



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE GOIÁS
PRAÇA CÍVICA, 300 - Bairro CENTRO - CEP 74003-010 - Goiânia - GO - www.tre-go.jus.br

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

ESTUDOS TÉCNICOS PRELIMINARES

SEI nº 24.0.000001375-3

Solicitação de nova contratação de empresa especializada na prestação de serviços continuados de suporte técnico a usuários de tecnologia da informação.

Histórico de Revisões

Data	Versão	Descrição	Fase	Autor
18/07/2024	1.0	Versão inicial	Interna	Frank, Paulo, Augusto e Marcílio
31/08/2024	1.0	Versão inicial	Interna	Frank, Magda

1. INTRODUÇÃO

O Estudo Técnico Preliminar tem por objetivo identificar e analisar os cenários para o atendimento da demanda que consta no Documento de Oficialização da Demanda, bem como demonstrar a viabilidade técnica e econômica das soluções identificadas, fornecendo as informações necessárias para subsidiar o respectivo processo de contratação.

Referência: Guia de Contratações de STIC, instituído pelo art. 3º da Resolução CNJ nº 468/2022.

2 - NECESSIDADE DE CONTRATAÇÃO

A presente análise tem por objetivo demonstrar a viabilidade técnica e econômica da contratação de empresa especializada na prestação de serviços continuados de suporte técnico a usuários de tecnologia da informação, atendimento na central de serviços (*service desk*), sustentação de sistemas de informação e suporte às equipes de gestão de infraestrutura tecnológica para o Tribunal Regional Eleitoral de Goiás, pelo período de 24 (vinte e quatro) meses, admitida prorrogação nos termos da lei até o limite de 60 (sessenta) meses.

Os serviços a serem contratados são aqueles que apoiam a realização das atividades essenciais ao cumprimento da missão institucional do órgão, sendo permitida a execução indireta, conforme dispõe o Decreto nº 9.507/2018.

Atualmente, essa necessidade é suprida pelo Contrato TRE-GO nº 05/2020, com vencimento no dia 16/03/2025, não sendo mais possível sua prorrogação.

É notório que a constante demanda por inovações, automação e digitalização de processos, além da necessidade de garantia da segurança da informação, tem pressionado os órgãos públicos por maiores investimentos em recursos de tecnologia da informação e aumento do orçamento de custeio para manutenção dos serviços que sustentam os serviços e infraestrutura tecnológica.

Neste cenário, o quadro de pessoal de tecnologia da informação, na Justiça Eleitoral, não acompanhou esse crescimento do uso de tecnologias, além do fato de que, há muitos anos essa força de trabalho já vem sendo complementada por alocação de serviços terceirizados de mão de obra.

De todo modo, conforme cálculos realizados de acordo com metodologia disponibilizada pelo Conselho Nacional de Justiça, na Resolução nº 370/2020, hoje o déficit de profissionais da área de tecnologia da informação no TRE-GO já alcança o quantitativo de 30 servidores, para compor um quadro mínimo necessário.

Assim, o incremento da força de trabalho nesta área de tecnologia da informação se mostra essencial para garantia da continuidade dos serviços de negócios suportados pelas equipes técnicas especializadas da Justiça Eleitoral.

3 - DEFINIÇÃO E ESPECIFICAÇÃO DAS NECESSIDADES E REQUISITOS

3.1 - Identificação das necessidades de negócio.

3.1.1 - Operação da Central de Serviços, com suporte técnico de 1º nível:

Serviço de atendimento na Central de Serviços (Service Desk) para organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada de tarefas compreendendo atividades de suporte técnico **remoto de 1º Nível**, a usuários de soluções de TIC do TRE-GO, abrangendo a execução de rotinas periódicas, registro, documentação, orientação e esclarecimento de dúvidas, bem como análise, diagnóstico e atendimento de solicitações e incidentes de usuários.

A contratada deverá suprir a Central de Serviços da STI do TRE-GO, responsável por gerir todo o ciclo de vida do chamado, conforme melhores práticas preconizadas pelo ITIL, como ponto único de contato.

3.1.2 - Suporte técnico de 2º nível a usuários de tecnologia da informação.

Suporte técnico remoto e presencial de 2º nível aos usuários de tecnologia da informação, para realizar ações preditivas, preventivas e corretivas de incidentes e requisições, inclusive de sistemas eleitorais e processamento do cadastro eleitoral, além de suporte à infraestrutura de TIC, como instalação e configuração de equipamentos e softwares; parametrização, customização e otimização de softwares aplicativos e ativos de rede; procedimentos pertinentes a dados e serviços dos usuários, como backup e restore; acompanhamento técnico em eventos, sessões plenárias remotas e/ou presenciais, abrangendo a execução de rotinas periódicas, registro, documentação, orientação e esclarecimento de dúvidas, bem como análise, diagnóstico e atendimento das solicitações dos usuários.

3.1.3 – Suporte especializado às equipes de gestão de infraestrutura tecnológica.

Suporte especializado às equipes de infraestrutura, com especialidades nas áreas de redes de computadores, virtualização, gestão de servidores Microsoft e Linux, serviços de backup, ferramentas de cibersegurança, dentre outros relacionados.

3.1.4 - Sustentação de sistemas de informação.

Sustentação a sistemas web e cliente/servidor, em produção e em desenvolvimento, com atuação em intervenções em linhas de código nas estruturas de sistemas (backend) e interface com o usuário (frontend), abrangendo a execução de rotinas periódicas, registro, documentação, orientação e esclarecimento de dúvidas, bem como análise, diagnóstico e atendimento de solicitações e incidentes de usuários.

3.1.5 – Serviço sob Demanda – variável em UST

Realização de tarefas temporárias com escopo definido e planejado para procedimentos no ambiente de TIC, mediante emissão de Ordem de Serviço específica, para serviços especializados e complexos na área de redes, virtualização, gestão de servidores Microsoft e Linux, serviços de backup, ferramentas de cibersegurança, que necessite de certificação exclusiva, não se mostrando viável a alocação de um profissional de prontidão, além da dificuldade de ser encontrado em um único profissional, as competências, os conhecimentos e certificações necessárias.

Também visa a contratação esporádica de suporte a eventos externos, visita a cartórios, postos de atendimento ao eleitor para resolução de incidentes e/ou em casos recorrentes de problemas na infraestrutura de TIC que não possam ser solucionadas de forma remota.

Outras atividades sazonais, também ocorrem por ocasião das eleições, principalmente nos 45 dias anteriores, quando é necessário a mobilização de uma equipe para envio aos cartórios eleitorais com o objetivo de auxiliar nas atividades de geração de mídias, carga e lacre das urnas e organização do ambiente de totalização.

Essas atividades não exigem pessoal pré-alocado e registro prévio de sua necessidade, oferecendo prazo à contratada para indicação de técnico capacitado para executar demandas presentes no Catálogo de Serviços pré-definido.

As atividades a serem demandadas estarão contidas no Catálogo de Serviços, com pagamento variável em UST, mediante entrega baseado em nível de serviço indicado no catálogo, sujeito a glosa, em caso de descumprimento.

3.1.6 – Ressarcimento de diárias

Prever a possibilidade de eventual deslocamento do terceirizado para atender demandas de suporte pontuais, em especial para atender projetos sob demanda, principalmente, no período das eleições, reservando um quantitativo de diárias para o contrato. A estimativa é que sejam necessárias 250 diárias por ano, para atender as necessidades do contrato.

3.2 - Identificação das necessidades tecnológicas.

3.2.1 - Requisitos Tecnológicos da Solução:

3.2.1.1 - Provedimento de equipe técnica presencial na Sede do TRE-GO, com formação adequada para o desenvolvimento das atividades de acordo com o tipo de requisição a ser atendida. Exceção se faz ao serviço sob demanda, em que os serviços de especialistas certificados em áreas específicas, poderão ser realizados de forma remota. Quanto aos demais serviços de suporte em geral, a necessidade de que seja presencial decorre da grande quantidade de sistemas e serviços que serão suportados, o que requer a aquisição de conhecimento e interação entre as equipes, além de atendimento de demandas de caráter emergencial que podem demandar intervenção imediata com as equipes internas. Há também a necessidade de supervisão destes serviços de forma mais próxima, pelas equipes de fiscalização do contrato, além de uma preocupação com segurança cibernética, que pode ficar comprometida com acesso remoto por pessoal externo. Para o suporte em geral, é comum os técnicos contarem com credenciais de acessos privilegiadas, que podem colocar em risco a segurança da informação. Algumas atividades de suporte até poderão ser realizadas de forma remota aos usuários das Zonas Eleitorais do interior do Estado, ou servidores em teletrabalho, todavia a estrutura montada para esse trabalho estará disponível na Sede do Tribunal.

3.2.1.2 - Cumprimento dos indicadores de qualidade e desempenho, definidos pelo TRE-GO.

3.2.1.3 - Execução dos serviços nas unidades do Tribunal Regional Eleitoral de Goiás, na capital e no interior.

3.2.1.4 - Deslocamento de profissionais para a execução de serviços nas unidades do Tribunal Regional Eleitoral de Goiás, quando necessário.

3.2.1.5 - Utilização de sistema de Gerenciamento de Serviços de TI adotado pelo TRE-GO, ou outro fornecido pela contratada.

3.2.2 - Requisitos do Projeto de Implantação:

O projeto de implantação da solução deverá levar em consideração a existência de um contrato de prestação de serviços em curso, de modo a evitar a descontinuidade na prestação do serviço. O início das atividades da nova empresa contratada, caso não houver aproveitamento de mão de obra disponível no antigo contrato, deverá levar em consideração a necessidade de repasse do conhecimento acumulado antes da transição.

3.2.3 - Requisitos de Formação da Equipe Técnica:

3.2.3.1 - Os profissionais a serem disponibilizados deverão possuir formação de nível superior em cursos relativos à tecnologia da informação, possuir certificações e experiência comprovada nas áreas em que houver este requisito, conforme perfil exigido para cada tipo de atividade a ser desempenhada.

3.2.3.2 Para os profissionais alocados para o 1º Nível de Atendimento (Service Desk), a formação de nível superior poderá ser flexibilizada, desde que o profissional comprove estar cursando faculdade de tecnologia da informação e comprove experiência mínima de 6 meses com suporte a usuários de serviços de tecnologia da informação.

3.3 - Demais requisitos necessários e suficientes à escolha da solução de TIC.

