1 (uma) RU (Rack Unit);
- b) Todos os acessórios necessários para a instalação em rack, incluindo trilhos deslizantes e organizador de cabos, deverão ser fornecidos junto com os equipamentos;
- c) Deverá operar nas faixas de tensão de entrada de 100 a 240 VAC em 60 Hz;
- d) Deverá possuir LED indicador de status que permita monitorar e diagnosticar as condições de funcionamento dos mesmos;
- e) O sistema operacional, solução de segurança (antivírus), e demais softwares necessários ao funcionamento do appliance deverão ser fornecidos pela Contratada;
- f) Deverá possuir política de atualizações críticas e de segurança para o sistema operacional e da solução de segurança (antivírus) utilizados no appliance, definidas em conjunto com o TRE-RJ.

X.8.13. Todas as interfaces dos sistemas, no perfil de administração e de usuário, deverão ser acessíveis por meio de interface gráfica WEB, com controle de acesso seguro via HTTPS e certificado digital válido e atualizado, do tipo A1, fornecido e instalado pela Contratada.

X.8.14. Todo o processo de instalação e configuração dos equipamentos deverá ser acompanhado por pessoal indicado pelo TRE-RJ.

X.9. TESTE DE CONFORMIDADE

X.9.1. O Sistema de Gerenciamento de Chamados ofertado deverá ser submetido a um Teste de Conformidade durante a licitação, com o objetivo de resguardar a segurança da futura contratação e para indicar preliminarmente que o sistema tem condições básicas para atendimento aos requisitos técnicos.

X.9.2. O licitante classificado em primeiro lugar será convocado a realizar Teste de Conformidade do Sistema de Gerenciamento de Chamados ofertado, para avaliação técnica de compatibilidade com as especificações técnicas mínimas descritas no ANEXO I.2 (ESPECIFICAÇÕES DO SISTEMA DE GERENCIAMENTO DE CHAMADOS), que acompanha o Termo de Referência da contratação vigente.

X.9.3. O sistema a ser utilizado no Teste de Conformidade não poderá ser diferente do especificado na proposta de preço apresentada pelo licitante.

X.9.4. O Teste de Conformidade é baseado e compatível com as especificações técnicas constantes no Termo de Referência e Anexos.

X.9.5. O licitante deverá apresentar toda documentação do software ofertado, detalhando o fabricante, a versão, os módulos, o licenciamento, os processos da biblioteca ITIL V3 abrangidos e os processos certificados (PinkVerify toolset).

X.9.6. O TRE-RJ designará uma comissão técnica que acompanhará o licitante em todas as etapas do Teste de Conformidade.

X.9.7. O licitante deverá prover o ambiente de hardware, software e demais recursos necessários à realização do teste, em quantidade e especificação suficientes para a execução de todos os passos.

X.9.8. O teste será realizado em sessão aberta, nas dependências do TRE-RJ, em horário previamente combinado com o licitante.

X.9.9. O licitante terá um prazo de até 2 (dois) dias úteis após notificação do Tribunal para iniciar o Teste de Conformidade, sob pena de recusa de sua proposta pelo não cumprimento do prazo.

X.9.10. Após o início do teste, o licitante terá um prazo de até 5 (cinco) dias úteis para concluí-lo, sob pena de recusa de sua proposta pelo não cumprimento do prazo.

X.9.11. As demais empresas participantes com propostas classificadas no certame licitatório poderão acompanhar o teste em lugar determinado pela comissão técnica do Tribunal.

X.9.12. Cada empresa poderá enviar, no máximo, um representante legal e um representante técnico para acompanhar o teste.

