



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DE RONDÔNIA
Av. Presidente Dutra, 1889 - Bairro Baixa da União - CEP 76801-976 - Porto Velho - RO



ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR DE TIC Nº 1 / 2024 - PRES/DG/STIC/NATCTIC

Histórico de Revisões

Processo Administrativo nº 0000135-47.2023.6.22.8000

Data	Versão	Descrição	Autor
23/11/2023	1.0	Finalização primeira versão do Documento	Deusjusmar Camurça Lima Neto e Valdemir Pereira da Silva
23/11/2023	1.0	Revisão e ajustes	Equipe de Planejamento da Contratação - EPC
08/01/2023	2.0	Versão Final Após Solicitação de Diligência da Assessoria Jurídica AJSAOFC	Equipe de Planejamento da Contratação - EPC

1. INTRODUÇÃO

1.1. 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 n. 468/2022.

2. DO OBJETO A SER CONTRATADO

2.1. Formação de registro de Preços para eventual Contratação de empresa especializada para prestação de serviços de Service Desk, implantação e execução continuada de Tarefas de Suporte, Rotina e Demanda de suporte técnico de 1º, 2º e 3º Níveis, sustentação de infraestrutura de TIC, com atendimento presencial, integra esse serviço o atendimento remoto aos usuários de TIC, garantindo os níveis de serviço acordados, disponibilizando solução ITSM (Information Technology Service Management) para gerenciamento dos serviços de TIC seguindo as melhores práticas preconizadas pela ITIL (Information Technology Infrastructure Library), HDI (Help Desk Institute) e os principais modelos das normas da ISO 20000 e 27001, para:

1.2.1. Suprir a necessidade do TRE-RO por serviços de suporte técnico a usuários através da gestão da Central de Serviços (Service Desk) e da operação e sustentação de infraestrutura de TIC, além de atender a demanda temporária dos cartórios eleitorais, a cada dois, anos durante período eleitoral conforme detalhamento no item 5.3 deste estudo.

1.2.2. Atender à demanda do TRE-RO por serviços de TIC de 1º, 2º e 3º nível, de tal forma a que os servidores da STIC possam se dedicar prioritariamente às atividades de gestão, inteligência e estratégicas do negócio.

1.2.3. Substituição do Contrato TRE-RO nº 001/2019 – Prestação de serviços de suporte aos usuários e às equipes de gestão de infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) do Tribunal Regional Eleitoral de Rondônia, previsto para se encerrar em 03 de março de 2024.

IDENTIFICAÇÃO DA UNIDADE SOLICITANTE E DEMANDANTE

Unidades demandantes	COSUPUE COSEIC
Unidades Solicitantes	SEAU SESUE SEINC SESAP

2.2. Importante destacar que, nos termos da Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, 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.

2.3. A portaria aduz que o modelo não se configura como de dedicação exclusiva de mão de obra, contratação por homem/hora e tampouco por postos de trabalho e que poderão ser utilizados outros modelos de contratação desde que devidamente justificado pela área técnica proponente, o que se verifica na contratação em epígrafe, mais precisamente no item 6.3 deste ETP.

3. MOTIVAÇÃO/JUSTIFICATIVA

3.1. Além da descrição da necessidade da contratação constante no Documento de Oficialização da Demanda: Evento SEI (0999600), a presente demanda visa atender aos usuários do Tribunal Regional Eleitoral de Rondônia (TRE-RO), que utilizam os recursos de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), tanto para execução das atividades-meio (administrativas) como para as atividades finalísticas (envolvendo o acompanhamento e julgamento de processos judiciais e demais atividades relacionadas ao Cadastro dos Eleitores e à realização de Eleições).

Esses serviços são considerados essenciais para a execução das atividades institucionais, de tal forma que sua indisponibilidade ou descontinuidade produziria impacto direto ao desempenho da Organização, além de atender a demanda temporária dos cartórios eleitorais, a cada dois, anos durante período eleitoral conforme detalhamento no item 5.3 deste estudo.

3.2. Além disso, somam-se as demais atividades de competência da área de TIC, quais sejam: administração, desenvolvimento, manutenção, monitoração e suporte aos sistemas, rede de comunicação de dados e parque computacional do TRE-RO, bem como disponibilizar funcionamento sem interrupção 24x7 (vinte e quatro horas, sete dias por semana) de serviços aos cidadãos. A especialização da equipe de servidores tem abrangido também as atividades de gestão e inteligência do negócio, além do contínuo desenvolvimento técnico, prospecção e modernização das plataformas de software e hardware da infraestrutura de TIC.

3.3. Estas necessidades ocasionam a sobrecarga dos servidores da área de TIC do quadro do TRE-RO, que tem que se preocupar com as atividades operacionais e rotineiras de suporte, que concorrem com as atividades de planejamento e gestão, cenário este que é totalmente contrário às boas práticas de Tecnologia da Informação exigidas pelo mercado como parâmetro de organização e qualidade, como ITIL, ISO 20000, ISO 27001 e COBIT.

3.4. O TRE-RO possui parque tecnológico bastante diversificado, em termos de hardware e software, sendo utilizados por aproximadamente 423 (Quatrocentos e vinte e três) usuários, sendo eles Magistrados, Servidores e Colaboradores, distribuídos em 29 (vinte e nove) cartórios eleitorais, na sede do Tribunal e seus anexos. Esse fato, aliado ao constante surgimento de novas soluções de TIC, decorrentes da crescente evolução tecnológica, exige disponibilidade permanente de serviços técnicos dedicados e especializados.

3.5. Atender a essa demanda por alta qualidade e eficiência com economia, confiabilidade, flexibilidade, agilidade e racionalização de fluxos de trabalho, é preocupação constante da alta direção dos órgãos, o que tornou a Tecnologia da Informação ferramenta estratégica que deve estar alinhada com as áreas de negócios da Instituição.

3.6. O quadro atual da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC) dispõe de 15 servidores de apoio especializado – Analistas e Técnicos de TIC, além de 4 servidores requisitados, totalizando 19 servidores, os quais possuem diversas responsabilidades diárias relacionadas à gestão dos serviços disponibilizados por esta Secretaria, seja na área de Suporte, Infraestrutura, Sistemas, Gestão e Fiscalização de Contratos de TIC. Esta quantidade se mostra insuficiente para absorver as atividades operacionais existentes dentro da STIC. Neste cenário, a STIC acresceu ao seu quadro técnico, 7 funcionários terceirizados, para complementar os serviços de suporte e infraestrutura de TIC, decorrente do contrato nº 001/2019, com data de encerramento em março de 2024 e não haverá possibilidade de renovação, resultando na perda da força de trabalho terceirizada, impactando na prestação de serviços de TIC que ficarão gravemente comprometidos.

3.7. Dentre as diversas tarefas que envolvem as demandas citadas, muitas, ainda que essenciais, são rotineiras e de baixa complexidade, e poderiam ser delegadas a uma força de trabalho menos onerosa à Administração. Outras, devido às suas características especializadas, precisam ser delegadas a equipes de profissionais especializados e em número suficiente para atender à enorme e crescente demanda de serviços, posto que a Tecnologia da Informação e Comunicação passou a ser parte estratégica das Organizações.

3.8. Um dos benefícios que está contratação acarretará é a liberação dos servidores técnicos do quadro próprio da STIC para se dedicarem às tarefas de gestão e planejamento dos recursos de TIC, cuja dimensão possa atender às necessidades do Tribunal, prevista em seu planejamento estratégico.

3.9. Os serviços prestados abrangem atendimento de Help Desk 1º Nível, relativo a atendimento inicial dos usuários internos do Tribunal, onde alguns serviços são resolvidos e outros escalonados para o 2º e 3º níveis de acordo com os procedimentos. O 2º Nível abrange serviços de rede, hardware e software, atendendo ao usuário de forma presencial, integra esse serviço o atendimento remoto aos usuários de TIC. O 3º Nível é voltado para execução de serviços especializados e resolução de problemas de rede e Infraestrutura e requer um perfil de profissionais conhecedores de determinadas tecnologias, sendo as principais: Suporte de Infraestrutura, Equipamentos Servidores, Ambiente Virtualizado VMWare, Internet/Intranet, Soluções HCI (Hyper-Converged Infrastructure – Infraestrutura Hiperconvergente), Cloud Computing (Computação em Nuvem), Correio Eletrônico; Oracle, MySQL, PostgreSQL, Servidores Windows e Linux, Segurança, Armazenamento, Operação (Backup/monitoração), dentre outros serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação. Devido a importância e complexidade dos serviços apresentados, bem como sua continuidade, justifica-se a contratação de empresa para prestar os serviços elencados, além dos que venham a surgir, apoiando os servidores do Tribunal no desempenho de suas atividades.

3.10. Para estruturar a realização das atividades e permitir uma gestão efetiva, é imprescindível que sejam adotadas as boas práticas disponibilizadas em modelos (frameworks) e normas públicas. Por isso, faz parte do escopo desta contratação a observância destas boas práticas de gestão, notadamente aquelas relativas aos processos ITIL e normas da família ISO 20000, que tratam do Gerenciamento de Serviços de TIC. Em suma, o conhecimento e aderência operacional a estes modelos, em conformidade a diretrizes estratégicas do TRE-RO e de órgãos governantes superiores e de controle externo (TSE, CNJ, TCU), é requisito para a contratação.

3.11. Com o objetivo de possibilitar a implantação das práticas citadas anteriormente, será necessário o apoio de uma ferramenta de Service Desk - ITSM (Information Technology Service Management), ou seja, uma ferramenta de gerenciamento de serviços de TIC baseada na ITIL. O uso de tal ferramenta deve ser previsto na execução dos serviços contratados, bem como sua disponibilização aos usuários da área de TIC do Tribunal. Sem esta ferramenta tornam-se inviáveis os controles necessários a uma boa gestão, tal como o gerenciamento de chamados ou dos ativos de serviço envolvidos, e a implementação de processos de gestão ITIL conforme preconizado pelo CNJ através do iGovTIC-JUD e do questionário de avaliação anual elaborado pelo TCU para contemplar as diretrizes da Resolução CNJ nº 370 de 28/01/2021.

3.12. Dessa forma, pretende-se em consonância com a legislação vigente, manter grande parte dos servidores do quadro efetivo do Tribunal nas atividades de gestão das políticas de TIC e de domínio do conhecimento do negócio e processos críticos, enquanto se executam a maioria das atividades operacionais e executivas correlatas de forma indireta, mediante Contrato de Terceirização.

4. DEFINIÇÃO E ESPECIFICAÇÃO DAS NECESSIDADES E REQUISITOS

4.1. NECESSIDADES DO NEGÓCIO

4.1.1. As necessidades de negócio, também chamadas de requisitos do negócio, segundo o Corpo de Conhecimento de Análise de Negócios (Guia BABOK v. 2.0), são metas de mais alto nível, objetivos ou necessidades da organização. Descrevem as razões pelas quais um projeto foi iniciado, os objetivos que o projeto vai atingir e as métricas que serão utilizadas para medir o seu sucesso. Nesse sentido, a presente seção visa descrever as necessidades de negócios que conduzirão as análises de soluções e definição da solução mais adequadas a tais objetivos organizacionais, conforme relação a seguir:

- a) Atender à demanda registrada no [Plano Anual de Contratações de TIC 2023](#) identificador 2023-C03;
- b) Prover serviços de Service Desk, implantação e execução continuada de Tarefas de Suporte, Rotina e Demanda de suporte técnico de 1º, 2º e 3º Níveis, sustentação de infraestrutura de TIC, com atendimento remoto e presencial garantindo os níveis de serviço acordados.
- c) Prover solução de ITSM (Information Technology Service Management) para gerenciamento dos serviços de TIC seguindo as melhores práticas preconizadas pela ITIL (Information Technology Infrastructure Library), HDI (Help Desk Institute) e os principais modelos das normas da ISO 20000 e 27001.
- d) Prover indicadores de Gestão de acompanhamento e fiscalização diária, semanal e mensal, visando atender as diretrizes estratégicas do TRE-RO e de órgãos governantes superiores e de controle externo (TSE, CNJ, TCU).

4.2. REQUISITOS DO NEGÓCIO

4.2.1. Tarefas de Suporte de:

- 1º Nível para Central de Atendimento nas dependências da CONTRATANTE, instituindo um PONTO ÚNICO DE CONTATO para o atendimento aos usuários de TIC do TRE-RO, utilizando Sistema de Service Desk baseado nas boas práticas do ITIL fornecido pela CONTRATADA;
- 2º Nível implementado nas dependências da CONTRATANTE, com possibilidade de registro e acompanhamento das ocorrências de 2º Nível (atendimentos sem procedimentos documentados, rotinas específicas, monitoramento de eventos) utilizando Sistema de Gestão de Serviços de TIC baseado nas boas práticas do ITIL fornecido pela CONTRATADA;
- 3º Nível para suporte e sustentação da infraestrutura tecnológica, implementado nas dependências da CONTRATANTE, com possibilidade de registro e acompanhamento das ocorrências de 3º Nível (investigações de problemas, soluções complexas, etc) utilizando Sistema de Gestão de Serviços de TIC baseado nas boas práticas do ITIL fornecido pela CONTRATADA.
- Tarefas de Demanda – serviço especializado de 1º, 2º e 3º Nível, implementado para a prestação de serviços não rotineiros de baixa, média ou alta complexidade, compreendendo todas as atividades necessárias ao atendimento das demandas fora do expediente do Tribunal; tais como: paradas programadas, plantões de suporte à rede de comunicação de dados e infraestrutura de TIC, atividades de eleição, manutenção e suporte aos serviços essenciais de TIC, manutenção preventiva e corretiva dos ambientes de infraestrutura de TIC, eventos aleatórios como eleições extemporâneas e tratamento de incidentes de segurança da informação, bem como pelas diversas outras ações e projetos da Justiça Eleitoral que ensejem atuação de forma presencial pela CONTRATADA, extra jornada, desde que formalmente autorizado pela CONTRATANTE.
- Para todas as Tarefas: atendimento a indicadores de Níveis Mínimos de Serviço, como forma de garantia da qualidade.
- Serviços de coordenação: as equipes de serviço que prestarão os serviços de suporte e de demanda devem ser orientadas e controladas por responsáveis pelo resultado do trabalho, por parte da CONTRATADA, que reportarão ao TRE-RO as entregas e demais ocorrências, possibilitando uma gestão otimizada da CONTRATANTE.
- Adequar a força de trabalho terceirizada à demanda de serviços de suporte de TIC hoje existente.
- Requisitos funcionais, tais como descrição detalhada do que constitui 1º, 2º e 3º nível, fluxos de processos e lista de atividades, bem como os perfis e qualificações profissionais exigidos, serão especificados em anexos a serem incorporados ao Termo de Referência;
- Para operar e melhorar tanto os serviços como as tecnologias de apoio, bem como quaisquer outros recursos necessários para viabilizar os serviços, a CONTRATADA deverá instalar e hospedar as Soluções de ISTM, no ambiente do TRE-RO, ofertadas sem custo adicional para o CONTRATANTE, garantindo a segurança, a privacidade e a confidencialidade, de forma que a gestão e administração de tais sistemas fiquem integralmente sob a guarda, controle e responsabilidade do TRE-RO.

- Serviço de apoio à implantação da ferramenta de Service Desk - ITSM: treinamentos para gestores, usuários internos, técnicos da CONTRATADA e do TRE-RO, na ferramenta de apoio ITSM, incluindo como implementar, na ferramenta, os seguintes processos:
 1. Gerenciamento de Mudanças;
 2. Gerenciamento de Incidentes;
 3. Gerenciamento de Problemas;
 4. Cumprimento de Requisição;
 5. Gerenciamento da Configuração e de Ativo de Serviço;
 6. Gerenciamento de Catálogo de Serviço;
 7. Gerenciamento de Nível de Serviço;
 8. Gerenciamento de Conhecimento;
 9. Gerenciamento de Liberação e Implantação.
- Disponibilização de ferramenta de Service-Desk ITSM que possua, pelo menos, os 11 processos ITIL certificados pela *Pink Elephant* (através da certificação *PinkVerify toolset*).
O *PinkVerify* é um serviço de avaliação de ferramentas de gerenciamento de serviços de TI (ITSM) reconhecido internacionalmente, foi criado em 1998 para ajudar os profissionais de ITIL / ITSM a identificar ferramentas de software que suportassem suas iniciativas de melhoria de processos e proporcionar aos fornecedores de ferramentas de ITSM e aos provedores de serviços um processo para demonstrar e certificar a compatibilidade de seus produtos com as melhores práticas recomendadas pela ITIL.

Relacionamos a seguir, softwares existentes no mercado que atendem a este quesito, com a quantidade de processos certificados pela *Pink Elephant*:

TABELA 01 - Distribuição de numeros de processo ITIL por Software	
Software	Nº de Processos ITIL
ServiceNow UTAH	19
Alemba Service Manager V10	18
IFS assyst 11.5	17
CITSmart V9	16
Citsmart X v10	16
Proactivanet V10.16	16
4Biz Helium	16
helppeople Service Management V7.0	15
Serviceaide G6 2.2	15
Helix 21.3	14
vFire V9	13
Aranda Service Desk v8	13
InfraonDesk Suite V3.1 (Powered by EverestIMS)	13
iET ITSM v9.2	13
Ivanti Service Manager v2021.4	13
CA Service Management 17.3	12
IBM Control Desk v7.6.1.5	12
Summit 5.12.0	12
Aranda Service Management (ASMS) version 9	11
Helix 21.3	11
Ivanti Neurons for ITSM and ITAM v2022.3	11
Matrix42 Enterprise Service Management v11.0.2	11
OMNITRACKER v12.3.200	11
Open Text Service Management Automation X (SMAX) 2023.05	10

Fonte: <https://www.pinkelephant.com/en-US/pinkverify/pinkverify-certification> (acessado em 31/08/2023)

4.3. REQUISITOS DE CAPACITAÇÃO

- Os seguintes públicos-alvo devem ser atendidos pela CONTRATADA quanto às demandas de treinamento: técnicos de atendimento e equipes de serviço; administradores da ferramenta de Service Desk – ITSM; usuários de serviços de TIC; gestores de TIC.
- A CONTRATADA deve prover treinamento amplo e aprofundado para todos os módulos da ferramenta de Service Desk - ITSM.

- A CONTRATADA deve prover treinamento web para usuários internos do TRE-RO na abertura de chamados ou disponibilizar material didático para auto-capacitação na ferramenta EAD do TRE-RO (Moodle).
- A CONTRATADA deve prover treinamento para gestores do TRE-RO sobre boas práticas implementadas nos processos atendidos pela solução de Service Desk – ITSM.
- A CONTRATADA deve prover palestras sobre boas práticas em disciplinas de gestão de serviços de TIC a serem utilizadas na solução de Service Desk – ITSM.
- A programação para realização dos treinamentos deve ser distribuída ao longo dos primeiros 24 meses de vigência contratual, conforme plano a ser estabelecido em comum acordo, e remunerado de acordo com cada OS – ordem de serviço – cumprida. Também haverá um indicador de nível mínimo de serviço para o Treinamento.
- A CONTRATADA deverá fornecer material didático sobre os cursos ministrados, em forma de apostilas ou livretos, impressos ou em meio digital (preferencialmente em formato digital editável), sendo que, para os cursos ministrados após a execução do serviço de instalação, o conteúdo deverá apresentar telas e textos em conformidade com a configuração e personalização empregada, para ilustrar casos reais de uso.
- O material utilizado nos cursos de treinamento, incluindo as apresentações e apostilas, deverá ser redigido em língua portuguesa, a despeito de termos técnicos, nomes de funcionalidades ou de partes da solução e sistemas envolvidos, que poderão ser apresentados em língua estrangeira.
- A CONTRATADA deverá prover certificados de participação aos expectadores com frequência superior a 75% (setenta e cinco por cento), individuais e nominativos, nos cursos homologados pelo CONTRATANTE.
- Os instrutores designados deverão ter qualificações suficientes para ministrar os cursos solicitados, de preferência certificações ITIL Foundations (ou superior) e na ferramenta de Service Desk – ITSM.
- Os cursos poderão ser ministrados nas instalações do CONTRATANTE, na sede do TRE-RO ou em um de seus anexos, localizados na cidade de Porto Velho - RO, ou de forma remota ao-vivo.

4.4. REQUISITOS LEGAIS

A presente contratação deve observar as seguintes leis e normas:

- Lei 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 - SISP do Poder Executivo Federal.
- Decreto n. 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;
- Resolução Nº 480 de 16/11/2022, restabelece os efeitos da Resolução CNJ n. 182/2013, 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; altera e determina a republicação da Resolução CNJ n. 468/2022, 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, e dá outras providências;
- Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, que dispõe sobre a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).
- Instrução Normativa Nº 4/2023, que Instituiu, no âmbito do Tribunal Regional Eleitoral de Rondônia (TRE-RO), o regime jurídico da Lei n. 14.133/2021 (Nova Lei de Licitações e Contratos Administrativos) para estabelecer a aplicação de suas regras e procedimentos às contratações realizadas mediante procedimento licitatório, sem prejuízo da observância de todos os demais dispositivos previstos nessa norma em relação a tais procedimentos.
- 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.

4.5. REQUISITOS DE MANUTENÇÃO

- Nos serviços de manutenção de equipamentos, em caso de necessidade de reposição de componentes, materiais ou peças, caberá ao TRE-RO providenciar o fornecimento do respectivo componente, material ou peça.
- Nos casos de manutenção em que haja a necessidade de substituição de componentes ou formatação de HD's que não seja possível realizar nos ambientes de produção, os equipamentos deverão ser direcionados ao setor de manutenção de equipamentos de TIC do TRE-RO para a efetiva prestação dos serviços.
- Os serviços serão prestados nas dependências do TRE-RO 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-RO, não havendo necessidade de deslocamento do técnico da CONTRATADA para efetuar manutenção no local; exceto em situações específicas cabendo ao TRE-RO assumir os custos de deslocamento conforme termos contratuais.
- A CONTRATADA deverá prover garantia aos serviços prestados durante toda a vigência do CONTRATO.

4.6. REQUISITOS TEMPORAIS

- A assinatura do contrato deverá estar alinhada ao término do contrato atual para que o serviço não fique indisponível até os acertos formais estarem finalizados, ou seja, de preferência 30 dias antes do término do contrato atual.
- A reunião inicial de contrato (plano de inserção) deverá ser realizada em até 03 (três) dias úteis após a assinatura do contrato.
- As emissões das ordens de serviço para o início da prestação dos serviços relativos às TAREFAS DE SUPORTE e de SUSTENTAÇÃO serão feitas em 1 (um) dia útil após a realização da reunião inicial. Em cada ordem de serviço, estará indicada a data de início da prestação do serviço. O período compreendido entre a data de emissão da ordem de serviço e a data do início da prestação do serviço será, preferencialmente, 20 (vinte) dias.
- A entrega do plano de transição dos serviços deverá ocorrer em até 03 (três) dias úteis após a emissão da ordem de serviço.
- A validação, pela fiscalização do contrato, do plano de transição dos serviços deverá ocorrer em 02 (dois) dias úteis após a entrega do mesmo e deverá atender às etapas que serão estabelecidas no TERMO DE REFERÊNCIA.
- As emissões das ordens de serviço subsequentes e a respectiva prestação do serviço devem ocorrer de acordo com as rotinas de execução do contrato.
- O prazo de vigência da contratação será de 3 anos contados da assinatura do contrato, prorrogável por até 10 anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei n. 14.133, de 2021.
- Os serviços pretendidos se amoldam à definição de serviços contínuos previstos pelo art. 6º, XV, da Lei n. 14.133/2021, porque se prestam a garantir a manutenção da atividade administrativa, decorrentes de necessidades permanentes ou prolongadas, tendo em vista que sua interrupção ensejará descontinuidade na prestação de suporte técnico aos usuários de tecnologia e na operação de infraestrutura de tecnologia no âmbito do TRE-RO.
- Sobre a vantajosidade em razão da contratação plurianual, a Equipe de Planejamento da Contratação (EPC), estabeleceu que o prazo da contratação seja pelo período de 3 (três) anos, podendo ser prorrogado nos termos da lei para até 10 (dez) anos.
- Esta decisão foi subsidiada por tratar-se de situação excepcional, já que há uma diferença quantitativa e qualitativa (serviços exclusivos dos processos e sistemas eleitorais) dos serviços prestados em anos eleitorais com relação aos anos não eleitorais. Apesar das diferenças não serem suficientes para ensejar ajustes na força de trabalho, a possível alternância de prestadores de serviço em períodos de apenas 12 meses causada por possíveis novas licitações, poderia gerar alta rotatividade destes profissionais e frequente perda do conhecimento tácito da equipe, trazendo prejuízo para a prestação dos serviços e consequentemente para as eleições, sendo a vigência plurianual mais vantajosa para esta contratação.

