



JUSTIÇA ELEITORAL  
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO RIO GRANDE DO SUL

<b>CONTRATAÇÃO DE TI ANÁLISE DE VIABILIDADE TÉCNICA DA CONTRATAÇÃO</b>	
<b>Solução de TI a ser contratada:</b> Serviços de Suporte à Infraestrutura de TIC	
<b>DEFINIÇÃO E ESPECIFICAÇÃO DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO</b>	
<b>Requisitos</b>	<b>Justificativa</b>
O contrato deve abranger tanto o atendimento aos chamados de suporte, como atividades rotineiras definidas no momento da licitação e ao longo do contrato, e demandas a serem negociadas com a contratada com base nos parâmetros que norteiam a precificação dos chamados de suporte.	Além dos chamados de incidentes e requisições de suporte, existem outras atividades relacionadas à área de TI, de baixa complexidade, rotineiras ou não, ou que podem ser necessárias devido à demandas ocasionais que nem sempre podem ser previstas no momento da contratação. Assim, deve ser possível negociar essas atividades com base na precificação para atividades semelhantes.
O contrato deve prever uma atividade de gerência, responsável por zelar pela observância dos processos definidos, negociar novos itens para o catálogo do contrato e elaborar relatórios que apoiarão a fiscalização do contrato.	Centralizar as decisões em um ponto único de contato, que deverá replicar para os executores da empresa terceirizada, de forma a padronizar os procedimentos. Além disso, evita-se também possíveis processos trabalhistas em função de subordinação de empregados da CONTRATADA aos servidores da CONTRATANTE
A remuneração do contrato deverá ter como referência a Unidade de Serviço Técnico (UST), que terá como parâmetro de quantificação uma hora de trabalho do colaborador de menor remuneração no contrato.	Comparando-se outros modelos de contratação, entende-se que o modelo de UST é o que melhor combina com o grau de maturidade do TRE-RS na gestão de seus serviços e gerenciamento das sazonalidades das atividades. Além disso, atende exigência do TCU, que orienta os órgãos a não vincular o contrato com postos de trabalho.
As tarefas de suporte a serem executadas deverão estar descritas no catálogo do contrato. Esse catálogo conterá a descrição da tarefa e o total de UST que serão pagas por sua execução.	Para que a CONTRATADA possa realizar um planejamento e prever a força de trabalho necessária, baseada em uma estimativa de orçamento
As tarefas de demanda considerarão em sua formação de custo em UST o ganho de tempo por meio de otimizações na realização de atividades em lote, como é o caso da repetição de mesmo procedimento simultâneo em vários equipamentos.	Para evitar que seja pago, individualmente, com base na estimativa de tempo de cada uma, várias atividades de menor complexidade que podem ser executadas em paralelo.



JUSTIÇA ELEITORAL  
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO RIO GRANDE DO SUL

Requisitos	Justificativa
Os chamados sem artigo de base de conhecimento ou com artigo inelegível, não solucionados pela contratada, serão remunerados pelo recebimento, registro, classificação, mediante preço fixo.	Para que os chamados sejam remunerados pelo registro e classificação da solicitação, quando não houver informações suficientes ou competência da CONTRATADA para resolução da solicitação, já que a empresa não tem obrigação de resolver um problema que não está documentado.
Será devido um valor fixo pela abertura e classificação de cada chamado, não incidente para os que forem abertos e classificados pelo usuário ou pela equipe da contratante.	A remuneração deve ser apenas para os chamados que forem classificados pela CONTRATADA. A desvinculação do registro e classificação dos chamados facilita o cálculo para pagamento dos chamados que forem escalados para outras filas.
Os chamados com artigo de base de conhecimento elegível, não solucionados pela contratada, só serão remunerados pelo registro e classificação. Nesse caso, haverá o registro de falha para efeitos do indicador de Resolução de Chamados.	Os chamados que não forem solucionados pela contratada não devem ser pagos em sua integralidade, somente pelo registro e classificação.
Os chamados redirecionados à contratante, podem retornar à contratada, com indicação de artigos ou instruções específicas, com indicação da remuneração a ser paga.	Chamados de incidentes podem ter tempo de resolução variados, dependendo do problema. Os chamados de incidentes, quando devolvidos à contratada, com instruções específicas, terão indicação de remuneração de acordo com a previsão de esforço estimada.
Os chamados atendidos presencialmente terão, a título de remuneração do tempo gasto com deslocamento, um acréscimo de 0,10 UST em sua remuneração, a título de deslocamento dentro de prédio onde exista posto da Contratada, e 0,30 UST para deslocamento a prédio da Capital onde não exista posto da Contratada. Se o deslocamento for para outro município, será tratado como demanda. Valores sujeitos a ajuste no processo de planejamento da contratação, mas que deveriam ficar abaixo do tempo médio de deslocamento para os atendimentos, estimulando o atendimento remoto.	Existem inúmeras situações em que é necessário o atendimento presencial para agilizar a solução do problema. Entretanto, a ausência do técnico de seu posto de trabalho durante o deslocamento inviabiliza o atendimento de outros chamados, motivo pelo qual a empresa deve ser ressarcida por essa indisponibilidade decorrente do deslocamento. Esse valor adicional, contudo, não deve ser equivalente ao tempo de deslocamento, já que a política de atendimento dos chamados de suporte incentiva o atendimento remoto, como forma de otimização e celeridade na solução dos chamados.