3.3.1 Requisitos Legais

3.3.1.1 A presente contratação deve observar as seguintes leis e normas:

- Lei nº 14.133, de 2021, que institui normas para licitações e contratos da Administração Pública;
- Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, que estabelece modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, no âmbito dos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISF do Poder Executivo Federal.
- Decreto nº 7.845, de 14 de novembro de 2012, que regulamenta procedimentos para credenciamento de segurança e tratamento de informação classificada em qualquer grau de sigilo;
- Resolução CNJ nº 468, de julho de 2022, que dispõe sobre diretrizes para as contratações de Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação pelos órgãos submetidos ao controle administrativo e financeiro do Conselho Nacional de Justiça (CNJ), além da resolução supramencionada, subsidiariamente, os serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC são considerados soluções de TIC e devem se orientar pelos dispositivos constantes da IN SGD/ME nº 94, de 2022, bem como demais diretrizes;
- Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, que dispõe sobre a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).
- A CONTRATADA deverá assumir a responsabilidade por todos os encargos e obrigações sociais previstas na legislação social e trabalhista em vigor, obrigando-se a saldá-las na época própria, vez que seus profissionais e prepostos não manterão qualquer vínculo empregatício com a CONTRATANTE.

3.3.2 Requisitos de Manutenção

- Os serviços serão prestados nas dependências do TRE-GO com possibilidade de atendimento aos Cartórios Eleitorais e Centrais de Atendimento ao Eleitor do interior de forma remota. Os equipamentos defeituosos que necessitarem de manutenção deverão ser enviados à setor de manutenção de equipamentos do TRE-GO, não havendo necessidade de deslocamento do técnico da CONTRATADA para efetuar manutenção no local; exceto em situações específicas cabendo ao TRE-GO assumir os custos de deslocamento conforme termos contratuais.
- A CONTRATADA deverá prover garantia aos serviços prestados durante toda a vigência do CONTRATO.

3.3.3 Requisitos de Evolução Tecnológica

- Deve a CONTRATADA garantir a atualização tecnológica de sua equipe para a prestação dos serviços.
- A capacitação dos novos profissionais é parte integrante do processo seletivo de responsabilidade da CONTRATADA, sendo realizado após o recrutamento e seleção, e deverá ser aplicada de acordo com perfis definidos a todos os profissionais alocados nos serviços de suporte de 1º, 2º e 3º Nível de operação. A carga horária dos treinamentos é variável, devendo satisfazer os conteúdos relativos a cada atividade, tendo como referência a carga horária mínima de 04 horas por profissional. Todos os custos relacionados aos treinamentos dos novos profissionais da CONTRATADA que vierem a prestar serviços à CONTRATANTE serão de responsabilidade da CONTRATADA, sem nenhum ônus adicional ao TRE-GO, devendo tais treinamentos ser realizados nas dependências da própria CONTRATADA ou onde for de sua conveniência.
- Os novos profissionais da CONTRATADA que vierem a prestar serviços à CONTRATANTE deverão apresentar, ao fiscal demandante, certificado comprovando esta capacitação, até dois dias úteis antes do início das atividades.
- Para todos os treinamentos, deverão, pelo menos, ser abordados os seguintes tópicos, além daqueles inerentes a cada atividade em particular:
 1. Estrutura organizacional do TRE-GO;
 2. Técnicas de atendimento;
 3. Regras de comportamento e disciplina;
 4. Normas operacionais e de segurança da informação no TRE-GO;
 5. Sigilo profissional;
 6. Topologia da rede de dados;

7. Base de conhecimento, scripts e outros documentos inerentes ao processo de atendimento (primeiro e segundo nível);

8. Fundamentos dos serviços, aplicativos, utilitários, arquivos, sistemas, sítios e periféricos em uso no TRE-GO;

9. Solução ITSM e de Gerenciamento do Service Desk.

· Com vistas à manutenção da excelência e ao aperfeiçoamento da prestação dos serviços, a Contratada, sem custos adicionais para o Contratante, deverá promover o constante desenvolvimento e capacitação de todos os integrantes da equipe, com foco em aspectos técnicos, comportamentais, motivacionais e de relacionamento com usuários.

· Os treinamentos dos técnicos da CONTRATADA são de sua inteira responsabilidade e deverão ser realizados de modo a garantir os níveis mínimos de serviço acordados, bem como atualizar estes técnicos quando da inclusão e atualização de produtos (tanto hardware quanto software) no ambiente de TIC do TRE-GO que exijam novas capacitações.

· A CONTRATANTE deve monitorar o atendimento de alguns atendentes e, sempre que houver necessidade (indicador), poderá solicitar que a CONTRATADA treine algum atendente nos processos ou em determinada área.

3.3.4 Requisitos da Garantia Técnica dos Serviços

· A CONTRATADA garantirá os serviços realizados, pelo período de 6 (seis) meses, contados a partir da respectiva data da realização do serviço.

· Nesse período a CONTRATADA se obriga a corrigir quaisquer defeitos nos serviços entregues. Os defeitos compreendem, mas não se limitam a imperfeições percebidas no serviço, ausência de artefato de documentação obrigatória e qualquer outra ocorrência que impeça o seu funcionamento normal. Tais defeitos poderão ser apurados pelos fiscais do contrato ainda que tenham sido faturados e pagos sem nenhuma restrição, ou seja, a fatura aceita não é documento de garantia de qualidade.

· Caberá a CONTRATADA, no período de garantia, realizar toda a correção decorrente dos erros ou falhas cometidas na execução dos serviços contratados e/ou decorrentes de integração e adequação sistêmica, desde que, comprovadamente, não tenham se dado em razão das especificações feitas pelo TRE-GO.

· A garantia técnica deverá corrigir todos e quaisquer defeitos nos produtos entregues ou nos serviços prestados pela CONTRATADA que compreendem, dentre outros: os erros e falhas de configuração, instalação, operação, causados por ações ou omissões da CONTRATADA; as imperfeições percebidas; a ausência de artefatos ou de documentação obrigatória; e qualquer outra ocorrência que impeça o funcionamento normal dos serviços contratados ou que não se apresente dentro dos padrões e níveis de qualidade predefinidos por este estudo, mesmo após o aceite definitivo por parte do contratante. Tais defeitos poderão ser apurados pelos fiscais do contrato ainda que tenham sido faturados e pagos sem nenhuma restrição, ou seja, a fatura aceita não é documento de garantia de qualidade;

· As atividades oriundas de garantia técnica poderão ser realizadas por profissionais alocados em ordens de serviços rotineiras abertas pelo CONTRATANTE, cabendo à CONTRATADA gerenciar os horários de realização das atividades de garantia para que não haja comprometimento das OS em curso e descumprimento de níveis mínimos de serviço (NMS).

3.3.5 Requisitos de Segurança da Informação

· Os serviços deverão ser prestados em conformidade com leis, normas e diretrizes relacionadas à Segurança da Informação e Comunicações, em especial a ISO 27.001 e suas normas complementares, bem como a ISO 27.701 relacionada a proteção de dados pessoais, assim como a todos os normativos internos da CONTRATANTE que tratam do assunto, tais como a Política de Segurança da Informação do TRE-GO.

· A empresa contratada para prestar os serviços, deverá credenciar junto à CONTRATANTE seus profissionais autorizados a operar presencialmente e remotamente nos sítios da CONTRATANTE, e também aqueles que terão acesso aos sistemas corporativos.

· A CONTRATADA deverá comprometer-se, por si e por seus funcionários, a aceitar e aplicar rigorosamente todas as normas e procedimentos e segurança definidos na Política de Segurança da Informação da CONTRATANTE – inclusive com a assinatura de termo apropriado de responsabilidade e manutenção de sigilo.

· Tratar como “confidenciais” quaisquer informações a que a CONTRATADA tenha acesso para execução do objeto, não podendo revelá-los ou facilitar sua revelação a terceiros. A obrigação permanecerá válida durante o período de vigência contratual e nos doze meses subsequentes ao seu término, e o seu descumprimento implicará em sanções administrativas e judiciais contra a CONTRATADA. A CONTRATADA deverá assinar os Termos de Compromisso e de Ciência.

· Manter em caráter confidencial, mesmo após o término do prazo de vigência ou rescisão do contrato, as informações relativas à política de segurança adotada pela CONTRATANTE e as configurações de hardware e de softwares decorrentes.

· Manter em caráter confidencial, mesmo após o término do prazo de vigência ou rescisão do contrato, as informações relativas ao processo de instalação, configuração e adaptações de produtos, ferramentas e equipamentos.

· Não efetuar, sob nenhum pretexto, a transferência de qualquer responsabilidade da CONTRATADA para outras entidades, sejam fabricantes, técnicos, subempreiteiros etc., sem a anuência expressa e por escrito da área administrativa da CONTRATANTE.

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

· A CONTRATADA deverá garantir a segurança e autenticação de seus empregados através da identificação individual de técnicos, supervisores e gerentes.

· A Contratada deverá comunicar à contratante, de imediato, a ocorrência de transferência, remanejamento ou demissão de funcionário, para que seja providenciada a revogação de todos os privilégios de acesso aos sistemas, informações e recursos da contratante, porventura colocados à disposição para realização dos serviços contratados.

· A Contratada deverá seguir o processo de gestão de vulnerabilidades modelado e aprovado pela Contratante, no qual são tratados os seguintes itens: análise de causa raiz para correção de falhas subjacentes, classificação de gravidade para priorização de esforços de correção e o acompanhamento permanente de relatórios de vulnerabilidades.