4.7. REQUISITOS DE SEGURANÇA

- 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-RO.
- 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 de 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.
- Em caso de desligamento de qualquer empregado da CONTRATADA, este deverá ter imediatamente todos os seus acessos aos sistemas cancelados. Os empregados que estiverem de férias ou afastados, por qualquer motivo, deverão ter todos os seus acessos aos sistemas suspensos, até o retorno às atividades.

4.8. 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-RO, 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-RO;
 2. Técnicas de atendimento;
 3. Regras de comportamento e disciplina;
 4. Normas operacionais e de segurança da informação no TRE-RO;
 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-RO;
 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-RO 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.

4.9. REQUISITOS DA GARANTIA TÉCNICA DOS SERVIÇOS

- 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-RO.
- 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 NMS.

4.10. 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, estética 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 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.

4.11. REPACTUAÇÃO E REAJUSTE

4.11.1. Os preços contratados serão repactuados para manutenção do equilíbrio econômico-financeiro, após o interregno de um ano, **mediante solicitação do contratado.**

I - O interregno mínimo de 1 (um) ano para a primeira repactuação será contado:

- a) para os **custos relativos à mão de obra**, vinculados à data-base da categoria profissional: a partir da data de início dos efeitos financeiros do acordo, convenção ou dissídio coletivo de trabalho, relativo a cada categoria profissional abrangida pelo contrato;
- b) para os custos decorrentes do mercado: a partir da apresentação da proposta.

II - Nas repactuações subsequentes à primeira, o interregno mínimo de 1 (um) ano será contado a partir da data da última repactuação correspondente à mesma parcela objeto da nova solicitação;

a) entende-se como última repactuação a data em que iniciados seus efeitos financeiros, independentemente daquela apostilada.

III - A repactuação poderá ser dividida em tantas parcelas quantas forem necessárias, observado o princípio da anualidade do reajuste de preços da contratação, podendo ser realizada em momentos distintos para discutir a variação de custos que tenham sua anualidade resultante em datas diferenciadas, como os decorrentes de mão de obra e os decorrentes dos insumos necessários à execução dos serviços. (art. 135, § 4º, da Lei n.º 14.133/2021);

IV - Quando a contratação envolver mais de uma categoria profissional, a repactuação dos custos contratuais decorrentes da mão de obra poderá ser dividida em tantos quantos forem os acordos, convenções ou dissídios coletivos de trabalho das respectivas categorias. (art. 135, 5, da L. 14.133/21);

V - É vedada a inclusão, por ocasião da repactuação, de benefícios não previstos na proposta inicial, exceto quando se tornarem obrigatórios por força de lei, acordo, convenção ou dissídio coletivo de trabalho;

VI - Na repactuação, o contratante não se vinculará às disposições contidas em acordos, convenções ou dissídios coletivos de trabalho que tratem de obrigações e direitos que somente se aplicam aos contratos com a Administração Pública, de matéria não trabalhista, de pagamento de participação dos trabalhadores nos lucros ou resultados do contratado, ou que estabeleçam direitos não previstos em lei, como valores ou índices obrigatórios de encargos sociais ou previdenciários, bem como de preços para os insumos relacionados ao exercício da atividade (art. 135, §§1º e 2º da L. 14.133/21);

VII - Quando a repactuação solicitada se referir aos **custos da mão de obra**, o contratado efetuará a comprovação da variação dos custos por meio de Planilha de Custos e Formação de Preços, acompanhada da apresentação do novo acordo, convenção ou sentença normativa da categoria profissional abrangida pelo contrato;

VIII - A repactuação para reajustamento do contrato em razão de novo Acordo, Convenção ou Dissídio Coletivo de Trabalho deve repassar integralmente o aumento de custos da mão de obra decorrente desses instrumentos.

IX - Quando a repactuação solicitada pelo contratado se referir aos **custos decorrentes do mercado**, o respectivo aumento será apurado mediante a aplicação do índice de reajustamento pelo Índice de Custo da Tecnologia da Informação - ICTI do Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada – IPEA, **com base na seguinte fórmula:**

$$R = V (I - I^{\circ}) / I^{\circ},$$

onde:

R = Valor do reajustamento procurado;

V = Valor contratual correspondente à parcela dos custos decorrentes do mercado a ser reajustada;

Iº = índice inicial - refere-se ao índice de custos ou de preços correspondente à data de apresentação da proposta;

I = Índice relativo ao mês do reajustamento.

a) no caso de atraso ou não divulgação do índice de reajustamento, o contratante pagará ao contratado a importância calculada pela última variação conhecida, liquidando a diferença correspondente tão logo seja divulgado o índice definitivo; fica o contratado obrigado a apresentar memória de cálculo referente ao reajustamento de preços do valor remanescente, sempre que este ocorrer.

b) nas aferições finais, o índice utilizado para a repactuação dos custos decorrentes do mercado será, obrigatoriamente, o definitivo.

c) caso o índice estabelecido venha a ser extinto ou de qualquer forma não possa mais ser utilizado, será adotado, em substituição, o que vier a ser determinado pela legislação então em vigor.

d) na ausência de previsão legal quanto ao índice substituto, as partes elegerão novo índice oficial, para reajustamento do preço do valor remanescente dos custos decorrentes do mercado, por meio de termo aditivo.

e) **independentemente do requerimento de repactuação dos custos decorrentes do mercado**, o contratante verificará, a cada anualidade, se houve deflação do índice adotado que justifique o recálculo dos custos em valor menor, promovendo, em caso positivo, a redução dos valores correspondentes da planilha contratual.

X - Os efeitos financeiros da **repactuação decorrente da variação dos custos contratuais de mão de obra** vinculados aos acordos, às convenções ou aos dissídios coletivos de trabalho retroagirão, quando for o caso, à data do início dos efeitos financeiros do novo acordo, convenção ou sentença normativa que fundamenta a repactuação;

XI - Os novos valores contratuais decorrentes das repactuações poderão se iniciar em data futura, desde que assim acordado entre as partes, sem prejuízo da contagem da anualidade para concessão das repactuações futuras;

XII - Os efeitos financeiros da repactuação ficarão restritos exclusivamente aos itens que a motivaram, e apenas em relação à diferença porventura existente;

XIII - O pedido de repactuação deverá ser formulado durante a vigência do contrato e antes de eventual prorrogação ou encerramento contratual, **sob pena de preclusão**;

XIV - Caso, na data da prorrogação contratual, ainda não tenha sido celebrado o novo acordo, convenção ou dissídio coletivo da categoria, ou ainda não tenha sido possível ao contratante ou ao contratado proceder aos cálculos devidos, **deverá ser inserida cláusula no termo aditivo de prorrogação para resguardar o direito futuro à repactuação, a ser exercido tão logo se disponha dos valores reajustados, sob pena de preclusão**;

XV - A extinção do contrato não configurará óbice para o deferimento da repactuação solicitada tempestivamente, hipótese em que será concedida por meio de termo indenizatório;

XVI - O contratante decidirá sobre o pedido de repactuação de preços em **até 30 (trinta) dias**, contado da data do fornecimento, pelo contratado, da documentação comprobatória da variação dos custos a serem repactuados (art. 92, § 6º, c/c o art. 135, § 6º, L. 14.133/21);

XVII - O prazo referido no subitem anterior ficará suspenso enquanto o contratado não cumprir os atos ou apresentar a documentação solicitada pelo contratante para a comprovação da variação dos custos;

XVIII - A repactuação de preços será formalizada por apostilamento;

XIX - As repactuações não interferem no direito das partes de solicitar, a qualquer momento, a manutenção do equilíbrio econômico dos contratos com base no disposto no art. 124, inciso II, alínea "d", da Lei n 14.133, de 2021;

XX - O contratado deverá complementar a garantia contratual anteriormente prestada, de modo que se mantenha a proporção inicial em relação ao valor contratado;

XXI - A majoração da tarifa de transporte público gera a possibilidade de revisão do item relativo aos valores pagos a título de vale-transporte, constante da Planilha de Custos e Formação de Preços do presente Contrato, desde que comprovada pelo contratado a sua efetiva repercussão sobre os preços contratados;

a) a revisão dos custos relativos ao vale-transporte será formalizada por apostilamento.

4.12. GARANTIA CONTRATUAL

- Para assegurar o integral cumprimento de todas as obrigações contratuais assumidas, inclusive pagamento de multas eventualmente aplicadas, a CONTRATADA prestará garantia no percentual de 5% (cinco por cento) do valor total do contrato, em até 20 (vinte) dias úteis contados a partir do início da vigência do contrato, podendo a empresa optar por qualquer das modalidades previstas nos [arts. 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021](#);
- Em se tratando de fiança bancária, deverá constar do instrumento a expressa renúncia pelo fiador dos benefícios previstos nos artigos 827 e 835 do Código Civil;
- Se o valor da garantia for utilizado em pagamento de qualquer obrigação, a CONTRATADA deverá reintegrar o seu valor, no prazo não superior a 10 (dez) dias corridos, contados da data em que for notificada;
- A não apresentação da garantia ou sua apresentação em desacordo com o prazo fixado significará recusa à assinatura do contrato, ensejando aplicação das sanções previstas;
- No caso de rescisão do contrato, a garantia se presta a cobrir prejuízos comprovados.

4.13. CABIMENTO DO SISTEMA DE REGISTRO DE PREÇOS

Optou-se pela adoção do Sistema de Registro de Preços (art. 78, IV, Lei 14.133/2021) para a contratação pretendida. Isso porque os serviços poderão ser contratados de forma parcelada, em consonância também com o disposto no art. 3º II do Decreto nº 11.462, de 31 de março de 2023.

4.14. REQUISITOS DE LOCALIZAÇÃO

- Os serviços presenciais e remotos deverão ser prestados na sede e anexos do TRE-RO bem como nas sedes dos cartórios eleitorais e conforme demandas do atendimento ao eleitores e Eleições.
- Ao longo da vigência do contrato, o TRE-RO poderá alterar seus endereços dentro dos municípios inicialmente informados.
- Os serviços objeto deste contrato serão executados, preferencialmente, junto à Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação, localizada no edifício sede do Tribunal Regional Eleitoral de Rondônia, 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-RO 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 07:30 as 18:00, 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-RO
- 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 Rondônia, a CONTRATADA responsabilizar-se-á pelas despesas com deslocamento, hospedagem e alimentação, bem como por todos os encargos trabalhistas decorrentes do traslado.
- O TRE-RO pagará à CONTRATADA taxa de deslocamento, que será devida individualmente por profissional que trabalhe no interior do Estado de Rondônia 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-RO e a Contratada estejam de comum acordo. Nessa situação, o TRE-RO 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.

5. ESTIMATIVA DA DEMANDA – QUANTIDADE DE BENS E/OU SERVIÇOS

5.1. A presente sessão contém o registro do quantitativo estimado de serviços necessários para composição da solução a ser contratada, de forma detalhada serão apresentados dados históricos e características da CONTRATANTE.

Como metodologia utilizada para obtenção dessas estimativas, aplicou-se a orientação da PORTARIA SGD/MGI Nº 1.070/2023, mais especificamente no item "**10. FORMA DE QUANTIFICAÇÃO E ESTIMATIVA PRÉVIA DO VOLUME DE SERVIÇOS**", que prevê que "*o dimensionamento das necessidades é uma etapa fundamental a ser executada durante a construção do Estudo Técnico Preliminar. Para auxiliar essa atividade, a equipe de planejamento pode utilizar informações baseadas no levantamento de ambientes, histórico de chamados, análise de contratos anteriores, previsões constantes no plano anual de contratações, ou ainda, informações relacionadas ao padrão esperado de atividades do órgão.*"

Atualmente, a Central de Serviços de TIC do TRE-RO é implementada por meio dos serviços prestados nos termos do contrato nº 01/2019, cujo o modelo de contratação é baseado em UST - Unidade de Serviço Técnico. Os atendimentos são do tipo remoto e presencial, onde o 1º Nível é o ponto único de contato dos usuários que utilizam os recursos de TIC, para o registro de incidentes, dúvidas e requisições de serviço, efetuando ainda o primeiro nível de diagnóstico, atendimento e resolução dos chamados.

O serviço de Atendimento e Suporte Técnico de 2º Nível atua na resolução de incidentes e requisições de serviços escalados pelo 1º Nível, além de elaborar e gerir procedimentos, scripts e itens da base de conhecimento sobre erros conhecidos, atuando em incidentes ou solicitações de maior complexidade e aqueles que envolvem usuários especiais. A equipe alocada neste serviço busca prevenir a ocorrência de problemas e seus incidentes resultantes, eliminar incidentes recorrentes correlacionando-os e identificando a causa raiz e sua solução, além de minimizar o impacto dos incidentes que não podem ser prevenidos. O atendimento de 2º Nível é realizado de forma remota (por meio de ferramenta de acesso remoto), ou presencial.

A equipe atual de Suporte e infraestrutura é composta da seguinte forma:

TABELA 02 - Quantitativo de colaboradores por perfil	
Perfil	Quantidade de Colaboradores
Gerente Técnico	01
Técnico de Suporte	06
Administrador de Redes	01

A definição dessa quantidade mínima já considerou os seguintes aspectos:

- Manutenção do nível de atendimento dos serviços nas diversas ocasiões de viagem a trabalho de parte da equipe;
- Atendimento de tarefas críticas, sensíveis e/ou de longa duração;

Manutenção do nível de atendimento dos serviços em ocasiões de aumento fortuito e imprevisto da demanda (aumento nas solicitações de suporte em operações externas, eventuais ataques a sistemas e que exigem esforço total da equipe no atendimento a usuários afetados).

Cabe ressaltar que eventual redução no quantitativo das equipes, abaixo dos limites mínimos considerados exequíveis quando da contratação, deverá ser precedida pela implementação de planos de melhoria dos serviços e pela apresentação de cálculos estatísticos sobre a variação das demandas e respectivos tempos de atendimento, que demonstrem ter havido otimização de desempenho que justifique tal redução, sem impacto para a qualidade dos serviços.

Para os anos de 2020 à 2023 a empresa contratada não recebeu glosas relacionadas aos indicadores mínimos exigidos. Ressalta-se que parte relevante da atual equipe de técnicos da empresa contratada tem vasta experiência nos serviços a serem suportados, o que contribui para o bom desempenho da empresa.

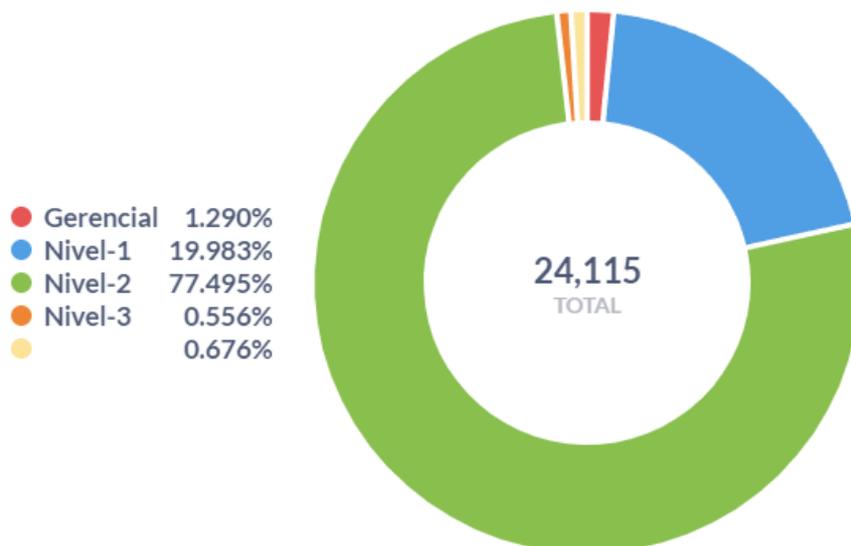
A estimativa da demanda para os Serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação do TRE-RO, contendo a quantidade de serviços, encontra-se detalhada nas tabelas abaixo:

Considerando todas as entradas possíveis, a Central de Serviços recebeu em **média** no período de Janeiro de 2020 a Outubro de 2023 cerca de 6028 (Seis mil) chamados, sendo distribuídos da seguinte forma:

- Do total de acionamentos recebidos pela Central de Serviços, cerca de 50% são originados por telefone, 40% por e-mail e os 10% via chat (Spark, Skype ou Whatsapp), cabe salientar que, apesar de o aplicativo Whatsapp não esteja oficialmente regulamentado o mesmo foi adotado em razão da Pandemia de COVID-19 pela sua facilidade de utilização.
- Quanto à resolução de acionamentos, cerca de 20% são resolvidos no 1º nível e 75% resolvidos no 2º nível (cerca de 30% são relativos a acessos, 22% relativos ao Atendimento presencial, 2% de cabeamento, 13% de suporte em sistemas) e cerca de 3% repassados ao 3º nível e Gerencial.
 - Este cenário demonstra que apesar dos esforços da equipe, a maioria dos serviços prestados não conseguem ser concluídos ainda no 1º nível, pois existe a dependência de determinados setores da própria STIC, como por exemplo, a concessão de

acessos ao Domínio e Sistemas (Administrativos, Judiciais e Eleitorais) que são encaminhados para a COSEIC/SESAP no 2º nível, bem como a demanda alta de mudanças de Layouts que afetam na montagem e manutenção de equipamentos.

GRÁFICO 01 - Distribuição do quantitativo de chamados solucionados, por nível de atendimento no período de 2020 a 2023.



Fonte: Otrs - ITSM

5.1.1. Quantitativo de usuários

O quadro apresenta o quantitativo de usuários internos a serem atendidos na prestação de suporte e infraestrutura de TIC.

Os usuários cujo perfil de atendimento é considerado VIP são, por exemplo, os Desembargadores, Membros da Corte Eleitoral e os Juízes (Titulares e Substitutos), além de servidores com cargo em comissão (CJ4, CJ3 e CJ2), na Diretoria-Geral, Secretaria da Presidência, na Secretaria da Corregedoria, na Secretaria Judiciária, na Secretaria de Administração, e Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação.

TABELA 03 - Distribuição do quantitativo de servidores por cargo	
Situação Funcional	Quantidade de Servidores
Servidores	309
Desembargadores/Membros:	10
Juízes	48
Terceirizados	69
Total:	436

Levantamento realizado em 12/10/2023

5.1.2 Quantidades de Chamados atendidos

As tabelas abaixo refletem a volumetria dos chamados de suporte ocorridos entre 2020 e 2023, que baliza a expectativa de chamados a ocorrer no período contratual:

TABELA 04 - Distribuição de chamados registrados no período de 2020 a 2023	
ANO	QUANTIDADE DE CHAMADOS (Tickets) Abertos
2020	7263
2021	5466
2022	6446
2023	4941

Fonte: Otrs - ITSM

TABELA 05 - Distribuição da média de chamados por meses no período de 2020 a Outubro de 2023	
Mês	QUANTIDADE DE CHAMADOS (Tickets) Abertos
JANEIRO	483.50
FEVEREIRO	534.50
MARÇO	623.00
ABRIL	493.50
MAIO	531,50
JUNHO	446.00
JULHO	481.50
AGOSTO	509.75
SETEMBRO	654.50
OUTUBRO	496.25
NOVEMBRO *	618.67
DEZEMBRO *	414.67

Fonte: Otrs - ITSM

(*) Esses meses não contempla o ano de 2023

TABELA 06 - Distribuição dos chamados por tipo, registrados no período de 2020 a 2023					
ANO	2020	2021	2022	2023	Total Geral
Incidente	1186	1041	933	697	3857
Requisição	6077	4425	5513	4244	20259
Total Geral	7263	5466	6446	4941	24116

Fonte: Otrs - ITSM

TABELA 07 - Distribuição do quantitativo de chamados, por tipo e meses, no período de 2020 a Outubro de 2023											
MÊS	Incidente				Total	Requisição				Total	Total Geral
	2020	2021	2022	2023		2020	2021	2022	2023		
					-	2020	2021	2022	2023	-	
JANEIRO	83	83	112	43	321	350	481	468	314	1613	1934
FEVEREIRO	98	44	109	95	346	501	326	490	475	1792	2138
MARÇO	143	134	55	189	521	547	280	399	745	1971	2492
ABRIL	124	86	87	74	371	440	304	378	481	1603	1974
MAIO	83	1	128	116	328	465	399	445	489	1798	2126
JUNHO	30	52	39	40	161	476	300	434	413	1623	1784
JULHO	99	89	101	58	347	361	363	451	404	1579	1926
AGOSTO	74	84	60	56	274	356	356	705	348	1765	2039
SETEMBRO	114	132	78	11	335	816	422	675	370	2283	2618
OUTUBRO	111	97	69	15	292	643	334	511	205	1693	1985
NOVEMBRO	153	144	56	-	353	682	514	307	-	1503	1856
DEZEMBRO	74	95	39	-	208	440	346	250	-	1036	1244
Total Geral	1186	1041	933	697	3857	6077	4425	5513	4244	20259	24116

Fonte: Otrs - ITSM

TABELA 08 - Distribuição dos chamados registrados por horário, de 2020 a 2023													
HORÁRIOS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total Geral
00:00 as 06:59	2		1	3		3	1		3	2	4		19
07:00	9	16	21	18	20	7	14	16	23	18	16	18	196
08:00	104	123	136	86	123	76	79	83	196	152	152	94	1404
09:00	132	138	176	152	160	147	141	175	312	192	207	149	2081
10:00	139	177	191	134	180	181	202	213	265	224	171	149	2226
11:00	312	309	394	277	291	228	250	259	286	234	202	192	3234
12:00	214	212	284	233	234	193	172	206	211	170	163	108	2400
13:00	166	207	233	201	195	142	207	210	204	140	150	115	2170
14:00	227	254	243	239	221	188	224	207	264	200	174	103	2544

HORÁRIOS	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	Total Geral
15:00	228	269	290	224	213	189	202	216	233	225	231	116	2636
16:00	168	197	252	189	245	199	177	196	249	195	177	98	2342
17:00	181	191	201	155	173	180	199	187	227	166	124	68	2052
18:00	36	37	51	51	51	39	40	59	107	52	51	19	593
19:00	15	6	13	3	10	5	9	6	24	15	26	13	145
20:00	1	1	2	3	7	3	6	1	6	4	3	1	38
21:00		1	1	2	1	1	1	3	5	3	3	1	22
22:00			3	3	1	1		1		2	2		13
23:00				1	1	1	2	1	2				8
Total Geral	1934	2138	2492	1974	2126	1783	1926	2039	2617	1994	1856	1244	24123

Fonte: Otrs - ITSM

Nível	2020	2021	2022	2023	Total Geral
Gerencial	83	97	79	52	311
Nível-1	1613	1034	1021	1151	4819
Nível-2	5402	4273	5308	3703	18686
Nível-3	72	50	2	10	134
Não Classificado	93	12	36	23	164
Total Geral	7263	5466	6446	4939	24114

Fonte: Otrs - ITSM

Catálogo de Serviços	2020	2021	2022	2023	Total Geral
Comunicação Telefonia	34	23	1	2	60
Comunicação Telefonia::Acesso telefônico Móvel	7	5	9	2	23
Comunicação Telefonia::Aumento no limite para ligações	2		1		3
Comunicação Telefonia::Cancelamento de linha Fixa	2		2		4
Comunicação Telefonia::Mudança de Endereço	1	2	3	2	8
Comunicação Telefonia::Mudança de Número	4	1			5
Comunicação Telefonia::Nova Linha	1				1
Comunicação Telefonia::Reparo de telefonia fixa	5	4	12	3	24
Comunicação Telefonia::Solicitação de Acesso Telefônico Móvel	3		3		6
Comunicação Telefonia::Substituição da Aparelho Celular	1	3	2		6
Comunicação Telefonia::Troca de Chip de acesso móvel		1	1		2
Equipamentos Tipo 1	137	78	2	14	231
Equipamentos Tipo 1::Instalação/Desinstalação/Remanejamento	718	577	986	653	2934
Equipamentos Tipo 1::Orientação de Uso	74	34	26	25	159
Equipamentos Tipo 2	11	4		4	19
Equipamentos Tipo 2::Configuração de equipamentos de rede	41	15	45	68	169
Equipamentos Tipo 2::Instalação de Equipamento de Rede	6	3	8	4	21
Não Consta no Catálogo	20	1	2	2	25
Redes Comunicação de Dados	52	49		8	109
Redes Comunicação de Dados::Acesso	338	166	169	464	1137
Redes Comunicação de Dados::Acesso externo à rede corporativa	392	210	53	15	670
Redes Comunicação de Dados::Cancelamento de serviço	3				3
Redes Comunicação de Dados::Instalação ou Reparo de Ponto de Rede	40	75	131	71	317
Redes Comunicação de Dados::Internet temporária para comunicação com o TRE				3	3
Redes Comunicação de Dados::Mudança de endereço - Link de Comunicação	1	4	5	2	12
Redes Comunicação de Dados::Notificação de Defeito	10	1	11	25	47
Redes Comunicação de Dados::Orientação ao Usuário	13	3	37	9	62
Serviços Internos de TIC	6	2	1	4	13
Serviços Internos de TIC::Abertura e acompanhamento de chamados junto a prestadoras de serviços de comunicação de dados e internet	5	6	5	2	18

