



JUSTIÇA ELEITORAL
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO RIO GRANDE DO SUL

Administração - Contratação de Serviços - 0002750-71.2022.6.21.8000

Termo de Referência - TR - doc. SEI n. 0965856.

1 OBJETO

1.1 Descrição

Serviço de suporte técnico e consultoria a ser prestado por empresa especializada em central de serviços inteligente, para atualização e manutenção dos ambientes de atendimento interno do TRE-RS, conforme especificado neste TR.

2 FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

2.1 Motivação

A ferramenta utilizada hoje para atendimento de TIC é o software livre OTRS. Esta ferramenta deixou de ser atualizada pela comunidade de software livre. Com isso surgiu a necessidade de buscar uma nova solução que continuasse evoluindo e garantisse a segurança necessária, já que todo software desatualizado é um ponto de risco para ataques cibernéticos, por causa dos bugs que vão sendo identificados e que não são mais corrigidos.

Em 2021, quando da implantação do projeto JE digital para atendimento de demandas do público externo, originadas via internet, foi utilizado o sistema LigerSmart, também software livre, mas com novas funcionalidades introduzidas em relação ao OTRS. A implementação do JE digital foi bem-sucedida, confirmando a expectativa existente sobre a ferramenta LigerSmart, mas mostrou-se muito custosa em termos de recursos humanos, especialmente pela ausência de um apoio externo especializado.

Os serviços de atendimento internos hoje são prestados por dois sistemas distintos: OTRS, para atendimentos de TIC (incidentes e requisições), e o SIMBA, sistema próprio, desenvolvido há mais de 10 anos, para os demais atendimentos (basicamente requisições). O sistema SIMBA precisaria ser atualizado/reescrito para atender às inúmeras demandas oriundas dos usuários. Entretanto há muita dificuldade para fazer manutenção/melhorias nesse sistema, pois ele foi construído com uma versão muito antiga do *framework rails*, que apresenta falhas de segurança e não está mais disponível no ambiente de desenvolvimento atual.

Analisando o mercado, e aproveitando a experiência adquirida com o projeto JE digital, a decisão foi utilizar o sistema LigerSmart também para todos os atendimentos internos. Para isso há a necessidade de:

- Instalar um sistema LigerSmart básico e parametrizá-lo para utilização pelos diversos setores do tribunal, em substituição ao SIMBA;
- Migrar o atual OTRS para o LigerSmart, convertendo os tickets, atendentes, clientes, processos e todas as configurações.

Considerando a atual limitação de recursos humanos da STI, para que essas atividades específicas possam ser executadas com a celeridade devida, há a necessidade de contratação de serviço externo especializado. Além disso, a relevância que o software LigerSmart passará a ter dentro do rol de serviços de TIC sugere a contratação de um suporte técnico contínuo.

Neste contexto é que está sendo encaminhada a contratação da empresa Complemento e Consultoria e Tecnologia LTDA, detentora de exclusividade na prestação desses serviços, conforme documentação anexa, para fornecer:

- Subscrição LigerSmart On-premises – serviço de suporte ao sistema com atualizações;
- Serviço de configuração/parametrização para substituição do SIMBA;
- Serviços de migração do OTRS;
- Conjunto de horas técnicas, para atividades não cobertas no contrato de suporte da subscrição.

2.2 Objetivos a serem alcançados por meio da contratação

Implantação de sistemas de atendimento eficientes, utilizando as melhores práticas do mercado (ITIL) e normas de segurança;

2.3 Benefícios diretos e indiretos alcançados por meio da contratação

- Uniformização da infraestrutura de atendimento para todas as áreas do tribunal;
- Aumento da agilidade na instalação e configuração dos ambientes de atendimento;
- Maior agilidade na solução de problemas no ambiente de atendimento.

2.4 Alinhamento entre a contratação e o planejamento existente

2.4.1 Planejamento Estratégico Institucional

Está alinhado ao objetivo 8 – Promover a infraestrutura de TIC e soluções corporativas.

