JUSTIÇA ELEITORAL
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO RIO GRANDE DO SUL

Administração - Aquisição - Bens de Consumo - 0003383-19.2021.6.21.8000
Termo de Referência - TR - doc. SEI n. 0734534.

1 OBJETO

1.1 Descrição

Aquisição de ferramenta para suporte remoto TeamViewer disponível na nuvem no formato de ativação online com capacidade para acesso remoto de 20 usuários simultâneos, sendo que destes, 8 deles com capacidade de acessar smartphones e tablets, sem limite de clientes a serem atendidos, pelo período de 12 meses.

2 FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

2.1 Motivação

Atualmente, a Justiça Eleitoral do Rio Grande do Sul possui mais de 2100 estações de trabalho instaladas. Além disso, com a necessidade de realização de teletrabalho em função da pandemia do Coronavírus, os usuários foram obrigados a utilizar seus recursos pessoais para poderem exercer suas atividades.

O grande desafio da área de TI é prestar suporte técnico de qualidade aos usuários, sem a necessidade de atendimento presencial, ou seja, por meio de ferramentas de suporte remoto.

Em 2020, a STI adquiriu ferramenta de suporte remoto, através do processo SEI 0003092-53.2020.6.21.8000. A ferramenta ofertada no pregão pelo licitante vencedor e que atendia a todos os requisitos solicitados pela área demandante foi o TEAMVIEWER, licenciada para uso de até 20 usuários simultaneamente (canal de acesso remoto), sendo que 8 destes canais com capacidade de acesso remoto habilitados para realizar atendimento em dispositivos móveis, como smartphones e tablets. A subscrição da ferramenta foi adquirida para 12 meses.

A ferramenta, hospedada na nuvem (cloud), foi configurada pela SEMAU e SOSTI e está sendo utilizada exaustivamente para realização de suporte remoto, principalmente em equipamentos pessoais de servidores, colaboradores, juízes e membros do pleno.

A ferramenta TeamViewer é necessária pois permite realizar suporte fora da rede da Justiça Eleitoral para sistemas que foram adquiridos por licitação, por exemplo. Esse problema se agrava quando existe atendimento externo da Justiça Eleitoral e não é possível fazer a conexão VPN com a rede da Justiça Eleitoral, ainda que tenha conexão com a internet, impedindo o suporte remoto para diagnosticar os problemas de conexão com o Tribunal. Além disso, a ferramenta possibilita:

- Aplicação multiplataforma, funciona em ambientes Windows e outras plataformas de Sistema Operacional instaladas na Justiça Eleitoral, ainda que em número reduzido;
- Possibilidade de acesso remoto a partir de dispositivos móveis, o que é bastante útil em situações emergenciais;
- Recurso para realização de reuniões ou videoconferência para que vários usuários pudessem interagir na mesma sessão.

2.2 Objetivos a serem alcançados por meio da contratação

• Ampliar as possibilidades e recursos no suporte remoto aos usuários
• Prover mais segurança no acesso remoto às estações de trabalho e transparência para os usuários.
• Possibilitar acesso remoto às estações de trabalho ainda que fora da rede da Justiça Eleitoral.
• Manter a eficiência no suporte, com uso de facilidades proporcionadas pela ferramenta de suporte remoto.
• Possibilidade de atendimento de clientes de diversas plataformas, incluindo sistemas operacionais Windows, MacOS, Linux, iOS e Android.

2.3 Benefícios diretos e indiretos alcançados por meio da contratação

▪ Manutenção do controle das sessões de suporte remoto realizadas.
▪ Utilização da ferramenta a partir de dispositivos móveis, aumentando a agilidade no atendimento.

2.4 Alinhamento entre a contratação e o planejamento existente

A aquisição de ferramenta para realização de suporte remoto faz parte dos objetivos, metas e ações do planejamento do TRE e STI:

2.4.1 Planejamento estratégico institucional
Está alinhada aos objetivos de Buscar excelência na Gestão e Aperfeiçoar a infraestrutura de TI.

2.4.2 Planejamento estratégico de TI (PETI)
Está alinhada aos objetivos Aprimorar a gestão de riscos de TIC e Garantir a disponibilidade da infraestrutura de TIC.

2.4.3 Plano Diretor de TI (PDTI)
A ação referente a esta contratação está incluída no PDTIC sob código T.1

2.4.4 Plano de Contratações
Está incluída sob o ID 11969.

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. 0666609, 0666612, 0666619 e 0666621 do processo SEI n. 0003383-19.2020.6.21.8000. 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 demanda é por disponibilizar uma ferramenta de suporte remoto a todos servidores e prestadores de serviço do TRE que necessitam realizar suporte remoto. As características da ferramenta solicitada e quantidade atendem à demanda do solicitante.