TABELA 10 - Distribuição dos chamados registrados por atividades do catálogo de serviços, no período de 2020 a 2023					
Catálogo de Serviços	2020	2021	2022	2023	Total Geral
Serviços Internos de TIC::Atualização automática de softwares para as estações				2	2
Serviços Internos de TIC::Atualização automática de softwares para as estações.	1		1	2	4
Serviços Internos de TIC::Clonagem de Estações e Standalones	6	4	6	12	28
Serviços Internos de TIC::Clonagem de Servidor Windows		1	1	6	8
Serviços Internos de TIC::Confecção de cabos de rede (20 cabos)	2	1			3
Serviços Internos de TIC::Criação e Manutenção de imagens de SO	2	2	1		5
Serviços Internos de TIC::D-1::Instalação ou atualização de softwares corporativos de baixa Complexidade			1		1
Serviços Internos de TIC::D-12 - Suporte presencial a Eventos e Plantões				63	63
Serviços Internos de TIC::D14 - Suporte presencial em atendimentos ao eleitor e à votação eletrônica			2	17	19
Serviços Internos de TIC::D-2::Instalação ou atualização de softwares corporativos de média Complexidade	1				1
Serviços Internos de TIC::Envio de E-mail em massa	2				2
Serviços Internos de TIC::Estudo de ambiente para proposta de implementação de mudança		2			2
Serviços Internos de TIC::G1 - Gestão técnica dos serviços de infraestrutura de TI	18	24	16	9	67
Serviços Internos de TIC::Manutenção de grupos de usuários	1		3	1	5
Serviços Internos de TIC::Operação de Videoconferência.	88	82	29	4	203
Serviços Internos de TIC::R-1 Proteção e Segurança Contra Infecções nas Estações e Servidores.	20	25	25	20	90
Serviços Internos de TIC::R-2 - Monitoração e Operação do Ambiente de Infraestrutura	25	24	24	14	87
Serviços Internos de TIC::R-3 - Acompanhamento do andamento de todos os chamados	20	24	14	9	67
Serviços Internos de TIC::Suporte presencial a Eventos e Plantões	89	18	167	30	304
Serviços Internos de TIC::Suporte presencial em atendimentos ao eleitor e à votação eletrônica	13	1	3		17
Serviços Internos de TIC::Teste de equipamentos para aceite	2	1	1	4	8
Sistemas de Apoio - Tipo 1	59	90	10		159
Sistemas de Apoio - Tipo 1::Acesso	834	649	873	684	3040
Sistemas de Apoio - Tipo 1::Comunicação de Erro	500	302	597	267	1666
Sistemas de Apoio - Tipo 1::Configuração	915	627	535	292	2369
Sistemas de Apoio - Tipo 1::Desinstalação	1	2	2	1	6
Sistemas de Apoio - Tipo 1::Instalação	178	125	217	161	681
Sistemas de Apoio - Tipo 1::Orientação	440	315	335	438	1528
Sistemas de Apoio - Tipo 1::Reinstalação	3	2	3	1	9
Sistemas de Apoio - Tipo 2	4				4
Sistemas de Apoio - Tipo 2::Comunicação de Erro	11	2	8	47	68
Sistemas de Apoio - Tipo 2::Configuração	38	5	7	37	87
Sistemas de Apoio - Tipo 2::Instalação	24	4	2	12	42
Soluções Administrativas	61	99	4	2	166
Soluções Administrativas::Acesso	424	758	781	582	2545
Soluções Administrativas::Comunicação de Erro	245	436	337	215	1233
Soluções Administrativas::Orientação	117	94	92	73	376
Soluções Eleitorais	42	12	1		55
Soluções Eleitorais::Acesso	449	165	446	159	1219
Soluções Eleitorais::Biometria				148	148
Soluções Eleitorais::Comunicação de Erro	230	95	105	73	503
Soluções Eleitorais::Configuração			10	13	23
Soluções Eleitorais::Instalação			56	25	81
Soluções Eleitorais::Orientação	105	48	89	54	296
Soluções Judiciais	12	14			26
Soluções Judiciais::Acesso	70	45	19	12	146
Soluções Judiciais::Comunicação de erro	156	79	34	24	293
Soluções Judiciais::Configuração			5		5
Soluções Judiciais::Instalação			25	8	33
Soluções Judiciais::Orientação	35	10	8	13	66
Não classificados	93	12	36	23	164

TABELA 10 - Distribuição dos chamados registrados por atividades do catálogo de serviços, no período de 2020 a 2023					
Catálogo de Serviços	2020	2021	2022	2023	Total Geral
Total Geral	7263	5466	6446	4939	24114

Fonte: Otrs - ITSM

TABELA 11 - Distribuição dos chamados por item de configuração, no período de 2020 a 2023			
Item de Configuração	Hardware	Software	Total Geral
148 Cidadão Atendimento		49	49
148 Cidadão Gerente		58	58
ACESSO CLIENTE		326	326
ACESSOADM		4	4
Adaptador Wi-fi	32		32
Adobe Acrobat		255	255
AFASTAMENTOS		6	6
Agendas		1	1
ALE - Biometria		30	30
Aleph Biblioteca		1	1
AMBULATORIAL		2	2
ANUËNIOS		3	3
APOSENTADORIA		1	1
Asiweb		96	96
Atena		17	17
AUDITSE		27	27
AutoCAD		3	3
AVERBAÇÃO		4	4
BENEFÍCIOS		3	3
Bizagi BPMN Modeler		35	35
Câmera kit	294		294
Camtasia Studio		13	13
CAND		148	148
CANDex		95	95
CANDjet		6	6
CAPACITAÇÃO		10	10
Cenário Kit Bio	76		76
Cisco Webex Metting		4	4
Colaboradores		30	30
Comissionamento		5	5
Computador Desktop	1725		1725
Controle Externo		2	2
Corel Draw		6	6
CRIPTEVIN SIS		1	1
CUCO		189	189
Dados Pessoais		3	3
DataShow	106		106
DEPENDENTES E PENSIONISTAS		2	2
Dia-E		1	1
DIÁRIAS		38	38
DIPLOMAS		14	14
Divulga		2	2
DivulgaCandContas		4	4
DJE Envio/Edição		95	95
DJE Publicados		59	59
DJE Verificação		20	20
DJE-EDITOR		73	73
DJE-REMESSA		102	102
DJE-SEI - Módulo mapeamento		40	40
DUO		260	260
EDI Client-CXA		23	23
ELO		1211	1211
ELO Treinamento		22	22
ELOv6		9	9
EMAIL		939	939
eSocial		21	21
Estatísticas de Biometria		1	1
Estatísticas de Eleitorais		1	1

TABELA 11 - Distribuição dos chamados por item de configuração, no período de 2020 a 2023			
Item de Configuração	Hardware	Software	Total Geral
EVENTO NACIONAL		1	1
EXERCÍCIO PROVISÓRIO		1	1
FÉRIAS		6	6
FILIA		121	121
FiliaWeb - Sistema de Filiação Partidária		19	19
Flash Kit	201		201
FlashBackupRestore		9	9
FOLHA DE PAGAMENTO		17	17
FREQUENCIA NACIONAL		29	29
GEDAI-EU		26	26
GEL		35	35
GERENCIAL		32	32
GESTÃO		7	7
Google Chrome		200	200
HE - Horário Eleitoral		28	28
HOLOCRON SIS		7	7
Horizon VDI		733	733
Impressora	1025		1025
INFCORP		1	1
INFODIP		115	115
Intranet		305	305
Ipleno		1	1
ITAR - Itar		6	6
Java		37	37
Je-Connect		10	10
JUSTIFICA		140	140
K-lite Codec		3	3
Knowbe4		1	1
Leitor Biométrico Hamster	58		58
Leitor Biométrico Kit	235		235
LICENÇAS MÉDICAS		3	3
LISTA PÚBLICA SIS		5	5
LOCAIS DE VOTAÇÃO		2	2
LOTAÇÃO		7	7
Microsoft Access		6	6
Microsoft Excel		87	87
Microsoft Internet Explore		43	43
Microsoft Office		60	60
Microsoft Outlook		203	203
Microsoft PowerBI		25	25
Microsoft PowerPoint		21	21
Microsoft Project		28	28
Microsoft Publisher		1	1
Microsoft SharePoint		1	1
Microsoft Skype		76	76
Microsoft Teams		27	27
Microsoft Windows		94	94
Microsoft Windows Explorer		562	562
Microsoft Word		292	292
Monitor	570		570
Mouse	137		137
Mozilla Firefox		60	60
NOBREAK	42		42
Notebook	726		726
Notifica Mesários		11	11
Novo SGA		40	40
OCORREJE		20	20
Odin		561	561
Oracle Discoverer		3	3
OTRS Service Desk		19	19
Pacote Adobe		26	26
PAD Assinatura Kit	193		193
Pardal		60	60
Pardal Denúncias		19	19
Pesq-ELE - Pesquisa Eleitoral		4	4
PETIÇÃO - SADP		5	5

TABELA 11 - Distribuição dos chamados por item de configuração, no período de 2020 a 2023			
Item de Configuração	Hardware	Software	Total Geral
PJE		832	832
PJEoffice		376	376
PJE-Zona		91	91
Polycom - Video Conferência	3		3
Ponto Biométrico		163	163
Portal do Servidor		452	452
Portal Internet		137	137
Portal SPCA		173	173
PREVIDÊNCIA		1	1
PROGRESSÃO		5	5
Projeter	4		4
QUADRO DE VAGAS		4	4
QUINTOS		3	3
REMOÇÃO		3	3
REQUISIÇÃO		5	5
Roteador	19		19
Roteador Telefonia 01	7		7
Roteador Telefonia 02	4		4
SADP		351	351
SAPF		51	51
Scanner	189		189
SCUD		29	29
SCUDZE		48	48
SEI		1440	1440
SENHAS CONTRA-CHEQUE		1	1
SGE - Estagiários		6	6
SGIP 3		52	52
SGIP2		14	14
SGIP-IN		9	9
SGRH		334	334
SGRH - Senha do Banco		8	8
SIAC		15	15
SIACSIASG		3	3
SIAFI		37	37
SICEL		16	16
SICO		116	116
SIEL		13	13
SIGA2		31	31
SIGA-Autoridades		63	63
SIGEPRO		16	16
SIGEPRO PESSOAL		4	4
SIGME		23	23
SIS		131	131
SISGEO		3	3
SISTOT		41	41
SITDOC		1	1
SJUR		7	7
SmartPhone Institucional	34		34
SOF - Demonstrativo De Custo		1	1
SonicWall	57		57
Spark Messenger		160	160
SPCE Cadastro		39	39
SPCE envio antigo		39	39
SPCE Validador		150	150
SPCE-WEB		159	159
SQL Developer		4	4
Switch	168		168
Tablet	7		7
Teclado	140		140
Título-Net		1	1
Token Assinatura	518		518
Transportador		64	64
TransportadorWeb		21	21
Trend Anti-virus		40	40
Urna Eletrônica	9		9
Virtual Box		2	2

TABELA 11 - Distribuição dos chamados por item de configuração, no período de 2020 a 2023			
Item de Configuração	Hardware	Software	Total Geral
VISITANTES		5	5
Voip	408		408
VPN Sonic Wall		533	533
WebCam	77		77
WinRar		2	2
WinZip		2	2
XIBO		2	2
Zoom Meeting		555	555
Total Geral	7064	15518	22582

Fonte: Otrs - ITSM

Os valores foram coletados através do BI “CESTIC - Dashboard”, cuja as informações são da base de dados do sistema OTRS ITSM (v. 6), sistema este defasado e que nem sempre representa a realidade, muitas vezes um chamado não reflete apenas uma tarefa a ser executada, mas uma multiplicidade de tarefas do catálogo de serviços de TIC, o que requer uma maior fiscalização por parte dos Fiscais e do Gestor do Contrato. Há de se considerar, ainda, a dificuldade em se discernir sobre as tarefas executadas por servidores da TRE-RO/STIC e terceirizados.

5.2. Quantitativo de Equipamentos de TIC

As informações sobre hardware e software abaixo representam a situação atual e podem sofrer alterações durante a vigência do contrato.

Principais equipamentos de microinformática e que são passíveis de manutenção e configuração pelas equipes de Atendimento:

As informações sobre hardware e software abaixo representam a situação atual e podem sofrer alterações durante a vigência do contrato.

Principais equipamentos de microinformática e que são passíveis de manutenção e configuração pelas equipes de Atendimento:

TABELA 12 - Distribuição do quantitativo do parque computacional do TRE-RO	
PARQUE COMPUTACIONAL INCLUÍDO DATACENTER	QTD
ACCESS POINT INJECTOR POE	13
ACCESS POINT PONTO DE ACESSO	75
BANDEJA PARA RACK	2
CALLMANAGER BE6000 UCS SRV 9.0 SOFT	2
CARREGADOR DE BATERIAS PARA CAMERA DIGITAL	1
CARREGADOR DE PILHAS	4
COLETOR DE DADOS PORTATIL COM LEITORA LASER ACOPLADA	35
COLETOR DE DADOS PORTATIL COM SCANNER A LASER INTEGRADO	8
COLETOR DE DADOS PORTATIL DIGITAL DE ASSINATURA	19
COLETOR DIGITAL DE ASSINATURA PARA KIT BIOMÉTRICO	40
COLETOR DIGITAL DE ASSINATURA PARA USO EM KIT BIO	1
COMUNICADOR DE DADOS	1
DISCO RIGIDO (HD) - INTERNO	4
DISPOSITIVO DE CAPTURA DE IMAGENS DIGITAIS -CÂMERA	10
DISPOSITIVO DE CAPTURA DE IMAGENS DIGITAIS PARA USO DE KIT BIOMÉTRICO	40
ESTABILIZADOR DE VOLTAGEM	39
FIREWALL COM PONTO DE ACESSO	10
FIREWALL NETWORK SECURITY APPLIANCE	2
FIREWALL TIPO 2	1
FIREWALL TIPO 3 HA	1
FIREWALL/GATEWAY VPN 1 COM EQUIPAMENTOS EM CLUSTER	4
FONTE DE ALIMENTACAO .	1
FONTE REDUNDANTE PARA SWITCH	4
GRUPO GERADOR A COMBUSTAO	3
HUB-CONCENTRADOR DE COMUNICACAO COM 08 PORTAS	1
HUB-CONCENTRADOR DE COMUNICACAO PC. CODEC	1
IDENTIFICADOR BIOMÉTRICO PARA REGISTRO DE PONTO	85
IMPRESSORA DE TRANSFERENCIA TERMICA	91
IMPRESSORA LASER	95
IMPRESSORA MATRICIAL	27
IMPRESSORA MULTIFUNCIONAL	137
IMPRESSORA PARA IMPRESSÃO EM BRAILLE	1

TABELA 12 - Distribuição do quantitativo do parque computacional do TRE-RO	
PARQUE COMPUTACIONAL INCLUÍDO DATACENTER	QTD
IMPRESSORA TIPO PLOTTER	1
KIT BIO ANO MODELO 2012	1
KIT BIO MÓDULO CENÁRIO	228
KIT BIO - ANO MODELO: 2009	5
KIT BIO ANO MODELO 2012	1
KIT BIO DISPOSITIVO DE CAPTURA DE IMAGEM DIGITAL	192
KIT BIO LEITOR DE IMPRESSÃO DIGITAL	140
KIT BIO LEITOR ÓTICO DE DIGITAIS - ANO MODELO: 2009	8
KIT BIO LEITOR ÓTICO DE DIGITAIS ANO MODELO 2012	42
KIT BIO LEITOR ÓTICO DE IMPRESSORA DIGITAL	47
KIT BIO MÓDULO DE ACONDICIONAMENTO E TRANSPORTE	140
KIT BIO MÓDULO DE ACONDICIONAMENTO E TRANSPORTE - ANO MODELO: 2009	40
KIT BIO MÓDULO DE ACONDICIONAMENTO E TRANSPORTE ANO MODELO 2012	2
KIT BIO MÓDULO DE ACONDICIONAMENTO E TRANSPORTE COMPOSTO POR CONJUNTO DE FLASH EXTERNO,FONTE DE ALIMENTAÇÃO E SOFTWARE DE CAPTURA BIOMÉTRICA	48
KIT BIO PAD DE CAPTURA DE ASSINATURA	50
KIT BIO SOFTWARE (PEN DRIVE PARA ATIVAÇÃO-DONGLE)	63
LEITOR DE CÓDIGO DE BARRA	55
MESA DIGITALIZADORA TIPO SCANNER	2
MICROCOMPUTADOR ALL IN ONE (TUDO EM UM)	60
MICROCOMPUTADOR AMD	108
MICROCOMPUTADOR COM PROCESSADOR PENTIUM	17
MICROCOMPUTADOR DE MESA	360
MICROCOMPUTADOR DELL	76
MICROCOMPUTADOR PORTATIL (NOTEBOOK) COM PROCESSADOR INTEL	329
MICROCOMPUTADOR PORTATIL (NOTEBOOK) COM PROCESSADOR PENTIUM	5
MICROCOMPUTADOR PROCESSADOR 7ª GERAÇÃO INTEL®	70
MICROCOMPUTADOR PROCESSADOR INTEL® XEON®	14
MICROCOMPUTADOR SERVIDOR DE REDE	2
MICROCOMPUTADOR TABLET	53
MINI-HUB COM 08 PORTAS	1
MODEM .	4
MODULO 3COM PARA FIBRA	1
MÓDULO DE INTERFACE	8
MONITOR DE VIDEO MONOCROMATICO	60
MONITOR DE VIDEO POLICROMATICO	848
NO BREAK .	171
NO BREAK SINUS	17
PAD DE CAPTURA DE ASSINATURA PARA USO EM KIT BIO	89
RACK EM ACO PARA HUB	9
RACK PARA SERVIDOR	4
ROTEADOR 2911	1
ROTEADOR PARA REDES	4
SCANNER DE MESA	63
SCANNER PORTATIL	8
SERVIDOR DE REDE BASE POWEREDGE R620	4
SERVIDOR DE REDE POWEREDGE R710	3
SERVIDOR DE REDE TIPO	12
STORAGE EQUALLOGIC	2
SWITCH PARA DECODIFICADOR	1
SWITCH PARA REDES	98
TECLADO PARA MICROCOMPUTADOR	88
TERMINAL ELEITORAL SECUNDÁRIO	1
TESTADOR DE REDES LÓGICA	1
TOTEM CARREGADOR PARA APARELHO TELEFONICO CELULAR	3
TOTEM CARREGADOR PARA URNA ELETRÔNICA	8
TRANSCEIVER .	2
UNIDADE CONTROLADORA DE DISCO	3

TABELA 12 - Distribuição do quantitativo do parque computacional do TRE-RO	
PARQUE COMPUTACIONAL INCLUÍDO DATACENTER	QTD
UNIDADE DE ARMAZENAMENTO	7
UNIDADE DE FITA MAGNETICA (DAT)	1
URNA ELETRONICA 2000	1
URNA ELETRONICA 2004	1
URNA ELETRONICA 2009	1590
URNA ELETRONICA 2010	961
URNA ELETRONICA 2013	370
URNA ELETRONICA 2015	716
URNA ELETRONICA 96	1
URNA ELETRONICA MODELO 2022	4832

Fonte: ASIWEB

5.2.1. Quantidade de Sistemas em utilização, por tipo:

A tabela a seguir mostra a quantidade de softwares/sistemas que são sustentados pela STIC do TRE-RO.

TABELA 13 - Distribuição do quantitativo de software/sistemas, atendidos pela STIC do TRE-RO				
Sistema Administrativo	Sistema Eleitoral	Sistema Judicial	Software Específico	Total Geral
68	52	8	41	169

Fonte: aplicativos.tre-ro.jus.br

5.2.1.1. Lista de Sistemas utilizados pelo TRE-RO

TABELA 14 - Distribuição de softwares/sistemas por área no TRE-RO			
Sistema Administrativo	Sistema Eleitoral	Sistema Judicial	Software Específico
148 Cidadão Atendimento	ALE - Biometria	PETIÇÃO - SADP	Aleph Biblioteca
148 Cidadão Gerente	AUDITSE	PJE	Asiweb
ACESSO CLIENTE	CAND	PJEoffice	AutoCAD
ACESSOADM	CANDex	PJE-Zona	Bizagi BPMN Modeler
AFASTAMENTOS	CANDjet	SADP	Camtasia Studio
Agendas	CRIPITSEVIN SIS	SIGME	Cisco Webex Meeting
AMBULATORIAL	Dia-E	SITDOC	Corel Draw
ANUÊNIOS	DIPLOMAS	SJUR	DUO
APOSENTADORIA	Divulga		Correio
Atena	DivulgaCandContas		Google Chrome
AVERBAÇÃO	EDI Client-CXA		Horizon VDI
BENEFÍCIOS	ELO		Java
CAPACITAÇÃO	ELO Treinamento		K-lite Codec
Colaboradores	ELOv6		Knowbe4
Comissionamento	Estatísticas de Biometria		Microsoft Access
Controle Externo	Estatísticas de Eleitorais		Microsoft Excel
CUCO	FILIA		Microsoft Internet Explore
Dados Pessoais	FiliaWeb - Sistema de Filiação Partidária		Microsoft Office
DEPENDENTES E PENSIONISTAS	FlashBackupRestore		Microsoft Outlook
DIÁRIAS	GEDAI-EU		Microsoft PowerBI
DJE Envio/Edição	GEL		Microsoft PowerPoint
DJE Publicados	HE - Horário Eleitoral		Microsoft Project
DJE Verificação	HOLOCRON SIS		Microsoft Publisher
DJE-EDITOR	INFODIP		Microsoft SharePoint
DJE-REMESSA	Je-Connect		Microsoft Skype

DJE-SEI - Módulo mapeamento	JUSTIFICA		Microsoft Teams
eSocial	LISTA PÚBLICA SIS		Microsoft Windows
EVENTO NACIONAL	LOCAIS DE VOTAÇÃO		Microsoft Windows Explorer
EXERCÍCIO PROVISÓRIO	Notifica Mesários		Microsoft Word
FÉRIAS	OCORREJE		Mozilla Firefox
FOLHA DE PAGAMENTO	Odin		Pacote Adobe
FREQUENCIA NACIONAL	Pardal		Spark Messenger
GERENCIAL	Pardal Denúncias		SQL Developer
GESTÃO	Pesq-ELE - Pesquisa Eleitoral		Trend Anti-vírus
INFOCORP	Portal SPCA		Virtual Box
Intranet	SAPF		VPN Sonic Wall
lpleno	SGIP 3		WinRar
ITAR - Itar	SGIP2		WinZip
LICENÇAS MÉDICAS	SGIP-IN		XIBO
LOTAÇÃO	SICEL		Zoom Metting
Novo SGA	SICO		Adobe Acrobat
Oracle Discoverer	SIEL		
OTRS Service Desk	SIS		
Ponto Biométrico	SISGEO		
Portal do Servidor	SISTOT		
Portal Internet	SPCE Cadastro		
PREVIDÊNCIA	SPCE envio antigo		
PROGRESSÃO	SPCE Validador		
QUADRO DE VAGAS	SPCE-WEB		
QUINTOS	Título-Net		
REMOÇÃO	Transportador		
REQUISICÃO	TransportadorWeb		
SCUD			
SCUDZE			
SEI			
SENHAS CONTRA-CHEQUE			
SGE - Estagiários			
SGRH			
SGRH - Senha do Banco			
SIAC			
SIACSIASG			
SIAFI			
SIGA2			
SIGA-Autoridades			
SIGEPRO			
SIGEPRO PESSOAL			
SOF - Demonstrativo De Custo			
VISITANTES			

Fonte: aplicativos.tre-ro.jus.br

5.2.1.2. Plataforma de Software

Categoria	Produto(s)
Sistemas Operacionais	MS Windows 10 e 11, Red Hat Enterprise Linux 5 e 6, Debian, Windows Server (2008, 2012 e 2016, 2019)

Categoria	Produto(s)
Banco de Dados	Instâncias Oracle 2 PostgreSQL 3 SQLServer 2 MySQL 1
Ferramentas DATAMART/DW	Pentaho Server CE
Ferramentas de monitoramento banco de dados Oracle	Dbforbix - Zabbix
Servidores de aplicação	Instâncias JBOSS 5 TOMCAT 5 Wildfly 5 NGinx 2 IIS 2 Apache e PHP 5 Puma e Passenger (Rails) 5 PLONE 2
Ferramentas de monitoramento e gerenciamento de rede e aplicações	Squid Proxy, Zabbix
Software de virtualização	VMware VCenter, Docker e Kubernetes
Antivírus de endpoint	TrendMicroOfficeScan
Ferramentas de Backup e arquivamento	Data Protector, Veeam
Comunicação de dados	MPLS, IPSec sobre Internet
Ferramentas de Comunicação Corporativa	MS Exchange, MS Skype
Software de Segurança	Firewall Fortinet Firewall de borda - NGFW FortiGate 201F, Sonicwall NSA, PfSense
Plataforma de Rede Local	Switches Enterasys E1 e N7, Rede WirelessD-Link
Ferramenta de Gerenciamento de Projetos	Redmine
Ferramenta de Versionamento de Arquivos	Subversion, GITLab
Ferramenta de Portal e Gestão de Conteúdo	Zope/Plone
Ferramenta de Ensino à Distância	Moodle
Ferramenta de Controle de Ciclo de Vida de Chamados	OTRS 6
Ferramenta de Gerenciamento de Ativos de TI	ASI e OCS
Ferramenta de relatórios	Pentaho, JasperReports

5.3. Contratação temporária de Serviços Técnicos para as ZONAS ELEITORAIS

Nos anos Eleitorais, atualmente a cada 2 dois anos, sempre nos anos pares, haverá uma **demanda temporária de, no mínimo, 5 meses**, dos seguintes serviços para atendimento das sedes dos cartórios Eleitorais do Interior do Estado (25 localidades) e da Capital (4 zonas eleitorais), além das atribuições contidas no item 5.8, o técnico irá realizar as atividades inerentes aos atos do período eleitoral, como:

- Treinamento de mesários e apoio;
- Teste e carga da bateria interna das urnas;
- Realização de auto-teste e verificação de ausência de suprimentos de urna (abertura de chamado para urnas com defeito);
- Carga de software de treinamento, votação oficial e contingência;

- Na véspera da eleição, acompanhamento da distribuição das urnas;
- Vistoria dos locais de votação;
- Teste das Urnas Eletrônicas nos locais de votação;
- No dia da eleição, apoio às Seções e realização de procedimentos de contingência nas urnas, se necessário;
- Recolhimento das Memórias de Resultado para o local de apuração;
- Transmissão de Boletins de Urnas de pontos remotos;
- Auxílio à Junta Apuradora, para os Sistemas de Recuperador de Dados e Sistema de Apuração da Justiça Eleitoral;
- Carga da bateria nas urnas que funcionaram sem energia,

O histórico de demanda desses serviços demonstra que eles são atendidos de forma satisfatória por 01 (um) único perfil profissional de técnico de suporte nível sênior em cada local no qual os serviços serão executados. Para essa função a exigência de formação é inferior, podendo ter apenas curso técnico, sem necessidade formação superior.