- Pertencerão exclusivamente à Contratante os direitos relativos aos produtos desenvolvidos e elaborados para a prestação do objeto, sendo vedada sua reprodução, transmissão e/ou divulgação sem o seu respectivo consentimento.
- A Contratada deverá utilizar recursos de segurança da informação e de tecnologia da informação de qualidade, eficiência e eficácia reconhecidas e em versões comprovadamente seguras e atualizadas, de forma reduzir o nível de risco ao qual o objeto do contrato e/ou a contratante está exposta, considerando os critérios de aceitabilidade de riscos definidos pela Contratante.
- Contratada deverá reportar de imediato à Contratante incidentes que envolvam vazamento de dados, indisponibilidade ou comprometimento da informação relacionados a qualquer ativo de TIC em uso ou operação por parte de seus colaboradores.
- A Contratada deverá executar procedimento de descarte seguro dos dados pessoais ou sigilosos da contratante ao encerrar a execução do contrato ou mediante solicitação da mesma.
- A Contratada deverá respeitar os controles e procedimentos específicos para assegurar a segurança física e do ambiente de acesso às bases, informações, sistemas e demais ativos que estiver em uso para a prestação dos serviços objeto desta contratação, de forma a prevenir qualquer tipo de ocorrência de evento de efeitos danosos ou prejudiciais ao funcionamento dos recursos de processamento das informações relacionadas aos produtos de software em produção, reduzindo assim o nível de risco ao qual o objeto do contrato e/ou a contratante estão expostos, considerando os critérios de aceitabilidade de riscos definidos pela contratante.
- A Contratada deverá seguir as recomendações de uso do Contratante com relação aos ambientes tecnológicos de desenvolvimento, teste, homologação e produção, respeitando os controles de privacidade e segurança da informação adequados a cada ambiente, de forma a reduzir o nível de riscos de acessos ou modificações não autorizadas.
- A Contratada deverá apresentar à contratante, sempre que solicitado, toda e qualquer informação e documentação que comprovem a implementação dos requisitos de privacidade e segurança da informação especificados na contratação, de forma a assegurar a auditabilidade do objeto contratado, bem como demais dispositivos legais aplicáveis.
- A Contratada deverá disponibilizar todos os recursos necessários, de forma tempestiva, para que a contratante, ou outra entidade por ela indicada, realize atividade continuada de auditoria de privacidade e segurança da informação relacionada ao objeto desta contratação.
- A Contratada deverá realizar em conjunto com a contratante, ou com outros órgãos por ela indicados, ações de tratamento de incidentes de privacidade e segurança da informação relacionados ao objeto desta contratação, bem como apoiar essas ações com o monitoramento e o envio de informações tempestivas.

3.3.6 Requisitos de Sustentabilidade

- A CONTRATADA deve respeitar a legislação trabalhista vigente e a norma coletiva da categoria, observando que não será estabelecido qualquer vínculo empregatício ou de responsabilidade entre os profissionais que empregar para a execução dos serviços contratados e a CONTRATANTE.
- A CONTRATADA deve respeitar o direito de livre associação e negociação coletiva de seus empregados.
- A CONTRATADA deve respeitar e promover a diversidade, abstendo-se de todas as formas de preconceito e discriminação, de modo que nenhum empregado ou potencial empregado receba tratamento discriminatório em função de sua raça, cor de pele, origem étnica, nacionalidade, posição social, idade, religião, gênero, orientação sexual, ética pessoal, condição física, mental ou psíquica, estado civil, opinião, convicção política, ou qualquer outro fator de diferenciação.
- A CONTRATADA deve coibir o assédio sexual e moral em sua força de trabalho.
- A CONTRATADA deve proteger e preservar o meio ambiente, bem como evitar quaisquer práticas que possam lhe causar danos, executando seus serviços em estrita observância às normas legais e regulamentares, federais, estaduais ou municipais, aplicáveis ao assunto, orientando seus empregados a observar atitudes sustentáveis, que sejam ambientalmente corretas, economicamente viáveis e socialmente justas. Todos os empregados devem ter conhecimento das práticas e programas de sustentabilidade da CONTRATANTE, observando e propagando princípios de TI Verde, dentre outros.
- A CONTRATADA deve observar, nos termos do art. 93 da Lei nº 9.133/91, caso possua mais de 100 empregados, a obrigatoriedade de preenchimento de 2% (dois por cento) a 5% (cinco por cento) dos seus cargos com beneficiários reabilitados ou pessoas portadoras de deficiência, habilitadas.
- O plano de sustentação da solução ora contratada também prevê requisitos de transferência de conhecimento, de propriedade intelectual e de continuidade, durante e após o término do contrato.

3.3.7 Requisitos de Localização

- Os serviços presenciais e remotos deverão ser prestados na sede e anexos do TRE-GO bem como nas sedes dos cartórios eleitorais e, conforme demandas do atendimento ao eleitores e Eleições.
- Ao longo da vigência do contrato, o TRE-GO poderá alterar seus endereços dentro dos municípios inicialmente informados.
- Os serviços objeto deste contrato serão executados, preferencialmente, junto à Secretaria de Tecnologia da Informação, localizada no edifício sede do Tribunal Regional Eleitoral de Goiás, de segunda a sexta-feira, no horário de funcionamento do Tribunal, nos dias em que haja expediente.
- Em caráter de plantão, poderá ser necessária a prestação de serviços em horários diversos ao do expediente do TRE-GO para suporte a eventos ou às sessões plenárias que se estendam além do horário de expediente do Tribunal.
- A jornada de trabalho dos profissionais designados pela contratada para execução dos serviços objeto deste contrato será de 44 (quarenta e quatro) horas semanais, distribuídas entre as 07:00 as 19:00, nos termos definidos na Consolidação das Leis Trabalhistas (CLT). O Gestor do Contrato definirá, oportunamente, o horário de realização dos trabalhos, podendo o horário ser alterado pelo TRE-GO
- Havendo necessidade, eventualmente e mediante comunicação prévia, de deslocamento de profissionais para a execução dos serviços junto às demais unidades no âmbito do Estado de Goiás, a CONTRATADA responsabilizar-se-á pelas despesas com deslocamento,

hospedagem e alimentação, bem como por todos os encargos trabalhistas decorrentes do traslado.

· O TRE-GO pagará à CONTRATADA taxa de deslocamento, que será devida individualmente por profissional que trabalhe no interior do Estado de Goiás e que necessite pernoitar no local. Nos casos em que não houver necessidade de pernoite, será devida 50% da taxa de deslocamento. Conforme já mencionado, a execução dos serviços poderá ser realizada temporariamente de forma remota devido a motivos de força maior, ou por outro motivo em que o TRE-GO e a Contratada estejam de comum acordo. Nessa situação, o TRE-GO disponibilizará os equipamentos necessários à prestação do trabalho remoto, porém não se responsabilizará pelo transporte desses equipamentos e nem pela disponibilização dos demais itens necessários para o trabalho remoto dos funcionários da Contratada, como por exemplo a conectividade. Além disso, a Contratada não poderá compartilhar os recursos humanos e materiais em execução simultânea com outros contratos, durante o horário em que prestar serviços a este Tribunal.

3.3.8 Requisitos Temporal

O processo licitatório deve acontecer em 2024 para que a nova contratação seja iniciada até o dia 17 de março de 2025, de modo não haver interrupção na prestação dos serviços aos usuários dos serviços no TRE-GO.

4 - ESTIMATIVA DA DEMANDA - QUANTIDADE DE BENS E SERVIÇOS

Para se ter uma noção da demanda a ser suprida, o TRE-GO conta com aproximadamente 1500 usuários de tecnologia da informação, com um parque de microinformática composta por 1500 estações de trabalho, 400 impressoras, além de acessórios, como monitores extras, webcams, scanners etc.

A parte de infraestrutura conta com aproximadamente 200 links de dados, 12 equipamentos hosts, que sustentam mais de 200 servidores de aplicação, banco de dados, dentre outros serviços. Além do Datacenter principal, o TRE-GO conta, ainda, com um outro datacenter funcionando como site backup.

Dentre os serviços oferecidos pela Secretaria de Tecnologia da informação, se encontram serviços de e-mail, servidor de arquivos, pacotes de escritório, serviços de videoconferência, sistema de processo judicial e administrativo, além de outros mais de 130 softwares, dentre sistemas e aplicações administrativas, eleitorais e judiciais. A sustentação e suporte destes serviços e sistemas resultam em mais de 20.000 chamados técnicos por ano, dentre incidentes e requisições de serviços.

Importante destacar também, que durante o período eleitoral (15 de agosto ao final de outubro dos anos pares), metade da força de trabalho disponível deverá realizar plantões em finais de semana, bem como todos os profissionais alocados deverão prestar seus serviços no dia e véspera das eleições.

4.1 - ITEM, DESCRIÇÃO, QUANTIDADE

4.1.1 - Operação da Central de Serviços, com suporte técnico de 1º nível:

Descrição: A Central de Serviços do TRE-GO funciona das 7 às 19h e necessita ser dotada de profissionais em quantidade suficiente para cobrir todo esse período. Atualmente os serviços são realizados por 5 profissionais alocados, mas há constantes reclamações de usuários por atendimento em alguns períodos com menos força de trabalho disponível. Dessa forma, a equipe considerada mais adequada para cobrir todo o período informado, seria **no mínimo 6 profissionais**, em que 3 começariam às 7 horas e outros 3 começariam seus trabalhos um pouco mais tarde, para saída às 19h. Durante a maior parte do dia, principalmente em horários de pico, que é das 13 às 17h, todos os 6 profissionais deverão atuar em conjunto para suprir a maior demanda nesse período. Um desses profissionais deve funcionar como um supervisor/gerente de equipe a ser exercido por um analista de suporte computacional.

Quantidade: Equipe presencial com no mínimo **6 profissionais**.

4.1.2 - Suporte técnico de 2º nível a usuários de tecnologia da informação.

Descrição: O suporte técnico atual é constituído por 2 profissionais atuando na área de microinformática, 2 na área de redes. O objetivo nesta nova contratação é que estes quantitativos sejam incrementados de mais 2 profissionais para reforçar as áreas de microinformática e redes, uma vez que as demandas nessas áreas costumam ser maiores que a força de trabalho disponível atualmente.

Quantidade: Equipe presencial com no mínimo **6 profissionais**

4.1.3 - Suporte especializado às equipes de gestão de infraestrutura tecnológica.

Suporte especializado de 3º nível às equipes de infraestrutura, atualmente é realizado por um profissional fixo, com especialidades nas áreas de redes de computadores e por meio de outros especialistas que são demandados por UST, conforme a necessidade.

O objetivo é que este serviço seja atendido por um profissional da área de redes e ferramentas de cibersegurança e outro, com especialidade na área de gestão de servidores Microsoft e Linux, virtualização e serviços de backup, dentre outros relacionados.

Quantidade: Equipe presencial com no mínimo **2 profissionais**

4.1.4 - Sustentação de sistemas de informação.

Descrição: As unidades de desenvolvimento e implantação de sistemas do Tribunal frequentemente são demandadas a produzir novos softwares e aplicações, para a automatização de processos de trabalho, além de ter que dar sustentação aos sistemas já produzidos, o

que gera alocação de mão de obra desses profissionais, que precisam conciliar suas atividades de programação, com as atividades de suporte.

