



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO PIAUÍ
Praça Desembargador Edgard Nogueira, S/Nº - Centro Cívico - Bairro Cabral - CEP 64000920 - Teresina - PI

ESTUDOS TÉCNICOS / 2021 - SEAU

1. IDENTIFICAÇÃO DA SOLUÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

SOLUÇÃO DE TI	
NOME DA SOLUÇÃO DE TI:	Contratação de serviços técnicos de suporte em TI
ÁREA DEMANDANTE:	COSUT/STI
E-MAIL DO DEMANDANTE:	cosut@tre-pi.jus.br
TELEFONE DO DEMANDANTE:	2107-9779

2. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Contratação de serviços técnicos especializados na área de Tecnologia da Informação, por meio da execução continuada de atividades relacionadas à suporte a rede, banco de dados e de suporte técnico remoto e presencial aos usuários de soluções de tecnologia da informação.

3. MOTIVAÇÃO / JUSTIFICATIVA

O que pode ser observado, no contexto atual e de forma geral, é um **crescimento intenso de trabalho** nas áreas responsáveis pela Tecnologia da Informação das organizações. Esse aumento no conjunto de atividades exercidas pelo setor de TI decorre de diversas razões, dentre as quais, podemos destacar: a relação cada vez mais direta entre os processos de negócio e a TI; a crescente necessidade de obtenção de informações precisas, confiáveis e em tempo para a tomada de decisão; a automação contínua dos processos de trabalho objetivando sua celeridade e economicidade.

Além disso, em razão das **atividades relacionadas à realização das eleições no Brasil**, cujo modelo está baseado na automação do voto, as unidades responsáveis pelas atividades de TI no Tribunal Regional Eleitoral do Piauí **têm expressiva carga de trabalho**.

Cabe destacar ainda, a necessidade de provisão de todo o aparato de segurança **contra acessos indevidos, ataques ao ambiente de produção, perdas de informações; a garantia de autenticidade e de integridade de todos os documentos digitais que comporão os processos eletrônicos; o suporte por uma equipe**

técnica qualificada, entre muitos outros pontos ora não apresentados.

Por serem consideradas atividades de natureza meramente executória, a área de TIC não poderá prescindir, ante o exposto, do auxílio dos serviços contratados com terceiros, de forma a permitir que os servidores do quadro permanente concentrem seus esforços em atividades de planejamento, coordenação e controle, obtendo-se assim uma maior adequação ao disposto no Decreto-Lei nº 200 de 1967, art. 10, § 7º, e no Decreto-Lei nº 2.271 de 1997, art. 1, § 1º.

Em acréscimo, a presente contratação observará todas as prerrogativas legais estabelecidas na Lei 8.666/93, como peças integrantes e indissociáveis de um procedimento licitatório, das determinações do TCU, quanto à insuficiência de servidores do quadro para execução dos serviços e da Resolução 182/2013 do Conselho Nacional de Justiça – CNJ.

A contratação de uma empresa especializada no suporte básico e especializado em TI, objetiva dar continuidade e, na medida do possível, ampliar os serviços prestados atualmente ao TRE-PI por contrato que cobre tais serviços, de grande relevância ao Tribunal.

4. RESULTADOS ESPERADOS

ID	TIPO	BENEFÍCIOS
1	Produtividade	Aumento da quantidade de demandas atendidas.
2	Celeridade	Redução do tempo de atendimento das demandas.
3	Especialização	Aumento da qualidade dos serviços prestados, por meio da utilização de recursos humanos capacitados tecnicamente.
4	Economicidade	Melhor custo-benefício entre os cenários analisados

5. REQUISITOS DE NEGÓCIO**5.1 – Requisitos funcionais (Necessidades de negócio)**

NECESSIDADE 1				
A contratação de uma empresa especializada no suporte básico e especializado em TI.				
ID	FUNCIONALIDADE	ID	RESPONSÁVEL	ÁREA
1	Prover suporte técnico adequado em tecnologia da informação, com vistas a promover o alcance do objetivo estratégico “Aumentar a Satisfação dos Usuários dos Serviços de TI”	1	Integrante demandante	COSUT/STI
2	Prover suporte técnico adequado em tecnologia da informação, com vistas a			

	promover o alcance do objetivo estratégico “Entregar Serviços de Infraestrutura e Soluções Corporativas”			
--	--	--	--	--

5.2 – Requisitos não-funcionais

ID	TIPO	REQUISITO
1	Requisitos de capacitação	Aos futuros gestores e fiscais do contrato, caso ainda não possuam, faz-se necessária capacitação em gestão e fiscalização de contratos.
2	Requisitos Legais	Lei nº 8.666/93, Lei nº 10.520/2002, Normas internas, Convenção Coletiva de Trabalho da área.
3	Requisitos de Manutenção	Não se aplica
4	Requisito Temporal	<p>No prazo de até 10 dias úteis após a assinatura do contrato deverá ser realizada reunião de alinhamento de expectativas entre representantes da empresa CONTRATADA e do Tribunal, onde deverá ficar estabelecida a data de início da prestação dos serviços.</p> <p>O prazo de vigência deste contrato será de 30 (trinta) meses, contado da data da sua assinatura, excluído o dia do começo e incluído o do vencimento.</p> <p>O contrato poderá ser prorrogado, mediante apostilamento, até o limite de 60 (sessenta) meses.</p>
5	Requisitos de Segurança da Informação	<p>São requisitos exigidos com relação à Política de Segurança da Informação:</p> <ul style="list-style-type: none"> • A CONTRATADA deverá obedecer aos critérios, padrões, normas e procedimentos operacionais adotados pelo TRE-PI. • Manter sigilo, sob pena de responsabilidades civis, penais e administrativas, sobre todo e qualquer assunto de interesse do TRE-PI ou de terceiros de que tomar conhecimento em razão da execução do objeto deste Contrato devendo orientar seus empregados nesse sentido. • Promover o afastamento, no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas após o recebimento da notificação por e-mail, de qualquer dos seus recursos técnicos que não correspondam aos critérios de confiança ou que perturbe a ação da equipe de fiscalização do TRE-PI. O pedido de afastamento será motivado e justificado pelo TRE-PI. • Responsabilizar pelos materiais, produtos, ferramentas, instrumentos e equipamentos disponibilizados para a execução dos serviços, não cabendo ao TRE-PI qualquer responsabilidade por perdas decorrentes de roubo, furto ou outros fatos que possam vir a ocorrer. • Não veicular publicidade acerca dos serviços contratados, sem prévia autorização, por escrito, do TRE-PI. • Manter em caráter confidencial, mesmo após o término do prazo de vigência ou rescisão do contrato, as informações relativas à política de segurança adotada pelo