A Contratada será comunicada com antecedência de 90 (noventa) dias das demandas dos serviços e dos técnicos de suporte nível sênior que deverão ser contratado para a sua execução dos serviços.

Na **tabela 16**, nota-se o aumento significativo no valor do contrato no ano de 2022 (ano de Eleições Gerais Federal e Estadual), no qual cada Zona Eleitoral solicitou a contratação de um Técnico. Diferente dos anos não Eleitorais em que os patamares se demonstraram estáveis.

Tendo como referência o mesmo modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação definidos pela Portaria nº SGD/MI nº 1070/2023, esta sendo proposta a contratação desses serviços baseada em preço fixo e com nível mínimo de serviços, pois demonstra-se economicamente viável, **como demonstrado no quadro 16-A. A variação positiva de cerca de 20% no decorrer de 2 anos pode ser compreendida pela majoração dos custos, principalmente de mão de obra.**

TABELA 16 - Distribuição do quantitativo de UST paga no período de 2020 a Outubro de 2023		
ANO	Quantidade de UST	Valor Pago no ANO
2020	25.674,05	930.684,13
2021	18.292,93	811.108,29
2022	33.493,79	1.485.114,65
2023	16.378,14	726.206,51

Fonte: Otrs - ITSM

TABELA 16-A: Comparação entre valores executados no modelo UST e valores previstos no modelo da Portaria SGD/MI 1.070/23, para o perfil pretendido.		
ANO	Modelo UST	Modelo: Preço fixo com nível mínimo de serviços
2022	758.908,14	-
2024 (Previsto)	-	939.942,08

Fonte: Otrs - ITSM

5.4. DOS DESLOCAMENTOS A SERVIÇO (Suporte externos)

Além das atividades desenvolvidas nas unidades do TRE-RO (sede e anexos) e Cartórios Eleitorais (Capital e Interior), são necessárias visitas técnicas aos cartórios eleitorais para realização das mais diversas atividades relacionadas à infraestrutura de TIC, tais como adequação da rede de comunicação de dados, instalação de switches, adequação da infraestrutura do cartório, preparação dos ambientes para atendimento biométrico, operações externas, entre outras.

Para tanto, são estabelecidos roteiros de viagens que contemplam o atendimento a um conjunto de zonas eleitorais e são realizados por equipes compostas por um ou mais técnicos de TIC e tem a duração média de uma semana desconsiderando os finais de semana. Tal quantitativo deve ser considerado pela empresa contratada, pois afeta diretamente o atendimento de ocorrências da Central de Serviços (Service Desk), pois com a ausência dos técnicos devido as viagens, a equipe local fica reduzida - o que impacta nos indicadores de atendimento.

Quando for formalmente justificado o interesse e a necessidade por parte do TRE-RO, mediante comunicação e havendo disponibilidade orçamentária, poderão ser autorizados deslocamentos para a prestação de serviços nos municípios que compõem às zonas eleitorais de

Rondônia.

As diárias serão concedidas por dia de afastamento da jurisdição ou sede;

O empregado fará jus somente à metade do valor da diária nos seguintes casos:

- quando o afastamento não exigir pernoite fora da jurisdição ou sede e a permanência no local de prestação do serviço for superior a quatro horas;
- no dia do retorno à jurisdição ou sede.

Sobre os valores das diárias repassados aos funcionários da Contratada só incidem os descontos relativos aos valores do vale-transporte e auxílio alimentação, correspondentes aos dias da viagem;

Em caso de pagamento de diárias, a empresa contratada deverá, até o 5º (quinto) dia útil de cada mês, para fins de ressarcimento por parte do TRE-RO, apresentar os respectivos comprovantes de pagamentos das diárias a seus empregados a serviço do Tribunal no mês anterior, cujo pagamento será efetuado juntamente com a fatura mensal relativo à prestação dos serviços;

A empresa Contratada deverá disponibilizar os valores das diárias aos empregados autorizados para deslocamento em viagem no prazo máximo de 24 h, a contar da requisição formal do setor solicitante.

Cabe destacar que em março de 2020 em virtude do início da pandemia da Covid-19, as viagens técnicas do TRE-RO foram suspensas e no restante do ano só foram atendidos casos urgentes que necessitavam de intervenção técnica local, porém neste ano de 2023 as viagens voltaram ao patamar antes Pandemia, conforme cronograma de 2023. Estas viagens técnicas serão previamente planejadas.

TABELA 17 - Distribuição demonstrativa das operações externas, por data inicial e final, no ano de 2023

ZONA	DATA		LOCALIDADE
	INICIAL	FINAL	
19	05/05/2023	07/05/2023	Município de Parecis
20	20/06/2023	20/06/2023	Centro de Ressocialização Vale do Guaporé
25	26/06/2023	30/06/2023	Município de Monte Negro
6	28/06/2023	28/06/2023	Centro POP Dom Moacyr Grechi
11	30/06/2023	02/07/2023	Município de Ministro Andreazza
6	01/07/2023	01/07/2023	EEEFM Capitão Cláudio Manoel da Costa
25	03/07/2023	07/07/2023	Município de Alto Paraíso
20	14/07/2023	16/07/2023	Distrito de São Carlos Baixo Madeira
28	24/07/2023	26/07/2023	Município de Nova União
19	25/07/2023	26/07/2023	Município de São Felipe d'Oeste
3	27/07/2023	29/07/2023	Câmara Municipal de Presidente Médici
28	31/07/2023	02/08/2023	Município de Vale do Paraíso
19	07/08/2023	08/08/2023	Aldeia Baixa Verde, Aldeia Noventa (Terra Indígena Rio Mequéns)
28	07/08/2023	09/08/2023	Município de Mirante da Serra
20	07/08/2023	11/08/2023	Penitenciária de médio Porte PMP
9	08/08/2023	08/08/2023	Município de Primavera de Rondônia
32	08/08/2023	30/08/2023	Município de Machadinho D'Oeste
5	08/08/2023	11/08/2023	Comunidade indígena de Porto Murtinho/SFG/RO
19	09/08/2023	10/08/2023	Aldeia Dois Irmãos (Terra Indígena Kwazá do Rio São Pedro)
9	09/08/2023	09/08/2023	Querência
11	14/08/2023	14/08/2023	Cacoal (Payamah - Linha 07 e Matera - Linha 08)
4	14/08/2023	14/08/2023	Ampliação CAE Vilhena
9	15/08/2023	15/08/2023	União do Calcário
11	15/08/2023	16/08/2023	Cacoal (Paiter - Linha 09 Atamoia - Linha 09 Naraica - Linha 09 e Napidjan - Linha 09)
9	16/08/2023	16/08/2023	Aldeia Asanueej e Tenent Marques
9	17/08/2023	17/08/2023	Urucumacua
11	17/08/2023	18/08/2023	Cacoal (Aymoré - Linha 10 Central - Linha 10 e Iratana - Linha 10)
20	21/08/2023	25/08/2023	Colônia Agrícola Penal Ênio Pinheiro
11	21/08/2023	22/08/2023	Cacoal (Aldeia Tikã - Linha 11 Aldeia Lapetanha - Linha 11 Aldeia Lobó - Linha 11)
30	21/08/2023	22/08/2023	Ji-Paraná (Aldeia Pay Gap)
5	22/08/2023	24/08/2023	Distrito de São Domingos- Costa Marques/RO
11	23/08/2023	24/08/2023	Cacoal (Aldeia Amaral - Linha 11 Aldeia Joaquim - Linha 11)
10	23/08/2023	23/08/2023	Jaru: Aldeia Indígena Jaru-Uaru
11	25/08/2023	25/08/2023	Cacoal (Nabekolabalakiba - Linha 12 Mauira - Linha 12 Nagap - Linha 12 Aldeia do Paulinho Linha 13)
11	28/08/2023	29/08/2023	Cacoal (Gabgir - Linha 14 Nova Paiter - Linha 14 e Placa - Linha 14)
21	28/08/2023	31/08/2023	Câmara de vereadores de Candeias do Jamari
26	29/08/2023	30/08/2023	Município de Rio Crespo
11	30/08/2023	30/08/2023	Cacoal (Nova Canaã - Linha 15 e Kabaney - Linha 15)
30	30/08/2023	31/08/2023	Município de Ji-Paraná (Aldeia Iterap)
9	02/09/2023	02/09/2023	Escola Maria Escobar Zona Urbana de Pimenta Bueno
30	04/09/2023	06/09/2023	Município de Ji-Paraná (Posto Indígena Ikolen)
9	09/09/2023	09/09/2023	Escola Valdir Monfredinho Zona Urbana de Pimenta Bueno

TABELA 17 - Distribuição demonstrativa das operações externas, por data inicial e final, no ano de 2023

ZONA	DATA		LOCALIDADE
1	11/09/2023	15/09/2023	Município de Guajará Mirim
34	11/09/2023	11/09/2023	Município de Campo Novo de Rondônia
34	13/09/2023	13/09/2023	Município de Campo Novo Distrito de Rio Branco
34	15/09/2023	15/09/2023	Distrito de Três Coqueiros
9	16/09/2023	16/09/2023	Escola Maria Conceição Crivelli - Zona Urbana de Pimenta Bueno
1	18/09/2023	22/09/2023	Distrito de Nova Dimensão
20	18/09/2023	29/09/2023	Distritos do Baixo Madeira: Demarcação, Calama, Ressaca, Santa Catarina, Papagaio, Nazaré, Cavalvante e São Carlos
27	18/09/2023	19/09/2023	Distrito de Colina Verde no município de Gov. Jorge Teixeira (Escola Cláudio Manoel da Costa)
5	19/09/2023	20/09/2023	Comunidade Quilombola Forte Príncipe da Beira
27	20/09/2023	20/09/2023	Zona Rural no município de Gov. Jorge Teixeira (Escola Fernão Dias Paes - Linha 621 km 50)
1	25/09/2023	29/09/2023	Campo Novo Nova Mamoré
27	25/09/2023	27/09/2023	Sede do Município de Gov. Jorge Teixeira (Escola Costa Júnior)
5	25/09/2023	27/09/2023	Aldeia Baía das Onças
34	29/09/2023	29/09/2023	Campo Novo de Rondônia
13	02/10/2023	04/10/2023	Rondonias
13	09/10/2023	11/10/2023	Campo Novo Teixeirópolis
27	16/10/2023	17/10/2023	Assentamento Palmares no Município de Theobroma (Escola Manoel Ribeiro)
27	18/10/2023	20/10/2023	Sede do Município de Theobroma (Escola Primavera)
12	16/10/2023	17/10/2023	Aldeia Roosevelt
21	16/10/2023	18/10/2023	Vila Nova Samuel Distrito de Candeias
20	09/10/2023	11/10/2023	PENITENCIÁRIA ESTADUAL ARUANA
20	18/10/2023	19/11/2023	PENITENCIÁRIA ESTADUAL ARUANA
20	23/10/2023	27/10/2023	PENITENCIÁRIA ESTADUAL MILTON SOARES DE CARVALHO
20	06/11/2023	14/11/2023	PENITENCIÁRIA ESTADUAL JORGE THIAGO AFONSO AGUIAR
20	20/11/2023	28/11/2023	PENITENCIÁRIA ESTADUAL EDVAN MARIANO ROSENDO
8	30/10/2023	14/11/2023	CABIXI
8	17/10/2023	20/10/2023	CHUPINGUAIA
8	24/10/2023	27/10/2023	CHUPINGUAIA

Fonte: Cronograma COSUPUE/SEI

5.4.1 Histórico de Diárias anos de 2021 a 2023

Durante os anos de 2020 a 2023, foram consumidos o total abaixo de diárias, sendo que o valor de cada diária foi sofrendo reajuste, segundo o histórico.

TABELA 18 - Distribuição de total de diárias gastas, no período de 2020 a 2023

ANO	Total de diárias	Valor total diarias em R\$
2020	58	14387,2
2021	10	2650
2022	65	19500
2023	116	37392,6
Total Geral	249	73.929,80

Fonte: Ordem de serviço do contrato TRE-RO 01/2019

TABELA 19 - Distribuição do valor da diária, reajustada anualmente

ANO	Diária R\$
2020	250
2021	265
2022	300
2023	322,35

Fonte: Ordem de serviço do contrato TRE-RO 01/2019

5.5. DOS SERVIÇOS EXTRAORDINÁRIOS

5.5.1. A realização de serviços em horas suplementares que porventura se fizerem necessárias serão limitadas a 2 (duas) horas diárias de segunda a sexta-feira e, aos sábados, domingos e feriados a 10 (dez) horas diárias, com uma hora de intervalo, obedecido o limite de 30 horas mensais, podendo ser autorizada, excepcionalmente, sua extensão até 60 horas mensais em anos eleitorais.

5.5.2. A realização de serviços em horas suplementares requer a adoção dos seguintes procedimentos:

- justificativa do setor interessado, indicando o período de realização dos serviços, em modelo aprovado pelo CONTRATANTE;
- existência de disponibilidade orçamentária;
- autorização prévia do ordenador de despesa.

5.5.3. Somente será considerada hora suplementar aquela que exceder à quantidade de horas diárias e semanais previstas.

5.5.3.1. As horas suplementares deverão ser preferencialmente objeto de compensação, observados os prazos estipulados pelas convenções coletivas da categoria, devendo priorizar a compensação até o mês subsequente ao da ocorrência, condicionada à anuência da fiscalização do contrato.

5.5.3.1. Caso seja inviável a compensação indicada no subitem **5.5.3.1**, poderá ser autorizado o pagamento das horas suplementares.

5.5.3.1. Somente serão admitidas, para fins de compensação, as horas previamente autorizadas, realizadas e comunicadas ao gerente da CONTRATADA.

5.5.4. Para fins de levantamento de custo mensal estimado do serviço extraordinário será considerado o contido na tabela abaixo:

Perfil	Salário de referência (A)	Valor da H.E 50%	Valor da H.E 100%	Previsão de Horas Mensais a 50%	Estimativa de custo mensal com H.E 50%	Previsão de Horas Mensais a 100%	Estimativa de custo mensal com H.E a 100%	Estimativa de custo com H.E em período Eleitoral (10 meses ou duas eleições)
Analista de suporte computacional Pleno	R\$ 4.982,26	R\$ 33,97	R\$ 67,94	80h	R\$ 2.717,60	40h	R\$ 2.717,60	R\$ 27.176,00
Administrador de sistemas operacionais Pleno	R\$ 6.482,74	R\$ 44,20	R\$ 88,40	80h	R\$ 3.536,04	40h	R\$ 3.536,04	R\$ 35.360,40
Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	R\$ 8.327,89	R\$ 56,78	R\$ 113,56	80h	R\$ 4.542,49	40h	R\$ 4.542,49	R\$ 45.424,90
Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Sênior	R\$ 2.843,14	R\$ 19,39	R\$ 38,77	80h	R\$ 1.550,80	40h	R\$ 1.550,80	R\$ 15.508,00
Administrador de sistemas operacionais Sênior	R\$ 9.299,35	R\$ 63,40	R\$ 126,81	80h	R\$ 5.072,37	40h	R\$ 5.072,37	R\$ 50.723,70
			Total Estimado por perfil	400h	R\$ 17.419,30	200h	R\$ 17.419,30	R\$ 174.193,00
						Total Geral	R\$ 34.838,60	R\$ 348.386,00

5.6. GERENCIAMENTO E CONTROLE DOS CHAMADOS

5.6.1. Caberá a Central de Suporte e Serviços de TIC, ser o ponto único de contato com os usuários de TIC da CONTRATANTE para os casos de registro de incidentes, requisições de serviços, problemas, dúvidas relacionadas à utilização dos serviços de TIC, atuando como a primeira instância de atendimento aos usuários.

5.6.2. Todas as solicitações recebidas pela Central de Suporte e Serviços de TIC darão origem a um chamado categorizado como Incidente ou Requisição que deve ser registrado no sistema de gestão de chamados e devidamente classificado e tratado.

5.6.3. A futura CONTRATADA será responsável pela execução e controle dos atendimentos de chamados em 1º, 2º e 3º nível. Esses níveis são voltados para o uso dos recursos de TIC pelos usuários, sendo o atendimento de 1º nível realizado de forma remota na central de TIC, instalada nas dependências do TRE-RO e de 2º nível de forma remota e/ou presencial aos usuários.

5.6.4. O Atendimento de chamados em 3º (terceiro) nível é o atendimento realizado por perfis voltados para atividades do ambiente de infraestrutura da rede e/ou de Sistemas de Informação. No entanto, nestes casos, é trabalho dos técnicos da Central de Suporte e

Serviços de TIC realizar o diagnóstico inicial, classificar e direcionar para o atendimento em 3º nível.

5.6.5. Os chamados devem ser classificados de tal forma que permita a identificação de erros conhecidos e gere informações gerenciais que permitam a identificação dos tipos de incidentes mais frequentes, desta forma, geram-se insumos para tomadas de decisões em situações futuras.

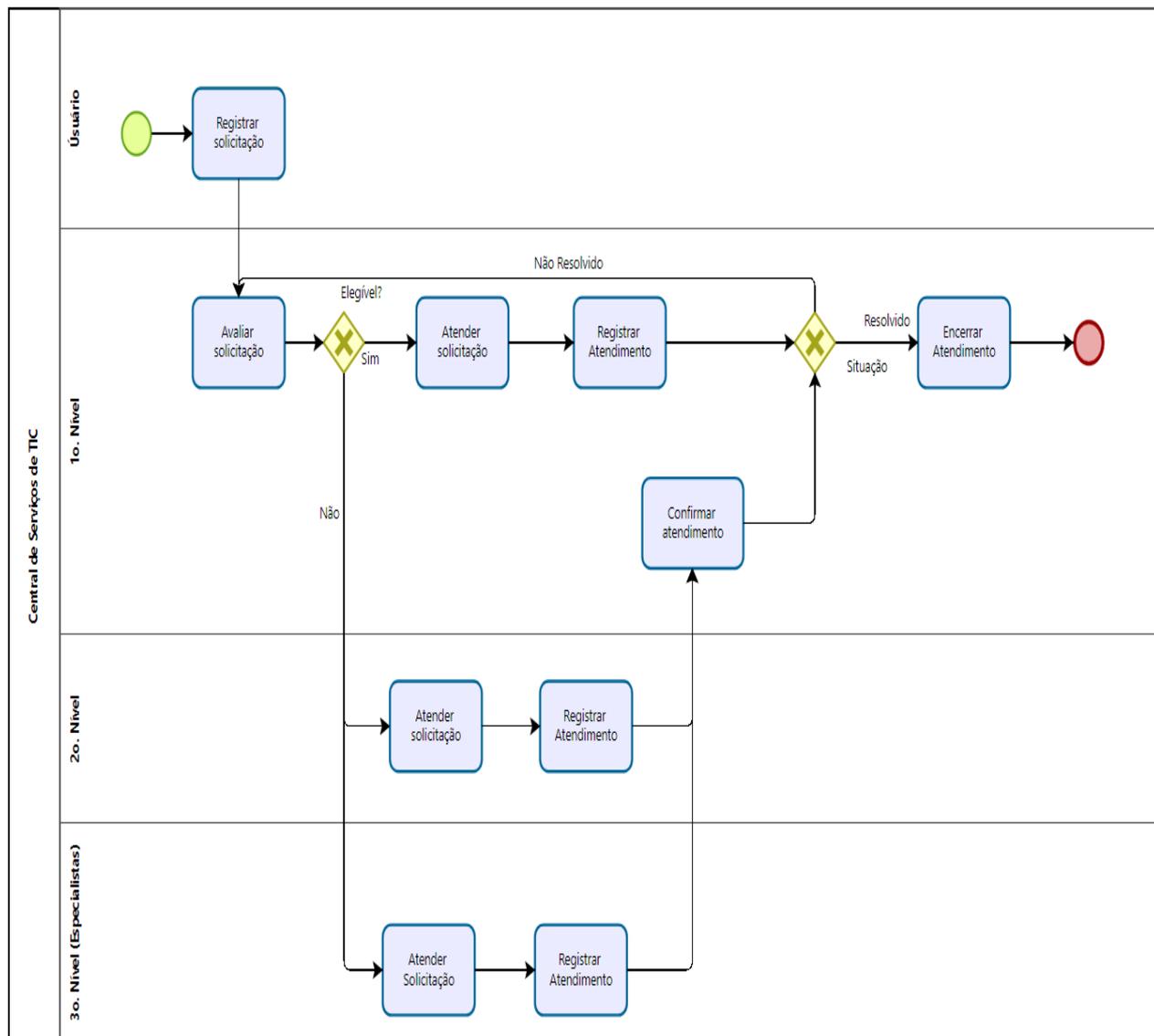
5.6.6. A classificação e o tratamento dos chamados deverá ser utilizada para definir e/ou selecionar o melhor especialista ou grupo para lidar com o incidente/e ou requisição. Ela auxiliará a encaminhar o chamado para os especialistas mais preparados para atendê-lo, evitando que outros grupos de suporte gastem tempo e esforços na solução de incidentes para os quais não foram adequadamente preparados.

5.6.7. Os registros na solução de Gestão dos Chamados cadastrados pela CONTRATADA devem conter informações precisas e o máximo de detalhes possível em relação ao incidente ocorrido ou requisição desejada.

5.6.8. É importante que durante todo o ciclo de vida do chamado a Central de Suporte Técnico e Atendimento de TIC tenha acesso ao mesmo, sendo ela responsável pelo seu fechamento. Desta forma teremos um comprometimento direto da Central de Suporte Técnico e Atendimento de TIC para o cumprimento dos prazos previstos.