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

Foram verificadas algumas das ferramentas gratuitas disponíveis no mercado, realizado estudo pelos atuais usuários que demandam o uso de ferramenta de suporte remoto e que conclui-se que não há software gratuito que atenda às funcionalidades que o demandante solicitou.

A ferramenta TeamViewer já está em uso no TRE, entendida plenamente satisfatória e os servidores que utilizam o software já possuem o conhecimento necessário, evitando custos adicionais com treinamentos.

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 A proposta que apresentar o MENOR VALOR DO ITEM e que atender a todas as exigências deste Termo de Referência será considerada como a mais vantajosa.

2.10.2 Todas as características técnicas obrigatórias deverão ser do fabricante e comprovadas por meio de folders, ou catálogos, ou manuais, ou impressão de páginas do fabricante na Internet ou declaração do fabricante do produto.

2.11 Impacto ambiental

A presente contratação não exige nenhuma adequação.

3 DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO

3.1 Detalhamento do objeto

Ferramenta de acesso remoto TeamViewer composta de duas licenças:

- 1 assinatura TeamViewer Corporate + 5 Canais Adicionais com suporte para dispositivos móveis (MDS)
- 1 assinatura TeamViewer Corporate + 9 Canais Adicionais

3.2 Código SIASG - 27502

4 ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA

4.1 A contratada deve disponibilizar a ferramenta de suporte remoto na nuvem no formato de software de licença com ativação online, para a realização de suporte por parte de usuários TRE-RS, conforme requisitos a seguir:

4.2 Licenciamento

4.2.1 A ferramenta será contratada pelo período de 12 meses.

4.2.2 Todo o custo para manutenção da ferramenta na nuvem já deve estar embutido no valor das licenças de software disponibilizadas.

4.2.3 A contratada deve fornecer duas licenças de software do fabricante para atendimento dos requisitos de capacidade a seguir:

4.2.3.1 Deve permitir que até 20 usuários possam realizar sessões de suporte remoto simultaneamente (canais de acesso remoto).

4.2.3.1.1 Deve permitir que até 8 destes canais de acesso remoto possam realizar atendimento em dispositivos móveis, como smartphones e tablets (mobile device management (MDM)).

4.3 Suporte remoto

4.3.1 A ferramenta deve possibilitar aos clientes receberem suporte sem que seja necessário a instalação de nenhum software no seu endpoint, sendo suficiente executar um aplicativo (executável) ou URL disponibilizado pelo usuário que está realizando o suporte remoto.

4.3.2 A ferramenta de suporte remoto não deve exigir nenhum tipo de cadastro ou criação de conta para que o cliente possa receber o suporte remoto.

4.3.3 Deve permitir a realização de suporte para equipamentos com sistemas operacionais Windows, iOS, e Linux.

4.3.3.1 Além dos sistemas operacionais acima, deve permitir a realização de suporte remoto em dispositivos móveis, como smartphones e tablets, com sistemas operacionais Android, iOS e Plataforma Universal do Windows.

4.3.4 Deve permitir que o suporte remoto seja realizado a partir dos principais navegadores e de dispositivos móveis (iOS, Android).

4.3.5 Deve permitir que usuário logado no cliente saiba quando está sendo controlado remotamente, através de aviso na tela do dispositivo, informando qual o usuário da ferramenta está realizando o suporte remoto.

4.3.6 Deve permitir acesso não supervisionado para os usuários da ferramenta para a realização de atividades administrativas, como instalação de software, sem a necessidade do usuário do endpoint estar logado ou presente.

4.3.6.1 Deve possibilitar que o endpoint que esteja desligado, somente ligado à rede lógica e alimentação elétrica, possa ser ligado para realização de atividades (função Wake-On-LAN).

4.3.7 Deve prover suporte a múltiplos monitores nas sessões de suporte remoto realizadas.

4.3.8 Deverá permitir a impressão remota para Windows e iOS em qualquer impressora.

4.3.9 Deve permitir a transferência de arquivos entre o dispositivo do usuário da ferramenta e o cliente.

4.3.10 A ferramenta deve permitir usar políticas de configuração centralizadas.

4.4 Segurança da Conexão

4.4.1 O tráfego de dados deve ser protegido com criptografia de sessão AES(256 bit).

4.4.2 Durante a autenticação deve ser utilizado o protocolo Secure Remote Password (SRP), para que a senha nunca seja transferida diretamente. Somente será permitido um verificador de senha no computador local.

4.5 Reuniões

4.5.1 Deve permitir a realização de reuniões e apresentações com até 10 participantes, com possibilidade de utilização de chat, vídeo e teleconferência.