		<p>TRE-PI e as configurações de hardware e de softwares decorrentes.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Os técnicos da contratada deverão assinar Termo de Confidencialidade antes de iniciar suas atividades junto ao TRE-PI. • 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. • Manter em caráter confidencial, mesmo após o término do prazo de vigência ou rescisão do contrato, as informações relativas ao processo de implementação, no ambiente do TRE-PI, dos mecanismos de criptografia e autenticação: • Executar todos os testes de segurança necessários e definidos na legislação pertinente. • Submeter seus recursos técnicos aos regulamentos de segurança e disciplina instituídos pelo TRE-PI, durante o tempo de permanência nas suas dependências.
6	Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais	Não se aplica
7	Requisitos de Desempenho	Requisitos exigidos da CONTRATADA com relação ao Padrão de Qualidade dos Serviços, a serem especificados no Termo de Referência. Níveis de serviço, a serem especificados no Termo de Referência.

5.3 – Requisitos tecnológicos

ID	TIPO	REQUISITO
1	Requisitos da Arquitetura Tecnológica	Não se aplica
2	Requisitos do Projeto de Implantação da solução de TI	Não se aplica
3	Requisitos da Garantia e Manutenção	Não se aplica
4	Requisitos de Capacitação	Perfis dos profissionais, a serem especificados no Termo de Referência
5	Requisitos de Experiência Profissional da Equipe Técnica	Perfis dos profissionais, a serem especificados no Termo de Referência
6	Requisitos de Formação da Equipe Técnica	Perfis dos profissionais, a serem especificados no Termo de Referência
7	Requisitos da Metodologia de trabalho	<p>São requisitos mínimos exigidos da CONTRATADA com o objetivo de aperfeiçoamento do processo de Metodologia e Padronização:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Elaborar documentos, relatórios gerenciais e outros, referentes ao acompanhamento da execução do Contrato, padronizados pelos templates para cada tipo de documentação ou processo operacional. • Realizar os serviços de modo que não prejudiquem o andamento normal das atividades do TRE-PI em horário de seu expediente normal.

		<ul style="list-style-type: none"> • A CONTRATADA deverá considerar o horário de 7h às 19hs como horário normal de expediente, para os dias úteis. • Implantar adequadamente o planejamento, a execução e a supervisão permanente das tarefas demandadas, de forma a obter uma operação correta e eficaz, realizando os serviços de forma meticulosa e constante, mantendo sempre em perfeita ordem todas as dependências do TRE-PI. • Comunicar às unidades do TRE-PI responsáveis pela fiscalização do contrato, por escrito, qualquer anormalidade, bem como atender prontamente o que lhe for solicitado e exigido. • Responder, por escrito, no prazo máximo de 48 horas, a quaisquer esclarecimentos de ordem técnica pertinentes à execução dos serviços, que venham porventura a ser solicitado pelo TRE-PI. • Selecionar e treinar adequadamente os recursos técnicos alocados para prestação dos serviços. • Dar conhecimento da documentação técnica de processos de execução de serviços aos seus recursos técnicos alocados, de acordo com a capacitação de cada um, e fazer com que as atividades sejam executadas conforme os procedimentos definidos pela área demandante. • Colocar seu corpo técnico à disposição do TRE-PI para orientação quanto à execução dos serviços, sempre que solicitado. • Promover a transferência de conhecimento para os técnicos indicados pelo demandante, de forma a permitir a completa gerência, operação, monitoramento e otimização da solução. • Faturar somente as Notas Fiscais efetivamente atestadas e aceitas pela fiscalização do contrato. • Comunicar ao TRE-PI, dependendo do local da prestação do serviço, por escrito, qualquer anormalidade verificada na entrega das tarefas e prestar os devidos esclarecimentos, sempre que solicitados. • Acatar as determinações feitas pelo fiscal do contrato no que tange ao cumprimento do objeto deste Contrato. • Prestar, de imediato, todos os esclarecimentos solicitados pela fiscalização do TRE-PI no que diz respeito ao cumprimento do objeto contratado.
8	Requisitos de Segurança sob o ponto de vista Técnico	Obedecer à Política de Segurança da Informação do TRE-PI

5.4 – Outros requisitos

ID	TIPO	REQUISITO
1	Boas práticas	As tarefas deverão ser realizadas com base nas boas práticas nacionais e internacionais voltadas para tecnologia da informação, preconizadas por modelos como ITIL (<i>IT Infrastructure Library</i>), ISO 20.000, COBIT e nas boas práticas preconizadas pelo PMBOK (<i>Project Management Base of Knowledge</i>).

6. IDENTIFICAÇÃO DAS SOLUÇÕES DISPONÍVEIS

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 3 (três) possíveis alternativas, as mais comuns utilizadas em outras contratações públicas, para a terceirização desse tipo de serviço:

ID	Modelo de Contratação	Descrição do Modelo de Contratação
1	Níveis Mínimos de Serviço (NMS)	Remuneração fixa pelo cumprimento de NMS com aplicação de descontos pelo descumprimento dos mesmos.
2	Entregáveis (UST/derivados)	Remuneração por entregáveis, baseado em métricas de Unidade de Serviço Técnico (UST) ou similares.
3	Quantidade de Chamados	Remuneração pela quantidade de chamados executados.