X.9.13. Para a realização do Teste de Conformidade, o licitante deverá executar todos os passos descritos no Roteiro Obrigatório abaixo e comprovar, de forma prática, clara e inequívoca, a presença da funcionalidade exigida em cada atividade:

- a) Criar e publicar um serviço no catálogo de serviços;
- b) Criar UC's, OLA's ou SLA's associados ao serviço publicado;
- c) Abrir incidente por parte do usuário final através de página web;
- d) Definir urgência e prioridade por parte do Service Desk;
- e) Vincular automaticamente o SLA associado;
- f) Enviar incidente para o segundo nível;
- g) Escalar automaticamente um técnico do segundo nível de atendimento;
- h) Enviar alerta por e-mail ao técnico de segundo nível;
- i) Alterar automaticamente o "status" do incidente para EM ATENDIMENTO através de resposta do técnico ao e-mail de alerta recebido;
- j) Encaminhar o incidente para o terceiro nível;
- k) Enviar alerta por e-mail em virtude do atingimento de 70% do SLA;
- l) Criar e exibir, sem necessidade de intervenção em código fonte da aplicação, um dashboard que mostre através de gráficos o percentual de incidentes com SLA entre 0 e 70%, entre 70% e 90%, entre 90% e 100% e o percentual dos incidentes com SLA estourado;
- m) Registrar solução de contorno e encerrar o incidente;
- n) Enviar pesquisa de satisfação;
- o) Criar e emitir relatório gerencial com informações do incidente e nível de serviço desta demonstração.

X.9.14. Em relação às atividades "X.9.13.L" e "X.9.13.O", a demonstração deverá ser realizada mesmo que o sistema ofertado já possua disponíveis nativamente os dashboards e relatórios solicitados, ou seja, é imprescindível que seja demonstrada a criação de novos dashboards e relatórios.

X.9.15. A execução dos passos descritos no Roteiro Obrigatório, contido no subitem "X.9.13", será de responsabilidade do licitante, com o acompanhamento e supervisão da comissão técnica do Tribunal.

X.9.16. Poderá ser solicitada, durante a execução do Roteiro Obrigatório, a demonstração de qualquer funcionalidade listada nas especificações técnicas constantes no Termo de Referência e Anexos.

X.9.17. Ao final do Teste de Conformidade, deverá ser gerado um relatório com as observações feitas pela comissão técnica do Tribunal, onde deverão ser registrados os resultados obtidos e a indicação, pelo Tribunal, da aprovação ou da reprovação do sistema ofertado. No caso de reprovação, serão indicadas as funcionalidades não atendidas.

X.9.18. Será considerada apta a prosseguir no certame a proposta cuja solução tenha obtido êxito no Teste de Conformidade.

X.9.19. O licitante que não atender a qualquer uma das funcionalidades descritas nas atividades do Roteiro Obrigatório do Teste de Conformidade terá sua proposta recusada.

X.9.20. Será desclassificado, também, o licitante cujo aplicativo:

- a) Apresentar problemas de funcionamento durante a análise técnica, que não sejam sanáveis dentro do prazo previsto para análise;

b) Apresentar divergência a menor em relação às especificações técnicas da proposta;

c) Seja de qualidade superior em relação às especificações técnicas da proposta, mas estiver desacompanhado de declaração do licitante de que entregará o aplicativo de acordo com a amostra apresentada.

X.9.21. Caso o Teste de Conformidade da autora da melhor proposta seja reprovado, a proposta será recusada e será convocada a autora da segunda melhor proposta para realizar o teste, e assim sucessivamente.

X.9.22. O novo licitante convocado estará sujeito aos mesmos requisitos solicitados ao licitante anterior, inclusive com relação aos prazos dispostos nos subitens "X.9.9" e "X.9.10".

X.10. VISTORIA PRÉVIA DO LOCAL

X.10.1. As empresas interessadas poderão realizar vistoria do local onde os serviços serão prestados, mediante agendamento prévio com o Gabinete da Coordenadoria de Infraestrutura - COINF, 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.

X.10.2. 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, objeto desta licitação, serão prestados.

X.11. UNIDADE DE MEDIDA

X.11.1. O valor mensal será calculado pela soma dos POSTOS DE TRABALHO disponibilizados para a execução do serviço, e adicionando os custos de suporte e sustentação mensal do Sistema de Gerenciamento de Chamados e do Sistema de Gestão de Telefonia. 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.

X.12. OBRIGAÇÕES DA CONTRATANTE

X.12.1. O TRE-RJ, em conformidade com o objeto da presente contratação, obriga-se a:

- 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.

X.13. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

X.13.1. A Contratada, em conformidade com o objeto da presente contratação, obriga-se a:

- 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.