2.4.1 Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC)

A demanda consta no Plano de Atendimento de demandas Gerais – Tabela 19 – como ação A.273: Subscrição do Sistema Liger Smart - que produzirá um novo contrato previsto no item 7.4 Contratos Estruturantes com o código C.16 - Liger Smart.

2.4.2 Plano de Contratações 2022

A contratação está registrada com o ID 13759 – Assinatura Sistema Liger.

2.5 Referência aos estudos preliminares

Para a presente contratação foram elaborados os estudos preliminares, com as etapas de Análise da Viabilidade da Contratação, Sustentação do Contrato, Estratégia para a Contratação e Análise de Riscos, relatados nos documentos n. 0965837, 0965847, 0966824, 0965851 do processo SEI 0002750-71.2022.6.21.8000. Os estudos foram elaborados de acordo com a IN 39/2014, da Presidência do TRE-RS.

2.6 Relação entre a demanda prevista e quantidade de bens a serem contratados

A contratação sendo realizada atende integralmente à demanda solicitada pelos próximos 12 meses. Após isso, haverá necessidade de renovação da subscrição e, eventualmente, do banco de horas.

2.7 Análise do mercado de Tecnologia da Informação e justificativa da escolha da solução

Consulta junto ao mercado para verificação da aplicação da mesma solução em outras instituições e levantamento dos formatos de comercialização dos serviços e respectivos custos. Foi identificada a contratação da Empresa Complemento por: Tribunal de Contas do Estado do Rio Grande do Sul, Companhia Brasileira de Estireno, Companhia de Processamento de Dados da Paraíba, Empreendimentos Pague Menos - Fortaleza, Associação Paranaense de Cultura, Unigel Participações SA.

2.8 Natureza do objeto

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

2.9 Parcelamento do objeto

Não haverá parcelamento do objeto.

2.10 Seleção do Fornecedor

2.10.1 Inexigibilidade de Licitação

No documento SEI n. 0965735 encontra-se a certificado da ABES (Associação Brasileira das Empresas de Software) atestando que a empresa Complemento e Consultoria e Tecnologia LTDA é a única habilitada para fornecimento dos serviços.

2.11 Impacto ambiental

Não há previsão de impacto ambiental a ser considerado.

3 DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO

3.1 Detalhamento do objeto

Serviço de suporte técnico e consultoria a ser prestado por empresa especializada em central de serviços inteligente, para atualização e manutenção dos ambientes de atendimento interno do TRE-RS, contemplando:

3.1.1 Subscrição LigerSmart On-Premises pelo período de 12 meses;

3.1.2 Parametrização do software LigerSmart para substituição do sistema atualmente usado para atendimentos que não sejam de tecnologia da informação (SIMBA);

3.1.3 Migração do atual sistema OTRS (atendimentos de TIC) para o software LigerSmart;

3.1.4 Pacote de 300 horas técnicas em serviços de consultoria na ferramenta LigerSmart, a serem prestadas conforme demanda.

4 ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA

4.1 Subscrição LigerSmart On-Premises pelo período de 12 meses

4.1.1 O software LigerSmart deverá ser instalado, nas dependências e na infraestrutura padrão a ser disponibilizada pelo CONTRATANTE;

4.1.2 Devem ser fornecidos, quando disponibilizados durante a vigência do contrato:

4.1.2.1 Patches de segurança;

4.1.2.2 Correção de Bugs;

4.1.2.3 Atualizações;

4.1.2.4 Upgrades.

4.1.3 O suporte a incidentes e requisições para o sistema LigerSmart deverá ser ilimitado:

4.1.3.1 Considera-se incidente todo evento não planejado que cause indisponibilidade total ou parcial ou redução na qualidade de utilização do software LigerSmart;

4.1.3.2 Considera-se requisições toda e qualquer solicitação que possa ser atendida por um técnico sem a necessidade de gestor de projeto, coordenação de implantação ou atividades que sigam um cronograma pré-definido;

4.1.4 O prazo da primeira resposta a incidentes e requisições após abertura do chamado será de:

4.1.4.1 Incidentes que causem parada total do sistema: 02 horas;

4.1.4.2 Incidentes que causem a parada parcial do sistema ou diminuição da usabilidade: 04 horas;

4.1.4.3 Incidentes que afetem um número limitado de usuários: 08 horas;

4.1.4.4 Requisição: Solicitação de configurações, geração de relatórios e esclarecimento de dúvidas sobre o sistema: 08 horas.