6.1. Níveis Mínimos de Serviço (NMS)

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 para cumprimento das metas de Níveis Mínimos de Serviços definidas pela contratante.

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:

- Levantamento do quantitativo médio de atendimentos;
- Levantamento do parque computacional;
- Definição dos Níveis Mínimos de Serviço;
- Definição dos critérios de qualidade

Vantagens	Desvantagens
<ul style="list-style-type: none">Modelo adotado atualmente pelo TRE-PI;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;Promove a elevação dos níveis de qualificação dos profissionais;Facilidade de custeamento e orçamentação;	<ul style="list-style-type: none">Erros de dimensionamento quando há poucas informações;Risco de dimensionamento inadequado por parte da empresa contratada;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.

- Facilidade na gestão e fiscalização do contrato;
- 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;
- O custo só aumentaria se o acordo de nível de serviço for ampliado em termos de produtividade e qualidade, em relação aos patamares atuais;
- A Contratada tem interesse na melhoria dos processos de atendimento, buscando maior eficiência na prestação dos serviços..

6.2. Entregáveis (UST/derivados)

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.

Para execução deste modelo, há necessidade das seguintes informações para estimativa de custos:

- a. Catálogo de serviços bem definido;
- b. Quantificação prévia do volume de serviços;
- c. Metodologia de avaliação de qualidade para pagamento.

Vantagens	Desvantagens
<ul style="list-style-type: none"> • Maior qualidade e produtividade dos serviços prestados; • Paga-se proporcional aos serviços entregues ou consumidos; • Proporciona maior controle das atividades e serviços prestados; • Ônus da gestão de pessoas é da CONTRATADA; • Desenho da equipe a cargo da CONTRATADA com base em expertise de mercado; 	<ul style="list-style-type: none"> • Exigido nível de maturidade elevado do contratante; • Nível de esforço na fiscalização técnica é elevado; • Necessidade de maior número de fiscais para avaliação e aprovação de cada ordem de serviço bem como para o adequado pagamento; • 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; • Demanda solução de mensuração que possibilite a verificação e contestação por parte da Contratante, já que normalmente cabe à própria empresa prestadora dos

<ul style="list-style-type: none"> • 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. 	<p>serviços classificar as ocorrências;</p> <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; • 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.
---	--

6.3. Quantidade de Chamados

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.

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.

Vantagens	Desvantagens
<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. 	<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.

6.4. Contratações Similares

Segue relação de contratações similares em outros Órgãos Públicos, lembrando que as especificações, níveis de serviços, modo de remuneração são bastante variáveis entre as contratações.

Órgão	Contrato	Objeto	Tempo do Contrato	Valor
TSE	CT nº 16/2020	Contratação de serviços especializados na área de tecnologia da informação para atividades de atendimento e suporte técnico a usuários de soluções de TI e para atividades de Monitoramento, Controle e Execução de Rotinas e Procedimentos Operacionais em Ambiente de TI.	30 meses	R\$ 7.789.327,17
CNJ	CT nº 31/2020	Contratação de serviços técnicos especializados para suporte à infraestrutura e operações de TIC	20 meses	R\$ 2.491.026,60
CJF	CT nº 02/2020	Prestação continuada dos serviços de técnico de sustentação do ambiente de Tecnologia da Informação (TI) do Conselho da Justiça Federal	30 meses	R\$ 6.364.233,86
TCU	CT nº 35/2020	Prestação dos serviços técnicos especializados na área de tecnologia da informação para organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada de atividades de suporte técnico remoto e presencial a usuários de soluções de TI.	30 meses	R\$ 10.316.473,10
TST	CT nº 75/2019	Prestação de serviços de operação de central de atendimento a usuários (Service Desk) de tecnologia da informação e comunicação do TST, de suporte técnico presencial, suporte técnico especializado e suporte técnico aos gabinetes de Ministros.	12 meses	R\$ 4.280.345,00

7. DETALHAMENTO DAS SOLUÇÕES E ALTERNATIVAS EXISTENTES

REQUISITO	ID DA SOLUÇÃO	SIM	NÃO	NÃO SE APLICA
A Solução encontra-se implantada em outro órgão ou entidade da Administração Pública Federal?	1	X		
	2	X		
	3	X		
A Solução encontra-se implantada em outro órgão ou entidade da Justiça Eleitoral?	1	X		
	2	X		
	3		X	
A Solução está disponível no Portal do Software Público Brasileiro?	1			X
	2			X
	3			X

A Solução é um software livre ou software público?	1			X
	2			X
	3			X
A Solução é aderente às políticas, premissas e especificações técnicas definidas pelos Padrões e-PING, e-MAG?	1			X
	2			X
	3			X
A Solução é aderente às regulamentações da ICP-Brasil? (quando houver necessidade de certificação digital)	1			X
	2			X
	3			X
A Solução é aderente às orientações, premissas e especificações técnicas e funcionais do Modelo de Requisitos para Sistemas Informatizados de Gestão de Processos e Documentos do Judiciário – MoReq-Jus?	1			X
	2			X
	3			X

8. ANÁLISE E COMPARAÇÃO DOS CUSTOS TOTAIS DA DEMANDA

Abaixo, são apresentados os quantitativos estimados de perfis profissionais para atendimento às demandas do Tribunal.

Função	Quantitativo
Atendentes de Service Desk	2
Técnicos de Suporte	10
Administrador de Redes	2
Administrador de Banco de Dados	1
Total	15

De acordo com a planilha de custos e formação de preços, já padronizada pelo Tribunal, apresentamos abaixo os valores envolvidos na contratação pretendida. Os salários utilizados como referência são os valores praticados no Contrato TRE-PI nº 84/2018, atualmente em vigor. Esses valores estão de acordo com a média salarial encontrada em outras contratações de órgãos públicos, conforme demonstrado na Planilha de Salários Praticados anexa ao processo.