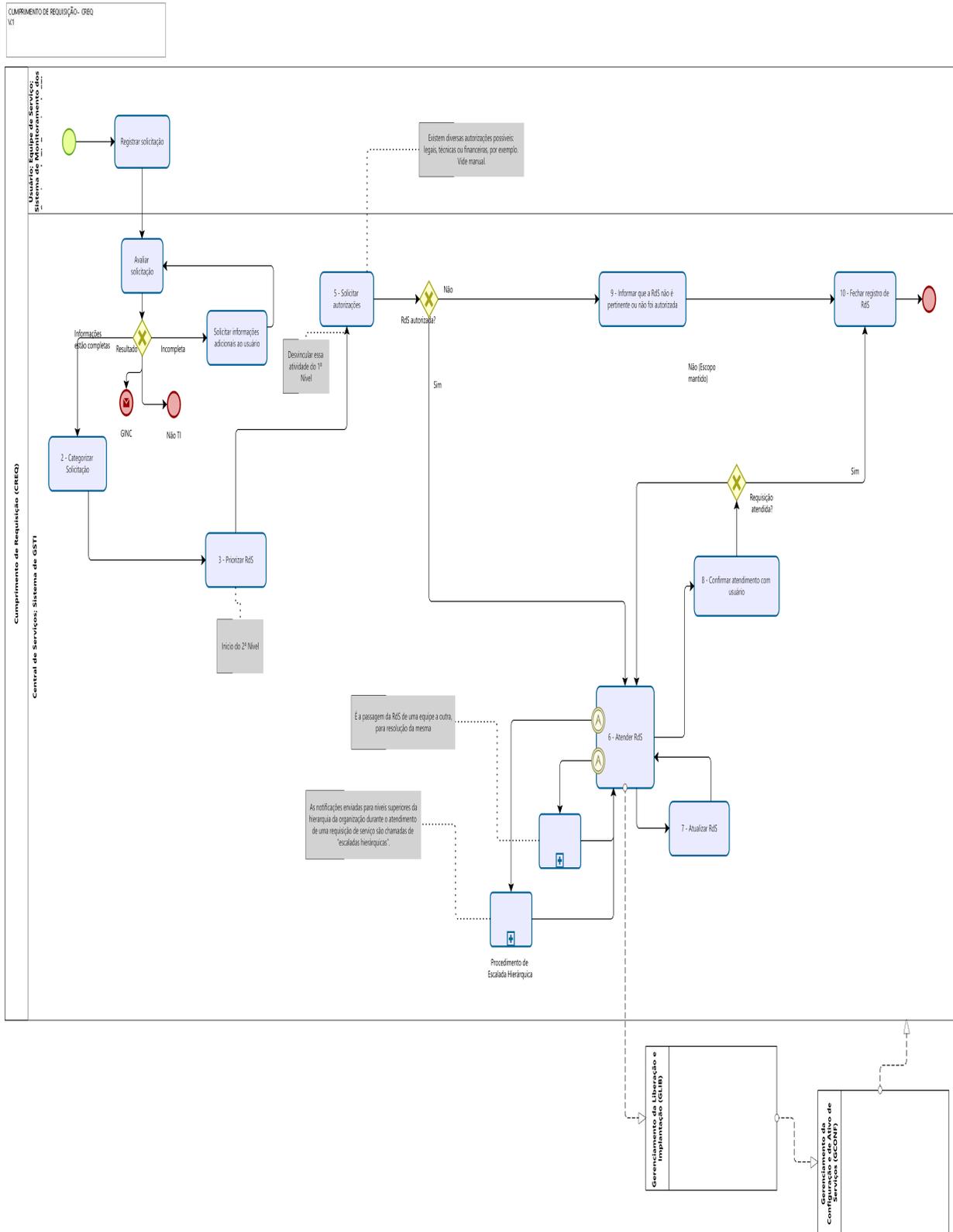
5.6.9. Sempre que o usuário entrar em contato com a Central de Suporte Técnico e Atendimento de TIC, deverá ter uma pronta resposta sobre a situação de suas chamadas. Não é conveniente que os usuários tenham contato direto com os solucionadores finais dos chamados, isto fará com que os usuários comecem a manter o contato direto com eles e diminua a produtividade dos mesmos.

5.6.9. A figura abaixo ilustra de forma simplificada o fluxo básico do processo de Atendimento da Central de Suporte Técnico e Atendimento de TIC:



5.6.10. Nas imagens abaixo apresentamos os fluxos dos processos de Gerenciamento de Requisições e Gerenciamento de Incidentes pela Central de Serviços de TIC.

Procedimento de
escalação funcional



Powered by
Intsig
Modeler

Imagem: Gerenciamento de Requisições - REQ

GERENCIAMENTO DE INCIDENTES - GINC
V1

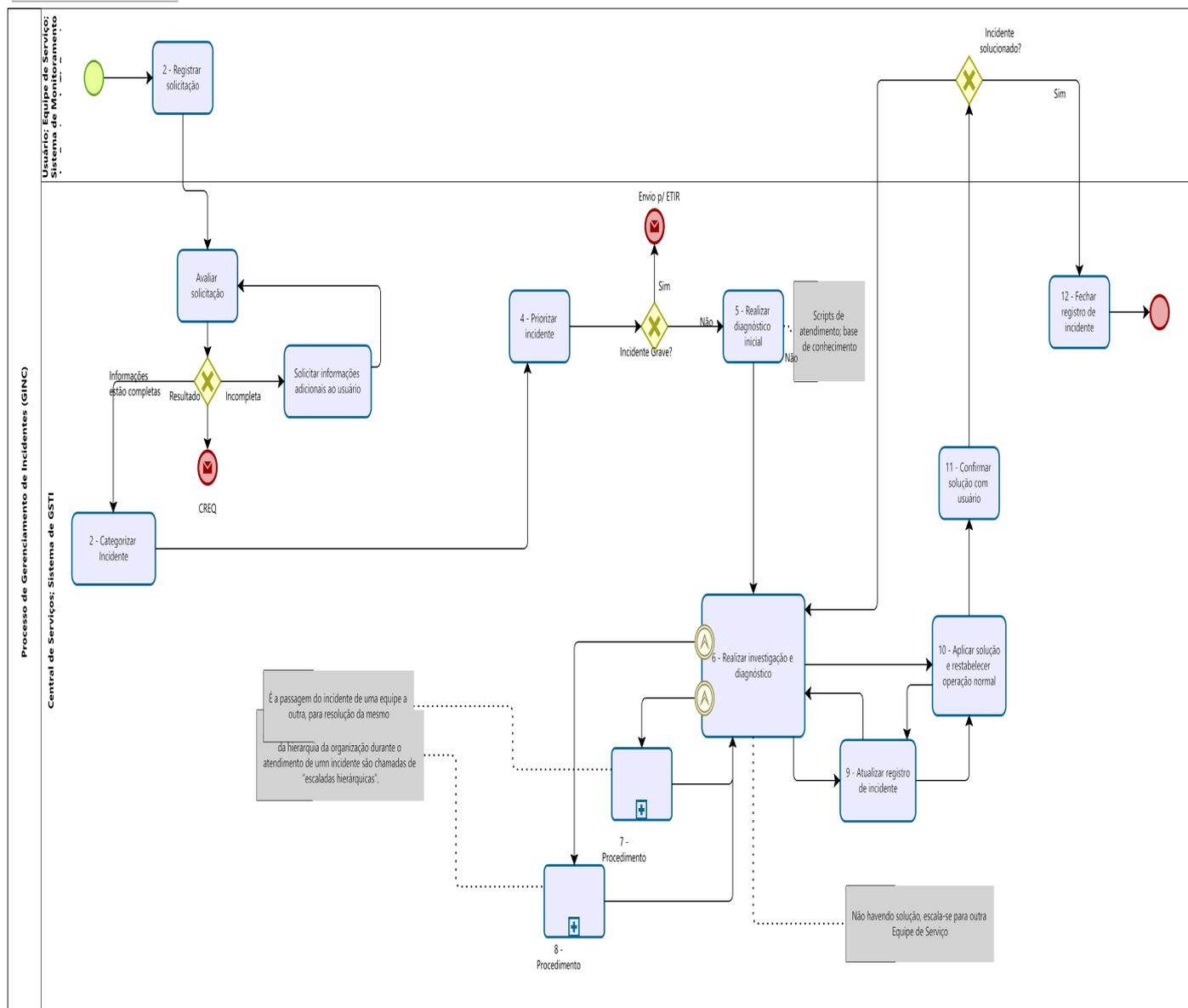


Imagem: Gerenciamento de Incidentes - INC

5.7. PROPOSIÇÃO DE FORMAÇÃO DA EQUIPE

5.7.1. Requisitos Específicos das Áreas Especializadas

- Os colaboradores da CONTRATADA foram aqui divididos em especialidades distintas, de modo a refletir as características das atividades a serem desempenhadas e o perfil profissional dos executores das atividades.
- Cada uma das áreas especializadas será responsável por atuar em um determinado segmento da cadeia de prestação de serviços, de acordo com a sua especialidade, de modo a garantir a observância dos níveis de serviço e desempenho estabelecidos.
- Para cada uma das áreas especializadas está definido um conjunto de atividades e atributos comuns a serem executadas e será detalhado neste Estudo Técnico:
 - Deverão atender aos chamados da fila sob sua responsabilidade.
 - Deverão reportar a incidência de problemas ou a indisponibilidade de serviços para a área de Apoio à Governança de TI e para a Área de Infraestrutura e Serviços.
 - Deverão realizar todas as atividades típicas da sua especialidade, mesmo aquelas não explicitamente relacionadas.

- Deverão participar de reuniões com o CONTRATANTE e com as equipes de projetos, desde que previamente agendadas e para tratar de assuntos relativos à sua especialidade de atuação.
- Deverão comunicar qualquer incidente de segurança que coloquem em risco as instalações ou as informações do CONTRATANTE.
- Deverão produzir, sempre que demandado, relatórios de continuidade de negócios com indicadores de capacidade e disponibilidade dos recursos de TI e a projeção da sua utilização.
- Deverão criar, verificar e manter atualizados os scripts de solução de problemas dentro da sua especialidade sempre que demandada.
- Deverão monitorar de forma proativa a capacidade e a disponibilidade dos ativos sob sua responsabilidade.
- Deverão executar todas as atividades em concordância com as políticas de segurança da informação e de infraestrutura de TIC do CONTRATANTE.
- Deverão abrir chamado junto a garantia e suporte especializado caso seja identificado problemas referentes a garantia contratual de equipamentos ou soluções de TIC.
- As áreas especializadas atuam em duas prestações básicas de serviços de Tecnologia da Informação: os serviços aos usuários e os serviços de infraestrutura. As duas prestações de serviços se complementam, uma vez que o atendimento a uma requisição de usuário pode dar origem a uma intervenção na infraestrutura, ou a necessidade de alteração de um item na infraestrutura pode demandar intervenções nas estações de usuário.
- O atendimento das solicitações de serviço se dará em três níveis, de acordo com o estabelecido no ITIL v3. O primeiro nível é o atendimento usuário Níveis I, através da Central de chamados. Caso o atendimento não possa ser resolvido remotamente pelo Nível I, poderá ser escalado para o segundo nível de atendimento a usuário, que poderá resolver presencial ou remotamente.
- Eventualmente, no caso de incidentes que afetem mais de um usuário, ou que exista a necessidade de intervenção mais especializada, o chamado poderá ser escalado para o terceiro nível de atendimento, que é de responsabilidade das áreas especializadas de infraestrutura.
- Diante do exposto, a equipe mínima de profissionais sugerida para cobrir a janela de atendimento está informada na tabela abaixo e foi calculada com base em informações históricas sobre a ocupação dos profissionais atualmente envolvidos nessas atividades e projeção do aumento dos chamados de acordo com o histórico de nossos sistemas de gestão de chamados.

5.7.2. Em atenção ao cenário apresentado, para a execução dos serviços de TIC, a equipe de planejamento da contratação estima a necessidade dos perfis profissionais nas seguintes quantidades:

Para os serviços prestados na sede do TRE-RO:

TABELA 19 - Composição dos perfis pretendidos, seguindo a PORTARIA SGD/MGI Nº 1.070, DE 1º DE JUNHO DE 2023 , para Serviços Técnicos especializados de atendimento, suporte, monitoramento, operação e sustentação da Infraestrutura de TIC				
Ref.	CATEGORIA	CBO	ITEM DE SERVIÇO	Quantidade
a	Serviços Especializados de Atendimento e Suporte a Usuários de TIC	2124-20	Analista de suporte computacional Pleno	06
		3172-10	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Senior	04
b	Serviços de Operação e Sustentação da Infraestrutura de TIC	2123-15	Administradores de sistemas operacionais Pleno	02
		2123-15	Administradores de sistemas operacionais Sênior	01
c	Gerencial	1425-30	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	01
d	Ferramenta ITSM a ser fornecida pela contratada		Gerenciamento da Central de serviços de TIC com Serviços de Treinamento em aplicativo de Service Desk – ITSM e boas práticas	01

Para serviços temporários a serem prestados nos cartórios eleitorais em período eleitoral:

TABELA 19 - Composição dos perfis pretendidos, seguindo a PORTARIA SGD/MGI Nº 1.070, DE 1º DE JUNHO DE 2023 , para Serviços Técnicos especializados de atendimento, suporte, monitoramento, operação e sustentação da Infraestrutura de TIC				
Ref.	CATEGORIA	CBO	ITEM DE SERVIÇO	Quantidade
a	Serviços Especializados de Atendimento e Suporte a Usuários de TIC	3172-10	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Senior	29

TABELA 19 - Composição dos perfis pretendidos, seguindo a [PORTARIA SGD/MGI Nº 1.070, DE 1º DE JUNHO DE 2023](#), para Serviços Técnicos especializados de atendimento, suporte, monitoramento, operação e sustentação da Infraestrutura de TIC

Ref.	CATEGORIA	CBO	ITEM DE SERVIÇO	Quantidade

5.8. DESCRIÇÃO DE ATENDIMENTOS DE SUPORTE AO USUÁRIO

5.8.1. Central de Serviços deverá estar localizada das dependências da CONTRATANTE.

5.8.2. A acomodação do Serviço de Suporte de 1º Nível nas dependências da CONTRATANTE visa prestar atendimento célere e adequado às diversas unidades judiciais e administrativas.

5.8.3. A CONTRATANTE disponibilizará espaço físico, mobiliário e computador a serem utilizados pela equipe do serviço de suporte em 1º Nível da CONTRATADA. Todos os demais equipamentos de trabalho necessários à prestação do serviço deverão ser providos pela CONTRATADA, sem ônus para a CONTRATANTE.

5.8.4. Os profissionais da CONTRATADA deverão, para prestar serviço à CONTRATANTE, apresentar Termo de Ciência atestando conhecer a política de segurança da CONTRATANTE, bem como comprometendo-se a guardar sigilo das informações, dados e procedimentos da CONTRATANTE. Além disso, também deverão ser devidamente qualificados sobre os procedimentos necessários para prestar atendimento à CONTRATANTE, bem como receber anuência desta para serem habilitados nos sistemas da CONTRATANTE.

5.8.5. Principais atividades do serviço de suporte

- Atender aos chamados com saudação padronizada a ser definida pela CONTRATANTE;
- Prestar suporte remoto de 1º (primeiro) nível aos usuários de TIC, com o objetivo de atender e resolver em primeira instância as requisições de serviço e incidentes para os quais houver solução imediata disponível e dentro dos prazos determinados neste Termo de Referência;
- Atuar como ponto único de contato entre o usuário e demais equipes especializadas da CONTRATANTE;
- Registrar, priorizar e localizar todos os chamados (requisições / incidentes), direcionados à área de TIC da CONTRATANTE, solucionando os de sua competência, com auxílio de consultas à base de conhecimento; e) Monitorar e acompanhar a situação de todos os chamados registrados, mantendo os usuários informados periodicamente sobre o estado e andamento dos seus chamados;
- Finalizar os chamados resolvidos neste nível e nos demais níveis, após o registro da solução adotada e demais informações necessárias à geração das estatísticas de atendimento;
- Escalar e encaminhar para o serviço de suporte de 2º Nível, ou demais equipes da CONTRATANTE, os incidentes ou requisições de serviço não solucionados;
- Repassar para o Administrador da Base de Conhecimentos procedimentos, soluções de contorno ou definitivas utilizadas em atendimentos concluídos e que não constam na base de conhecimento, para análise daquele técnico sobre a pertinência da inclusão, sua adaptação e atualização;
- Realizar contatos com os usuários para obtenção de detalhes adicionais a respeito de chamados abertos, ainda que o chamado já tenha sido repassado para outra equipe;
- Manter os usuários informados sobre mudanças planejadas e indisponibilidade de serviços de TIC;
- Registrar no Sistema de Gestão de Chamados todo e qualquer andamento, observação relevante, informação fornecida pelo usuário ou outras equipes, referentes aos chamados, de forma a documentar as informações coletadas;
- Correlacionar incidentes abertos com outros incidentes, problemas ou mudanças que tenham a mesma causa raiz, de forma a possibilitar o fechamento conjunto daqueles correlacionados;
- Esclarecer dúvidas e orientar usuários a respeito da utilização, configuração, disponibilidade e instalação de aplicativos, sistemas de informação (tanto aqueles de mercado quanto os desenvolvidos especificamente para a CONTRATANTE), equipamentos, normas e procedimentos sobre o ambiente tecnológico da CONTRATANTE e seu uso;
- Responder pedidos de informação dos usuários relativos à situação de chamados abertos;
- Dar o retorno aos usuários quando as solicitações não forem passíveis de solução no prazo estabelecido;
- Acompanhar a situação de todos os incidentes e requisições de serviços, desde o seu registro até a conclusão e aceite do usuário, ainda que haja repasse para outra equipe interna ou externa;
- Identificar e reportar imediatamente ao Supervisor da Central de Atendimento e Suporte Técnico de 1º Nível problemas críticos que acarretem impactos significativos no ambiente tecnológico da CONTRATANTE ou situações excepcionais, fora do seu controle ou alçada;
- Executar intervenção remota nas estações de trabalho dos usuários, mediante autorização do mesmo, para diagnóstico, configuração, instalação e remoção de aplicativos, sistema operacional e suítes de automação de escritório, além de atualização de software, componentes, equipamentos e serviços, de acordo com instruções ou manuais fornecidos pela CONTRATANTE;

- Efetuar o recebimento, registro, encaminhamento e gerenciamento de reclamações, sugestões, opiniões e elogios de usuários quanto aos serviços de TIC disponibilizados pela CONTRATANTE;
- Executar pesquisa de satisfação com os usuários dos serviços de TIC, conforme orientações da CONTRATANTE;
- Prestar suporte remoto e/ou presencial, de segundo nível, aos usuários de TIC da CONTRATANTE, no atendimento de requisições de serviço e resolução de incidentes ou problemas não resolvidos pelo Serviço de Atendimento e suporte Técnico de 1º Nível, respeitando os Indicadores de Níveis Mínimos de Serviços acordados;
- Esclarecer dúvidas e orientar usuários a respeito da utilização, disponibilidade, instalação e configuração de software, aplicativos, sistemas de informação (tanto aqueles de mercado quanto os desenvolvidos internamente), equipamentos, normas e procedimentos sobre o ambiente tecnológico da CONTRATANTE e seu uso;
- Executar requisições de serviço padronizadas, tais como criação de contas de usuário, inclusão/exclusão de contas de usuários em grupos, reset de senhas, dentre outras, nos diversos serviços e ambientes de TIC da CONTRATANTE;
- Executar e restaurar cópias de segurança de dados (backup) localizados nas estações de trabalho dos servidores da CONTRATANTE;
- Contatar o usuário demandante para obter maiores informações, se necessário, e prestar a devida orientação;
- Contatar as equipes internas da área de TIC da CONTRATANTE para auxílio no diagnóstico ou solução do chamado do usuário, se necessário;
- Contatar outras equipes ou prestadores de serviço da CONTRATANTE que porventura possuam correlação com o incidente, problema ou requisição a ser tratada, se necessário; h) Registrar, diagnosticar e solucionar problemas referentes aos serviços de TIC da CONTRATANTE;
- Correlacionar incidentes a fim de identificar sua causa raiz, solucioná-la e prevenir novas ocorrências;
- Repassar conhecimentos a respeito de questões relativas à Central de Serviços para as equipes internas da CONTRATANTE;
- Escalar os chamados não resolvidos neste nível para o 3º (terceiro) nível de suporte ou fornecedores de serviços e produtos de TIC contratados pela CONTRATANTE, quando for o caso;
- Esclarecer dúvidas de usuários quanto ao uso de softwares básicos, aplicativos, sistemas de informações, equipamentos e aparelhos de TIC em geral;
- Oferecer orientações técnicas e dicas quanto ao uso de funcionalidades e facilidades disponíveis nos softwares básicos, aplicativos, sistemas de informações e equipamentos de TIC em geral;
- Orientar os usuários quanto aos produtos e serviços de TIC fornecidos pela CONTRATANTE;
- Executar intervenção remota nas estações de trabalho dos usuários, mediante autorização específica dos mesmos, para realização de configurações, instalações e remoções de aplicativos, atualizações de softwares e reparos diversos;
- Apoiar e orientar tecnicamente o suporte de 1º (primeiro) nível, quando necessário; e
- Preparar salas de reuniões com recursos de TIC apropriados conforme requisição do usuário demandante;
- Operar e configurar recursos de web-conferência durante a realização de Eventos;
- Esclarecer dúvidas e orientar usuários e consultores externos a respeito da utilização, disponibilidade, instalação e configuração de software, aplicativos, sistemas de informação (tanto aqueles de mercado quanto os desenvolvidos internamente), equipamentos, normas e procedimentos sobre o ambiente tecnológico da CONTRATANTE e seu uso;
- Executar requisições de serviço padronizadas, tais como criação de contas de usuário e consultores externos, inclusão/exclusão de contas e perfis de usuários e consultores externos em grupos, reset de senhas, dentre outras, nos diversos serviços e ambientes de TIC da CONTRATANTE;
- Contatar as equipes internas da área de TIC da CONTRATANTE para auxílio no diagnóstico ou solução de incidentes ou requisições de usuário e consultores externos, se necessário;
- Prestar suporte técnico presencial as Sessões Plenárias e aos Eventos realizados no ambiente da CONTRATANTE;
- Esclarecer dúvidas de usuários e consultores externos quanto ao uso de softwares básicos, aplicativos, sistemas de informações, equipamentos e aparelhos de TIC em geral;
- Oferecer orientações técnicas e dicas quanto ao uso de funcionalidades e facilidades disponíveis nos softwares básicos, aplicativos, sistemas de informações e equipamentos de TIC em geral;
- Apoiar e orientar tecnicamente o Supervisor da Central de Atendimento de Suporte e Serviços de TIC as questões relacionadas aos Eventos;
- Executar outros serviços correlatos ao atendimento de usuários.

5.9. OPERAÇÃO, SUSTENTAÇÃO E MONITORAMENTO DA INFRAESTRUTURA DE TIC

5.9.1. Sustentação, Operação e monitoramento da Infraestrutura de TIC

5.9.2. Responsável por administrar todos os recursos de TIC relacionados aos serviços de diretório, sistemas operacionais, virtualização, armazenamento e backup, aplicações e camadas de redes e segurança, banco de dados para que os mesmos estejam sempre disponíveis e em condições apropriadas, deverão estar presentes sempre que for necessário visando reestabelecer algum serviço crítico ou quando convocados para reuniões. Atuam também a partir de consoles de gerência, efetua operações de monitoramento e controle de serviços e aplicações, servidores, storage, componentes de rede, aplicações, bancos de dados e demais Itens de Configuração da TIC.

5.9.3. A acomodação da Operação, sustentação e monitoramento da Infraestrutura de TIC será nas dependências da CONTRATANTE visa prestar atendimento célere e adequado às diversas unidades judiciais e administrativas.

5.9.4. Principais Atividades:

- Monitoramento de eventos, detecção de incidentes, execução de rotinas operacionais e relato do status ou performance dos componentes tecnológicos da Infraestrutura de TIC;
- Gerenciamento de console, manipulação de eventos, agendamento de rotinas, acompanhamento e realização dos procedimentos necessários ao backup e restore, ficando responsável pelo acompanhamento da demanda, prestando as informações de situação do atendimento e notificando os usuários ou solicitantes quanto ao andamento da resolução dos incidentes ou requisições de serviços;
- Monitoração de toda a Infraestrutura física de TIC, incluindo sala cofre, sistemas de refrigeração de ar dos ambientes centrais da rede corporativa, sistemas de sinalização e alerta, sistema de controle de acesso físico, cabeamento, entre outros;
- Manutenção da Infraestrutura física de TIC através de ações corretivas e preventivas além de acionar outras contratadas da CONTRATANTE para solucionarem os problemas que são da sua competência.
- Gerenciamento e suporte às redes de comunicação de dados, como a rede local de seu edifício sede, a rede sem fio existente no edifício sede e, também, às interconexões de redes, dentre outras que sejam implementadas;
- Gerenciamento e Suporte à Internet/Web: monitoramento e gerenciamento da disponibilidade, performance, balanceamento de carga e segurança de acesso aos websites;
- Gerenciamento e suporte aos servidores de rede: instalação, manutenção e suporte à servidores de rede, no que diz respeito aos aspectos relacionados à Sistemas Operacionais, licenciamento, suporte à incidentes de 3º nível, sistemas de segurança, gerência de servidores virtuais, análise de capacidade e performance;
- Gerenciamento e suporte, armazenamento e arquivamento: gerenciamento de todos os componentes de Infraestrutura e políticas relacionadas ao armazenamento de dados, envolvendo temporalidade, formato e permissões de acesso, em ambientes NAS;
- Gerenciamento e suporte ao middleware: arquitetura, suporte, instalação, monitoramento e gerenciamento de softwares de middleware, responsáveis pela conexão e integração dos componentes de software de sistemas ou aplicações distintas ou distribuídas;
- Gerenciamento e suporte aos serviços de mensageria (e-mail) e colaboração: instalação, manutenção e suporte aos serviços de mensageria da Fundação, gerenciando os recursos envolvidos com o funcionamento do serviço e sua proteção contra malwares e spams;
- Gerenciamento e suporte aos serviços de diretório: instalação, suporte e manutenção aos Serviços de Diretório, responsáveis por gerenciar os acessos dos usuários aos recursos disponíveis na rede aos usuários, garantindo a detecção e a prevenção da tentativa de acessos não autorizados;
- Gerenciamento e suporte à segurança da Infraestrutura de TIC: aplicação de padrões e procedimentos na execução das políticas de segurança da informação;
- Serviços de Administração, instalação, projeto, criação, suporte, tuning, segurança, manutenção a bancos de dados e todos os fabricantes, versões e objetos que os compõe.