Atualmente há 2 profissionais atuando na área de sistemas corporativos e 1 na área de sistema judiciais e eleitorais. O objetivo é alocar ao menos 4 profissionais da área de desenvolvimento para auxiliar nas atividades de suporte aos sistemas administrativos, judiciais e eleitorais, de modo aliviar a sobrecarga que vem sendo atribuída ao pessoal de desenvolvimento e sustentação de sistemas.

Quantidade: Equipe presencial com no mínimo **4 profissionais**.

4.1.5 – Serviço sob Demanda – variável em UST

Descrição: Essas atividades atualmente são realizadas por UST, e nestes casos específicos tem se mostrado a forma mais adequada a realização dos serviços, já que são demandas sazonais, que não justificam a manutenção de um profissional alocado todos os meses do ano. Além disso, algumas atividades requerem profissional mais qualificado, com competências, conhecimentos e certificações, que normalmente nem há disponível no mercado local, com custo elevado, não sendo viável sua contratação exclusiva.

As atividades a serem demandadas estarão contidas no Catálogo de Serviços, com pagamento variável em UST, mediante entrega baseado em nível de serviço indicado no catálogo, sujeito a glosa, em caso de descumprimento.

Quantidade: **20.000 UST**

4.2 – ANÁLISE DE SOLUÇÕES POSSÍVEIS

4.2.1 – IDENTIFICAÇÃO DAS SOLUÇÕES

Id, Descrição da solução

Após levantamentos em órgãos da administração pública federal, verificou-se que as práticas do mercado para a contratação de serviços similares de suporte à Infraestrutura de Tecnologia da Informação apresentam os seguintes modelos:

1 - Contratação na modalidade UST para execução de serviço com remuneração por produtividade, de acordo com métricas previstas em catálogo, por Unidade de Serviço Técnico (UST);

2 – Contratação por Posto de Trabalho para execução de serviços definidos e especializados, remunerados por homem/hora com dedicação exclusiva, associado a indicadores de níveis mínimos de serviço;

3 - Contratação por preço fixo, para execução de serviço contínuo, com dedicação exclusiva, remunerado a partir de preço fixo mensal em Reais, associado a indicadores de níveis mínimos de serviço, admitindo-se a alteração do valor mensal desde que previamente definido pelo CONTRATANTE.

4.2.1.1 - Solução 1:

Descrição: **Contratação de serviços terceirizados por Unidade de Serviço Técnico (UST):**

Esta solução é a solução atualmente utilizada no contrato atual, que consiste na demanda de serviços, relacionados em um Catálogo de Serviços estabelecido, em que os valores de cada serviço foram calculados conforme a complexidade e tempo de execução de cada atividade.

Os serviços demandados atualmente, perfazem um quantitativo máximo de 67.400 USTs, ao valor unitário de R\$ 21,94, que totaliza R\$ 1.478.756,00 que são prestados, em média, por até 15 profissionais alocados. No contrato ainda está previsto um montante de R\$ 60.000,00 para fazer frente a eventual ressarcimento com deslocamentos dos profissionais para municípios fora da região metropolitana ou com distância superior a 50 km, sendo:

- R\$ 200,00 a título de diária para deslocamento com pernoite;
- R\$ 100,00 a título de diária para deslocamentos, sem pernoite.

Todavia, conforme já colocado no item 3.1, em que se apresenta uma estimativa da demanda, o quantitativo de profissionais para fazer frente à necessidade apresentada seria de 18 profissionais, além dos serviços sazonais sob demanda, calcula-se que a nova realidade necessitaria de 82.000 USTs. Calculando 82.000 USTs ao preço do contrato atual, teríamos um total de R\$ 1.799.080,00 mais o valor de R\$ 60.000,00 para fazer frente a eventual ressarcimento com deslocamentos dos profissionais.

- Custo Total da Solução 1: R\$ 1.859.080,00.

4.2.1.2 - Solução 2:

Descrição: **Contratação por Posto de Trabalho remunerados por homem/hora com dedicação exclusiva:**

Esta solução é um modelo de contratação em que a empresa contratada aloca uma quantidade de profissionais definidos pelo órgão contratante, como necessários para atender a execução dos serviços, em que a gestão dos profissionais, bem com suas entregas, fica por conta do contratante. Neste modelo a contratada é remunerada de acordo com o quantitativo de postos alocados.

Entretanto, a **Súmula nº 269** do Tribunal de Contas da União, determina que “nas contratações para a prestação de serviços de tecnologia da informação, a remuneração deve estar vinculada a resultados ou ao atendimento de níveis de serviço, admitindo-se o pagamento por hora trabalhada ou por posto de serviço somente quando as características do objeto não o permitirem, hipótese em que a excepcionalidade deve estar prévia e adequadamente justificada nos respectivos processos administrativos”.

Este modelo proposto, conforme voto do Acórdão 1.558/2003-TCU-Plenário, que gerou a mencionada súmula, é denominado “paradoxo do lucro incompetência”, já que a empresa prestadora do serviço acaba sendo incentivada a preencher cargos ociosos, remunerados por estes mesmo cargos, mesmo que ociosos.

No mesmo sentido, a Resolução CNJ nº 468/2022, em seu Artigo 9º veda este modelo:

“Art. 5º É vedado nas contratações:

[...]

VIII - adotar a métrica homem-hora ou equivalente para aferição de esforço, salvo mediante justificativa e sempre vinculada à entrega de produtos de acordo com prazos e qualidade previamente definidos;”

Dadas essas recomendações, este modelo de prestação de serviços, consubstanciado em contratação que prestigia a remuneração por mão de obra alocada, não se configura como uma opção viável.

Nesse sentido, a Equipe de Planejamento da Contratação entende não ser adequada a utilização de métricas puramente relacionadas à disponibilidade de profissionais para remuneração dos serviços prestados, de modo que essa solução atenderia apenas parcialmente às necessidades dessa contratação.

Dado que essa solução não se mostra viável, não foi encontrado contratos de referência, e não se mostrando relevante sua comparação de custos com as demais soluções.

4.2.1.3 - Solução 3:

Descrição: **Contratação de serviços terceirizados por preço fixo mensal, associado a indicadores mínimos de serviço:**

Esta solução está prevista no modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, do Executivo Federal, disciplinada, atualmente, na **Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023**.

Conforme o artigo 2º da mencionada Portaria, “a contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação deverá ser realizada por meio de modelo de pagamento fixo mensal, vinculada exclusivamente ao atendimento de níveis mínimos de serviços previamente estabelecidos.” Outra característica deste modelo de solução, é que a Secretaria de Governo Digital do Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos, apresenta um Mapa de Pesquisa Salarial de Referência para os serviços a serem contratados pelo modelo proposto, que consta no item 1 do Anexo II da Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023, e em seu item 2 define que o fator-K de referência deverá ser 2,28.

Considerando-se os tipos de serviços definidos neste ETP, bem como o quantitativo mínimo e perfis profissionais a serem contratados, a estimativa de valor por esta Solução com base na mencionada Portaria, representa uma valiosa fonte de valores salariais efetivamente pagos pela Administração Pública, e pode ser utilizado como embasamento para a análise de custos, conforme a seguir:

- Operação da Central de Serviços, com suporte técnico de 1º nível

O mínimo de 6 profissionais assim divididos:

- 5 Técnico de Suporte ao Usuário de Tecnologia da Informação Sênior (CBO 3172-10, perfil TECSUP-03), com salário referencial de R\$ 2.843,14;
- 1 Gerente de Suporte técnico de Tecnologia da Informação (CBO 1425-30, perfil GERSUP), com salário referencial de R\$ 8.327,89;

- Suporte técnico de 2º nível a usuários de tecnologia da informação.

No mínimo 6 profissionais assim divididos:

- 3 Técnico de Suporte ao Usuário de Tecnologia da Informação Sênior (CBO 3172-10, perfil TECSUP-03), com salário referencial de R\$ 2.843,14;

- 1 Administrador de sistemas operacionais Pleno (CBO 2123-15, perfil ASO-02), com salário referencial de R\$ 6.482,74;
- 2 Técnicos de Rede (Telecomunicações) Sênior (CBO 3133-10, perfil TECRED-03), com salário referencial de R\$ 2.988,82;

- Suporte às equipes de gestão de infraestrutura tecnológica.

No mínimo 2 profissionais assim divididos:

- 1 Analista de Redes de comunicação de dados Sênior (CBO 2124-10, 2123-10, perfil ARED-03), com salário referencial de R\$ 8.706,81;
- 1 Administrador de Sistemas Operacionais Sênior (CBO 2123-15, perfil ASO-03), com salário referencial de R\$ 9.299,35.

- Sustentação de sistemas de informação.

No mínimo 4 profissionais assim divididos:

- 1 Desenvolvedor de sistemas de tecnologia da informação Júnior (CBO 3171-10, 2124-30, 2124-05, perfil DESTEC-01), com salário referencial de R\$ 4.799,62;
- 3 Desenvolvedor de sistemas de tecnologia da informação Pleno (CBO 3171-10, 2124-30, 2124-05, perfil DESTEC-02), com salário referencial de R\$ 7.904,84.

- Serviço sob Demanda – variável em UST

- 20.000 Unidades de Serviços de Trabalho (UST) ao ano, no valor do atual contrato, R\$ 21,93 por UST, totalizando R\$ 438.600,00.

Aplicando-se o **fator-k** de referência definido no item 2 do Anexo II da Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023, que é **2,28**, temos o valor anual de R\$ 2.463.868,96.

Valor total de salários: R\$ 1.080.644,28 x 2,28 = R\$ 2.463.868,96

Somando-se a esse valor o Serviço sob Demanda em UST (10.000 x 21,94), de R\$ 219.400,00, temos o total de R\$ 2.683.268,96.

Considerando que poderá haver eventuais deslocamentos de técnicos, especialmente em período eleitoral, acrescentando o valor de R\$ 60.000,00 (250 diárias ao valor de R\$ 240,00 cada) referente ao ressarcimento desses eventuais deslocamentos, o custo total é de R\$ 2.743.268,96.

- Custo Total da Solução 3: R\$ R\$ 2.743.268,96.