4.1.5 Para os prazos do primeiro atendimento será considerado o horário comercial, de segunda à sexta, exceto feriados nacionais, das 9h às 18h;

4.1.6 A CONTRATADA deverá fornecer mecanismo (sistema e/ou e-mail) para abertura e monitoramento de chamados;

4.1.7 A abertura de chamados poderá ser realizada a qualquer momento pelo sistema a ser fornecido pela CONTRATADA ou via e-mail;

- 4.1.8 O atendimento aos chamados será realizado de forma remota;
- 4.1.9 O prazo de vigência contratual será de 12 meses, a contar do aceite da instalação do software prevista no item 4.1.1
- 4.1.10 O pagamento será realizado em parcela única, após o aceite da instalação prevista no item 4.1.1;

4.2 Parametrização do software LigerSmart para substituição do Simba

- 4.2.1 Deverão ser configurados todos os módulos necessários para viabilizar:
 - 4.2.1.1 Abertura de chamados por e-mail.
 - 4.2.1.2 Alocação de chamados a atendentes, filas e grupos.
 - 4.2.1.3 Portal Web para que os clientes possam abrir e acompanhar seus chamados.
 - 4.2.1.4 Integração com ferramentas de monitoração de rede, para abertura automática de incidentes.
 - 4.2.1.5 Emissão de relatórios e alertas automáticos (e-mail) relativos aos status dos chamados.
 - 4.2.1.6 Execução de pesquisas de satisfação para os chamados tratados e encerrados.
 - 4.2.1.7 Conjunto padrão de relatórios;
 - 4.2.1.8 Integração com o sistema de autenticação de usuários do CONTRATANTE
- 4.2.2 A ferramenta deverá ser configurada para atender os processos de incidente e requisição definidos pelo CONTRATANTE;
- 4.2.3 Deverão ser fornecidos os seguintes treinamentos para utilização do sistema:
 - 4.2.3.1 Treinamento de operação para usuários chaves, com duração de 02 horas e até 05 participantes;
 - 4.2.3.2 Treinamento para administração básica do sistema, com duração de 02 horas e até 05 participantes.
- 4.2.4 A CONTRATADA deverá implantar o sistema em produção e acompanhar sua operação até estabilizar-se.
- 4.2.5 A CONTRATADA deverá apresentar um cronograma de execução dos serviços, a ser aprovado pela CONTRATANTE;
- 4.2.6 O pagamento será realizado em parcela única após o aceite completo do ambiente de atendimento.