5.9.4.1. Serão empregados na execução dos serviços conceitos de DevOps e DevSecOps, práticas que vêm sendo implantadas gradativamente no ambiente de infraestrutura de TIC da Fundação, compreendendo ou podendo vir a compreender:

- a) Controle de versão;
- b) Infraestrutura como Código (IaC);
- c) Integração contínua;
- d) Testes contínuos;
- e) Gerenciamento de configuração e deployment;
- f) Métodos de rollout;
- g) Monitoramento contínuo;
- h) Containerização;
- i) Orquestração; e
- j) Segurança integrada.

5.9.5. Abordagem adotada no ambiente de TIC

- Essa categoria é indicada para ambientes de TIC que possuem abordagem baseada em DevOps ou DevSecOps.

5.9.6. Tipos de atendimento

- Os atendimentos são do tipo remoto e presencial

5.10. GERENTE DE SUPORTE E SERVIÇOS DE TIC

5.10.1. O Serviço de Supervisão consiste em coordenar e acompanhar a operação de toda a Central de Suporte e Serviços em todos os seus níveis, propondo soluções para a melhoria dos serviços da mesma.

5.10.2. Este serviço será executado por profissional da CONTRATADA denominado Gerente de Suporte e Serviços de TIC.

5.10.3. O Serviço de Gerente de Suporte e Serviços de TIC será responsável por prestar as seguintes atividades básicas:

- Acompanhamento e orientação da execução dos serviços técnicos de todas as equipes de Suporte da CONTRATADA alocadas na CONTRATANTE;
- Elaboração de relatórios gerenciais e estatísticos da execução dos serviços de Suporte Técnico;

- Fornecimento de sugestões e auxílio na construção e manutenção contínua, com o apoio e aprovação da CONTRATANTE, de scripts de Atendimento e Suporte e da Base de Conhecimento, contemplando todas as soluções de problemas resolvidos com respostas padronizadas;
- Definição de padrões e procedimentos de atendimento esperados dos profissionais que compõem as equipes de Suporte Técnico;
- Avaliação da eficiência e desempenho dos técnicos de Suporte na resposta às solicitações dos usuários, através do monitoramento das atividades, utilizando métricas pertinentes (por exemplo: taxas de abandono, número de chamadas recebidas por atendente, etc.);
- Acompanhamento sistemático do desenvolvimento das ações de atendimento, por meio da medição do seu andamento e registro regular dessas observações, com vistas a produção de informações estratégicas para a gestão do processo de trabalho;
- Implantação e manutenção da escala de trabalho dos profissionais da CONTRATADA envolvidos na prestação dos serviços de suporte técnico;
- Definição, em conjunto com a equipe de TIC da CONTRATANTE, de conteúdo das pesquisas de satisfação voltadas aos usuários;
- Acompanhamento do cumprimento dos Indicadores dos Níveis Mínimos de Serviços estabelecidos;
- Elaboração e proposição dos planos de execução dos serviços e organização da alocação de profissionais;
- Definir plano de treinamento inicial e contínuo dos profissionais que executam os serviços;
- Orientação da atuação das equipes técnicas em situações críticas de trabalho;
- Execução de outros serviços correlatos a Gerência de Suporte Técnico e Serviços de TIC.

5.11. SERVIÇO DE GESTÃO DA BASE DE CONHECIMENTO

5.11.1. Todos os atendimentos realizados pelas equipes da futura CONTRATADA que não possuam suas soluções documentadas, devem ser documentados para fins de atualização da Base de Conhecimento. Quando necessário, a equipe técnica da CONTRATANTE poderá ser acionada para oferecer subsídios à atividade de manutenção da Base de Conhecimento.

5.11.2. O administrador da Base de Conhecimento deve certificar-se da qualidade dos textos para que sejam compreensíveis, organizados, legíveis e tenham vocabulário compatível com o nível dos usuários. Deverá também aferir a atualidade dos documentos, monitorando a existência de textos obsoletos – isso impede, por exemplo, que os técnicos apliquem soluções erradas em versões diferentes de produtos.

5.11.3. Etapas subsequentes serão necessárias, como: alimentar documentos, revisá-los e homologá-los, incrementando gradativamente a profundidade e complexidade da Base de Conhecimentos, fazendo com que esteja sempre atualizada.

5.11.4. O serviço de Gestão da base de Conhecimento será responsável por prestar as seguintes atividades básicas:

- a) Criar e manter a base de conhecimento, roteiros de atendimento (scripts) e procedimentos necessários para alcançar os níveis de serviço contratados;
- b) Participar da definição de padrões para as soluções;
- c) Validar junto com a CONTRATANTE a padronização de formato e conteúdo das soluções;
- d) Manter integridade da informação (links em funcionamento, arquivos anexados que estejam válidos, impedir duplicidade e contradições, etc.);
- e) Zelar pela disponibilidade do sistema de Base de Conhecimento;
- f) Organizar as novas documentações;
- g) Manter a confidencialidade e permissões de acesso aos documentos;
- h) Apresentar periodicamente informações e estatísticas de manutenção e uso da Base de Conhecimento;
- i) Elaborar, atualizar e manter seção de autoatendimento com conteúdo em formato web a ser publicado em local a ser definido pela CONTRATANTE para acesso dos usuários. O conteúdo deverá descrever, em linguagem acessível, procedimentos para tarefas simples, os quais o próprio usuário poderá executar, com o fornecimento de respostas para dúvidas frequentes (FAQ), scripts auto executáveis padronizados e outras formas de autoatendimento, incluindo mecanismo de pesquisa textual e estrutura de fácil navegação;
- j) Executar outros serviços correlatos ao atendimento de usuários e à gestão da base de conhecimento.

6. ANÁLISE DE SOLUÇÕES POSSÍVEIS

6.1. IDENTIFICAÇÃO DAS SOLUÇÕES

6.1.1. Soluções para a prestação de serviços de TIC:

A presente análise de viabilidade, reserva-se da prestação de serviços cujas atividades não estão presentes no plano de carreira do TRE-RO, e que, também, pelo caráter executivo na área de TIC, deve ser terceirizado. Ademais, é importante destacar que o art. 10, § 7º, do Decreto-Lei 200/1967, traz a diretriz para que a Administração Pública Federal se desobrigue da realização de tarefas executivas, recorrendo, sempre que possível, à execução indireta, para que possa se concentrar em tarefas de gestão e planejamento. Assim, durante o levantamento de possíveis soluções, não foi considerada a possibilidade de contratação de servidores públicos como solução para a prestação de serviços continuados de suporte técnico a usuários, no entanto, foram identificados 5 (cinco) possíveis alternativas para a terceirização desse tipo de serviço:

- a) Contratação dos serviços por postos de trabalho;

- b) Contratação dos serviços com remuneração baseada somente no uso da métrica de Unidade de Serviço Técnico (UST);
- c) Quantidade de Chamados (Remuneração pela quantidade de chamados executados);
- d) Contratação dos serviços com remuneração por preço fixo mediante parâmetros de níveis mínimos de serviços (NMS);
- e) Contratação dos serviços modelo híbrido: com remuneração por preço fixo mediante parâmetros de níveis mínimos de serviços (NMS) e com remuneração baseada no uso da métrica de Unidade de Serviço Técnico (UST) com aplicação do NMS.

6.1.2. Soluções para serviços agregados (apoio para implantação da ferramenta de Service Desk - ITSM):

- a) Itens ou lote separado para a aquisição de ferramenta de Service Desk – ITSM, respectivas licenças e serviços de apoio à implantação e customização;
- b) Licenças da ferramenta de Service Desk – ITSM e serviços associados de apoio à implantação e customização da ferramenta embutidos nos serviços de suporte de TIC, permanecendo as licenças de propriedade da CONTRATADA após o término do contrato.

6.2 COMPARAÇÃO DAS SOLUÇÕES

6.2.1. A análise comparativa de soluções, visa a elencar as alternativas de atendimento à demanda considerando, além do aspecto econômico, os aspectos qualitativos em termos de benefícios para o alcance dos objetivos da contratação. Neste caso, a equipe de planejamento fica incumbida a seguir o referido modelo de contratação. De toda forma, a equipe de planejamento da contratação realizou pesquisas na tentativa de conhecer sobre outros possíveis modelos de contratação disponíveis no mercado, sendo elas:

ÓRGÃO	UASG	PREÇO ELETRÔNICO	OBJETIVO DA CONTRATAÇÃO
Ministério do Meio Ambiente	440001	02/2022	Contratação de serviços de tecnologia da informação e comunicação para a sustentação, melhoria contínua de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC do Ministério do Meio Ambiente, sob o modelo de remuneração mensal por categoria de serviço com Nível Mínimo de Serviços (NMS) e sem dedicação exclusiva de mão de obra, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos.
Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovações	240123	03/2022	Contratação de solução de tecnologia da informação e comunicação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC, com atendimento de 1º, 2º e 3º níveis no modelo de um Service Desk (Central de Serviços), visando a disponibilidade dos recursos e serviços de TIC no âmbito do Laboratório Nacional de Computação Científica - LNCC, a serem executados conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos.
Ministério do Turismo	540004	06/2022	Contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação, realizada por meio de modelo de pagamento fixo mensal, vinculada exclusivamente ao atendimento de níveis mínimos de serviços previamente estabelecidos, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos.
Funai-Fundação Nacional do Índio	194035	07/2022	Contratação de serviços técnicos especializados de atendimento ao usuário e de operação de infraestrutura de TIC, tem como escopo na prestação de serviços: no desenvolvimento, o planejamento, implantação, operação e gestão dos serviços de atendimento e suporte técnico (remoto e presencial), abrangendo a execução de rotinas e demandas periódicas, orientação e esclarecimento de dúvidas e recebimento, registro, análise, sustentação, diagnóstico e atendimento de solicitações e de projetos de evolução do ambiente de infraestrutura tecnológica e gerenciamento de processos, compreendendo atividades de suporte técnico remoto e/ou presencial por meio da Central de Atendimento aos Usuários Service Desk (Nível I), Suporte Técnico (Nível II), Serviço de Suporte a Infraestrutura de TIC (Nível III), baseado em Níveis Mínimos de Serviços (NMS), a usuários de soluções de tecnologia da informação da FUNAI de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos
Agência Espacial Brasileira	203001	07/2022	Contratação de serviços de Service Desk (com suporte de atendimento remoto e presencial) para usuários, operação de infraestrutura e evolução do ambiente tecnológico de TIC desta Agência, e apoio à gestão dos serviços de TIC, utilizando: recursos humanos, processos e ferramentas adequadas, com base em padrões técnicos de qualidade e desempenho estabelecidos neste documento e com base nas melhores

ÓRGÃO	UASG	PREÇO ELETRÔNICO	OBJETIVO DA CONTRATAÇÃO
			práticas de mercado difundidas pela ITIL, COBIT, ISO/IEC 20.000 e a série de normas ISO/IEC 27.000, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos.
Ministério da Infraestrutura	390096	13/2022	Contratação de empresa para prestação de serviços técnicos especializados de operação de infraestrutura e atendimento aos usuários de TIC do Ministério da Infraestrutura, sob o modelo de remuneração mensal, mediante emissão de Ordem de Serviço, de acordo com Níveis Mínimo de Serviços (NMS) e sem dedicação exclusiva de mão de obra
Ministério do Trabalho e Previdência (MTP)	400045	01/2023	Prestação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação do Ministério do Trabalho e Previdência (MTP), realizada por meio de modelo de pagamento fixo mensal, vinculada exclusivamente ao atendimento de níveis mínimos de serviços previamente estabelecidos.
Tribunal Regional Eleitoral de Minas Gerais	70014	05/2020	Contratação de empresa especializada para prestação de serviços de Service Desk, implantação e execução continuada de Tarefas de Suporte, Rotina e Demanda de suporte técnico de 1º, 2º e 3º Níveis, sustentação de infraestrutura de TIC, com atendimento remoto e presencial garantindo os níveis de serviço acordados, disponibilizando solução ITSM (Information Technology Service Management) para gerenciamento dos serviços de TIC seguindo as melhores práticas preconizadas pela ITIL (Information Technology Infrastructure Library), HDI (Help Desk Institute) e os principais modelos das normas da ISO 20000 e 27001.
Tribunal de Justiça de Roraima	925480	23/2023	Formação de Registro de Preços para a prestação de serviços de suporte técnico relacionados à microinformática, incluindo o atendimento e resolução de requisições e incidentes, para usuários internos e externos, bem como manutenção programada de equipamentos, através de pessoal capacitado para tal fim, inclusive com o fornecimento de sistema de gerenciamento de serviços por meios próprios, para o período de 12 meses, com possibilidade de prorrogações iguais e sucessivas até o limite de 60 meses, para o Poder Judiciário do Estado de Roraima.

6.2.2. O presente estudo identificou por meio da base histórica das contratações dos serviços envolvidos ao longo do tempo, algumas soluções para a prestação de serviços especializados de infraestrutura e suporte a usuários de soluções de Tecnologia da Informação (TI), quatro possíveis alternativas para a contratação desse tipo de serviço, conforme pode ser observado no quadro abaixo:

Solução	Prós e Contras
6.1.1 (a) Contratação dos serviços por postos de trabalho	<p>Descrição das características principais da solução:</p> <p>Nesse modelo a prestação de serviço ocorre por meio de mão de obra com a alocação de profissionais técnicos nas dependências do Contratante, em quantidade determinada e distribuídos nas áreas conforme interesse técnico. Ressalta-se que a forma de execução deve se assemelhar à descrita para o Preço Fixo Mensal, e ainda haverá a necessidade de definição de outros controles para não caracterizar a subordinação direta e pessoalidade na execução dos serviços. Alguns órgãos voltaram a contratar utilizando essa “velha” forma.</p> <p>Esses órgãos recorreram a esse modelo como métrica em serviços de TIC, s.m.j., por justamente terem identificado que existem atualmente alguns controles que podem ser implementados com maior eficiência para afastar o debate sobre prestação baseada em “lucro por incompetência”, situação que o TCU combatia há alguns anos.</p> <p>Entre as vantagens podemos citar:</p> <p>a) Gestão dos postos centralizada, o contratante define o quantitativo de profissionais conforme sua necessidade;</p> <p>b) Gestão centralizada pelo cliente;</p> <p>c) Fiscalização Técnica e Pagamento simplificado;</p> <p>d) Possibilidade de o Posto de Trabalho não cumprir a jornada convencional de 8 (oito) horas diárias, podendo o profissional, nesse caso, prestar serviços técnicos para outros órgãos ou empresas, o que caracteriza a não exclusividade. Isso pode ser vantajoso se considerarmos que não haverá pagamento pela ociosidade do profissional, uma vez que determinado serviço pode não requerer a presença de jornada diária completa.</p> <p>e) A depender da sazonalidade das necessidades de demandas do Tribunal, esse tipo de forma de contratação pode ser ainda mais interessante, uma vez que o TRE-RO poderá solicitar Postos de Trabalho quando realmente houver necessidade, o que afasta eventuais debates sobre pagamento por ociosidade;</p>

Solução	Prós e Contras
	<p>Entre as desvantagens, podemos citar que:</p> <p>a) Um grande desafio na utilização desse modelo é a definição dos itens de monitoramento e controle que permitirão garantir os efetivos resultados, pois o escopo é extenso e os produtos são diversos.</p> <p>b) Outra dificuldade derivada da amplitude do escopo é a necessidade de definir um rol de perfis profissionais especialistas capazes de cobrir a diversidade de conhecimento exigida.</p> <p>c) Por fim, a adoção desse modelo implica a inserção nas dependências do TRE-RO de profissionais que hoje poderiam atuar intercalando entre prestar serviços na empresa Contratada ou no Tribunal, conforme a necessidade do trabalho a ser realizado. Internalizar essa mão de obra pode ser, no futuro próximo, uma diretriz contrária às boas práticas herdadas das ações de combate ao COVID-19, hoje já vivenciadas com o trabalho remoto.</p> <p>d) O modelo quase não é mais utilizado nas contratações realizadas pela Administração Pública Federal, uma vez que ele é considerado ineficiente pois não garante a qualidade e a efetiva prestação dos serviços. Esta forma de contratação foi condenada pelo Tribunal de Contas da União (TCU) que analisou o modelo em seu Acórdão nº. 786/2006, onde foi concluído que esta forma de contratação mensura os serviços pelo número de horas trabalhadas ou pela disponibilidade de trabalhadores impedindo a remuneração da contratada pelo que foi efetivamente executado.</p> <p>Posteriormente, este entendimento foi reforçado pelas orientações contidas na Nota Técnica nº 01/2008 da Secretaria de Fiscalização da Tecnologia da Informação do TCU (SEFTI), Instruções Normativas nº. 04/2008, 04/2010, 04/2014 e Acórdão 265/2010 – Plenário.</p>
<p>6.1.1</p> <p>(b) Unidade de Serviço Técnico (UST)</p>	<p>Descrição das características principais da solução:</p> <p>Modelo de contratação em que o prestador de serviços fica responsável pela gerencia dos profissionais e suas entregas adequando seu quadro de profissionais de acordo com as necessidades do órgão para cumprimento dos entregáveis solicitados pela contratante. Neste modelo, as demandas são encaminhadas por meio de Ordens de Serviço periódicas na quantidade estimada de USTs para o período, com base nas atividades de TIC a serem executadas, os resultados esperados, os padrões de qualidade exigidos, os procedimentos e as qualificações definidos para execução, em conformidade com o modelo de execução, cabendo à contratada cumprir as atividades solicitadas à medida em que são demandadas. É um modelo com pagamento vinculado a cada atividade prevista no catálogo de serviços, de acordo com a matriz de complexidade e tempo necessário para sua execução. O contratante estabelece previamente um catálogo de serviços a ser prestado e, para cada atividade contida no catálogo, informa qual o perfil profissional indicado para realizar aquele serviço, o esforço previsto, os produtos a serem entregues, os requisitos de conformidade e qualidade esperados e o valor a ser remunerado à Contratada pela atividade realizada. O catálogo pode incluir fatores de redução ou de ampliação dos esforços e valores conforme a natureza da atividade.</p> <p>Este modelo proporciona grande impacto, economicidade e maior qualidade de serviço quando se trata de transição do modelo de posto de serviços. Para tanto, há necessidade das seguintes informações para estimativa de custos:</p> <p>a. Catálogo de serviços bem definido;</p> <p>b. Quantificação prévia do volume de serviços;</p> <p>c. Metodologia de avaliação de qualidade para pagamento.</p> <p>Entre as vantagens podemos citar:</p> <p>a) Possibilidade de criar um catálogo de serviços ajustado às necessidades do TRE-RO e que possa ser aprimorado conforme as necessidades do Tribunal;</p> <p>b) Possibilidade de se ter um controle mais detalhado das atividades realizadas pela Contratada e conseguir uma melhor aferição dos resultados obtidos;</p> <p>c) A redução do risco de subordinação dos terceirizados pelos servidores do TRE-RO;</p> <p>d) Maior qualidade e produtividade dos serviços prestados;</p> <p>e) Paga-se proporcional aos serviços entregues ou consumidos;</p> <p>f) Proporciona maior controle das atividades e serviços prestados;</p> <p>g) Ônus da gestão de pessoas é da CONTRATADA;</p> <p>h) Desenho da equipe a cargo da CONTRATADA com base em expertise de mercado;</p> <p>i) Maior proatividade dos prestadores de serviços;</p> <p>j) Evolução em relação ao modelo por postos de serviço e está aderente às orientações do TCU e para a possibilidade de contratação sob demanda, com maior especialização.</p> <p>Entre as desvantagens, podemos citar que:</p> <p>a) Caso o catálogo de serviços não esteja adequadamente calibrado pode gerar distorções nos valores a serem remunerados pelos serviços prestados;</p> <p>b) a necessidade de a STI ter que alocar servidores para atuar rotineiramente na gestão do catálogo de serviços buscando impedir que esse fique obsoleto e corrigindo qualquer distorção observada;</p> <p>c) a necessidade de alocar um esforço extra tanto da empresa prestadora de serviços quanto da Tiscalização técnica de ter que, respectivamente, registrar todas as atividades realizadas para fins de faturamento e de aferir todos os produtos finais intermediários recebidos;</p> <p>d) Alto risco de aumento do custo, considerando o nível inicial de maturidade de processos de gerenciamento de serviços de TI e o ineditismo de sua adoção. Considerando que quanto maior for o número de acionamento da empresa, maior será seu faturamento, apresenta também conflito de interesses no contrato que precisa de mitigação;</p>

Solução	Prós e Contras
	<p>e) Recente Acórdão TCU nº 1508/2020-Plenário identiTicou, após análise de 55 (cinquenta e cinco) contratações públicas federais, que o modelo está sujeito a sobrepreço e superfaturamento. Entre os órgãos públicos que adotaram essa solução e foram auditados, podemos citar: ANAC, ANTT, ANVISA, IBGE, Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações, Ministério da Defesa, Ministério da Economia, Ministério da Educação, Ministério da Saúde e Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento.</p> <p>Mais informações sobre o assunto (Acórdão TCU nº 1508/2020) foram publicadas no sítio do TCU : https://portal.tcu.gov.br/imprensa/noticias/unidade-de-servicos-tecnicos-nao-deve-ser-utilizada-em-contratacoespublicas-sem-padronizacao.htm</p>
<p>6.1.1 (e) Quantidade de Chamados</p>	<p>Descrição das características principais da solução:</p> <p>Modelo de contratação que consiste na contabilização da quantidade efetivamente executada de chamados em um dado período de tempo. Consiste em apurar com precisão a quantidade executada de cada uma das categorias de chamados técnicos ao longo do período definido de execução para cada Ordem de Serviço.</p> <p>Pressupõe a instituição de uma categorização para as demandas (ou chamados) diretamente no Catálogo de Serviços, com base na complexidade e na urgência de cada serviço previsto, levando em conta o processo estabelecido no modelo de Central de Serviços. Na prática esse modelo proporciona uma remuneração unitária por chamado executado.</p> <p>Vantagens:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Materializa com maior precisão a prática do pagamento por serviços efetivamente executados; • Transfere completamente à contratada o risco de inexatidão na formação do preço, bem como do dimensionamento da equipe necessária ao atendimento; • Pagamento simplificado; • Paga-se proporcional aos serviços entregues ou consumidos. <p>Desvantagens:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nível de esforço na fiscalização técnica é elevado; • Necessidade de conhecimento preciso acerca do histórico de atendimento de anos anteriores; • Estimar com a melhor exatidão possível o crescimento esperado das demandas; • Acompanhamento preciso da quantidade de chamados executados, buscando redistribuições, supressões ou aditivos, caso a projeção do consumo indique risco de que os totais definidos não sejam suficientes; • Risco de pagamento por demandas estranhas ao objeto contratado; Paradigma “lucro/incompetência”, ou seja, quanto maior o caos, maior o volume de demandas e consequentemente maior será a remuneração da empresa; • O pagamento apresenta-se como tarefa de consecução complexa, pois a estimativa de custo de cada atividade não é simples; • Possibilidade da prática do “jogo de planilha”, considerando o risco de a empresa direcionar indevidamente os atendimentos para as categorias mais complexas, a fim de maximizar o faturamento.
<p>6.1.1 (d) Preço Fixo Mensal com Nível Mínimo de Serviço</p>	<p>Descrição das características principais da solução:</p> <p>Nesse modelo de contratação, a grande vantagem do ponto de vista econômico é que o órgão define o preço máximo que pagará pelos serviços a serem prestados nas suas dependências (dedicação exclusiva) ou fora delas (sem dedicação exclusiva), com base em um catálogo de serviço.</p> <p>Importante fazer uma pesquisa aprofundada de preços para a mitigação de riscos da contratação e para que os pagamentos sejam justos. São estabelecidos os perfis de profissionais e suas respectivas qualificações técnicas e de experiência. São definidos ainda os prazos a serem cumpridos nas ordens de serviços encaminhadas e os indicadores de qualidade para a prestação e os requisitos de qualidade dos produtos a serem entregues, com glosas imediatas dos pagamentos caso os índices não sejam alcançados.</p> <p>A quantidade de profissionais a ser alocada é definida pela própria empresa Contratada, que pode aumentar ou diminuir conforme as demandas. Geralmente a Contratada estabelece um corpo técnico inicial de profissionais que pode permanecer fixo durante a execução. No momento inicial desse tipo de contratação, comumente, a empresa pode até alocar profissionais mais especializados para fazer frente às demandas até a estabilização adequada da execução. Depois, esses especialistas podem ser substituídos gradativamente por outros profissionais com as qualificações mínimas exigidas contratualmente.</p> <p>Este modelo proporciona menor impacto, maior economicidade e maior qualidade de serviço quando se trata de transição do modelo de posto de serviços. Para tanto, há necessidade das seguintes informações para estimativa de custos:</p> <p>a. Levantamento do quantitativo médio de atendimentos;</p>