4.3 – ANÁLISE COMPARATIVA DE SOLUÇÕES

Posto em comparação as 3 soluções, a **Solução 1**, com contratação de serviços a serem pagos por Unidade de Serviço Técnico, se mostra com o menor orçamento em termos de custos financeiros. Todavia, do ponto de vista técnico, destaca-se que é a modalidade mais difícil de gerenciar, posto que os serviços de suporte e rotina, ocorrem durante todo o período de expediente das unidades, tornando seu nível de ocorrência constante, no caso das rotinas, mas de difícil previsibilidade, no caso das ações de suporte. Além disso, as atividades de suporte requererem uma mobilização da força de trabalho para atuar em estado de prontidão constante, para agir sempre que acionada. A métrica por UST funciona muito bem com os serviços sob demanda, que podem ser planejados antes de sua requisição.

Na prática da execução de um contrato de serviços de rotina e suporte, pela métrica UST, o que ocorre na maioria dos casos é que a empresa mobiliza uma equipe constante, para fazer frente às necessidades do contratante, e vai gerenciando, ao longo do tempo, uma flutuação dos serviços demandados e do valor pago em cada mês.

Sobre o uso de contratações em UST, importante observar o **Acórdão 1508/2020** do Tribunal de Contas da União, em que, em uma auditoria em 55 contratações públicas por UST, foi constatada a falta de maturidade dos diversos órgãos para este tipo de contratação, em que a utilização dessa modalidade amplia o risco de contratações antieconômicas, dado as dificuldades e deficiências apresentadas na definição do valor de cada serviço e dimensionamento do quantitativo de UST, baseado em parâmetros injustificados, não havendo qualquer tipo de padronização entre os diversos órgãos auditados por aquele Tribunal de Contas.

Ao avaliar se a execução desses contratos asseguraria o emprego de critérios capazes de aferir os pagamentos por resultados e a preços condizentes, o referido trabalho constatou deficiência na estimativa de preços da UST, dimensionamento do quantitativo da UST baseado em parâmetros injustificados e impossibilidade de preços condizentes com o mercado. Houve, ainda, a não vinculação dos serviços a resultados, além da deficiência ou inexistência de instrumentos para a necessária fiscalização contratual.

Constatou-se, que a contratação através de Unidades de Serviços Técnicos – UST, é considerada métrica de difícil gestão, e que exige maior nível de maturidade dos órgãos e entidades contratantes. Sua complexidade e falta de padronização expõe órgãos e entidades a riscos diversos, como, por exemplo, a imprecisão no cálculo de serviço efetivamente executado.

Em consequência da auditoria, o Tribunal de Contas recomendou que a Secretaria de Governo Digital do Ministério da Economia e o Conselho Nacional de Justiça orientem os órgãos e os entes sob a sua supervisão para que observem diversas premissas nas contratações baseadas na prática UST. Neste contexto, a partir do Acórdão nº 2.037/2019 - TCU - Plenário e o Acórdão nº 1508/2020-TCU-Plenário, foram formulados entendimentos que apontam que a métrica UST se mostra inadequada para remuneração de serviços de suporte contínuo de TI.

Todavia, há de ser considerado, que o uso da métrica UST se mostra adequada à execução de serviços sob demanda, com um adequado planejamento, o que permite ao órgão contratante administrar seus serviços sazonais e eventuais previsíveis.

Quanto a **Solução 2**, a **Súmula nº 269** do Tribunal de Contas da União, determina que “nas contratações para a prestação de serviços de tecnologia da informação, a remuneração deve estar vinculada a resultados ou ao atendimento de níveis de serviço, admitindo-se o pagamento por hora trabalhada ou por posto de serviço somente quando as características do objeto não o permitirem, hipótese em que a excepcionalidade deve estar prévia e adequadamente justificada nos respectivos processos administrativos”.

Neste sentido, a Resolução CNJ nº 468/2022, em seu Artigo 9º veda este modelo:

“Art. 5º É vedado nas contratações:

[...]

VIII - adotar a métrica homem-hora ou equivalente para aferição de esforço, salvo mediante justificativa e sempre vinculada à entrega de produtos de acordo com prazos e qualidade previamente definidos;”

Dadas essas recomendações, este modelo de prestação de serviços, consubstanciado em contratação que prestigia a remuneração por mão de obra alocada, não se configura como uma opção viável.

A vista disso, a **Solução 3**, é apresentada tendo como parâmetro o modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC estabelecido pela Secretaria de Governo Digital do Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos, por meio da Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023.

Este modelo, apesar de ser estabelecido para os órgãos e entidades integrantes do Poder Executivo Federal, na ausência de um modelo próprio para o Judiciário Federal, se mostra como importante referencial de contratação, que permite um melhor dimensionamento da força de trabalho mínima necessária, o pagamento por preço fixo, a obtenção de um preço de referência praticado no mercado, e ainda, estabelece a necessidade de vinculação da prestação dos serviços a níveis mínimos de serviços a serem verificados antes do pagamento.

Quanto as características desse modelo de contratação podem ser destacadas as seguintes:

Processo de operação de Infraestrutura e atendimento ao usuário de TIC: a operação de infraestrutura de TIC é um serviço fundamental para a garantia da disponibilidade, integridade, resiliência e segurança de recursos tecnológicos necessários para a sustentação de quaisquer serviços baseado em TIC do órgão. O atendimento a usuários de TIC compreende a prestação de serviços de suporte técnico de microinformática, incluindo a sustentação dos ativos e dos softwares relacionados às atividades dos usuários do órgão;

Estrutura dos serviços a serem contratados: O Modelo aplica-se à contratação de serviços técnicos especializados de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC, sem dedicação exclusiva de mão de obra, orientado ao atendimento de níveis de serviços previamente estabelecidos, observando as práticas de gerenciamento de serviços descritas na série ABNT NBR ISO 20.000:2020, bem como em práticas ágeis de DevSecOps;

Fator-K padronizado: Estabelecimento de Fator-K único, a ser adotado pelas equipes de planejamento da contratação para estimativa de preços para as contratações do objeto alvo do modelo;

Forma de remuneração dos serviços: pagamento por preço fixo mensal, definido com base em quantidades e perfis profissionais mínimos estimados pelo órgão, mas sem desconsiderar outros aspectos que também impactam o preço, com desconto por Nível Mínimo de Serviço (NMS);

Forma de estimativa do preço dos serviços: Planilha de formação de preços simplificada para cálculo do preço mensal do serviço, por parte dos órgãos e entidades contratantes. (Fonte: https://www.gov.br/governodigital/pt-br/contratacoes-de-tic/copy_of_legislacao/modelo-de-contracao-de-servicos-de-operacao-de-infraestrutura-e-de-atendimento-a-usuarios-de-tic)

Importante destacar a forma de remuneração dos serviços, que se dá por preço fixo mensal, definido com base nas quantidades mínimas necessárias e perfis profissionais estimados pelo órgão, mas com descontos por níveis mínimos de serviço a serem estabelecidos. A parte de encargos e remuneração da empresa é estabelecida por meio de um Fator-K padronizado, com valor estabelecido pela SGD/MGI.

Por essas razões, entendemos que a **Solução 3 é mais eficiente e eficaz**, se mostrando melhor adequada ao desenho e requisitos de prestação de serviços apresentado no início deste documento e de gerenciamento menos complexo por ser de preço fixo mensal, além de viabilizar a realização de serviços por demanda e sazonais, especialmente em anos eleitorais. Promove maior **efetividade** pois prevê possibilidades de glosas, em caso de descumprimento de níveis mínimos de serviço, focando a satisfação dos usuários. E ainda, representa maior **economicidade** quando se considera a objetividade da relação entre a remuneração do serviço e os resultados obtidos frente às implicações dos riscos da ausência de padronização de preços de mercado e imprecisão no cálculo do valor do serviço efetivamente executado.

4.4 - REQUISITOS

a. A Solução encontra-se implantada em outro órgão ou entidade da Administração Pública?

Sim, a solução 3 se encontra implantada nos TRE-SP, TRE-PA, TRE-BA, dentre outros.

b. A Solução está disponível no Portal do Software Público Brasileiro?

Não se trata de software. Não se aplica a este tipo de contratação de serviços de suporte e sustentação.

c. A Solução é composta por software livre ou software público?

A solução não é composta por software. Não se aplica a este tipo de contratação de serviços de suporte e sustentação.

d. A Solução é aderente às políticas, premissas e especificações técnicas definidas pelos Padrões de governo ePing, eMag, ePWG?

Não se aplica a este caso de contratação de serviços de suporte e sustentação, pois não envolve softwares ou serviços que exijam padrões de interoperabilidade.

e. A Solução é aderente às regulamentações da ICP-Brasil?

Não se aplica a este caso de contratação de serviços de suporte e sustentação, pois não há necessidade de certificação digital.

f. A Solução é aderente às orientações, premissas e especificações técnicas e funcionais do e-ARQ Brasil?

Não se aplica a este caso de contratação de serviços de suporte e sustentação, pois não abrange documentos arquivísticos.

4.5 – PESQUISA DE PREÇOS DE MERCADO

Id; Descrição da solução

4.5.1 Itens:

- 1 - Operação da Central de Serviços, com suporte técnico de 1º nível
- 2 - Suporte técnico de 2º nível a usuários de tecnologia da informação
- 3 - Suporte às equipes de gestão de infraestrutura tecnológica
- 4 - Sustentação de sistemas de informação
- 5 - Serviço sob Demanda – variável em UST – 10.000 UST
- 6 – Diárias (250 unidades) - Ressarcimento de eventuais deslocamentos realizados pelos postos de trabalho.