Perfil	Quantidade	Referência Salarial	Total por Perfil / Mês
Atendentes de Service Desk	2	R\$ 1.582,43	R\$ 9.192,47
Técnicos de Suporte	10	R\$ 2.428,72	R\$ 66.210,52
Administrador de Redes	2	R\$ 7.938,08	R\$ 40.362,39
Administrador de Banco de Dados	1	R\$ 9.559,54	R\$ 24.197,95
TOTAL MENSAL - valor fixo mensal - (máximo) =			R\$ 139.963,34
TOTAL 30 MESES - Custo da mão de obra (máximo) =			R\$ 4.198.900,18

TOTAL GERAL 30 MESES (máximo) =

R\$ 4.435.203,57

9. SOLUÇÃO ESCOLHIDA

9.1 – Identificação

NOME:	Nova licitação para Contratação de serviços técnicos de suporte em TI		
JUSTIFICATIVA:	A terceirização dos serviços traduz adequação deste Tribunal a requisitos legais e normativos.		
DESCRIÇÃO:	Contratação de serviços técnicos especializados na área de Tecnologia da Informação, por meio da execução continuada de atividades relacionadas à suporte a rede, banco de dados e de suporte técnico remoto e presencial aos usuários de soluções de tecnologia da informação.		
BENS E SERVIÇOS	ID	BEM / SERVIÇO	VALOR ESTIMADO
	1	Serviços de suporte técnico e especializado em TI	R\$ 4.435.203,57
	...		

9.2 – Considerações sobre a Solução escolhida

9.2.1. O modelo escolhido para a presente contratação é baseado no Valor Fixo Mensal. Sendo assim, os serviços previstos para operacionalização de Central de Serviços, com suporte técnico no 1º, 2º e 3º Níveis, serão realizados em regime de pagamento mensal fixo baseado no cumprimento das metas estipuladas nos Níveis Mínimos de Serviços (NMS) com gestão técnico-operacional sob responsabilidade da CONTRATADA.

9.2.2. O estabelecimento ao atendimento de Nível Mínimo de Serviço é prática já sumulada no TCU - Súmula 269, abaixo transcrita:

“Nas contratações para a prestação de serviços de tecnologia da informação, a remuneração deve estar vinculada a resultados ou ao atendimento de níveis de serviço, admitindo-se o pagamento por hora trabalhada ou por posto de serviço somente quando as características do objeto não o permitirem, hipótese em que a excepcionalidade deve estar prévia e adequadamente justificada nos respectivos processos administrativos.”

9.2.3. De forma geral, a contratação de serviços operacionais especializados em TIC vem sendo fortalecida no âmbito da Administração Pública em decorrência das normas legais, de orientações do TCU e do seu comprovado sucesso.

9.2.4. A opção pelo mecanismo de remuneração sob a ótica da definição de valor fixo mensal, encontra respaldo no "Guia de Boas Práticas e Orientações para Contratação de Service Desk" da Administração Pública Federal:

"Caso tenha-se optado por pagamento baseado em unidades de serviço prestado, tais como a UST ou pagamento por chamado, o regime empregado é necessariamente a “empreitada por preço unitário”. No caso de utilização de pagamento por valor fixo mensal, em que, pelo menos em princípio, os custos finais dos serviços para o contrato todo são estimados com melhor precisão, pode-se classificar o regime de execução como “empreitada por preço global”, embora o pagamento venha a ser efetuado em parcelas mensais."

9.2.5. Acresce-se a esses aspectos as consequentes vantagens:

- Econômica, pelo fato de os valores agrupados relativos àqueles níveis de demandas serem fixos e objetivamente mensuráveis, fator que elimina a preocupante oscilação dos valores mensais dos serviços.

b. Administrativa, por propiciar a melhor gestão, com menor vinculação de servidores envolvidos nos processos de fiscalização, na resolução de conflitos, sejam eles, inclusive, de gerenciamento de pessoas e de definição de competências, porém com maior vinculação deles as atividades mais complexas, como aquelas relacionadas à gestão e à execução de projetos específicos de Tecnologia da Informação, ao planejamento, à definição, à coordenação, à supervisão, ao controle das atividades de TI, de maneira geral.

c. Operacional, por promover o aprimoramento daqueles servidores quanto à execução de atividades técnicas inerentes aos processos de Tecnologia da Informação, por lhes propiciar melhores condições para atuarem em situações de resolução de conflitos, sejam eles de ordem técnica e operacional, como adoção de procedimentos, de metodologias, de melhor definição acerca de processos de configuração, instalação, implantação de Soluções de TI, sejam eles de ordem analítica, como acompanhamento, evolução, desempenho e funcionalidades acerca dos procedimentos adotados, bem como das Soluções de TI implantadas.

9.2.6. O TCU tem orientado a Administração Pública Federal a, sempre que possível, contratar serviços de TI remunerados com base nos resultados apresentados, e não na mera disponibilidade dos trabalhadores terceirizados, conforme Nota Técnica 6/2010 - SEFTI/TCU de 1º de fevereiro de 2011.

9.2.7. Para a execução do contrato, será implementado método de trabalho baseado no conceito de delegação de responsabilidade. Esse conceito define o TRE-PI como responsável pela gestão do contrato e pela atestação da aderência aos padrões de qualidade exigidos para os serviços fornecidos, e a CONTRATADA como responsável pela execução dos serviços e gestão dos recursos humanos necessários.

9.2.8. Neste modelo de execução dos serviços não se caracteriza a subordinação direta e nem a pessoalidade, visto que não haverá qualquer relação de subordinação jurídica entre os profissionais da equipe da CONTRATADA e o TRE-PI.