JUSTIÇA ELEITORAL  
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO RIO GRANDE DO SUL

Requisitos	Justificativa
Facultar à contratada a atualização da base de conhecimento, mediante remuneração prevista no catálogo do contrato. O pagamento é condicionado à aprovação do artigo conforme os padrões a serem definidos.	Como os atendentes da contratada tem contato frequente com os artigos da base de conhecimento, fica mais fácil que eles identifiquem a eventual necessidade de correção ou atualização de eventuais instruções que se encontrarem obsoletas. O esforço para esse trabalho será remunerado, incentivando a atualização constante da Base de Conhecimento, desde que de acordo com os padrões estabelecidos pela CONTRATANTE.
A atualização de artigos será remunerada, em metade do valor pago por sua criação, somente quando a alteração for decorrente de modificação dos procedimentos a serem adotados, vedada a remuneração para mero aperfeiçoamento de artigo criado anteriormente. O pagamento é condicionado à aprovação da mudança.	Para evitar apenas meras atualizações de caráter detalhista, evitando que se crie uma política de remuneração indevida nesse sentido.
As atividades rotineiras e por demanda terão ordens de serviço específicas.	As ordens de serviço devem ser estimadas de forma que a CONTRATADA possa realocar os recursos de acordo com a necessidade.
Os indicadores do contrato serão calculados pela contratante, que disponibilizará os dados para contratada manifestar eventual discordância	Os dados, a princípio estarão de forma bruta no próprio sistema OTRS, de onde serão gerados, por meio do Tableau, relatórios consolidando os dados dos indicadores. A CONTRATADA com base nas informações do sistema, pode manifestar eventual discordância e contestar os dados
A contratada poderá instalar aplicações de apoio à gestão e geração de relatórios, desde que tenha licenciamento para isso e haja compatibilidade com os sistemas do TRE.	A CONTRATADA tem liberdade para definir os sistemas de apoio na geração de relatórios e indicadores que achar mais conveniente, ou que tiver mais familiaridade com os recursos, desde que essas ferramentas tenham compatibilidade com o sistema da CONTRATANTE.
A contratada deverá utilizar a ferramenta de gerenciamento de chamados disponibilizada pelo TRE-RS.	Já existe uma ferramenta de gerenciamento de chamados implantada no TRE, com uma base de dados consolidada, que não será substituída e nem migrada para outra ferramenta, já que isso implicaria em novo treinamento e adaptação dos usuários com a nova interface e filosofia de uso.



JUSTIÇA ELEITORAL  
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO RIO GRANDE DO SUL