4.5.2 - Para a parte da solução, por valor fixo mensal, que envolve perfil profissional, não foi realizada pesquisa de mercado, considerando que o modelo de contratação desses serviços, conforme modelo proposto, que consta no item 1 do Anexo II da Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023, já apresenta uma pesquisa, conforme apresentado na tabela abaixo:

(https://www.gov.br/governodigital/pt-br/contratacoes-de-tic/copy_of_legislacao/modelo-de-contracao-de-servicos-de-operacao-de-infraestrutura-e-de-atendimento-a-usuarios-de-tic/anexos/mapa-pesquisa-salarial-portaria-sgd-mgi-1070-2023.xlsx)

Planilha com o [Mapa de Pesquisa Salarial](#):

ATENÇÃO: A estimativa prevista nesta aba refere-se a uma única categoria de serviço. Havendo N categorias de serviço a serem contratada, devem ser replicadas N abas iguais a esta, realizando as etapas abaixo para cada uma delas. Ao final, deve-se fazer o somatório de todas as abas para encontrar o valor total estimado da contratação.	
Orientações: 1. Inserir o nº do item da licitação na célula A12 2. Selecionar uma categoria de serviço na célula B13 3. Selecionar um perfil nas células B15 a B24 acrescentando mais linhas, se necessário 4. Inserir o quantitativo de profissionais de cada perfil selecionado 5. Inserir outros itens de custos, se houve, nas células B30 e B31, acrescentando mais linhas se necessário 6. Inserir o custo mensal de cada item posto na forma acima	
Planilha Simplificada para Estimativa do Valor Mensal do Serviço	
ITEM <Nº>	Categoria de Serviço
Gerenciamento de Serviços de TIC	Fator K: 2,28

	Perfil	Salário de referência (A)	Quantidade (B)	Custo unitário mensal do Perfil (C)	Custo total mensal por Perfil (D = C x B)
1	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Sênior	2843,14	8	R\$ 6.482,36	R\$ 51.858,87
2	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	8327,89	1	R\$ 18.987,59	R\$ 18.987,59
3	Administrador de sistemas operacionais Pleno	6482,74	1	R\$ 14.780,65	R\$ 14.780,65
4	Técnico de Rede (Telecomunicações) Sênior	2988,82	2	R\$ 6.814,51	R\$ 13.629,02
5	Analista de redes e de comunicação de dados Sênior	8706,81	1	R\$ 19.851,53	R\$ 19.851,53
6	Administrador de sistemas operacionais Sênior	9299,35	1	R\$ 21.202,52	R\$ 21.202,52
7	Desenvolvedor de sistemas de tecnologia da informação Júnior	4799,62	1	R\$ 10.943,13	R\$ 10.943,13
8	Desenvolvedor de sistemas de tecnologia da informação Pleno	7904,84	3	R\$ 18.023,04	R\$ 54.069,11
9					
10					
		Quantitativo Total Equipe	18	Custo Total mensal (F)	R\$ 205.322,41
Outros itens de custo					
ITEM	Descrição	Custo mensal (E)			
1					
2					
Custo mensal Total Outros Itens (G)		R\$ -00			
Valor Mensal de Referência do ITEM <Nº>		R\$ 205.322,41			

4.5.3 - Para a parte da solução por Unidades de Serviços de Trabalho (UST), foram realizadas pesquisas em alguns contratos, conforme abaixo:

Contrato	Valor UST (R\$)	ID. doc.
CONTRATO STJ nº 5/2023 - Superior Tribunal de Justiça	22,05	0916862
Contrato TJ-GO - Tribunal de Justiça de Goiás	32,20	0916881; 0916884 e 0916891
Contrato ANAC - Agência Nacional de Aviação.	48,80	0916948
Contrato TRE-GO nº 05/2020	21,93	Contrato TRE-GO 05/2020

4.5.4 - A solução completa, incluindo a parte de UST e diárias é a seguinte (considerado o valor da UST do Contrato TRE-Go nº 05/2020):

- 1 - Operação da Central de Serviços, com suporte técnico de 1º nível - 6 profissionais (fator K de 2,28) - R\$ 616.792,62
- 2 - Suporte técnico de 2º nível a usuários de tecnologia da informação - 6 profissionais (fator K de 2,28) - R\$ 574.280,93
- 3 - Suporte às equipes de gestão de infraestrutura tecnológica - 2 profissionais (fator K de 2,28) - R\$ 492.648,54
- 4 - Sustentação de sistemas de informação - 4 profissionais (fator K de 2,28) - R\$ 780.146,87
- 5 - Serviço sob Demanda - variável em UST - 10.000 UST (R\$ 21,94) - R\$ 219.400,00
- 6 - Diárias - Ressarcimento de eventuais deslocamentos realizados pelos postos de trabalho (previsão de 250): R\$ 60.000,00

Custo total anual estimado da Contratação: **R\$ 2.743.268,96**

5 - REGISTRO DE SOLUÇÕES CONSIDERADAS INVIÁVEIS

A **Solução 2**, com contratação por Posto de Trabalho, se apresenta como inviável, diante da **Súmula nº 269** do Tribunal de Contas da União, que determina que “nas contratações para a prestação de serviços de tecnologia da informação, a remuneração deve estar vinculada a resultados ou ao atendimento de níveis de serviço, admitindo-se o pagamento por hora trabalhada ou por posto de serviço somente quando as características do objeto não o permitirem, hipótese em que a excepcionalidade deve estar prévia e adequadamente justificada nos respectivos processos administrativos”.

No mesmo sentido há também a Resolução CNJ nº 468/2022, que em seu Artigo 9º veda este modelo.

6 – ANÁLISE COMPARATIVA DE CUSTOS (TCO)

6.1 – CÁLCULO DOS CUSTOS TOTAIS DE PROPRIEDADE

A análise do custo de propriedade não se aplica a esse tipo de contratação, vez que em qualquer situação analisada, não há a possibilidade de aquisição perpétua do produto. Em qualquer dos casos os serviços são realizados e pagos mensalmente, sem a apropriação de qualquer bem ou direito, seja tangível ou intangível. Em qualquer das soluções analisadas, os custos de infraestrutura necessária seriam os mesmos, pois em todos os modelos, os profissionais alocados e gerenciados pela contratada atuarão nas dependências do Tribunal.

6.2 – MAPA COMPARATIVO DOS CÁLCULOS TOTAIS DE PROPRIEDADE (TCO)

Não se aplica, pelas razões já expostas no item anterior.

7 – DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TIC A SER CONTRATADA

Contratação de empresa especializada na prestação de **serviços continuados de suporte técnico a usuários de tecnologia da informação, atendimento na central de serviços (*service desk*), sustentação de sistemas de informação; suporte às equipes de gestão de infraestrutura tecnológica e outros serviços sob demanda**, para o Tribunal Regional Eleitoral de Goiás, pelo período de 24 (vinte quatro) meses, admitida prorrogação nos termos da lei até o limite de 60 (sessenta) meses.

Conforme a Solução escolhida o serviço será realizado por preço fixo mensal, com atendimento a níveis de serviço, constituindo-se dos seguintes itens:

- 1 - Operação da Central de Serviços, com suporte técnico de 1º nível – 6 profissionais**
- 2 - Suporte técnico de 2º nível a usuários de tecnologia da informação – 6 profissionais**
- 3 - Suporte às equipes de gestão de infraestrutura tecnológica – 2 profissionais**
- 4 - Sustentação de sistemas de informação – 4 profissionais**
- 5 - Serviço sob Demanda – variável em UST – 20.000 UST**
- 6 - 250 Diárias** - Ressarcimento de eventuais deslocamentos realizados pelos postos de trabalho.

Para atendimento da estrutura do Tribunal e da demanda por esses serviços de suporte e sustentação, a previsão é que seja necessário a alocação de no mínimo os seguintes profissionais (conforme Anexo II da Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023):

- 8 Técnico de Suporte ao Usuário de Tecnologia da Informação Sênior (CBO 3172-10, perfil TECSUP-03);
- 1 Gerente de Suporte técnico de Tecnologia da Informação (CBO 1425-30, perfil GERSUP);
- 1 Administrador de sistemas operacionais Pleno (CBO 2123-15, perfil ASO-02);
- 2 Técnicos de Rede (Telecomunicações) Sênior (CBO 3133-10, perfil TECRED-03);
- 1 Analista de Redes de comunicação de dados Sênior (CBO 2124-10, 2123-10, perfil AREC-03);
- 1 Administrador de Sistemas Operacionais Sênior (CBO 2123-15, perfil ASO-03);
- 1 Desenvolvedor de sistemas de tecnologia da informação Júnior (CBO 3171-10, 2124-30, 2124-05, perfil DESTEC-01);
- 3 Desenvolvedor de sistemas de tecnologia da informação Pleno (CBO 3171-10, 2124-30, 2124-05, perfil DESTEC-02);

7.1 – PARCELAMENTO DA CONTRATAÇÃO

A interdependência técnica entre os serviços forma uma solução. A contratação e a adjudicação serão feitas por preço global, não sendo possível seu parcelamento em lotes, uma vez que não se mostra possível empresas diferentes alocarem pessoal para compor a solução. Sendo a solução por preço fixo mensal, com atendimento de níveis mínimos de serviço, a equipe alocada também será dimensionada pela contratada, o que não permitiria duas empresas compartilhando este tipo de gestão. Na maior parte das vezes os serviços de um profissional de um nível de atendimento inicial, pode ser escalado para outro profissional mais experiente, e isso poderia ser motivação de conflitos entre as empresas. Além disso, a necessidade de supervisão e serviços de preposto do grupo pode ser desempenhada por uma única pessoa, e havendo várias empresas essa atividade pode onerar o contrato, gerando custos adicionais para sua operacionalização.

7.2 – CONTRATAÇÃO CORRELATA

Não há contratação correlata na solução escolhida.

7.3 – ALINHAMENTO AO PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO

A contratação está em consonância com o Planejamento Estratégico da Justiça Eleitoral de Goiás 2021-2026 (Objetivo Estratégico 10- Fortalecer a Estratégia Nacional de TIC e de Proteção de Dados e Iniciativa 35-Implementar as iniciativas do PDTIC 2021-2026); alinhada ao **PDTIC 2021-2026** (OE.01 Promover a eficácia na execução das eleições informatizadas; OE.02-Primar pela satisfação do usuário de TIC e OE.09-Promover Serviços de Infraestrutura e Soluções Corporativas); e está prevista no Plano de Contratações Anual 2024.