X.14. REQUISITOS DE HABILITAÇÃO TÉCNICA DA CONTRATADA

X.14.1. 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.

X.14.2. 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.

X.14.3. 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, 5 (cinco) das disciplinas ITIL V3 relacionadas abaixo:

- a) Gerenciamento de Incidente;
- b) Cumprimento de Requisição de Serviço;
- c) Gerenciamento de Configurações e Ativos de Serviço;
- d) Gerenciamento do Catálogo de Serviço;
- e) Gerenciamento de Nível de Serviço;
- f) Gerenciamento de Conhecimento;
- g) Gerenciamento de Eventos.

X.14.3.1. O período não inferior a 24 (vinte e quatro) meses justifica-se por ser o período previsto de vigência desta contratação.

X.14.3.2. 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, conforme informado no ANEXO I.3 (AMBIENTE COMPUTACIONAL DO TRE-RJ), que acompanha o Termo de Referência da contratação vigente.

X.14.3.3. 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 executados nesta contratação, em atendimento à norma legal do Conselho Nacional de Justiça, publicada através da Resolução nº 370, de 28 de janeiro de 2021, que estabelece a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD).

X.14.3.4. 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.

X.14.3.5. Serão considerados apenas os atestados que comprovem a experiência da empresa no ramo específico a ser contratado, qual seja, referente a execução de suporte técnico na área de Tecnologia da Informação.

X.15. DEMAIS REQUISITOS APLICÁVEIS

X.15.1. A Contratada deverá executar todos os serviços, tarefas e atividades demandadas pelo TRE-RJ, dentro do prazo negociado e conforme os critérios definidos para medição dos resultados e aferição de qualidade dos serviços prestados.

X.15.2. A Contratada deverá 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.15.3. A Contratada e o TRE-RJ deverão fiscalizar regularmente os recursos técnicos designados para a prestação dos serviços, verificando as condições em que as atividades estão sendo realizadas.

X.15.4. A Contratada e o TRE-RJ deverão acompanhar diariamente a qualidade e os níveis de serviços alcançados, com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções de rumo.

X.15.5. A Contratada deverá corrigir todos os serviços que não forem considerados satisfatórios pela fiscalização do Contrato, mediante justificativa, sem que caiba qualquer acréscimo no custo contratado, independentemente das penalidades previstas.

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, com infraestrutura adequada ao desempenho das tarefas demandadas, implantada no prédio sede da Avenida Presidente Wilson nº 198.

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.

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 competência específica para os servidores responsáveis pela gestão e pela fiscalização do contrato.

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

XIII.1. A Contratada deverá cumprir as Normas Regulamentadoras expedidas pela Secretaria de Trabalho do Ministério da Economia, quanto à Segurança e Medicina do Trabalho principalmente no que se refere ao fornecimento e fiscalização do uso de equipamentos de segurança individual (EPI) e coletiva que se fizerem necessários para a execução do serviço, quando couber.

XIII.2. A Contratada deverá obedecer às normas técnicas, de saúde, de higiene e de segurança do trabalho, de acordo com a Secretaria do Trabalho do Ministério da Economia.

XIII.3. Em conformidade com a política socioambiental do TRE-RJ, a Contratada deverá adotar medidas para conscientizar e evitar o desperdício dos seguintes recursos:

- 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.

XIII.4. A Contratada deverá 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.

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

XIV.1. Em caso de prorrogação do contrato vigente, este item não se aplica.

XIV.2. Em caso de nova contratação, por se tratar 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 prorrogação do contrato vigente, considerando a adequação da solução atual às necessidades do TRE-RJ, inclusive quanto à disponibilidade orçamentária da UGR COINF no presente exercício.

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

XVI.1 O presente Estudo Técnico 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, 16 de abril de 2024

MARCOS SOUZA COSTA NEVES KOUDELA
FISCAL DO CONTRATO



Documento assinado eletronicamente em 16/04/2024, às 17:24, 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 **3683476** e o código CRC **29944B87**. No momento só é possível efetuar a verificação de autenticidade através da rede interna do TRE-RJ.