<b>Requisitos</b>	<b>Justificativa</b>
Os colaboradores da contratada deverão ter a capacitação necessária à execução das atividades com base em documentação de alto nível, sem passo a passo.	Simplifica a contratação de colaboradores, uma vez que todas as atividades a serem executadas são de baixa complexidade, exigindo apenas familiaridade com sistemas de computação.
Os trabalhos devem ser realizados preferencialmente sem a necessidade de parada do ambiente. Intervenções nas máquinas dos usuários dependem de sua disponibilidade, ficando suspenso o SLA entre o pedido de adiamento do atendimento por parte do usuário e a autorização para sua retomada.	Evita penalizar o atendimento em índices de ANS não cumpridos por indisponibilidade dos equipamentos com base em decisões e preferências do usuário.
A contratada deverá atender a critérios de segurança da informação, incluindo cláusula de sigilo, atender às regras de segurança do TRE-RS, com afastamento imediato de colaboradores e restituição de ativos do TRE.	Evita que os colaboradores da CONTRATADA possam fazer uso indevido de eventuais informações sensíveis às quais eles tenham acesso.
A contratada deve notificar a equipe de suporte do TRE sobre qualquer anormalidade ou dificuldade para atendimento de algum chamado assim que tiver conhecimento.	Evita que o colaborador perca tempo com tentativas que não contribuem para a solução do chamado, causem problemas colaterais ou insatisfação dos usuários, prejudicando o nível de serviço acordado.
Os colaboradores poderão desempenhar atividades simultâneas, valendo-se dos tempos de espera entre uma e outra para ganho de produtividade.	Evita que o colaborador fique ocioso esperando por procedimentos demorados, como instalações de sistemas.
A contratada só poderá abrir chamados mediante solicitação dos usuários ou da equipe do TRE.	Como o faturamento é baseado nos chamados atendidos, evita que a contratada, ou seus colaboradores, criem chamados duplicados ou segmentados com o objetivo de inflar o número de chamados atendidos e, conseqüentemente, o faturamento.



JUSTIÇA ELEITORAL  
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO RIO GRANDE DO SUL

Requisitos	Justificativa
O atendimento ocorrerá no período de 9h às 19h, podendo, excepcionalmente iniciar às 8h ou encerrar as 20h.	O horário de atendimento do Tribunal Regional Eleitoral e dos cartórios eleitorais é das 10h as 19h. É importante que inicie o atendimento do HelpDesk a partir das 9h, o que daria uma hora para verificar se os sistemas estão no ar, abrir eventuais chamados para terceiros (conexão de dados, TSE, etc.), além, claro, de atender chamados de incidentes de cartórios que eventualmente abrirem antes das 10h. Excepcionalmente o atendimento pode iniciar às 8h em função de eventos ou plantões de atendimento e encerrar as 20h em função das sessões do pleno do TRE/RS.
Em período eleitoral, o atendimento deverá ser mantido até as 20h.	As demandas de atividades extraordinárias em período eleitoral obrigam a maioria das unidades do TRE a cumprir jornada extra, além do período das 10h às 19h.
Há previsão de realização de plantão de atendimento em um final de semana por mês, além de plantões em sábados, domingos e feriados no período eleitoral, que vai de 15 de agosto até 19 de dezembro dos anos eleitorais.	Por conta do recadastramento biométrico do eleitorado brasileiro, o TRE-RS definiu um final de semana por mês para atendimento extraordinário. Nos períodos eleitorais existe a necessidade de plantões para o serviço extraordinário em todos os finais de semana.
As atividades de suporte deverão ter atendidos índices de qualidade, contendo, ao menos: percentual de atendimento de ligações telefônicas; percentual de chamados com início de atendimento dentro do prazo estabelecido; percentual de chamados com fechamento no prazo estabelecido; percentual de chamados atendidos até fração do prazo do SLA (visa garantir celeridade); percentual de incidentes causados por ação da contratada; percentual de chamados reabertos;	Para que seja mantido um nível mínimo de qualidade, satisfação do usuário e acordo do nível de serviço.
As atividades sob demanda e rotineiras também deverão ter indicadores de qualidade genéricos.	Para que seja mantido um nível mínimo de qualidade, satisfação do usuário e acordo do nível de serviço.
Os chamados reabertos deverão ser corrigidos sem cobrança.	Chamados reabertos, pelo mesmo problema que originou o chamado, indicam que o problema não foi efetivamente solucionado, motivo pelo qual não deve incidir a cobrança.



JUSTIÇA ELEITORAL  
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO RIO GRANDE DO SUL

<b>Requisitos</b>	<b>Justificativa</b>
Os incidentes causados por ação da contratada deverão ser atendidos sem cobrança.	A CONTRATANTE não pode ser onerada por erro de procedimento dos colaboradores da CONTRATADA.
O transito e a posse de equipamentos de TI do TRE/RS pelos colaboradores contratados , durante o atendimento das demandas deverá ser objeto de controle.	Os equipamentos de TI da CONTRATANTE, manipulados ou em posse provisória da CONTRATADA, são de responsabilidade da CONTRATADA. Deverá haver controle desse patrimônio, sendo as perdas e danos indenizadas.

**CONSULTAS E ESTUDOS REALIZADOS**

Análise de contratos semelhantes em outros órgãos do poder judiciário: TREs, TRTs, Tribunal de Justiça.