9.2.9. A natureza do serviço requer o atendimento tempestivo às demandas dos usuários, as quais não podem ser previamente planejadas por decorrerem de falhas ou dúvidas quanto ao funcionamento das soluções de TI disponibilizadas pela CONTRATANTE. Por esse motivo, será exigida da contratada a disponibilidade permanente de equipes qualificadas e dimensionadas de forma compatível com a demanda esperada. Com isso, configura-se um modelo de contratação, no qual a remuneração máxima é estabelecida com base na disponibilidade esperada do serviço, porém os valores efetivamente pagos são calculados em função do cumprimento de metas de desempenho e qualidade associadas aos serviços.

9.2.10. Para aferir e avaliar os fatores relacionados aos serviços contratados (qualidade, desempenho, disponibilidade, abrangência/cobertura e segurança) serão utilizados indicadores relacionados com a natureza e característica dos serviços contratados, para os quais serão estabelecidas metas quantificáveis a serem cumpridas pela CONTRATADA, que se traduzem em níveis mínimos de serviço (NMS) exigidos, que são critérios objetivos e mensuráveis estabelecidos pela contratante, com a finalidade de aferir e avaliar os fatores citados.

9.2.11. Não há previsão de bônus ou pagamentos adicionais para os casos em que a CONTRATADA superar as metas previstas, ou caso seja necessária à alocação de maior número de profissionais para o alcance das metas. A superação de uma das metas não poderá ser utilizada para compensar o não atendimento de outras metas no mesmo período, bem assim o não atendimento da mesma meta em outro período.

9.2.12. O dimensionamento do objeto da presente licitação, da demanda esperada para o serviço e dos respectivos custos dar-se-á em função do número total de usuários de soluções de TI do TRE-PI, do parque de TI instalado, e do quantitativo de chamados.

9.2.13. O valor global do contrato resultante da presente licitação será fixado com base no dimensionamento do objeto e especificações constantes no termo de referência.

9.2.14. Os LICITANTES deverão considerar em seus custos todos os recursos necessários ao completo atendimento aos objetos, tais como despesas com pessoal (salários, férias, encargos, benefícios, seleção, outras), de modo a garantir os níveis de serviço definidos.

9.3 – Alinhamento com as necessidades de negócio

ID	FUNÇÃO	NECESSIDADE DO NEGÓCIO
1	Orientação ao usuário	OE1 - Aumentar a Satisfação dos Usuários dos Serviços de TI

9.4 – Benefícios esperados

ID	TIPO	BENEFÍCIOS
1	Produtividade	Aumento da quantidade de demandas atendidas.
2	Celeridade	Redução do tempo de atendimento das demandas.
3	Especialização	Aumento da qualidade dos serviços prestados, por meio da utilização de recursos humanos capacitados tecnicamente.
4	Economicidade	Melhor custo-benefício entre os cenários analisados

9.5 – Justificativa de não-conformidade

2. Contratação baseada em Unidade de Serviço Técnico - UST

O modelo puramente de UST pode implicar em dificuldades na inclusão de novas tecnologias, novos produtos ou serviços, tendo em vista a rigidez na observância, por parte da empresa contratada, ao catálogo de serviços definido.

Este mecanismo exige um controle rígido do risco de esgotamento prematuro dos quantitativos de serviços planejados (antes do término contratual) e da extrapolação do crédito reservado para o contrato. Nesse sentido, deve implementar as devidas ações de prevenção e contingenciamento à falta de recursos e à contenção das demandas.

Outro aspecto grave presente é o cenário intrínseco de conflito de interesses que encerra, já que, quanto maior o número de USTs que a contratada é instada a solucionar, maior será seu faturamento. Configura-se, assim, sob um modelo supostamente vinculado a resultados, um risco aumentado de fraude ou desleixo na execução dos serviços.

3. Quantidade de Chamados

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, consequentemente, 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.

10. AVALIAÇÃO DAS NECESSIDADES DE ADEQUAÇÃO PARA EXECUÇÃO CONTRATUAL

ID	TIPO DE NECESSIDADE	SIM	NÃO	DESCRIÇÃO
----	---------------------	-----	-----	-----------

1	Validação dos Indicadores	X		Nos dois primeiros meses do contrato, as Glosas serão convertidas em advertências, visando adaptação à sistemática.
2	Infraestrutura Tecnológica		X	
3	Infraestrutura Elétrica		X	
4	Logística de implantação		X	
5	Espaço Físico		X	
6	Mobiliário	X		Será necessária a disponibilização de 4 novos ambientes de trabalho (mesas e cadeiras)
7	Impacto ambiental		X	

11. RECURSOS NECESSÁRIOS À CONTINUIDADE DO NEGÓCIO DURANTE E APÓS A EXECUÇÃO DO CONTRATO

DESCRIÇÃO DOS RECURSOS NECESSÁRIOS PARA SUPORTAR A CONTRATAÇÃO DA SOLUÇÃO		
11.1. Recursos Materiais		
Item	Descrição	
1	Não se aplica	
...		
11.2. Recursos Humanos		
Item	Função	Formação
1	Fiscais do Contrato	Sem formação específica, mas com capacitação em Gestão e Fiscalização de Contratos
2	Atendentes de Service Desk	Conforme especificado no Termo de Referência
3	Técnicos de Suporte	Conforme especificado no Termo de Referência
4	Administrador de Redes	Conforme especificado no Termo de Referência
5	Administrador de Banco de Dados	Conforme especificado no Termo de Referência