4.5.2 Deve permitir agendamento e gravação das reuniões.

4.5.3 Deve permitir utilizar ferramentas de colaboração, como quadro branco, controle de transferência e funções da reunião.

4.6 Central de gerenciamento

4.6.1 O Software deve apresentar um console de gerenciamento (Management Console) com uma plataforma baseada na Web para gerenciamento de usuários, relatórios de conexões e gerenciamento de computadores e contatos.

4.6.1.1 Deve estar hospedado em centros de dados certificados com ISO-27001 e conformidade HIPAA.

4.6.2 A console deve possuir módulo de gerenciamento de usuários, que permita o gerenciamento dos perfis de usuários por meio de um painel de gerenciamento em português, com funcionalidade para adicionar ou desativar usuários, compartilhar grupos de uma lista de computadores e contatos com outros profissionais.

4.6.3 Deve permitir o gerenciamento de todas as funcionalidades por meio de uma conta administrativa (perfil da empresa), com acesso por meio da internet, usando um navegador da Web.

4.6.4 Segurança

4.6.4.1 Toda a transferência de dados deve ser por meio de um canal seguro usando a criptografia TSL (Transport Security Layer). Os dados sensíveis devem ser armazenados com criptografia. Para autorização e criptografia de senha deve ser utilizado o protocolo Secure Remote Password (SRP).

4.6.4.2 O acesso dos usuários ao console de gerenciamento deve possibilitar a utilização de autenticação de dois fatores (2FA), adicionando uma camada de segurança adicional para proteger contra acesso não autorizado. A geração desse código deve ser por meio de algoritmo de senha de uso único baseado em tempo (TOTP).

4.6.5 Deve permitir personalizar a ferramenta disponibilizando opção para adicionar logotipo, modificar cores e textos adequados à identidade corporativa.

4.6.6 Dispositivos gerenciados:

4.6.6.1 Deve permitir o gerenciamento de até 1000 (mil) dispositivos, com possibilidade de definir políticas de configurações centralizadas, estabelecer pré-definições para acesso sem supervisão, uso de Wake-On-LAN.

4.6.6.2 Deve manter controles detalhados de acesso e configurações avançadas dos clientes.

4.6.6.3 Deve permitir adicionar informações personalizadas aos dispositivos e agregá-los com as informações relevantes.

4.6.7 Consultas e relatórios

4.6.7.1 Deve permitir a emissão de relatório de todas as conexões, seja pelo Windows, MacOS ou Linux, com base em navegador ou a partir de um smartphone e também todas as ligações feitas pelos usuários da equipe de suporte;

4.6.7.2 Deve permitir a anotação de informações durante a sessão de controle remoto.

4.6.7.3 Deve permitir a visualização de todas as conexões de entrada no sistema de gerenciamento de forma que seja possível consultar quem está conectado aos dispositivos;

4.6.7.4 Deve permitir o envio de formulário de satisfação do cliente, que meça a satisfação do cliente e solicite automaticamente uma avaliação voluntária por escrito diretamente após uma sessão de suporte remoto;

4.6.7.5 Deve permitir a visualização de todas as conexões de entrada no sistema de gerenciamento de forma que seja possível consultar quem está conectado aos dispositivos.

4.7 Integração

4.7.1 Deve possibilitar o desenvolvimento de plug-ins, complementos e scripts para integração em sistemas próprios usando OPEN API ou SDK.

5 MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO

5.1 Prazos e condições

5.1.1 As licenças de software necessárias para o atendimento do Termo de Referência deverão ser disponibilizadas para vigorar no período de 19/10/2021 a 18/10/2022, imediatamente após o vencimento das licenças atualmente contratadas, de tal forma que não haja interrupção do serviço.

5.1.2 As entregas eletrônicas deverão ser encaminhadas para o e-mail secot@tre-rs.jus.br, no prazo de até 5 dias após o aceite da nota de empenho.

5.1.3 Após o recebimento e aplicação das subscrições adquiridas, a interface do serviço na nuvem deve permitir verificar o novo período de vigência do serviço, que deverá ser igual ou superior a 18/10/2022.

Constatada a ocorrência de divergência na especificação do produto entregue, fica a CONTRATADA obrigada a providenciar a substituição em até 05 (cinco) dias corridos, contados a partir do recebimento da notificação da ocorrência por parte da CONTRATANTE.

5.2 Obrigações do Contratante

5.2.1 Receber o objeto no prazo e condições estabelecidas neste Termo de Referência;

5.2.2 Verificar, no prazo fixado, a conformidade das licenças recebidas provisoriamente com as especificações constantes deste Termo de Referência e da proposta, para fins de aceitação e recebimento definitivo;

5.2.3 Comunicar à CONTRATADA, por escrito, sobre inconsistências detectadas no produto, para que seja substituído;

5.2.4 Efetuar o pagamento à CONTRATADA no valor correspondente ao fornecimento do objeto, no prazo e forma estabelecidos neste Termo de Referência.