Análise de Termos de Referência de outros órgão da União (FNDE e MEC)



## JUSTIÇA ELEITORAL

IDENTIFICAÇÃO DAS DIFERENTES SOLUÇÕES				
<b>Solução 1:</b>	Contratação de Unidades de Serviço Técnico, baseado em estimativa sobre a média do volume de chamados dos anos anteriores.			
<b>Valor Estimado:</b>	R\$ 70.000,00/mês			
<b>Informações Adicionais:</b>	Implantada em outro órgão?	TSE, TRE-SP, TRE-BA	Aderente MNI (Modelo Nacional de Interoperabilidade)?	N/A
	Software livre ou software público?	N/A	Aderente à ICP-Brasil?	N/A
	Disponível no Portal do Software Público?	N/A	Aderente à Moreq-Jus?	N/A
<b>Solução 2:</b>	Valor global com preço fechado, baseado em estimativa sobre a média do volume de chamados dos anos anteriores.			
<b>Valor Estimado:</b>	Não estimado.			
<b>Informações Adicionais:</b>	Implantada em outro órgão?	FNDE e MEC	Aderente MNI (Modelo Nacional de Interoperabilidade)?	N/A
	Software livre ou software público?	N/A	Aderente à ICP-Brasil?	N/A
	Disponível no Portal do Software Público?	N/A	Aderente à Moreq-Jus?	N/A

Assinado eletronicamente conforme Lei 11.419/2006

Em: 22/04/2019

Por: MARTINHO LUIZ MARCHI e outros

TRE-RS



## JUSTIÇA ELEITORAL

### ANÁLISE E COMPARAÇÃO ENTRE OS CUSTOS DAS SOLUÇÕES DE TI

A escolha da solução seguiu exigência do TCU de remuneração pro produtividade em detrimento de remuneração por posto de trabalho ou preço fixo. Não foram elaboradas planilhas comparativas entre os dois modelos de solução.

### SOLUÇÃO ESCOLHIDA

<b>Solução:</b>	Contratação de serviço de help desk, para executar atividades de suporte técnico, remoto e/ou presencial, a usuários de soluções de tecnologia da informação do TRE-RS, abrangendo a execução de rotinas periódicas, orientação e esclarecimento de dúvidas e recebimento, registro, análise, diagnóstico e atendimento de solicitações de usuários. A solução escolhida adotará a contratação de Unidades de Serviço Técnico, baseado em estimativa sobre a média do volume de chamados dos anos anteriores.
<b>Justificativa:</b>	<p><b>a) Alinhamento em relação às necessidades de negócio e requisitos tecnológicos:</b> A infraestrutura de TIC exige, segundo as boas práticas preconizadas por organismos internacionais, a existência de um serviço de help desk como o que já está implantado há 3 anos no TRE-RS, atendendo, inclusive, orientações do CNJ. A solução que será contratada baseia-se em uma ferramenta de gerenciamento de chamados que já está implantada e com uma base de dados significativa.</p> <p><b>b) Identificação dos benefícios a serem alcançados com a solução escolhida em termos de eficácia, eficiência, economicidade e padronização:</b> A solução por UST remunera essencialmente o serviço realmente executado. A medição de resultados e a adoção de sanções para os serviços que não estiverem em conformidade garantem a qualidade na prestação do serviço. A resolução de chamados conforme uma base de conhecimento definida sobre um catálogo de serviços garante a padronização do atendimento e do serviço contratado.</p> <p><b>c) Relação entre a demanda prevista e a quantidade dos bens e/ou serviços a serem contratados:</b> Foi realizado levantamento da média de atendimentos dos anos anteriores e considerado um incremento decorrente de novos serviços de TIC continuamente disponibilizados, bem como eventual crescimento vegetativo da demanda de suporte.</p>

### NECESSIDADES DE ADEQUAÇÃO DO AMBIENTE PARA EXECUÇÃO CONTRATUAL

a) infraestrutura tecnológica: Não há adequação necessária.

b) infraestrutura elétrica: Não há adequação necessária.

Assinado eletronicamente conforme Lei 11.419/2006

Em: 22/04/2019

Por: MARTINHO LUIZ MARCHI e outros

TRE-RS





## JUSTIÇA ELEITORAL

### NECESSIDADES DE ADEQUAÇÃO DO AMBIENTE PARA EXECUÇÃO CONTRATUAL

- c) logística de implantação: Deve haver um período de transição, de no mínimo 30 dias, entre o contrato atual e o novo.
- d) espaço físico: Não há adequação necessária.
- e) mobiliário: Não há adequação necessária.
- f) impacto ambiental: Não há impacto significativo.