4.3 Migração do OTRS para ferramenta LigerSmart

- 4.3.1 Deverão ser executadas as seguintes etapas:
 - 4.3.1.1 Migração do sistema OTRS instalado (versão 5.x) para a versão 6.x, já que a migração para o LigerSmart só é possível após o OTRS estar na versão 6.x;
 - 4.3.1.2 Migração do Sistema OTRS, na versão 6.x, para o LigerSmart:
 - 4.3.1.2.1 Deverão ser migrados os tickets, atendentes, clientes, processos e demais configurações do OTRS;
 - 4.3.1.2.2 A migração deve acontecer em ambiente de homologação e para ser colocado em produção após validação pela CONTRATANTE.
 - 4.3.1.3 Criação de Skin personalizada para o LigerSmart, onde a guia de cores, logo e imagens representem a CONTRATANTE;
 - 4.3.1.4 Fornecimento de Consultoria para Melhoria dos Processos de Incidentes e Requisições contemplando:
 - 4.3.1.4.1 Adequação dos processos de incidente e requisição para funcionamento na ferramenta LigerSmart;
 - 4.3.1.4.2 Definição de SLAs e prioridades;
 - 4.3.1.4.3 Mapeamento do catálogo de serviços;
 - 4.3.1.4.4 Abertura de chamados, com definição de classificação, categorização, severidade, impacto e SLA's;
 - 4.3.1.4.5 Parametrização da ferramenta LigerSmart de acordo com os processos de Incidentes e Requisição de Serviços;
 - 4.3.1.4.6 Homologação da solução e documentação das configurações realizadas.
 - 4.3.1.5 Atualização de add-ons externos ao LigerSmart:
 - 4.3.1.5.1 Migração para o LigerSmart das integrações que o OTRS possui com sistemas externos como SGP, Nágios e Tableau.
 - 4.3.1.6 Treinamento para administrador LigerSmart:
 - 4.3.1.6.1 Capacitação, para até 5 servidores, compreendendo atividades de administração, relatórios e principais ações administrativas (filas, atendentes,..).
 - 4.3.1.7 A CONTRATADA deverá apresentar um cronograma de execução dos serviços, a ser aprovado pela CONTRATANTE;
 - 4.3.1.8 O pagamento será realizado em parcela única, após o aceite completo da migração.

4.4 Pacote de 300 horas técnicas em consultoria para a ferramenta LigerSmart

- 4.4.1 Serviço de consultoria a ser prestado por profissionais especializados para melhorias no software LigerSmart, com o desenvolvimento de novos módulos ou projetos completos;
- 4.4.2 Os serviços serão prestados sob demanda do CONTRATANTE;
- 4.4.3 O prazo para a CONTRATADA disponibilizar o profissional para realização do serviço será de 10 dias úteis, a contar da comunicação da demanda;
- 4.4.4 O serviço poderá ser prestado de forma remota;
- 4.4.5 O quantitativo de 300 horas é uma estimativa para os 12 meses do contrato, não implicando em obrigatoriedade da CONTRATADA em consumi-las;
- 4.4.6 O faturamento será mensal, após apuradas e atestadas as horas consumidas no mês.

5 MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

5.1 Obrigações do Contratante

- 5.1.1 Proporcionar as condições necessárias à execução dos serviços contratados.
- 5.1.2 Zelar pela segurança dos softwares, evitando o manuseio por pessoas não habilitadas.
- 5.1.3 Informar à CONTRATADA o número de horas de serviço utilizados no mês, para que seja gerada a nota fiscal correspondente.
- 5.1.4 Efetuar o pagamento à CONTRATADA, de acordo com as condições de preço e prazo estabelecidos no contrato.

5.2 Obrigações da Contratada

5.2.1 Responsabilizar-se técnica e administrativamente pelo objeto contratado, não sendo aceito, sob qualquer pretexto, a transferência de responsabilidade a outras entidades, sejam fabricantes, técnicos ou quaisquer outros.

5.2.2 A CONTRATADA responderá integralmente por danos diretos que vier a causar ao CONTRATANTE ou a terceiros em razão de ação ou omissão, dolosa ou culposa, sua ou dos seus prepostos, independentemente de outras combinações contratuais ou legais a que estiver sujeita.

5.2.3 A CONTRATADA não poderá cobrar valores adicionais ao valor do contrato pela realização de trabalho em sábados, domingos, feriados ou em horário noturno, bem como qualquer outro valor adicional.

5.2.4 Garantir o mais rigoroso sigilo sobre quaisquer dados, informações, documentos e especificações que venham a ter acesso em razão dos serviços prestados, não podendo, sob qualquer pretexto, revelá-los, divulgá-los ou reproduzi-los.