12. ESTRATÉGICA DE CONTINUIDADE CONTRATUAL

IDENTIFICAÇÃO DE EVENTOS QUE POSSAM CAUSAR INTERRUPÇÃO CONTRATUAL			
Evento	Descrição	Ação de Contingência	Responsável
1	Atrasar injustificadamente o atendimento aos prazos estabelecidos pela Administração para apresentação de documentos, amostras, assinatura ou devolução de instrumentos contratuais e seus aditivos, se for o caso.	Multa / Considerar inexecução parcial ou total do objeto	SAOF
2	Manter empregado sem qualificação para a execução dos serviços	Multa / Considerar inexecução parcial ou total	SAOF

	contratados.	do objeto	
3	Atrasar os salários, inclusive 13º salário e férias	Multa / Considerar inexecução parcial ou total do objeto	SAOF
...	Outras situações serão especificadas no Termo de Referência		

13. AÇÕES PARA TRANSIÇÃO E ENCERRAMENTO CONTRATUAL

Item	Ação	Responsável	Data Início	Data Fim
1	Durante a execução do contrato, as soluções para problemas encontrados deverão alimentar a base de conhecimento do TRE-PI, permitindo, com isso, o compartilhamento do conhecimento entre todo o corpo técnico envolvido no Suporte da STI.	SEAU / SEINF	Data de início da prestação dos serviços constante na Ordem de Serviço	Data final da vigência contratual
2	Revogação dos direitos de acesso de todos os envolvidos na execução contratual aos sistemas internos e rede do Tribunal	SEINF	Fim da execução contratual	Fim da execução contratual

14. ESTRATÉGIA DE INDEPENDÊNCIA

14.1. Transferência de Conhecimento Tecnológico		
Item	Informações que deverão ser transmitidas pela Contratada	Forma de transferência do Conhecimento
1	Soluções para incidentes e problemas ocorridos durante a contratação	Base de Conhecimento e Tutoriais
...		
14.2. Direitos de Propriedade Intelectual e Autorais		
Item	Cláusulas segundo a lei Nº 9.610, de 19 de fevereiro de 1998.	
1	São assegurados ao TRE-PI, com exclusividade, os seguintes direitos: a) o direito patrimonial e a propriedade intelectual em caráter definitivo de todos os resultados produzidos em consequência da prestação dos serviços, inclusive sobre eventuais adequações e atualizações que vierem a ser realizadas, serão do TRE-PI, podendo este distribuir, alterar e utilizá-los sem limitações; e b) os direitos autorais de eventuais produtos gerados serão do TRE-PI, ficando proibida sua utilização por parte do fornecedor beneficiário sem que exista autorização formal, sob pena de multa, sem prejuízo das sanções civis e penais cabíveis.	
...		

15. ANÁLISE DE RISCOS

15.1 – Riscos do processo de contratação (identificar os riscos que podem comprometer o processo de contratação, resultando em atrasos ou em comprometimento do processo de contratação – IN04, art. 16, I)

RISCO 1					PROBABILIDADE	
Não aprovação dos artefatos do Planejamento da Contratação					(X) 1-Baixo () 2-Médio () 3-Alto () 4-Muito alto	
ID	EFEITO	IMPACTO	AÇÃO DE RESPOSTA AO RISCO	TIPO DE AÇÃO	RESPONSÁVEL	ÁREA
1	Atraso no processo de contratação	() 1-Baixo (X) 2-Médio () 3-Alto () 4-Muito alto	Reuniões com autoridades superiores para conscientização e aprovação dos artefatos.	(X) 1-Mitigação () 2-Contingência	Equipe de Planejamento e STI	
			Estabelecer procedimentos para que a área administrativa acompanhe a elaboração dos artefatos, evitando envios e devoluções no processo.	(X) 1-Mitigação () 2-Contingência	STI	
			Convocação de reunião extraordinária da equipe de planejamento para realização dos ajustes necessários para encaminhamento do processo.	(X) 1-Mitigação () 2-Contingência	Equipe de Planejamento	
			Em caso de obstrução de algum dos itens da contratação, promover a separação dos itens em processos distintos, de modo a não comprometer a contratação como um todo.	() 1-Mitigação (X) 2-Contingência	Equipe de Planejamento	

RISCO 02					PROBABILIDADE	
Demora na conclusão do processo licitatório em face de impugnações ou recursos.					() 1-Baixo (X) 2-Médio () 3-Alto () 4-Muito alto	
ID	EFEITO	IMPACTO	AÇÃO DE RESPOSTA AO RISCO	TIPO DE AÇÃO	RESPONSÁVEL	ÁREA
1	Atraso no processo de contratação.	() 1-Baixo () 2-Médio (X) 3-Alto () 4-Muito alto	Elaboração do planejamento da contratação considerando soluções similares em outros órgãos.	(X) 1-Mitigação () 2-Contingência	Equipe de Planejamento	
			Definição dos critérios com respaldo na jurisprudência dos órgãos de controle.	(X) 1-Mitigação () 2-Contingência	Equipe de Planejamento	

		Verificação do teor de impugnações e recursos em contrações similares.	(X) 1-Mitigação () 2-Contingência	Equipe de Planejamento	
		Estrita observância às recomendações da área jurídica do Tribunal.	(X) 1-Mitigação () 2-Contingência	Equipe de Planejamento	
		Acompanhamento com o auxílio da área jurídica para resposta as impugnações e recursos.	() 1-Mitigação (X) 2-Contingência	Equipe de Planejamento	

15.2 – Riscos da solução de TI escolhida (identificar os riscos que podem fazer com que, após o serviço ter sido contratado, o mesmo não atenda às necessidades do negócio especificadas – IN04, art. 16, II)