Em 15/04/2019

### Equipe de Planejamento da Contratação

***Daniel Wobeto***

Integrante demandante

***Martinho Luiz Marchi***

Integrante técnico

***Sérgio Casaril***

Integrante administrativo

Assinado eletronicamente conforme Lei 11.419/2006

Em: 22/04/2019

Por: MARTINHO LUIZ MARCHI e outros

TRE-RS



JUSTIÇA ELEITORAL  
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO RIO GRANDE DO SUL

**CONTRATAÇÃO DE TI  
PLANO DE SUSTENTAÇÃO DO CONTRATO**

**Solução de TI a ser contratada:**  
Serviços de Suporte à Infraestrutura de TIC

**RECURSOS A SEREM PROVIDOS PELO TRIBUNAL**

Descrição	Material/Humano	Próprio / A ser contratado	Área Responsável
Espaço Físico	Material	Próprio	STI/COSUP
Equipamentos	Material	Próprio	STI/COSUP
Sistema de Atendimento	Sistema	Próprio	STI/COSUP/COGTI

**ESTRATÉGIA DE CONTINUIDADE EM EVENTUAL INTERRUPTÃO CONTRATUAL**

**Em caso de interrupção contratual, descreva como serão afetados os serviços prestados pelo Tribunal:**

A interrupção do contratado poderia prejudicar todos os serviços TIC, uma vez que grande parte do atendimento aos usuários deixaria de ser prestado.

**Ações de contingência e seus respectivos responsáveis:**

A ação de contingência possível, no caso de interrupção dos serviços, seria a relocação temporária de servidores do TRE (principalmente da Secretaria de Informática, mas sem descartar servidores de outros setores) para a prestação dos serviços de suporte. A responsabilidade por coordenar essa ação seria o Secretário de TI.

**TRANSIÇÃO E ENCERRAMENTO CONTRATUAL**

<input checked="" type="checkbox"/> <b>Serviços</b>	Com que <b>antecedência</b> o gestor do contrato deverá analisar a possibilidade e o interesse da administração na <b>prorrogação</b> do contrato <b>ou</b> na eventual condução de uma <b>nova contratação</b> ?	1 ano.
	No caso de uma nova contratação, qual o <b>tempo necessário de sobreposição contratual</b> a fim de viabilizar a transferência de conhecimento, sem prejuízos ao Tribunal?	1 mês.
<input type="checkbox"/> <b>Equipamentos</b>	Com que <b>antecedência</b> o gestor do contrato deverá analisar a necessidade e conveniência?	

Assinado eletronicamente conforme Lei 11.419/2006  
Em: 22/04/2019  
Por: MARTINHO LUIZ MARCHI e outros



JUSTIÇA ELEITORAL  
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO RIO GRANDE DO SUL

	serviços de <b>manutenção ou</b> da <b>substituição dos equipamentos</b> , de acordo com o critério vigente no Tribunal em relação à manutenção e atualização do parque de equipamentos?	
<u>Ações Necessárias no Encerramento Contratual</u>	<u>Responsável</u>	<u>Prazo</u>
<input type="checkbox"/> Entrega de versões finais dos produtos		
<input type="checkbox"/> Transferência final de conhecimentos sobre a execução e a manutenção da solução de TI		
<input checked="" type="checkbox"/> Devolução de recursos materiais	Gestor do Contrato/Fiscal Técnico	Último dia do Contrato
<input checked="" type="checkbox"/> Revogação de perfis de acesso	Gestor do Contrato/Fiscal Técnico	Último dia do Contrato
<input checked="" type="checkbox"/> Eliminação de caixas postais	Gestor do Contrato/Fiscal Técnico	Último dia do Contrato
<input type="checkbox"/> Outras:		

ESTRATÉGIA DE INDEPENDÊNCIA DA ADMINISTRAÇÃO	
<input checked="" type="checkbox"/> <b>Transferência de Conhecimento</b>	O conhecimento desenvolvido ao longo do contrato ficará registrado permanentemente na <i>base de conhecimento</i> . Não há necessidade de processo de transferência de conhecimento ao final do contrato.
<input checked="" type="checkbox"/> <b>Direitos de Propriedade Intelectual e Direitos Autorais</b>	Pertencerão exclusivamente ao Tribunal 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.

SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E CONTROLE DE ACESSO	
<input checked="" type="checkbox"/>	Durante a prestação do objeto, a Contratada deverá observar as Políticas de Controle de Acesso definidas pelo Tribunal.
<input checked="" type="checkbox"/>	Os recurso técnicos da contratada deverão firmar Termo de Ciência da Política de Segurança da Informação conforme minuta anexa ao Termo de Referência.

Em 15/04/2019

Equipe de Planejamento da Contratação
<p><b><i>Daniel Wobeto</i></b> Integrante demandante</p>
<p><b><i>Martinho Luiz Marchi</i></b> Integrante técnico</p>
<p><b><i>Sérgio Casaril</i></b> Integrante administrativo</p>

Assinado eletronicamente conforme Lei 11.419/2006  
Em: 22/04/2019  
Por: MARTINHO LUIZ MARCHI e outros



JUSTIÇA ELEITORAL  
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO RIO GRANDE DO SUL

**CONTRATAÇÃO DE TI**

**ESTRATÉGIA PARA A CONTRATAÇÃO**

Solução de TIC a ser contratada: Serviços de Suporte à Infraestrutura de TIC

**NATUREZA DO OBJETO**

O objeto pretendido é de natureza comum no âmbito do mercado de tecnologia da informação.

Outra:

**DETALHAMENTO DOS BENS E SERVIÇOS QUE COMPÕEM A SOLUÇÃO**

Lote	Item	Descrição	Classif. Orçamentária	Unidade	Quantidade Estimada	Justificativa da Quantidade
U	1	Serviço de suporte básico à infraestrutura de TIC.	TIC APOIO	UST	1.800/mês	Os serviços serão prestados conforme demanda. A estimativa de 1.800 USTs/mês considerou que o serviço que está sendo contratado já é prestado hoje por empresa contratada pelo TSE. O quantitativo foi estimado considerando a manutenção dos serviços atuais (1400 USTs/mês em 2018), com o incremento decorrente da demanda provocada por novos serviços de TIC que estão sendo continuamente incorporados aos processos de trabalho do TRE-RS

Assinado eletronicamente conforme Lei 11.419/2006

Em: 22/04/2019

Por: MARTINHO LUIZ MARCHI e outros

TRE-RS

**PARCELAMENTO DO OBJETO** **Parcelado.** O objeto pode ser adjudicado a uma ou várias empresas, por itens. **Agrupado em lotes.** O objeto deverá ser adjudicado por lotes de itens.

Justificativa:

**FORMA DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR  
(MODALIDADE E TIPO DE LICITAÇÃO)**

Forma de Contratação:	Justificativa:
<input checked="" type="checkbox"/> Pregão Eletrônico <input type="checkbox"/> Pregão Eletrônico com Registro de Preços <input type="checkbox"/> Adesão à Ata de Registro de Preços <input type="checkbox"/> Inexigibilidade de Licitação <input type="checkbox"/> Dispensa de Licitação <input type="checkbox"/> Outra:	Contratação padrão.

**VIGÊNCIA**

<input type="checkbox"/> Vigência da ata de RP (em meses):	
<input checked="" type="checkbox"/> Vigência do contrato (em meses):	Item 1: 12 meses. Item 2: Item 3: Item 4:
<input type="checkbox"/> Prazo de garantia (em meses):	Item 1: Item 2: Item 3: Item 4:

Justificativas:

**CARACTERIZAÇÃO DE SERVIÇOS CONTINUADOS**

<b>O objeto da contratação se estende necessariamente por mais de um ano?</b>	<input checked="" type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	<b>Justificativa:</b> O suporte à infraestrutura de TIC, com atendimento aos usuários, é um processo inerente aos serviços de TIC.
<b>O objeto da contratação é essencial para a continuidade do negócio?</b>	<input checked="" type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	<b>Justificativa:</b> É essencial. Não há como prescindir dos serviços de TIC e não há como prestar serviços de TIC sem atendimento aos usuários no suporte à infraestrutura.