8 – ESTIMATIVA DE CUSTO TOTAL DA CONTRATAÇÃO

Item Descrição ; Quantidade Média; Preço Total

8.1 - Para os itens de 1 a 4, conforme a pesquisa de preços da Secretaria de Governo Digital do Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos, que consta no item 1 do Anexo II da [Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023](#), é o seguinte:

Item	Perfil	Quantidade	Salário	Total mensal	Total Anual	Total com fator K de referência (2,28)
Operação da Central de Serviços, com suporte técnico de 1º nível	TECSUP-03	5	2.843,14	14.215,70	170.588,40	388.941,55
	GERSUP-03	1	8.327,89	8.327,89	99.934,68	227.851,07
Suporte técnico de 2º nível a usuários de tecnologia da informação.	TECSUP-03	3	2.843,14	8.529,42	102.353,04	233.364,93
	ASO-02	1	6.482,74	6.482,74	77.792,88	177.367,77
	TECRED-03	2	2.988,82	5.977,64	71.731,68	163.548,23
Suporte às equipes de gestão de infraestrutura tecnológica.	ARED-03	1	8.706,81	8.706,81	104.481,72	238.218,82
	ASO-03	1	9.299,35	9.299,35	111.592,20	254.430,22
Sustentação de sistemas de informação	DESTEC-01	1	4.799,62	4.799,62	57.595,44	131.317,60
	DESTEC-02	3	7.904,84	23.714,52	284.574,24	648.829,27
			Totais	90.053,69	1.080.644,28	2.463.868,96

8.2 - Para a parte da solução por Unidades de Serviços de Trabalho (UST), foi utilizado como referência o valor atual do Contrato TRE-GO nº 05/2020, conforme abaixo:

A solução completa, incluindo a parte de UST e diárias é a seguinte:

- 1 - **Operação da Central de Serviços, com suporte técnico de 1º nível – 6 profissionais (fator K de 2,28) – R\$ 616.792,62**
- 2 - **Suporte técnico de 2º nível a usuários de tecnologia da informação – 6 profissionais (fator K de 2,28) – R\$ 574.280,93**
- 3 - **Suporte às equipes de gestão de infraestrutura tecnológica – 2 profissionais (fator K de 2,28) – R\$ 492.648,54**
- 4 - **Sustentação de sistemas de informação – 4 profissionais (fator K de 2,28) – R\$ 780.146,87**
- 5 - **Serviço sob Demanda – variável em UST – 10.000 UST (R\$ 21,94) – R\$ 219.400,00**
- 6 - **Diárias** - Ressarcimento de eventuais deslocamentos realizados pelos postos de trabalho (previsão de 250): R\$ 60.000,00

Custo total anual estimado da Contratação: **R\$ 2.743.268,96**

8 – RESULTADOS A SEREM ALCANÇADOS COM A CONTRATAÇÃO

Apoio às atividades essenciais ao cumprimento da missão institucional do órgão, com infraestrutura em pleno funcionamento, resolução de incidentes e atendimento às requisições de serviços com a brevidade que as atividades de negócio necessitam, com o alcance da satisfação dos usuários dos serviços de TIC e dos usuários finais da Justiça Eleitoral.

9 – POSSÍVEIS IMPACTOS AMBIENTAIS E MEDIDAS MITIGADORAS

Como a natureza da contratação é apenas de mão de obra, não há que se falar em impactos ambientais, além dos impactos já causados para o funcionamento da infraestrutura, instalações prediais e operação de serviços, que ocorrem independente da prestação dos serviços a serem contratados.

10 – DECLARAÇÃO DE VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO

Diante de todo o exposto no presente Estudo Técnico Preliminar, a Equipe de Planejamento da Contratação conclui pela viabilidade técnica da presente contratação.

EXECUÇÃO DO CONTRATO

1 – ROTINAS DE EXECUÇÃO

Prazos: Os serviços contratados deverão ser iniciados, no máximo, dia 17/03/2025, em razão do vencimento do contrato anterior no dia 16/03/2025.

Horários: das 7:00 às 19:00hs.

Local de Prestação: Sede do Tribunal Regional Eleitoral - Anexo I e Anexo II.

Praça Doutor Pedro Ludovico Teixeira, 300, Setor Central - Goiânia - GO - 74003-010

2 – QUANTIDADE MÍNIMA DE BENS OU SERVIÇOS PARA COMPARAÇÃO E CONTROLE

Item Descrição Quantidade

Não se aplica.

3 – MECANISMOS FORMAIS DE COMUNICAÇÃO ENTRE A CONTRATADA E A ADMINISTRAÇÃO

Documento: Ordem de serviço ou abertura de chamado.

Emissor: Contratante.

Destinatário: Contratada.

Meio de comunicação: Telefone, e-mail ou sítio na internet.

Periodicidade: Ordem de serviço emitida no início da contratação e abertura de chamados diários.

No caso dos serviços por demanda, por UST, as ordens de serviço serão emitidas na ocasião da necessidade do serviço.

4 – FORMA DE PAGAMENTO EM FUNÇÃO DOS RESULTADOS

A contratada deverá apresentar no ato da entrega dos produtos Nota Fiscal/Fatura para liquidação e pagamento da despesa pelo TRE-GO, em parcela única, após realizado o aceite pela equipe técnica da SEMIC.

GESTÃO DO CONTRATO

1 – CRITÉRIO DE ACEITAÇÃO – MÉTRICA E PERIODICIDADE

Indicadores de Nível de Serviço I:

a) Índice de chamadas telefônicas abandonadas

Finalidade: Aferir se está ocorrendo muito abandono de ligações telefônicas na Central de Serviços

Meta a cumprir: no máximo 5% de chamadas abandonadas.

Instrumento de medição: relatório da central telefônica - Sistema Interact da Digtro (ou substituto).

Forma de acompanhamento: exclusivamente pela ferramenta automatizada indicada.

Periodicidade: Mensal

Mecanismo de cálculo (%): $(\text{Total de chamadas telefônicas abandonadas} / \text{Total de chamadas telefônicas}) \times 100$

Início da vigência: 60 dias após início da execução do contrato.

Glosa por descumprimento da meta: redução em 0,1% do valor a ser faturado no mês de medição a cada percentual acima da meta.

Sanções: multa de 0,5% do valor global do contrato (anual), pela reincidência de 4 meses seguidos de não cumprimento da meta.

b) Tempo médio na fila de espera

Finalidade: Apurar o tempo de espera médio para atendimento por telefone.

Meta a cumprir: no máximo 30 segundos.

Instrumento de medição: relatório da central telefônica - Sistema Interact da Digtro (ou substituto).

Forma de acompanhamento: exclusivamente pela ferramenta automatizada indicada.

Periodicidade: Mensal

Mecanismo de cálculo (Segundos): $\text{Somatório dos tempos de espera das chamadas telefônicas} / \text{Total de chamadas telefônicas}$

Início da vigência: 60 dias após início da execução do contrato.

Glosa por descumprimento da meta: redução em 0,5% do valor a ser faturado no mês de medição.

Sanções: multa de 0,5% do valor global do contrato (anual), pela reincidência de 4 meses seguidos de não cumprimento da meta.

c) Índice de chamadas telefônicas atendidas em até 20 segundos

Finalidade: Apurar a porcentagem de atendimentos que acontecem em até 20 segundos

Meta a cumprir: no mínimo 80%

Instrumento de medição: relatório da central telefônica - Sistema Interact da Digtro (ou substituto).

Forma de acompanhamento: exclusivamente pela ferramenta automatizada indicada.

Periodicidade: Mensal

Mecanismo de cálculo (%): $(\text{Total de chamadas telefônicas atendidas em até 20 segundos} / \text{Total de chamadas telefônicas}) \times 100$

Início da vigência: 60 dias após início da execução do contrato.

Faixa no ajuste no pagamento: <faixas percentuais definidas pelo órgão/entidade e respectivas glosas>

Glosa por descumprimento da meta: redução em 0,5% do valor a ser faturado no mês de medição.

Sanções: multa de 0,5% do valor global do contrato (anual), pela reincidência de 4 meses seguidos de não cumprimento da meta.

d) Índice de rotatividade de pessoal nos últimos 3 meses

Finalidade: Apurar se ocorre muita rotatividade na equipe do contratado

Meta a cumprir: no máximo 15%

Instrumento de medição: relatório de substituições apresentado pelo preposto da empresa.

Forma de acompanhamento: verificação das substituições ocorridas nos 3 meses anteriores ao mês de aferição (diminuição da força de trabalho, sem a contratação de substituto durante 30 dias, será computada como substituição).

Periodicidade: Mensal

Mecanismo de cálculo (%): $(\text{Número de profissionais desligados sem justa causa nos últimos 3 meses} / \text{Total de profissionais alocados nos últimos 3 meses}) \times 100$

Início da vigência: 60 dias após início da execução do contrato.

Glosa por descumprimento da meta: redução em 1% do valor a ser faturado no mês de medição.

Sanções: multa de 1% do valor global do contrato (anual), pela reincidência de 6 meses seguidos de não cumprimento da meta.

e) Índice de chamados atendidos no Nível I

Finalidade: Apurar a porcentagem de chamados que são atendidos diretamente pelo nível I

Meta a cumprir: 70%

Instrumento de medição: sistema de gestão de incidentes e requisições de serviços (Service Manager ou substituto).

Forma de acompanhamento: exclusivamente pela ferramenta automatizada indicada.

Periodicidade: Mensal

Mecanismo de cálculo (%): $(\text{Total de chamados atendidos pelo Nível I} / \text{Total de chamados registrados e atendidos}) \times 100$

Início da vigência: 60 dias após início da execução do contrato.

Glosa por descumprimento da meta: redução em 0,5% do valor a ser faturado no mês de medição.

Sanções: multa de 0,5% do valor global do contrato (anual), pela reincidência de 3 meses seguidos de não cumprimento da meta.

Indicadores de Nível de Serviço II

a) Índice de chamados com prioridade "Alta" (alto impacto) resolvidos dentro do prazo.

Finalidade: Apurar a eficácia na resolução de chamados com prioridade "Alta".

Meta a cumprir: no mínimo 95%.

Instrumento de medição: sistema de gestão de incidentes e requisições de serviços (Service Manager ou substituto).

Forma de acompanhamento: ferramenta automatizada indicada. Os prazos estão indicados no Catálogos de Serviço do Contratante e configurados na ferramenta indicada.

Periodicidade: Mensal

Mecanismo de cálculo (%): $(\text{Total de chamados com prioridade "Alta" resolvidos dentro do prazo} / \text{Total de chamados recebidos com prioridade "Alta"}) \times 100$

Início da vigência: 60 dias após início da execução do contrato.

Glosa por descumprimento da meta: redução em 0,3% do valor a ser faturado no mês de medição.

Sanções: multa de 0,5% do valor global do contrato (anual), pela reincidência de 4 meses seguidos de não cumprimento da meta.

b) Índice de chamados com com prioridade "Média" (médio impacto) resolvidos dentro do prazo.

Finalidade: Apurar a eficácia na resolução de chamados prioridade "média".

Meta a cumprir: no mínimo 95%.

Instrumento de medição: sistema de gestão de incidentes e requisições de serviços (Service Manager ou substituto).

Forma de acompanhamento: ferramenta automatizada indicada. Os prazos estão indicados no Catálogos de Serviço do Contratante e configurados na ferramenta indicada.