6 MODELO PARA GESTÃO DA CONTRATAÇÃO

6.1 Papéis a serem desempenhados

6.1.1 O Gestor do Contrato e seu substituto, ficará responsável por:

6.1.1.1 Comunicar-se com o responsável pela gestão do contrato na CONTRATADA.

6.1.1.2 Notificar a CONTRATADA caso seja constatada qualquer irregularidade referente aos serviços prestados.

6.1.1.3 Verificar a conformidade do faturamento do objeto contratado.

6.1.1.4 Encaminhar para pagamento as faturas encaminhadas pela contratada após ateste pelo Fiscal Técnico do Contrato.

6.1.2 Os Fiscais Técnicos do Contrato ficarão responsáveis por:

6.1.2.1 Abrir e acompanhar os chamados de suporte junto à CONTRATADA.

6.1.2.2 Abrir as solicitações de horas técnicas de serviço especializado.

6.1.2.3 Aprovar os cronogramas de realização dos serviços apresentados pela CONTRATADA;

6.1.2.4 Acompanhar a execução dos serviços.

6.1.2.5 Atestar a execução dos serviços.

6.1.2.6 Informar ao Gestor do Contrato qualquer irregularidade na execução do objeto ou descumprimento dos prazos contratados.

6.1.2.7 Relatar, por escrito, com a devida comprovação, as eventuais irregularidades na prestação de serviços.

6.1.2.8 Sustar a execução de quaisquer trabalhos por estarem em desacordo com o especificado ou por qualquer outro motivo que caracterize a necessidade de tal medida.

6.2 Mecanismos formais de comunicação

6.2.1 A abertura de chamados será realizada pelos fiscais técnicos do contrato, por chamada telefônica ou via sistema disponibilizado pela CONTRATADA.

6.2.2 As notas fiscais serão encaminhadas pela CONTRATADA para o gestor do contrato, mensalmente ou após o aceite do serviço, via correio eletrônico.

6.3 Forma de recebimento

6.3.1 O recebimento dos serviços será realizado, pelo fiscal do contrato, atestando a correta execução pela CONTRATADA:

6.3.1.1 Mensalmente, para as horas técnicas do item 4.4;

6.3.1.2 Na conclusão dos serviços, para os itens 4.1, 4.2 e 4.3.

6.4 Condições para pagamento

6.4.1 O pagamento será realizado:

6.4.1.1 Após o aceite da entrega e emissão dos documentos fiscais, para os itens 4.1, 4.2 e 4.3.

6.4.1.2 Mensalmente, após o ateste das horas técnicas prestadas no mês anterior e emissão dos documentos fiscais, até o quinto dia útil do mês, para o item 4.4.

6.5 Vigência do Contrato

6.5.1 O contrato começará a vigorar após o aceite da instalação prevista no item 4.1.1.

6.5.2 O contrato terá validade de 12 meses, podendo ser prorrogado até o limite previsto no art. 57, inciso II, da Lei nº 8.666/93.

6.6 Penalidades

6.6.1 Na hipótese de o contrato perder a utilidade em decorrência do atraso na prestação das obrigações assumidas, será aplicada multa compensatória de 10% do valor da contratação, por inexecução total.

6.7 Propriedade, sigilo e restrições

6.7.1 As partes comprometem-se a manter completa confidencialidade e sigilo sobre quaisquer dados ou informações obtidas em razão do presente contrato, desde que expressamente identificados como confidenciais no momento da divulgação, reconhecendo que não poderão ser divulgados ou fornecidos a terceiros, salvo com expressa autorização da outra parte, por um período de até 3 (três) anos da data da divulgação da informação.

Equipe de Planejamento da Contratação

Fábio Subtil e Eduval Davila
Integrantes demandantes

Martinho Marchi
Integrante técnico

Eric Stolting
Integrante administrativo



Documento assinado eletronicamente por **Eric Figueiredo Stolting, Técnico Judiciário**, em 17/05/2022, às 15:48, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Fabio Junges Subtil, Técnico Judiciário**, em 17/05/2022, às 16:24, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Eduval Streletcki Davila, Técnico Judiciário**, em 17/05/2022, às 16:24, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Martinho Luiz Marchi, Coordenador**, em 17/05/2022, às 17:34, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.tre-rs.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **0965856** e o código CRC **B13FB41D**.

Avenida Padre Cacique, 96 - Bairro Praia de Belas - Porto Alegre/RS - CEP 90810-240
www.tre-rs.jus.br - Fone: (51) 3294 8403