Solução	Prós e Contras
	<p>b. Levantamento do parque computacional;</p> <p>c. Definição dos Níveis Mínimos de Serviço;</p> <p>d. Definição dos critérios de qualidade.</p> <p>Entre as vantagens podemos citar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Facilidade de custeamento, orçamentação, gestão e fiscalização do contrato; • Maior qualidade e produtividade dos serviços prestados; • Paga-se proporcional aos Níveis de Serviço atingidos; • Ônus da gestão de pessoas é da CONTRATADA; • Desenho da equipe a cargo da CONTRATADA com base em expertise de mercado; • Promove a melhoria dos níveis de serviço e a elevação dos níveis de qualificação dos profissionais; • O custo só aumentaria se o acordo de nível de serviço for ampliado em termos de produtividade e qualidade, em relação aos patamares atuais; • Razoável tolerância a mudanças na infraestrutura; • A Contratada tem grande interesse na melhoria dos processos de atendimento, buscado maior eficiência na prestação dos serviços, visto que quanto maior a ineficiência maior as glosas e consequente prejuízo financeiro. <p>Entre as desvantagens podemos citar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Erros de dimensionamento quando há poucas informações; • Exigido nível de maturidade um pouco mais elevado que o modelo de posto de serviço; • Risco de dimensionamento inadequado por parte da empresa contratada; • Forte vinculação ao histórico de volumes médios de demandas; • Apresenta forte rigidez orçamentária, com risco elevado ao equilíbrio da relação contratual, uma vez que o preço dos serviços mensais é previamente definido, independentemente da quantidade de serviços efetivamente executados; • Estimar o custo de cada atividade não é tarefa simples. <p>É uma contratação que envolve riscos, tanto para a Contratada, quanto para o contratante. O maior obstáculo gerencial desse modelo é comportar as possíveis variações do volume de demandas, caso contrário há risco de antieconomicidade para o Contratante e de desequilíbrio econômico-financeiro para a Contratada.</p> <p>Exemplo de antieconomicidade: Caso haja uma redução do volume de demandas durante um mês, por exemplo, não se poderá reduzir a parcela de pagamento fixada, fazendo com que, em tese, a Administração tenha que pagar mesmo pela ociosidade dos profissionais alocados.</p> <p>Exemplo de desequilíbrio econômico-financeiro: Caso de aumento do volume de demandas, igualmente não haverá alteração da parcela de pagamento, assumindo, a empresa, o ônus da elevação dos custos operativos, o que pode comprometer (a médio e longo prazos) o equilíbrio econômico-financeiro do Contrato.</p> <p>Por isso, é necessário haver, durante o planejamento da contratação, a exposição clara de insumos de dados necessários e suficientes para que as empresas proponentes tenham totais condições técnicas para elaborar adequadamente as suas propostas de preços, sob o risco de frustração posterior da prestação de serviço.</p> <p>Por ser fortemente vinculado ao ambiente tecnológico do órgão, eventuais alterações de significativa magnitude podem provocar grave desequilíbrio na relação contratual, com risco de inviabilizar novos projetos ou alterações de alto impacto na infraestrutura.</p> <p>Embora a legislação permita ajustar os contratos administrativos à demanda, esse instrumento não tem por objetivo ser utilizado de forma corriqueira e sim em situações excepcionais e de modo a não desvirtuar a obrigação do gestor público em planejar adequadamente as contratações que realiza. Assim, devem ser considerados, a baixa flexibilidade desse modelo, aliada a eventuais riscos de pagamentos pela disponibilidade sem contraprestação efetiva de serviços.</p> <p>Conforme esclarecido acima trata-se de uma modalidade de pouco equilíbrio econômico-financeiro. Fato este que pode acarretar instabilidade na execução do Contrato. Cabe ressaltar que esta Corte, devido a sua vocação, necessita de estabilidade em demasia nos seus serviços de TIC.</p>
<p>6.1.1 (e) Modelo Híbrido Preço Fixo Mensal com Nível Mínimo de Serviço +</p>	<p>Modelo de contratação de serviços que utiliza o mecanismo de preço fixo pelos serviços contratados aliado ao atingimento de parâmetros de níveis mínimos de serviços (NMS), juntamente com parcela de preço variável associado a unidades de serviço técnico (UST). Espera-se que ao realizar a contratação por NMS ocorra a redução da quantidade de incidentes e problemas na medida em que o contratado será recompensado pela sua eficiência, pois ao manter o ambiente do TRE-RO livre de incidentes e problemas, seu lucro tende a ser maior. Inverte-se a lógica do faturamento por atendimento realizado, à medida que a CONTRATADA receberá para manter o ambiente sob controle e o máximo de tempo</p>

Solução	Prós e Contras
UST com Nível Mínimo de Serviço	<p>disponível sem problemas atendendo assim aos interesses da instituição. Ao mesmo tempo, para serviços extraordinários (extra jornada), o pagamento em UST remunera apenas aquilo que for entregue de acordo com os padrões estabelecidos.</p> <p>Destaca-se como vantagens na adoção do modelo Preço Fixo com Nível Mínimo de Serviço (NMS) a previsibilidade de faturamento permitindo um melhor planejamento do Contratado e do TRE-RO e simplificação da gestão e fiscalização contratual sem, contudo, impedir a adequada remuneração por UST para a parcela de serviços extraordinários (extra jornada).</p> <p>Flexibilidade para requisições de serviços extraordinários (extra jornada): Para serviços fora do expediente normal do Tribunal, como paradas programadas para suporte aos ambientes de infraestrutura de TIC, plantões especiais em períodos eleitorais, etc, o modelo UST mostra-se mais adequado uma vez que:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Remunera proporcionalmente aos resultados entregues conforme variações de volume de atividades; • Remunera de forma diferenciada, pagando por serviços básicos valores diferentes dos serviços avançados ou mais complexos. <p>Este modelo proporciona grande impacto, economicidade e maior qualidade de serviço quando se trata de transição do modelo de posto de serviços. Para tanto, há necessidade das seguintes informações para estimativa de custos:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Catálogo de serviços bem definido; b. Quantificação prévia do volume de serviços; c. Metodologia de avaliação de qualidade para pagamento; d. Levantamento do quantitativo médio de atendimentos; e. Levantamento do parque computacional; f. Definição dos Níveis Mínimos de Serviço; g. Definição dos critérios de qualidade. <p>Entre as vantagens podemos citar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Maior qualidade e produtividade dos serviços prestados; • Paga-se proporcional aos serviços entregues ou consumidos e aos Níveis de Serviço atingidos; • Ônus da gestão de pessoas é da CONTRATADA; • Desenho da equipe a cargo da CONTRATADA com base em expertise de mercado; • Proporciona maior controle das atividades e serviços prestados; • Promove a melhoria dos níveis de serviço; • Maior proatividade dos prestadores de serviços; • Evolução em relação ao modelo por postos de serviço e está aderente às orientações do TCU e para a possibilidade de contratação sob demanda, com maior especialização. • A Contratada tem interesse na melhoria dos processos de atendimento, buscando maior eficiência na prestação dos serviços. • Mensuração feita com base no acordo de nível de serviço, critérios de aceitação dos serviços, indicadores de produtividade e de qualidade e controle das demandas de serviços executados por terceiros. <p>Entre as desvantagens podemos citar:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Mudança de cultura e paradigma; • Exigido nível de maturidade elevado da contratante; • Erros de dimensionamento quando há poucas informações; • Nível de esforço na fiscalização técnica do contrato é elevado; • Necessidade de maior número de fiscais para avaliação e aprovação de cada ordem de serviço bem como para o adequado pagamento; • Conflitos de interesses quanto a distinção de atividades rotineiras, sistêmicas e projetizadas; • Risco de pagamento por demandas estranhas ao objeto contratado. • O pagamento apresenta-se como tarefa de consecução complexa, pois a estimativa de custo de cada atividade não é simples; • Demanda solução de mensuração que possibilite a verificação e contestação por parte da Contratante, já que normalmente cabe à própria empresa prestadora dos serviços classificar as ocorrências;

Solução	Prós e Contras
	<ul style="list-style-type: none"> Alto risco de aumento do custo, considerando o nível inicial de maturidade de processos de gerenciamento de serviços de TI e o ineditismo de sua adoção. Considerando que quanto maior for o número de acionamento da empresa, maior será seu faturamento, apresenta também conflito de interesses no contrato que precisa de mitigação. Apresenta forte rigidez orçamentária, com risco elevado ao equilíbrio da relação contratual, uma vez que o preço dos serviços mensais é previamente definido, independentemente da quantidade de serviços efetivamente executados.
6.1.2 (a)	<p>Item ou lote separado para a aquisição de software de Service Desk – ITSM, licenças de uso e serviços de apoio à implantação e customização deve provavelmente onerar a licitação pois serão considerados itens adicionais, com possibilidade de fornecimento por empresas distintas.</p> <p>Em consultas a fornecedores e atas de registro de preço, os valores de licenciamento para esse tipo de software se mostraram extremamente altos, o que inviabilizaria a contratação principal, que é a dos serviços de suporte de TIC, cuja dotação orçamentária prevista não poderá sofrer aumentos.</p>
6.1.2 (b)	<p>Quando a ferramenta de Service Desk, licenças de uso e serviços correlacionados no padrão ITIL estão embutidos nos serviços de suporte de TIC, o custo se dilui, uma vez que o prestador de serviço deve já utilizar uma solução para gerir seus próprios serviços ou de outros clientes.</p> <p>Nesse caso, a amortização do investimento é compartilhada e a solução pode ser ofertada a melhores preços.</p> <p>Por outro lado, empresas fornecedoras deste serviço, uma vez consultadas, informaram se tratar de praxe no mercado embutir e diluir na contratação dos serviços de suporte a ferramenta de Service Desk ITSM, não havendo oneração significativa dos valores praticados em relação à contratação sem estes serviços, uma vez que é interesse das empresas em fornecer a ferramenta sem custo adicional, já que oferta profissionais previamente qualificados na mesma, e a ferramenta permanece de posse da CONTRATADA após o término do contrato.</p>

6.3 ESCOLHA E JUSTIFICATIVA DO OBJETO

Considerando os modelos de contratação disponibilizados no item 6.1.1, seguem algumas considerações em relação à escolha do objeto.

Cabe destacar, com o surgimento da **PORTARIA SGD/MGI Nº 1.070, DE 1º DE JUNHO DE 2023**, o modelo da contratação do presente planejamento, deve estar aderente ao da referida Portaria, como também, nas contratações analisadas na tabela do item 6.2 do ETP, não foi encontrado outro modelo praticado na Administração Pública, justamente devido ao tempo/período de vigência da Portaria e o tempo presente do planejamento em curso.

Ainda sim, a equipe de planejamento da contratação, decidiu observar os modelos de contratação históricos e realizar de forma criteriosa uma análise de viabilidade com base no seguinte item 1.4 da Portaria nº 1.070:

1.4. De forma excepcional, admite-se a utilização de outros modelos para a contratação de serviços técnicos especializados de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de TIC, desde que solicitado via ofício e obtida a autorização prévia da SGD. Deve-se observar as seguintes orientações:

a) avaliar a viabilidade de utilização de modelos já adotados na Administração, pois aumenta o nível de padronização nas contratações no âmbito do SISP;

b) não utilizar métrica de remuneração cuja medição não seja passível de verificação, nos termos da Súmula TCU 269;

c) avaliar a economicidade dos preços estimados e contratados, realizando a análise crítica da composição de preços unitários e do custo total estimado da contratação; e

d) abster-se de criar unidades de medida de forma unilateral, sem a avaliação técnica, econômica e de padronização.

A Súmula nº 269 do TCU estabelece que, nas contratações para a prestação de serviços de Tecnologia da Informação, a remuneração deve estar vinculada a resultados ou ao atendimento de níveis mínimos 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. Uma vez que se busca uma prestação de serviços baseada em resultados, isto é, com base na mensuração dos serviços e seus resultados alcançados, logo a **solução 1 – Postos de Serviço**, modelo de contratação com remuneração por mão de obra alocada, não configura como uma escolha **viável**, tendo em vista que a mesma, tal qual explicita o **Acordão Plenário nº 1.558/2003**, firma o paradoxo do lucro-incompetência, já que a empresa contratada acaba sendo estimulada a ter postos ociosos, por ser remunerada por isso.

Em relação aos modelos que se baseiam em pagamento por entregáveis (UST, HST ou USM), **solução 2 – UST**, onde para cada atividade existente no catálogo de serviços é atribuído um valor em unidade de serviços. Tal modelo exige um elevado nível de maturidade do contratante e uma elevada carga de trabalho para a gestão e fiscalização do contrato, uma vez que para o sucesso da execução, é necessário a existência de um catálogo de serviço, base histórica que reflita a realidade do atendimento da área de TIC e uma equipe capaz de fiscalizar a prestação dos serviços de forma consistente, pois demanda a análise e verificação do atendimento, prazo de execução, entregáveis e o custo efetivo para cada uma das micro atividades existentes no catálogo, na quantidade de vezes em que elas ocorrerem. Para instituições que não possuem corpo técnico suficiente para validar todas as atividades entregues, observando a execução, o quantitativo, a qualidade e o tempo em conformidade com os requisitos definidos no instrumento convocatório, este modelo traz muita dificuldade no seu acompanhamento, pois a contratante não consegue realizar uma efetiva fiscalização e gestão dos resultados entregues. Além disso, os estudos realizados para a referida contratação, demonstram que quando se busca utilizar o modelo de contratação baseado em remuneração por entregáveis, acaba-se por gerar uma distorção entre o esforço despendido e o valor efetivo para a realização da tarefa que podem, em algumas situações, gerar gastos excessivos ao erário público. Diante do exposto, a adoção do modelo de contratação pura e simplesmente por entregáveis, **solução 2 – UST**, também, não demonstrou ser uma escolha viável.

Com relação a **solução 3 – Quantidade de Chamados**, modelo baseado na quantidade de chamados executados, proporcionando uma remuneração unitária por chamado executado. Esse modelo materializa com maior precisão a prática do pagamento por serviços efetivamente executados, sendo que a remuneração se efetivará a partir de pagamentos aos chamados técnicos registrados e solucionados pela empresa contratada, com critérios de complexidade, qualidade, prazo e qualificações previamente estabelecidos. No entanto, a exemplo do modelo por entregáveis, nesta solução está presente também o cenário de conflito de interesses e paradigma “lucro-incompetência”, uma vez que, quanto maior o caos e pior a maturidade do ambiente, maior o número de chamados técnicos e, conseqüentemente, maior a receita e faturamento da contratada. Além disso, permite a possibilidade da prática do “jogo de planilha”, considerando o risco de a empresa direcionar indevidamente os atendimentos para as categorias mais complexas, a fim de maximizar seu faturamento. Diante do exposto, a adoção do modelo de contratação pela quantidade de chamados, **solução 3 – Quantidade de Chamados**, também, não demonstrou ser uma escolha viável.

A adoção de contratação dos serviços, remunerados em valor fixo mensal com base na mensuração dos serviços e dos resultados alcançados e verificados, **solução 4 – Preço Fixo com Níveis Mínimos de Serviço**, apresenta-se como uma alternativa tecnicamente viável. Para tanto é necessário que sejam fornecidas as informações sobre os itens de configuração e tecnologias que compõem o ambiente computacional do contratante, assim como o histórico de consumo anterior e todos os serviços que deverão ser sustentados. Este modelo, além de atender às recomendações legais, estabelece padrões de qualidade e indicadores de fácil mensuração com vistas ao ganho na qualidade e na produtividade dos serviços, facilidade de custeamento, bem como orçamentação e simplificação da gestão e fiscalização do contrato. Diante do exposto, o modelo baseado em Níveis Mínimos de Serviço-NMS se configura uma solução tecnicamente viável para a presente contratação.

Por fim, a **solução 5 – Modelo Híbrido (métricas combinadas Preço Fixo com NMS e UST com NMS)**, propõe um misto entre as **soluções 2 – (UST)** e **solução 4 – Preço Fixo com Níveis Mínimos de Serviço**, com a proposta de contratação por entregáveis para demandas de projetos e a definição de Níveis Mínimos de Serviços para manutenções rotineiras, preventivas e corretivas. Esta solução traz os benefícios dos modelos propostos nas referidas **soluções 2 e 4**. O modelo proposto pela **solução 5 – Modelo Híbrido** (com métricas combinadas Preço Fixo com NMS e UST com NMS) se configura viável por prever a execução de serviços extraordinários e não usuais, permitindo assim que serviços novos, de projetos ou não previstos possam ser executados de forma planejada através de entregáveis, mantendo assim a devida qualidade nos serviços de atendimento ao usuário de TIC. Ainda vai ao encontro das necessidades do TRE-RO por prever projetos que acarretem, em tese, um acréscimo abrupto no volume de serviços executados, como por exemplo operações externas de atendimento ao Eleitor e Suporte as Eleições nos cartórios Eleitorais. Por se tratar de demandas de projetos e extraordinárias o paradigma “lucro-incompetência” é mitigado, visto que as ordens de serviço só serão geradas com a anuência e aprovação do corpo de gestão e fiscalização da CONTRATANTE.

Sendo assim, por meio desta análise, o TRE-RO por meio da STIC visa buscar o melhor atendimento ao usuário por meio de uma Central de Serviços, bem como o provimento dos serviços baseados em indicadores de qualidade e disponibilidade, recorrendo à terceirização, observou-se, por meio desta análise, que diante das 5 (cinco) possíveis alternativas para a contratação desse tipo de serviço, a que melhor atenderá às necessidades do TRE-RO será a solução 4 – Preço fixo com Níveis Mínimos de Serviço-NMS, com remuneração fixa pelo cumprimento das metas de Níveis Mínimos de Serviços (NMS).

6.4. ANÁLISE COMPARATIVA DE SOLUÇÕES

6.4.1. A análise comparativa das soluções consiste na identificação e comparação dos diferentes aspectos qualitativos em termos de benefícios ou obstáculos para o alcance dos objetivos da contratação.

Aspecto da solução de TIC	Solução 1	Solução 2	Solução 3	Solução 4	Solução 5
Necessidade de ajuste da infraestrutura atual:	Não	Não	Não	Não	Não
Necessidade de contratação de serviços adicionais correlacionados ao objeto da contratação:	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
Grau de dependência tecnológica:	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
Grau de Integração de serviços e usabilidade ao usuário:	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
Necessidade de revisão de processos de trabalho para utilização mais eficiente da solução:	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
Maturidade do mercado no fornecimento da solução:	Consolidado	Consolidado	Consolidado	Consolidado	Consolidado
Pontos de falha:	Não se aplica				
Encargos de implantação da solução:	Não se aplica				
Necessidade de treinamento para o usuário:	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
Necessidade de capacitação para equipe de operações:	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim

Aspecto da solução de TIC	Solução 1	Solução 2	Solução 3	Solução 4	Solução 5
Consumo energético	Não se aplica				
Necessidade de monitoramento da solução de hardware e software	Não se aplica				

6.4.2. Examina-se nesta seção, para cada solução, os aspectos previstos na IN SGD-ME n. 01/2019 que devem ser avaliados em uma contratação de TIC.

Requisito	Solução	Sim	Não	Não se aplica
A Solução encontra-se implantada em outro órgão ou entidade da Administração Pública?	Solução 1	x		
	Solução 2	x		
	Solução 3	x		
	Solução 4	x		
	Solução 5	x		
A Solução está disponível no Portal do Software Público Brasileiro? (quando se tratar de software)	Solução 1			x
	Solução 2			x
	Solução 3			x
	Solução 4			x
	Solução 5			x
A Solução é composta por software livre ou software público? (quando se tratar de software)	Solução 1			x
	Solução 2			x
	Solução 3			x
	Solução 4			x
	Solução 5			x
A Solução é aderente às políticas, premissas e especificações técnicas definidas pelos Padrões de governo ePing, eMag, ePWG?	Solução 1			x
	Solução 2			x
	Solução 3			x
	Solução 4			x
	Solução 5			x
A Solução é aderente às regulamentações da ICP-Brasil? (quando houver necessidade de certificação digital)	Solução 1			x
	Solução 2			x
	Solução 3			x
	Solução 4			x
	Solução 5			x
Solução é aderente às orientações, premissas e especificações técnicas e funcionais do e-ARQ Brasil? (quando o objetivo da solução abranger	Solução 1			x

Requisito	Solução	Sim	Não	Não se aplica
documentos arquivísticos)	Solução 2			x
	Solução 3			x
	Solução 4			x
	Solução 5			x

6.4.3. Registro de soluções consideradas inviáveis:

A primeira solução - Posto de Trabalho, é admitida nas contratações em que a prestação de serviços de tecnologia da informação, esteja vinculada a resultados ou ao atendimento de níveis de serviço, admitindo-se o pagamento por hora trabalhada ou por Posto de Trabalho somente quando as características do objeto não o permitirem, hipótese em que a excepcionalidade deve estar prévia e adequadamente justificada nos respectivos processos administrativos. (SÚMULA Nº 269 – TCU - Acórdão nº 0485 - TCU - Plenário, 07 de março de 2012).

Especificamente para o Nível III de Apoio a Gestão de Infraestrutura de TIC, essa poderia ser uma alternativa viável, já que envolvem atividades que requerem equipes especializadas e dedicadas para atendimento das demandas futuras, de forma a assegurar os níveis de comunicação e qualidade de serviços exigidos na contratação, o que somente é possível por meio da ocupação de postos de trabalho com jornada e rotinas previamente definidas.

A Segunda e Terceira Solução - (UST ou Quantidade de chamados ou Similares) verificou-se a existência de modelos que se baseiam em pagamento por entregáveis (UST, HST ou USM), onde para cada atividade existente no catálogo de serviços é atribuído um valor em unidade de serviços.

Este modelo exige um elevado nível de maturidade do CONTRATANTE e uma elevada carga de trabalho para a gestão e fiscalização do CONTRATO, uma vez que para o sucesso da execução, é necessária a existência de um catálogo de serviço fixo, base histórica que reflita a realidade do atendimento da área de TIC e uma equipe capaz de fiscalizar a prestação dos serviços de forma consistente, pois demanda a análise e verificação do atendimento, prazo de execução, entregáveis e o custo efetivo para cada uma das micro atividades existentes no catálogo, na quantidade de vezes em que elas ocorreram.

Para instituições que não possuem corpo técnico suficiente para validar todas as atividades entregues, observando a execução, o quantitativo, a qualidade e o tempo em conformidade com os requisitos definidos no instrumento convocatório, este modelo pode trazer dificuldade na gestão e fiscalização, considerando ainda que Catálogos de Serviços de Infraestrutura sofrem alterações constantes, em virtude das evoluções e da especificidade de determinados serviços, que pode envolver, inclusive, a necessidade de criação de novos serviços.

Cumprir registrar que, em relação ao seu corpo técnico, a STIC/COSUPUE-COSEIC atualmente possui apenas 07 (sete) servidores que, dentre outras atividades técnicas e de gestão em TIC, desempenham o papel de gestor e fiscais de contratos, o que demonstra a precariedade de recursos para o atendimento de todas as demandas da Diretoria, tendo em vista a excessiva quantidade de contratos sob responsabilidade de cada servidor simultaneamente. Soma-se a isso o fato de que os referidos papéis são apenas uma das várias responsabilidades dos servidores, que acumulam outras atividades na sua rotina diária, inclusive a de planejamento de novas contratações; Portanto, resta clara a insuficiência de recursos humanos para o desempenho efetivo das inúmeras ações de acompanhamento e fiscalização de contratos e nesse sentido, a escolha de um modelo de contratação deve observar também estes aspectos internos, pois a elaboração de critérios de aferição complexos pode incorrer em dificuldades de fiscalização por parte da gestão, incidindo, inclusive, em falhas e erros, o que pode impactar diretamente na escorreta e necessária gestão dos recursos públicos.