Periodicidade: Mensal

Mecanismo de cálculo (%): $(\text{Total de chamados com prioridade "média" resolvidos dentro do prazo} / \text{Total de chamados recebidos com prioridade "média"}) \times 100$

Início da vigência: 60 dias após início da execução do contrato.

Glosa por descumprimento da meta: redução em 0,3% do valor a ser faturado no mês de medição.

Sanções: multa de 0,5% do valor global do contrato (anual), pela reincidência de 4 meses seguidos de não cumprimento da meta.

c) Índice de chamados com prioridade "Baixa" (baixo impacto) resolvidos dentro do prazo.

Finalidade: Apurar a eficácia na resolução de chamados com prioridade "baixa" ou critério equivalente definido pelo órgão.

Meta a cumprir: no mínimo 95%.

Instrumento de medição: sistema de gestão de incidentes e requisições de serviços (Service Manager ou substituto).

Forma de acompanhamento: ferramenta automatizada indicada. Os prazos estão indicados no Catálogos de Serviço do Contratante e configurados na ferramenta indicada.

Periodicidade: Mensal

Mecanismo de cálculo (%): $(\text{Total de chamados com prioridade "baixa" resolvidos dentro do prazo} / \text{Total de chamados recebidos com prioridade "baixa"}) \times 100$

Início da vigência: 60 dias após início da execução do contrato.

Glosa por descumprimento da meta: redução em 0,3% do valor a ser faturado no mês de medição.

Sanções: multa de 0,5% do valor global do contrato (anual), pela reincidência de 4 meses seguidos de não cumprimento da meta.

d) Índice de ineficácia de resolução (reabertura)

Finalidade: Apurar o percentual de demandas que são reabertas em até 2 dias após a sua conclusão.

Meta a cumprir: no máximo 5%.

Instrumento de medição: sistema de gestão de incidentes e requisições de serviços (Service Manager ou substituto).

Forma de acompanhamento: ferramenta automatizada indicada. Os prazos estão indicados no Catálogos de Serviço do Contratante e configurados na ferramenta indicada.

Periodicidade: Mensal

Mecanismo de cálculo (%): $(\text{Total de reaberturas de chamados em 2 dias após a conclusão} / \text{Total de chamados concluídos}) \times 100$

Início da vigência: 60 dias após início da execução do contrato.

Glosa por descumprimento da meta: redução em 0,1% do valor a ser faturado no mês de medição para cada 1% acima da meta.

Sanções: multa de 0,5% do valor global do contrato (anual), pela reincidência de 4 meses seguidos de não cumprimento da meta.

e) Quantidade de chamados (requisição e incidentes) atendidos dentro do prazo.

Finalidade: Apurar a quantidade de chamados atendidos dentro do prazo estabelecido.

Meta a cumprir: no mínimo 95%.

Instrumento de medição: sistema de gestão de incidentes e requisições de serviços (Service Manager ou substituto).

Forma de acompanhamento: ferramenta automatizada indicada. Os prazos estão indicados no Catálogos de Serviço do Contratante e configurados na ferramenta indicada.

Periodicidade: Mensal

Mecanismo de cálculo (%): $(\text{Total de chamados atendidos dentro do prazo} / \text{Total de chamados abertos no período}) \times 100$

Início da vigência: 60 dias após início da execução do contrato.

Glosa por descumprimento da meta: redução em 0,5% do valor a ser faturado no mês de medição.

Sanções: multa de 0,5% do valor global do contrato (anual), pela reincidência de 3 meses seguidos de não cumprimento da meta.

f) Satisfação dos usuários

Finalidade: Aferir o grau de satisfação dos usuários sobre o serviço prestado

Meta a cumprir: no mínimo 80%.

Instrumento de medição: formulário de pesquisa enviado após conclusão do chamado, automaticamente pelo sistema de gestão de incidentes e requisições de serviços (Service Manager ou substituto), ou por acesso do usuário a link na intranet.

Forma de acompanhamento: verificação de relatório do sistema de formulário de pesquisa de satisfação disponibilizado.

Periodicidade: Mensal

Mecanismo de cálculo (%): somatório das avaliações bom e ótimo.

Início da vigência: 60 dias após início da execução do contrato.

Glosa por descumprimento da meta: redução em 0,5% do valor a ser faturado no mês de medição.

Sanções: multa de 1% do valor global do contrato (anual), pela reincidência de 4 meses seguidos de não cumprimento da meta.

2 - METODOLOGIA/FORMAS DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE E ADEQUAÇÃO DA SOLUÇÃO ÀS ESPECIFICAÇÕES FUNCIONAIS E TECNOLÓGICAS

Mecanismos de inspeção e avaliação da solução: Dados do Sistema de Controle de Chamados

Ferramentas de avaliação: Sistema de Controle de Chamados da contratante

Forma de obtenção das informações: Relatórios mensais

Listas de verificação e de roteiros de testes aplicáveis: Verificação dos relatórios

Inspeções e diligências aplicáveis: Não se aplica.

3 - Procedimentos para emissão de Nota Fiscal

Etapa 1 – Celebração do contrato e emissão da nota de empenho.

Etapa 2 – Ordem de Serviço emitida no início do Contrato.

PLANO DE SUSTENTAÇÃO E TRANSIÇÃO CONTRATUAL

1 - RECURSOS NECESSÁRIOS À CONTINUIDADE DO NEGÓCIO DURANTE E APÓS A EXECUÇÃO DO CONTRATO

1.1 - Recursos Materiais

1 – Todos os recursos materiais (ex.: mobiliários) e tecnológicos (ex.: computadores, software) são próprios do TRE-GO.

1.1.1 - Disponibilidade

Todas as estações de trabalho estarão disponíveis durante a transição e após esse período, para continuidade da execução do contrato.

1.1.2 - Quantidades

01 - Microcomputadores: 18 unidades

02 – Softwares: aplicativos de trabalho estarão disponíveis para acesso em todas as estações de trabalho.

1.2 - Recursos Humanos

1 Servidores do quadro permanente das unidades de TI, disponíveis para coordenar a transição e acompanhar a execução do contrato.

Funções:

SEGEC – 2 Servidoras (Chefe de Seção e 01 Assistente I)

SEMIC – 3 Servidores (Chefe de Seção, 01 Assistente I e 01 Técnico)

SEPRO – 2 Servidores (Chefe de Seção e 01 Assistente I)

SESRE – 4 Servidores (Chefe de Seção, Assistente II, 01 Assistente I e 01 Técnico)

SESCO – 3 Servidores (Chefe de Seção, 02 Técnicos)

SEDIS – 5 Servidores (Chefe de Seção, 02 Assistentes I, 01 Analista de Sistemas, 01 Técnico Programador)

SESEL – 3 Servidores (Chefe de Seção, 01 Assistente II e 01 Técnico)

1.2.1 – Disponibilidade

Todos os recursos humanos, servidores do quadro permanente das unidades da STI envolvidas, estarão disponíveis durante a transição e após, para continuidade da execução do contrato.

1.2.2 – Competências / Quantidades

1. SEGEC – Conhecimento das rotinas, processos e ferramentas de suporte utilizadas pela Central de Serviços - 2 Servidoras

2. SEMIC – Conhecimento em microinformática e ferramentas de suporte - 3 Servidores

3. SEPRO – Conhecimento em equipamentos do datacenter, sistemas utilizados e ferramentas de suporte - 2 Servidores

4. SESRE – Conhecimento da arquitetura da rede lógica, equipamentos, sistemas e ferramentas de suporte - 4 Servidores

5. SESCO – Conhecimento em sistemas web, intranet e ferramentas de suporte - 3 Servidores

6. SEDIS – Conhecimento da arquitetura de desenvolvimento e ferramentas de suporte - 5 Servidores

7. SESEL – Conhecimento dos sistemas envolvidos no processo eleitoral e ferramentas de suporte - 3 Servidores

2 – ESTRATÉGIA DE CONTINUIDADE CONTRATUAL

2.1 – Ações de Continuidade, seus respectivos responsáveis e prazos.

3 – ESTRATÉGIA DE TRANSIÇÃO CONTRATUAL

1 - O projeto de implantação da solução deverá levar em consideração a existência de um contrato de prestação de serviços em curso, de modo a evitar a descontinuidade na prestação do serviço. O início das atividades da nova empresa contratada, caso não houver aproveitamento de mão de obra disponível no antigo contrato, deverá ocorrer em pelo menos 15 dias úteis de forma concomitante, de modo que as equipes disponíveis possam repassar o conhecimento acumulado antes de ser desmobilizada.

4 – ESTRATÉGIA DE INDEPENDÊNCIA

4.1 – Transferência de Conhecimento

1 Não se aplica, pois não existe transferência de conhecimento.

4.2 – Direitos de Propriedade Intelectual

Todos os artefatos, softwares, relatórios, artigos de trabalho, relatórios, painéis e outros produtos criados pelos prestadores de serviço, durante a vigência do contrato, serão de propriedade do Contratante.

APROVAÇÃO E ASSINATURA

A Equipe de Planejamento da Contratação, instituída pela Portaria DG nº 15/2024, de 28 de fevereiro de 2024, aprova os Estudos Técnicos Preliminares e encaminha para análise do Secretário de Tecnologia da Informação.

Integrante Demandante	Integrantes Técnicos	Integrante Administrativo
Frank Wendell Ribeiro Secretário de Tecnologia da Informação	Marcílio Zaccarelli Bersaneti Coordenador de Infraestrutura	Magda da Conceição Alves Assessora de Apoio Administrativo às Contratações

Dory Gonzaga Rodrigues
Coordenador de Sistemas Eleitorais

Augusto César de Castro Ovelar
Coordenador de Sistemas Corporativos



Documento assinado eletronicamente por **FRANK WENDELL RIBEIRO, SECRETÁRIO(A)**, em 17/09/2024, às 15:10, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **DORY GONZAGA RODRIGUES, COORDENADOR(A)**, em 17/09/2024, às 18:18, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **MARCÍLIO ZACCARELLI BERSANETI, COORDENADOR(A)**, em 18/09/2024, às 18:22, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **AUGUSTO CÉSAR DE CASTRO OVELAR, COORDENADOR(A)**, em 19/09/2024, às 13:41, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **MAGDA DA CONCEIÇÃO GONÇALVES, ASSESSOR(A)**, em 23/10/2024, às 16:04, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei4.tre-go.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **0911268** e o código CRC **A33EDC85**.