RISCO 1					PROBABILIDADE	
Descumprimento de cláusulas contratuais pela CONTRATADA					() 1-Baixo (X) 2-Médio () 3-Alto () 4-Muito alto	
ID	DANO	IMPACTO	AÇÃO DE RESPOSTA AO RISCO	TIPO DE AÇÃO	RESPONSÁVEL	ÁREA
1	Não entrega dos serviços	() 1-Baixo (X) 2-Médio () 3-Alto () 4-Muito alto	Definição de níveis de serviços adequados.	(X) 1-Mitigação () 2-Contingência	Equipe de Planejamento	
2	Atraso na entrega dos serviços	() 1-Baixo (X) 2-Médio () 3-Alto () 4-Muito alto	Acompanhamento e verificação de qualidade do serviço prestado	(X) 1-Mitigação () 2-Contingência	Equipe de Fiscalização	
3	Entrega com qualidade inferior à exigida	() 1-Baixo (X) 2-Médio () 3-Alto () 4-Muito alto	Incentivo à solução do desvio de qualidade por meio de aplicação de glosas e, caso haja prejuízo maior previsto nos níveis de serviço, aplicação das sanções cabíveis, de forma a coibir a reincidência.	() 1-Mitigação (X) 2-Contingência	Gestor do contrato, com auxílio da equipe de fiscalização	
4	Ocorrências relacionadas ao atraso e entrega dos serviços, bem como de sua qualidade, e/ou ameaças de paralisação total ou parcial de atividades, em razão de	() 1-Baixo (X) 2-Médio () 3-Alto () 4-Muito alto	Definição de Acordo de Nível de Serviço com aplicação de glosas em função da quantidade de dias por atraso no pagamento.	(X) 1-Mitigação () 2-Contingência	Equipe de Planejamento	

	atrasos no pagamento aos profissionais contratados				
--	--	--	--	--	--

RISCO 02					PROBABILIDADE	
Rescisão do contrato					(X) 1-Baixo () 2-Médio () 3-Alto () 4-Muito alto	
ID	EFEITO	IMPACTO	AÇÃO DE RESPOSTA AO RISCO	TIPO DE AÇÃO	RESPONSÁVEL	ÁREA
1	Não execução dos serviços de infraestrutura de TI.	() 1-Baixo () 2-Médio (X) 3-Alto () 4-Muito alto	Acompanhar a execução do contrato. Realização de planejamento da contratação a cada renovação contratual.	(X) 1-Mitigação () 2-Contingência	Fiscais do Contrato	
2	Comprometimento dos serviços prestados pelo TRE-PI dada a falta de suporte ao ambiente tecnológico.		Efetuar novo processo de contratação, utilizando os artefatos de planejamento produzidos, com as atualizações baseadas na experiência adquirida no processo de gestão.	() 1-Mitigação (X) 2-Contingência	Equipe de Planejamento	

RISCO 03					PROBABILIDADE	
Não cumprimento dos níveis mínimos de serviço					(X) 1-Baixo () 2-Médio () 3-Alto () 4-Muito alto	
ID	EFEITO	IMPACTO	AÇÃO DE RESPOSTA AO RISCO	TIPO DE AÇÃO	RESPONSÁVEL	ÁREA
1	Inexecução parcial dos serviços	() 1-Baixo (X) 2-Médio () 3-Alto () 4-Muito alto	Acompanhar a execução do contrato.	(X) 1-Mitigação () 2-Contingência	Fiscais do Contrato	
2	Comprometimento na qualidade dos serviços prestados pela contratada		Incentivo à solução do desvio de qualidade por meio de aplicação de glosas e, caso haja prejuízo maior previsto nos níveis de serviço, aplicação das sanções cabíveis, de forma a coibir a reincidência.	() 1-Mitigação (X) 2-Contingência	Gestor do contrato, com auxílio da equipe de fiscalização	

RISCO 04					PROBABILIDADE	
Falta de pagamento pela contratada dos tributos e impostos definidos					(X) 1-Baixo () 2-Médio () 3-Alto () 4-Muito alto	
ID	EFEITO	IMPACTO	AÇÃO DE RESPOSTA AO RISCO	TIPO DE AÇÃO	RESPONSÁVEL	ÁREA
1	Rescisão contratual	() 1-Baixo () 2-Médio (X) 3-Alto () 4-Muito alto	Acompanhar a execução do contrato e cobrar mensalmente comprovação da regularidade.	(X) 1-Mitigação () 2-Contingência	Fiscal Administrativo	
2	Inexecução dos serviços		Manter atualizados os artefatos do planejamento da contratação.	(X) 1-Mitigação () 2-Contingência	Equipe de Fiscalização	
3	Comprometimento dos serviços prestados pelo Tribunal, devido à falta de suporte ao ambiente tecnológico.		Promover novo planejamento da contratação e seleção de fornecedor com base nos artefatos mantidos.	() 1-Mitigação (X) 2-Contingência	Equipe de Fiscalização	

16. ESTRATÉGIA PARA CONTRATAÇÃO

16.1. SOLUÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (Res. CNJ 182/2013, art. 16)

16.1.1 – DEFINIÇÃO (NATUREZA DO OBJETO) DA SOLUÇÃO (critérios que serão usados para definir o tipo de contratação, modalidade de licitação, etc: inovação tecnológica ou serviço/bem comum; necessidade pontual ou contínua- Res. CNJ 182/2013, art. 16, IV)

Critério	Atendimento da Solução
É possível especificar o serviço usando parâmetros usuais de mercado?	Sim
É possível medir o desempenho da qualidade usando parâmetros usuais de mercado?	Sim
O objeto da contratação se estende necessariamente por mais de um ano?	Sim
O objeto da contratação é essencial para o negócio?	Sim

16.1.2 – PARCELAMENTO E ADJUDICAÇÃO DA CONTRATAÇÃO (justificar se é técnica e economicamente viável dividir a

solução a ser contratada. Informar se o objeto pode ou não ser dividido em itens ou até mesmo em grupos. Em caso de divisão, verificar se há prejuízo nos resultados finais a serem obtidos. De acordo com o parcelamento do objeto, informar se a adjudicação pode ou não ser realizada para mais de um fornecedor. Justificar a escolha. Esse item não se aplica aos casos de Dispensa ou Inexigibilidade - (Res. CNJ 182/2013, art. 16, II e III)

A prestação dos serviços será realizada por meio de funções especializadas, não sendo possível a adjudicação para mais de um fornecedor, visto que dificultaria a fiscalização de vários contratos para objetos semelhantes.