**EQUIPE DE GESTÃO DA CONTRATAÇÃO**

	Titular	Substituto
<input checked="" type="checkbox"/> Gestor	Luis Fernando Schauern	Mauro Lobo da Cunha
<input checked="" type="checkbox"/> Fiscal Técnico	Marcelo Vieira	Larissa Brentano
<input type="checkbox"/> Fiscal Demandante		
<input type="checkbox"/> Fiscal Administrativo		

**CRITÉRIOS DE ACEITAÇÃO**

Item	Etapa/Entrega	Critério	Prazo/Periodicidade
01	Ordens de serviço cumpridas	Atendimento dentro dos Níveis de Serviços estipulados e conforme as instruções da	Constante, com apuração mensal

Assinado eletronicamente conforme Lei 11.419/2006

Em: 22/04/2019

Por: MARTINHO LUIZ MARCHI e outros



**JUSTIÇA ELEITORAL**  
**TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO RIO GRANDE DO SUL**

		base de conhecimento ou informações recebidas da equipe técnica do TRE-RS.		
<b>MECANISMOS FORMAIS DE COMUNICAÇÃO</b>				
<b>Função</b>	<b>Forma</b>	<b>Periodicidade</b>	<b>Emissor</b>	<b>Destinatário</b>
<input checked="" type="checkbox"/> Abertura de chamado	Sistema ou telefone	Permanente	Usuário de TIC	Recursos Técnicos da CONTRATADA
<input checked="" type="checkbox"/> Encaminhamento de Ordem de Serviço	Presencial	Mensal (exceto ordens de serviços extraordinárias)	Gestor do Contrato	Gerente Técnico da CONTRATADA
<input checked="" type="checkbox"/> Encaminhamento de NFs	E-mail	Mensal	CONTRATADA	Gestor do Contrato
<input checked="" type="checkbox"/> Outra: Relatório Mensal Consolidado	Presencial	Mensal	Gestor do Contrato	Gerente Técnico da Contratada

**CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR**

**REQUISITOS DO FORNECEDOR**

<b>Requisito:</b>	<b>Justificativa:</b>
<input checked="" type="checkbox"/> Atestado(s) de Capacidade Técnica, a ser(em) fornecido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, em documento timbrado, e que comprove(m) a aptidão da licitante para desempenho de atividade pertinente e compatível com o objeto da licitação, contendo comprovação da prestação de serviço de help desk em TIC, atendendo, pelo menos, 500 (quinhentos) usuários e 500 (quinhentos) estações de trabalho (microcomputadores, notebooks e máquinas virtuais) com sistema operacional Microsoft Windows, e que, dentro dos serviços de suporte, prestados neste escopo, estejam inclusos os seguintes: - Serviços de atendimento a usuários, através de suporte remoto; - Serviços de atendimento a usuários, através de suporte presencial; - Prestação de serviços de suporte técnico a ambiente de rede de dados local (cabeadas e sem fio); - Controle de Acordo dos Níveis de Serviço; - Prestação de serviços de manutenção, com substituição de peças em estações de trabalho (microcomputadores e notebooks).	Necessidade de comprovar que o fornecedor possui capacidade de prestação de serviço em estruturas de TIC com níveis de grandeza similares a TRE-RS.  O serviço sendo contratado é essencial para a manutenção da infraestrutura de TIC e, consequentemente, para a grande maioria dos serviços prestados pela Justiça Eleitoral. É necessária a garantia de que a empresa contratada tenha capacidade para gerenciar os seus recursos técnicos. Uma eventual interrupção da prestação dos serviços pela CONTRATADA impactaria pesadamente nos serviços prestados pelo TRE-RS.
<input checked="" type="checkbox"/> Outros: Comprovação de experiência mínima de 3 (três) anos na prestação de serviços terceirizados, ininterruptos ou não.	

**REQUISITOS DA EQUIPE TÉCNICA**

<b>Papel:</b>	<b>Qtd</b>	<b>Requisito:</b>	<b>Justificativa:</b>
Recurso Técnico de Nível Básico	Variável	<input checked="" type="checkbox"/> Formação em: ITIL V3  <input checked="" type="checkbox"/> Curso técnico completo numa das seguintes áreas: TI, Eletrônica, Telecomunicações, Mecatrônica e similares	ITIL é o conjunto de boas práticas reconhecidos internacionalmente para prestação de serviços como os que estão sendo contratados.  Necessidade de comprovar que os recursos técnicos alocados para o contrato tenham intimidade com a

**Assinado eletronicamente conforme Lei 11.419/2006**  
Em: 22/04/2019  
Por: MARTINHO LUIZ MARCHI e outros



JUSTIÇA ELEITORAL  
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO RIO GRANDE DO SUL