5.3 Obrigações da Contratada

5.3.1 Proceder a entrega das licenças, em conformidade com o quantitativo e especificações constantes neste Termo de Referência;

5.3.2 Responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes do objeto, de acordo com o Código de Defesa do Consumidor (Lei n. 8.078, de 1990);

5.3.3 Manter todas as condições de habilitação e qualificação exigidas para a contratação.

6 MODELO PARA GESTÃO DA CONTRATAÇÃO

6.1 Papéis a serem desempenhados

6.1.1 Fiscal técnico

6.1.1.1 Verificar a conformidade das especificações das licenças entregue com o constante neste termo de referência.

6.1.2 Gestor:

6.1.2.1 Baseado nas informações prestadas pelo Fiscal Técnico proceder o aceite definitivo das licenças e encaminhar as notas fiscais para pagamento.

6.1.2.2 Entrar em contato com a CONTRATADA, caso seja necessário.

6.2 Mecanismos formais de comunicação

6.2.1 Abertura de chamados - a comunicação entre as partes se dará por escrito, por meio de e-mail, exceto a abertura de chamados de suporte de software, que poderá ser realizada também por telefone ou aplicativo web. e-mail, telefone, etc.

6.3 Níveis de serviço

6.3.1 O objeto será avaliado apenas quanto ao atendimento dos requisitos exigidos na especificação técnica.

6.4 Forma de recebimento

6.4.1 O recebimento será feito em duas etapas, conforme abaixo:

6.4.2 Provisoriamente, quando do recebimento das licenças e do respectivo documento fiscal.

6.4.3 Definitivamente, no prazo de até 5 (cinco) dias úteis, após a verificação das especificações de conformidade com o exigido no edital e com o constante da proposta de preços da licitante vencedora e da verificação na interface do serviço da nuvem do novo prazo de vigência do serviço.

6.5 Condições para pagamento

6.5.1 Atestado o recebimento definitivo das licenças, o pagamento será efetuado por intermédio de ordem bancária.

6.5.2 Caberá à CONTRATADA informar, no documento fiscal ou em documento apartado, o número da conta-corrente, da agência e do estabelecimento bancário no qual lhe poderá ser feito o pagamento.

6.5.3 O prazo para o pagamento será de até 5 (cinco) dias úteis a contar do recebimento do definitivo das licenças.

6.5.3.1 Caso o valor ultrapasse o limite de que trata o inciso II do art. 24 da Lei n. 8.666/93, o prazo para o pagamento será de até 10 (dez) dias úteis.

6.5.4 Os pagamentos estarão sujeitos, quando for o caso, à retenção dos tributos e contribuições na forma determinada em lei, ficando a CONTRATADA incumbida de fazer as comprovações necessárias na hipótese de não retenção.

6.5.5 Nos casos de eventuais atrasos de pagamento e, desde que a CONTRATADA não tenha concorrido para tanto, fica estabelecido que os encargos moratórios devidos pelo CONTRATANTE, entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento, serão calculados por meio da aplicação da seguinte fórmula:

EM = I x N x VP, onde:

EM = Encargos Moratórios;

N = Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento;

VP = Valor da parcela em atraso;

i = taxa percentual anual do valor de 6%;

I = Índice de compensação financeira = 0,00016438, assim apurado:

I = i / 365

I = (6/100) / 365

6.6 Penalidades

6.6.1 A inobservância injustificada dos prazos acordados sujeitará o fornecedor à multa moratória diária, a ser aplicada sobre o valor da contratação, nos percentuais discriminados a seguir, sem prejuízo da rescisão unilateral do contrato e aplicação das demais sanções previstas na Lei n. 10.520, de 2002:

6.6.1.1 0,25%, do 1º ao 15º dia de atraso; e

6.6.1.2 0,75%, do 16º ao 30º dia de atraso.

6.6.2 Na hipótese de a contratação perder a utilidade em decorrência do atraso na prestação das obrigações assumidas, será aplicada multa compensatória de 20% do valor da contratação, por inexecução total.

6.6.3 No caso de inexecução parcial das obrigações, o percentual previsto no item anterior incidirá sobre a parcela não executada ou entregue.

Equipe de Planejamento da Contratação
Luís Fernando Schauren Integrante demandante
Mara Lange Integrante técnico
José Atílio Benites lopes Integrante administrativo

Documento assinado eletronicamente por **Mara Lange**, **Chefe de Seção**, em 13/08/2021, às 15:20, 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 **0734534** e o código CRC **4432B104**.