O alto risco para a execução contratual decorre da necessidade de que, em tempo de planejamento da contratação, sejam identificados todos os serviços técnicos possíveis e que, comumente, sejam postos em um rol como o Catálogo Técnico de Serviços de TIC, com seu respectivo esforço, complexidade e procedente valor de UST. Entretanto, devido à enormidade de atividades possíveis dentro do ambiente de TIC, devido à constante evolução tecnológica e à consequente atualização daquelas atividades, é um trabalho inglório a previsão da totalidade delas e, ainda que feito isso, certamente em pouco tempo, ainda durante a própria execução contratual, estaria o catálogo de serviços defasado.

Além disso, os estudos realizados sobre necessidades concretas de operação e sustentação de infraestrutura de TIC demonstram que quando se busca utilizar o modelo de contratação baseado em remuneração por entregáveis para a realização de atividades como resolução de incidentes e problemas, bem como manutenções rotineiras, preventivas e corretivas, acaba-se por gerar uma distorção entre o esforço despendido e o valor efetivo para a realização da tarefa que podem, em algumas situações, gerar gastos excessivos ao erário público.

Como alternativa, algumas Instituições públicas adotam a estratégia de vislumbrar a possibilidade de revisão do Catálogo de Serviços Técnicos e, para isso, buscam definir uma metodologia para que a revisão ocorra. Essa metodologia consiste em estimar o esforço das atividades técnicas, além de correlacionar sua complexidade com outras atividades semelhantes. Essa metodologia, apesar de parecer promissora, traz para a contratação um custo de transação geralmente difícil de ser equacionado, pois, por meio dela, trabalhar-se-á com dois fatores subjetivos. São subjetivos, porque, para definição do esforço médio de execução da atividade, tomar-se-ia por base a execução realizada por um técnico capacitado que poderia ser mais ineficiente que um par seu com o mesmo nível de capacitação. Além disso, a própria complexidade estabelecida por correlação com outras, poderia levar a opiniões divergentes e infrutíferas para essa correlação.

Em suma, o modelo de remuneração por UST, baseado no esforço de atividades técnicas de TIC, demonstra ser de um alto custo operacional, além disso apresenta um alto custo administrativo, no tocante à fiscalização, pois, nesse caso, é preciso entrar no mérito do que, de fato, foi ou não executado, e, caso o tenha sido, com qual qualidade aferida. No Acórdão TCU nº

916/2015 - Plenário, foram identificados alguns riscos quanto ao uso da UST em Contratos de sustentação, conforme se segue:

- Serviços que não geram qualquer produto ou resultado aferível: não é viável o pagamento pelo número de ocorrências (quantidade é praticamente impossível de ser monitorada);
- A própria empresa prestadora dos serviços classifica e contabiliza a respectiva quantidade mensal de ocorrências, sem possibilidade de contestação ou de verificação pelo ente público contratante;
- Serviços de sustentação em que, quanto maior o número de chamados a empresa Contratada é solicitada a solucionar, maior será seu faturamento, o que gera conflito de interesses no Contrato.

7. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TIC A SER CONTRATADA

7.1. Com base em todo o arcabouço analítico levantado neste Estudo Técnico, lições aprendidas por meio dos contratos anteriores, análise de modelos de contratações existentes na Administração Pública e visando implementar mais eficiência nos serviços prestados à sociedade, a equipe de planejamento da contratação ponderou todos os aspectos relacionados à escolha de modo a buscar o maior nível possível de segurança quanto à adequação do modelo selecionado às necessidades do TRE-RO. Tal postura reflete nada mais nada menos que a consciência dos atuais gestores em torno do nível de complexidade das atividades desenvolvidas pela área de TIC deste TRE-RO.

7.2. A solução escolhida como viável é apresentada como a **solução 4 – 6.1.1(d) Preço Fixo Mensal com Nível Mínimo de Serviço** para o **item 1** e **6.1.2** para o **item 2**, que consiste na estimativa dos perfis técnicos e quantidades de profissionais baseada no levantamento e compreensão do ambiente, com modelo de remuneração por valor mensal do serviço, definido com base no principal item de custo para a Contratada (salário dos profissionais), com pagamento conforme o cumprimento das metas e indicadores presentes nos níveis de serviços a serem contratados.

- A adoção de contratação dos serviços, remunerados em valor fixo mensal com base na mensuração dos serviços e dos resultados alcançados e verificados, **Solução 4**, apresenta-se como uma alternativa tecnicamente viável, para tanto é necessário que sejam fornecidas as informações sobre os itens de configuração e tecnologias que compõem o ambiente computacional do contratante, assim como o histórico de consumo anterior e todos os serviços que deverão ser sustentados.
- Existe ainda, a previsão de serviços técnicos extraordinários, sob demanda, destinados a cobertura de eventos que acontecem nas dependências do TRE-RO e cartório eleitorais, esse item também visa subsidiar as atividades que antecedem a Avaliação Quadrienal e também, garantir o suporte e atendimento aos usuários de TIC que estarão nas dependências do TRE-RO durante a realização do evento.
- Neste modelo, além de atender às recomendações legais, estabelece padrões de qualidade e indicadores de fácil mensuração com vistas ao ganho na qualidade e na produtividade dos serviços, facilidade de custeamento e orçamentação e simplificação da gestão e fiscalização do contrato.
- A escolha dessa solução, conforme examinado, tem também embasamento em comprovação normativa em aderência a PORTARIA SGD/MGI Nº 1.070, DE 1º DE JUNHO DE 2023 que estabelece o 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 - SISP do Poder Executivo Federal e o modelo de negócio atende às necessidades específicas do TRE-RO, considerando que esse procedimento constitui exceção ao princípio constitucional da isonomia, bem como à regra que veda a restrição do caráter competitivo da licitação, prevista no art. 3º, § 1º, inciso I, da Lei n. 8.666/1993.

7.3. O objeto alvo do presente planejamento **deverão ser agrupados em lote único**, uma vez que os serviços técnicos especializados em TIC que compõem o objeto formam um conjunto indissociável, composto pela interligação dos serviços que funcionam harmonicamente. As melhores práticas de gestão em TIC se baseiam na integração desses serviços, além da inter-relação entre si, de forma que assegurem o alinhamento e a coerência em termos de qualidade técnica, resultando assim, no perfeito atendimento dos princípios da celeridade, economicidade e eficiência.

7.4. Somente a execução de forma integrada dos serviços garante a disponibilidade, segurança e a preservação dos dados de execução, evitando transferência de responsabilidades, nos casos de eventuais problemas causados por serviços prestados por mais de uma empresa CONTRATADA.

7.5. O modelo definido pelo TRE-RO possibilitará a continuidade da sua modernização tecnológica e funcional, permitindo o crescimento e a melhoria da qualidade dos atendimentos às demandas dos usuários finais no uso dos recursos computacionais e serviços de TIC do Tribunal. Busca-se assim, manter a operacionalidade, os padrões técnicos e normativos estabelecidos para a estrutura física e lógica desta solução, em benefício da integral proteção, segurança, operação, disponibilidade e criticidade dos sistemas físicos e lógicos que compõem o ambiente tecnológico do TRE-RO.

7.6. As especificações referentes a ferramenta de ITSM estão descritas no ANEXO I;

7.7. Os requisitos de formação, experiências e capacitação dos perfis profissionais estão descritos no ANEXO II;

7.8. Os requisitos de Níveis Mínimo de Serviços estão descritos no Anexo III.

7.9. O Catálogo de Serviços, está no Anexo IV.

7.9.1. Catálogo de Serviços Técnicos estão relacionadas as atividades mapeadas ao longo dos últimos anos e que deverão ser mantidos e evoluídos pela Contratada.

7.9.1.1. O Catálogo de Serviços não é restritivo e poderá ser reestruturado durante a execução contratual.

7.9.1.2. Alterações ou atualizações no Catálogo de Serviços serão realizadas a partir de Tarefas novas acrescentadas ou pela necessidade de evoluções em suas definições. A CONTRATANTE e a CONTRATADA validarão em conjunto as mudanças, sendo que sempre caberá a CONTRATANTE a aprovação final do Catálogo de Serviços adotado na prestação dos serviços.

7.10. HORÁRIOS DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS

7.10.1. Os serviços deverão ser realizados presencialmente nas dependências do TRE-RO com base na disponibilidade diária dos serviços do presente objeto. Os horários de prestação foram categorizados da seguinte forma:

- a) **ATENDIMENTO NORMAL ADMINISTRATIVO** : de segunda a sexta-feira, compreendido do início do expediente administrativo (7:30h) até o final do respectivo expediente (18h), este horário poderá sofrer alteração por decisão da Presidência do Tribunal principalmente em ano eleitoral;
- b) **ATENDIMENTOS EVENTUAIS**: pertencem à essa categoria os atendimentos, de caráter excepcional, realizados em regime de plantão ou em períodos específicos, dos serviços previstos nos níveis de atendimento 1, 2 e 3 previamente combinados e informados à CONTRATADA, em horários excepcionais, fora do horário normal administrativo;
- c) **ATENDIMENTOS PROGRAMADOS**: quando necessário, atualizações e manutenções em serviços e ativos de TIC deverão ser realizados em horários excepcionais como madrugadas, finais de semana e feriados, mediante prévio agendamento ou programação por parte dos responsáveis, a fim de não comprometer os serviços contratados;
- d) **ATENDIMENTOS CONTÍNUOS (24x7x365)**: enquadram-se atendimentos que envolvem os ativos críticos e serviços essenciais aos usuários; monitoramento de todo o ambiente operacional de TIC e seus ativos de software e hardware; backup; administração de bancos de dados; segurança da informação; tratamento e restabelecimento de serviços, especialmente os de severidade alta e ambiente de produção, entre outros, com eventual contato direto com o Preposto e/ou gerente técnico responsável da CONTRATADA, conforme o caso.

7.11. INSTALAÇÕES DO TRE-RO:

7.11.1. O Tribunal dispõe:

I - Edifício sede composto por 3 pavimentos dotado de ambiente específico com 1(um) auditório com capacidade aproximada de 300 pessoas, 1 (Plenário) para as Sessões Eleitorais, e salas que compartilham a maior parte das unidades.

II - Anexo 1 com 3 (três) pavimentos que comportam o Fórum Eleitoral da Capital Porto Velho, e as 4 zonas eleitorais da capital.

III - Anexo 2 que comportam a STIC e depósitos de Urnas e equipamentos de TIC

IV - Anexo 3 que comporta o setor de transportes e estacionamento.

Abaixo seguem os endereços de todos os ambientes do TRE-RO:

LOCAL	ENDEREÇO
TRE-RO	AV. PRESIDENTE DUTRA BAIXA DA UNIÃO 76805859, Porto Velho - Rondônia
FÓRUM RUI BARBOSA	AV. ROGÉRIO WEBER S/N BAIXA DA UNIÃO 76805859, Porto Velho - Rondônia
2ª 6ª 20ª 21ª ZONA ELEITORAL	RUA JACY PARANÁ, S/N AREAL 76805866, Porto Velho - Rondônia
1ª ZONA ELEITORAL	AV. CANDIDO RONDON, N 784 SÃO JOSÉ 76850000, Guajará-mirim - Rondônia
3ª ZONA ELEITORAL	AV. MARECHAL RONDON, 1218 CENTRO 76900101, Ji-Paraná - Rondônia
4ª ZONA ELEITORAL	RUA 545, N. 495 CENTRO 76980728, Vilhena - Rondônia
5ª ZONA ELEITORAL	AV. CHIANCA, 659 CENTRO 76937000, Costa Marques - Rondônia
7ª ZONA ELEITORAL	TRAVESSA AQUARIQUARA,3631, SETOR INSTITUCIONAL JARDIM JORGE TEIXEIRA 76872856, Ariquemes - Rondônia
8ª ZONA ELEITORAL	AV. MARECHAL RONDON, 4637 CENTRO 76993000, Colorado do Oeste - Rondônia
9ª ZONA ELEITORAL	AV. CASTELO BRANCO, 970 PIONEIROS 76970000, Pimenta Bueno - Rondônia
10ª ZONA ELEITORAL	RUA PRINCESA ISABEL 1028 SETOR 02 76890000, Jaru - Rondônia
11ª ZONA ELEITORAL	RUA ANÍSIO SERRÃO, 2004 CENTRO 76963804, Cacoal - Rondônia
12ª ZONA ELEITORAL	AV. SETE DE SETEMBRO, 3071 CENTRO 78983000, Espigão do Oeste - Rondônia
13ª ZONA ELEITORAL	RUA CAFÉ FILHO, 83 UNIÃO 76974000, Ouro Preto do Oeste - Rondônia
15ª ZONA ELEITORAL	AV. SÃO LUIZ N. 4557 CENTRO 76916000, Rolim de Moura - Rondônia
16ª ZONA ELEITORAL	AV. DAS NAÇÕES, 1847 CENTRO 76997000, Cerejeiras - Rondônia
17ª ZONA ELEITORAL	AVENIDA BRASIL, 3777 CENTRO 76954000, Alta Floresta - Rondônia

LOCAL	ENDEREÇO
18ª ZONA ELEITORAL	RUA MONTEIRO LOBATO, 4283 CENTRO 76954000, Alvorada do Oeste - Rondônia
19ª ZONA ELEITORAL	RUA D. PEDRO I, 2349 CENTRO 76930000, Santa Luzia do Oeste - Rondônia
25ª ZONA ELEITORAL	TRAVESSA AQUARIQUARA, 3631 JARDIM JORGE TEIXEIRA 76872856, Ariquemes - Rondônia
26ª ZONA ELEITORAL	TRAVESSA AQUARIQUARA, 3631 JARDIM JORGE TEIXEIRA 78930000 76872856, Ariquemes - Rondônia
27ª ZONA ELEITORAL	RUA PRINCESA ISABEL, 1028 SETOR 02 76890000, Jaru - Rondônia
28ª ZONA ELEITORAL	RUA CAFÉ FILHO, 83 UNIÃO 76920000, Ourto Preto do Oeste - Rondônia
29ª ZONA ELEITORAL	AV. SÃO LUIZ, 4557 CENTRO 76940000, Rolim de Moura - Rondônia
30ª ZONA ELEITORAL	AV. MARECHAL RONDON, 1218 CENTRO 76900101, Ji-Paraná - Rondônia
32ª ZONA ELEITORAL	AV. RIO DE JANEIRO, 3134 CENTRO 76868000, Machadinho do Oeste - Rondônia
35ª ZONA ELEITORAL	AV. CACOAL, N. 965 CRISTO REI 76932000, São Miguel do Guaporé - Rondônia
34ª ZONA ELEITORAL	AV. PORTO VELHO 1454 SETOR 3 76880000, Buritis - Rondônia
POSTO DE ATENDIMENTO AO ELEITOR - MÉDICI	AV. MACAPÁ, 1763 ERNANDES GONÇALVES 76916000, Presidente Médici - Rondônia
POSTO DE ATEDIMENTO AO ELEITOR NOVA BRASILÂNDIA	RUA MARECHAL DEODORO DA FONSECA, 3462 SETOR 3 78974000, Nova Brasilândia do Oeste - Rondônia

8. ESTIMATIVA DE VALOR DA CONTRATAÇÃO

8.1. O valor total estimado para a contratação é de **R\$ 8.311,501,22 (Oito milhões trezentos e onze mil quinhentos e um reais e vinte e dois centavos)**.

8.2. O detalhamento da pesquisa de preços realizada para a estimativa do preço integra a **INFORMAÇÃO CONCLUSIVA DO VALOR ESTIMADO DA CONTRATAÇÃO**, evento (1106686).

8.2.1. Para o levantamento do valor estimado dos serviços, foi considerando o quantitativo de perfis a serem contratados:

Tabela 1

Item	Categoria	Perfil	Salário de Referência (A)	Quantidade (B)	Fator K de referência (portaria 1.070/2023)	Custo Unitário Mensal (C=A x Fator K)	Custo Total Mensal do Perfil (D= C x B)	Quantidade de Meses (E)	Custo Total do Perfil (F= D x E)
1	Serviços Especializados de Atendimento e Suporte a Usuários de TIC	Analista de suporte computacional Pleno	R\$ 4.982,26	06	2,28	R\$ 11.359,55	R\$ 68.157,32	36	R\$ 2.453.663,40
		Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Senior	R\$ 2.843,14	04	2,28	R\$ 6.482,36	R\$ 25.929,44	36	R\$ 933.459,72
	Serviços de Operação e Sustentação da Infraestrutura de TIC	Administradores de sistemas operacionais Pleno	R\$ 6.482,74	02	2,28	R\$ 14.780,65	R\$ 29.561,29	36	R\$ 1.064.206,60
		Administradores de sistemas operacionais Sênior	R\$ 9.299,35	01	2,28	R\$ 21.202,52	R\$ 21.202,52	36	R\$ 763.290,65
	Gerencial	Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	R\$ 8.327,89	01	2,28	R\$ 18.987,59	R\$ 18.987,59	36	R\$ 683.553,21

2	Serviços Especializados de Atendimento e Suporte a Usuários de TIC	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Senior	R\$ 2.843,14	29	2,28	R\$ R\$ 6.482,36	R\$ 187.988,42	10	R\$ 1.879.884,17
VALOR TOTAL ESTIMADO TOTAL									R\$ 7.778.057,76

Tabela 2

OUTRAS DESPESAS ESTIMADAS									
Especificação	Und.	Quant.	Valor Unitário (R\$)	Valor Total Anual (R\$)	Valor Total 3 anos				
Valor estimado de despesas com deslocamentos	Diária	150	R\$ 322,35	R\$ 48.352,50	R\$ 145.057,50				
	Passagens	100	R\$ 200,00	R\$ 20.000,00	R\$ 60.000,00				
	TOTAL ESTIMADO PARA DESLOCAMENTO			R\$ 60.352,50	R\$ 205.057,50				
Valor estimado de despesas com hora extra por perfil	Salário de referência (A)	Valor da H.E 50%	Valor da H.E 100%	Previsão de Horas Mensais a 50%	Estimativa de custo com H.E 50%	Previsão de Horas Mensais a 100%	Estimativa de custo com H.E 100%	Estimativa de custo com H.E em período eleitoral (10 meses)	
Analista de suporte computacional Pleno	R\$ 4.982,26	R\$ 33,97	R\$ 67,94	80h	R\$ 2.717,60	40h	R\$ 2.717,60	R\$ 27.176,00	
Administrador de sistemas operacionais Pleno	R\$ 6.482,74	R\$ 44,20	R\$ 88,40	80h	R\$ 3.536,04	40h	R\$ 3.536,04	R\$ 35.360,40	
Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação	R\$ 8.327,89	R\$ 56,78	R\$ 113,56	80h	R\$ 4.542,49	40h	R\$ 4.542,49	R\$ 45.424,90	
Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação Sênior	R\$ 2.843,14	R\$ 19,39	R\$ 38,77	80h	R\$ 1.550,80	40h	R\$ 1.550,80	R\$ 15.508,00	
Administrador de sistemas operacionais Sênior	R\$ 9.299,35	R\$ 63,40	R\$ 126,81	80h	R\$ 5.072,37	40h	R\$ 5.072,37	R\$ 50.723,70	
			Total Estimado de horas por perfil	400h	R\$ 17.419,30	200h	R\$ 17.419,30	R\$ 174.193,00	
							Total	R\$ 34.838,60	R\$ 348.385,96
VALOR GLOBAL ESTIMADO								R\$ 533.443,46	

OBS: O custo estimado com diárias, passagens e hora extra é fixo e não estará sujeito à disputa. Eventual alteração dos valores deste quadro podem determinar a desclassificação da proposta.

RESUMO GERAL

RESUMO GERAL DOS VALORES ESTIMADOS		
(TABELA 1 + TABELA 2)		
Item	Descrição	VALOR TOTAL ESTIMADO

RESUMO GERAL DOS VALORES ESTIMADOS		
(TABELA 1 + TABELA 2)		
01	Total Tabela 01 (valor estimado dos serviços: itens 1 e 2)	R\$ 7.778.057,76
02	Total Tabela 02 (despesas fixas estimada)	R\$ 533.443,46
	Total Geral	R\$ 8.311,501,22

9. DECLARAÇÃO DE VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO:

9.1. Diante do exposto, a Equipe de Planejamento da Contratação entende que o modelo de solução proposto se apresenta como a melhor alternativa e declara viável para a organização, por atender os principais quesitos de contratação e com base nos seguintes princípios: l

Eficácia:

- SERVIÇOS: Os serviços estão especificados de forma a garantir a entrega do objeto com prazos para execução bem definidos e estão baseadas em resultados e níveis de qualidade definidos.
- BENS: Os bens estão especificados e deverão ser entregues em conformidade com as necessidades elencadas, baseados em parâmetros técnicos bem definidos.

Eficiência:

- SERVIÇOS: A eficiência na execução dos serviços especificados está assegurada considerando as exigências e metodologia de acompanhamento estabelecidas no processo.
- BENS: A eficiência na entrega do(s) objeto(s) especificado(s) está assegurada considerando as exigências e metodologia de acompanhamento estabelecidas no processo.

Efetividade:

- SERVIÇOS: A efetividade na execução dos serviços está vinculada a completude das especificações das necessidades técnicas e temporais conforme levantado junto à(s) área(s) requisitantes, e está assegurada considerando a inclusão de todas as necessidades nas especificações contidas no processo.
- BENS: A efetividade na execução do(s) objeto(s) está vinculada a completude das especificações das necessidades técnicas e temporais conforme levantado junto à(s) área(s) requisitantes, e está assegurada considerando a inclusão de todas as necessidades nas especificações contidas no processo.

Economicidade:

- SERVIÇOS: A definição dos resultados, vinculados aos níveis de serviços exigidos para cada serviço demandado, proporcionará resultados efetivos por custos justos, já que as especificações prévias da maioria dos serviços em fase licitatória darão às concorrentes igualdade de condições para provisionar o custo real da contratação.
- BENS: A definição de especificações técnicas e temporais de acordo com as necessidades reais e em conformidade com as boas práticas de mercado proporcionará ao TRE-RO resultados efetivos por custos justos, já que as especificações prévias da maioria dos serviços em fase licitatória darão às concorrentes igualdade de condições para provisionar o custo real da contratação.

Os Integrantes Técnico e Requisitante do planejamento desta contratação **declaram a viabilidade** do projeto em questão por atenderem as premissas necessárias do serviço público como já descritas, alcançando o atendimento aos órgãos de controle e possibilitando a continuidade de crescimento da instituição, enriquecendo assim sua missão junto a administração pública e a sociedade..

9.2. Além disso, frisa-se que a presente contratação atende adequadamente às demandas de negócio formuladas, os benefícios a serem alcançados são adequados, os custos previstos são compatíveis e caracterizam a economicidade, os riscos envolvidos são administráveis.

9.3. Considerando as informações do presente estudo, entende-se que a presente contratação se configura tecnicamente **VIÁVEL**.

UNIDADE DEMANDANTE	
Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação - STIC	
Responsável pela demanda: DEUSJUSMAR CAMURÇA LIMA NETO	
EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO	
Nome	Unidade

	Tipo de integrante (solicitante, demandante, técnico e administrativo)	
Deusjusmar Camurça Lima Neto	Responsável pela demanda - Integrante demandante	COSUPUE
Ruzevan Saraiva da Silva	Integrante Técnico	SEAU
Pedro Henrique Barreto Marrocos	Integrante Técnico	SEINC
Plínio Martins de Oliveira	Integrante Técnico	SESUE
Valdemir Pereira da Silva	Integrante Administrativo	NATCTIC
Roberto Azevedo Andrade Júnior	Integrante Administrativo	SAC
Deusjusmar Camurça Lima Neto Gestor da Unidade Demandante		



Documento assinado eletronicamente por **RUZEVAN SARAIVA DA SILVA, Coordenador(a) Substituto**, em 10/01/2024, às 16:27, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **PEDRO HENRIQUE BARRETO MARROCOS, Colaborador**, em 10/01/2024, às 16:36, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **VALDEMIR PEREIRA DA SILVA, Chefe de Núcleo**, em 10/01/2024, às 16:48, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **DEUSJUSMAR CAMURÇA LIMA NETO, Coordenador(a)**, em 10/01/2024, às 17:07, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Roberto Azevedo Andrade Júnior, Chefe de Seção**, em 11/01/2024, às 17:07, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <http://www.tre-ro.jus.br/servicos-judiciais/verificacao> informando o código verificador **1106683** e o código CRC **1EE3525C**.