		360 horas de cursos na área de TI.	
		<input type="checkbox"/> Experiência, comprovada através de currículo, em:	
Gerente Técnico		<input checked="" type="checkbox"/> Formação em ITIL V3	ITIL é o conjunto de boas práticas reconhecidos internacionalmente para prestação de serviços como os que estão sendo contratados.
		<input checked="" type="checkbox"/> Curso de nível superior completo na área de TI, Eletrônica, Telecomunicações, Mecatrônica e similares ou superior completo de outros cursos e, no mínimo, 360 horas de cursos na área de TI.	Esse profissional deve possuir um visão bem ampla de todo a infraestrutura de TIC de atuação da empresa, para poder gerenciar e orientar os demais recursos técnicos.
		<input type="checkbox"/> Experiência, comprovada através de currículo, em:	

Em 15/04/2019

Equipe de Planejamento da Contratação	
	<b><i>Daniel Wobeto</i></b> Integrante demandante
	<b><i>Martinho Luiz Marchi</i></b> Integrante técnico
	<b><i>Sérgio Casaril</i></b> Integrante administrativo



JUSTIÇA ELEITORAL  
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO RIO GRANDE DO SUL

**CONTRATAÇÃO DE TIC**

**ANÁLISE DE RISCOS**

Solução de TIC a ser contratada: **Serviços de Suporte à Infraestrutura de TIC**

**RISCOS**

<b>Descrição do risco:</b>	Empresa concorrente impugnar o edital	Empresa desclassificada ou perdedora entrar com recurso contra a licitação	Questionamento do TCU em relação a algum item do Termo de Referência ou do contrato.
<b>Tipo:</b>	<input type="checkbox"/> Risco da Solução de TIC <input checked="" type="checkbox"/> Risco do Processo de Contratação	<input type="checkbox"/> Risco da Solução de TIC <input checked="" type="checkbox"/> Risco do Processo de Contratação	<input checked="" type="checkbox"/> Risco da Solução de TIC <input type="checkbox"/> Risco do Processo de Contratação
<b>Probabilidade:</b>	<input type="checkbox"/> Baixa <input checked="" type="checkbox"/> Média <input type="checkbox"/> Alta	<input type="checkbox"/> Baixa <input checked="" type="checkbox"/> Média <input type="checkbox"/> Alta	<input checked="" type="checkbox"/> Baixa <input type="checkbox"/> Média <input type="checkbox"/> Alta
<b>Dano Potencial:</b>	Atraso na contratação de empresa para prover a continuidade do serviço de Help Desk.	Atraso na contratação de empresa para prover a continuidade do serviço de Help Desk.	Suspensão do contrato e/ou punição do responsável. Inviabilização do serviço de Help Desk no Tribunal.
<b>Ação Preventiva e Responsável:</b>	Solicitar apoio da SCI para revisão dos itens do Termo de Referência.		Solicitar apoio da SCI para revisão dos itens do Termo de Referência para que estejam em concordância com o disposto na lei de licitação e contratos
<b>Ação de Contingência e Responsável:</b>	Ajuste no Termo de Referência e republicação do Edital, se necessário. Continuidade do contrato vigente, enquanto possível. Gestor do Contrato.	Continuidade do contrato vigente, enquanto possível. Gestor do Contrato.	

Assinado eletronicamente conforme Lei 11.419/2006  
Em: 22/04/2019  
Por: MARTINHO LUIZ MARCHI e outros

TRE-RS





**JUSTIÇA ELEITORAL**  
**TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO RIO GRANDE DO SUL**

RISCOS			
<b>Descrição do risco:</b>	Demanda de solicitações dos usuários exceder o estimado no Termo de Referência, de forma que o custo para execução exceda o orçamento previsto		
<b>Tipo:</b>	<input checked="" type="checkbox"/> Risco da Solução de TIC <input type="checkbox"/> Risco do Processo de Contratação		
<b>Probabilidade:</b>	<input checked="" type="checkbox"/> Baixa <input type="checkbox"/> Média <input type="checkbox"/> Alta		
<b>Dano Potencial:</b>	Impossibilidade pagamento ou emissão de novas ordens de serviço		
<b>Ação Preventiva e Responsável:</b>	Solicitação de orçamento suplementar para viabilizar o atendimento de suporte da contratada. Secretário de TI		
<b>Ação de Contingência e Responsável:</b>	Absorção, pela contratante, de parte do atendimento da contratada, em detrimento de outras atividades. Fiscal técnico.		

Em / /

**Equipe de Planejamento da Contratação**

*Daniel Wobeto*  
Integrante demandante

*Martinho Luiz Marchi*  
Integrante técnico

*Sérgio Casaril*  
Integrante administrativo

Assinado eletronicamente conforme Lei 11.419/2006  
Em: 22/04/2019  
Por: MARTINHO LUIZ MARCHI e outros

**TRE-RS**