16.2. RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE E DA CONTRATADA

16.2.1 – DEVERES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE (deveres e responsabilidades da contratante que comporão o contrato)

ID	Dever / Responsabilidade
1	<p>A CONTRATANTE, além das obrigações estabelecidas nos anexos do edital, deve:</p> <ul style="list-style-type: none"> • expedir a Ordem de Serviço; • prestar informações e esclarecimentos pertinentes que venham a ser solicitados pelo representante ou preposto da CONTRATADA; • efetuar o pagamento devido pela execução dos serviços, desde que cumpridas pela CONTRATADA todas as formalidades e exigências do contrato; • exercer a fiscalização dos serviços prestados, por servidores designados para esse fim; • comunicar oficialmente à CONTRATADA quaisquer falhas verificadas no cumprimento do contrato; • observar o cumprimento dos requisitos de qualificação profissional exigidos nas especificações técnicas e nas atribuições estabelecidas no Anexo XII do Termo de Referência, solicitando à CONTRATADA as substituições e os treinamentos que se verificarem necessários.

•

16.2.2 – DEVERES E RESPONSABILIDADES DA(S) CONTRATADA(S) (deveres e responsabilidades da(s) contratada(s) que comporão o contrato. A(s) contratada(s) não poderá(ão) se eximir dessas responsabilidades, mesmo havendo subcontratação - (IN04, art. 15, II)

ID	Dever / Responsabilidade
1	<p>A CONTRATADA, além das obrigações estabelecidas nos anexos do Edital, deve:</p> <ul style="list-style-type: none"> • nomear preposto para, durante o período de vigência, representá-lo na execução do contrato; • manter, durante a vigência do contrato, as condições de habilitação exigidas na licitação, devendo comunicar à CONTRATANTE a superveniência de fato impeditivo da manutenção dessas condições;

- reparar, corrigir, remover, reconstruir ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, o objeto do contrato em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções;
- responder pelos danos causados diretamente à CONTRATANTE ou aos seus bens, ou ainda a terceiros, decorrentes de sua culpa ou dolo na execução do contrato;
- respeitar as normas e procedimentos de controle interno da CONTRATANTE, inclusive no que se referir ao acesso às dependências onde serão executados os serviços;
- responder, nos prazos legais, em relação aos seus empregados, por todas as despesas decorrentes da execução dos serviços e por outras correlatas, tais como salários, seguros de acidentes, indenizações, tributos, vale refeição, vale transporte, crachás e outras que porventura venham a ser criadas e exigidas pelo Poder Público;
- comunicar à Administração da CONTRATANTE qualquer anormalidade constatada e prestar os esclarecimentos solicitados;
- fiscalizar regularmente os seus empregados designados para a prestação do serviço, com o intento de verificar as condições em que o serviço está sendo prestado;
- arcar com as despesas decorrentes de qualquer infração cometida por seus empregados quando da execução do serviço objeto deste contrato;
- recrutar, selecionar e encaminhar à CONTRATANTE os empregados necessários à realização dos serviços, de acordo com a qualificação mínima exigida;
- realizar os treinamentos que se fizerem necessários para o bom desempenho das atribuições de seus empregados;
- treinar seus empregados quanto aos princípios básicos de postura no ambiente de trabalho, tratamento de informações recebidas e manutenção de sigilo, comportamento perante situações de risco e atitudes para evitar atritos com servidores, colaboradores e visitantes do Tribunal;
- manter os seus empregados devidamente identificados por crachá;
- cuidar para que o preposto indicado mantenha permanente contato com a(s) unidade(s) responsável(is) pela fiscalização do contrato, adotando as providências requeridas relativas à execução dos serviços pelos empregados;
- coordenar e controlar a execução dos serviços contratados;
- administrar todo e qualquer assunto relativo aos seus empregados;
- assumir todas as responsabilidades e tomar as medidas necessárias ao atendimento dos seus empregados acidentados ou acometidos de mal súbito, por meio do preposto;
- instruir os seus empregados quanto à prevenção de acidentes e de incêndios;
- registrar e controlar, diariamente, a assiduidade e a pontualidade de seu pessoal, bem como as ocorrências havidas, permitindo à CONTRATANTE o acesso ao controle de frequência;
- cuidar da disciplina e da apresentação pessoal dos seus empregados;
- responsabilizar-se pelo transporte do seu pessoal até as dependências da CONTRATANTE, por meio próprio ou mediante vale transporte, inclusive em casos de paralisação dos transportes coletivos, bem como nas situações em que se faça necessária a execução dos serviços em regime extraordinário, para assegurar a continuidade normal dos serviços;
- manter sede, filial ou escritório na cidade ou região metropolitana onde serão prestados os serviços com capacidade operacional para receber e solucionar qualquer demanda da Administração, bem como realizar todos os procedimentos pertinentes à seleção, treinamento, admissão e demissão dos empregados. A CONTRATADA deverá comprovar, no prazo de 60 (sessenta) dias a contar do início da prestação dos serviços, o cumprimento desta obrigação. **Será admitida a possibilidade de escritório virtual/sala compartilhada.**
- tomar providências para que todos os empregados, no prazo de 60 (sessenta) dias a contar do início da prestação dos serviços, possuam cartão cidadão ou outro cartão equivalente, que possibilite consulta e recebimento de benefícios sociais, expedido por órgão/entidade federal responsável;

	<ul style="list-style-type: none"> • providenciar, no prazo de 60 (sessenta) dias, a contar do início da prestação dos serviços, junto ao INSS, senha para todos os empregados com o objetivo de acessar o Extrato de Informações Previdenciárias pela internet; • efetuar o pagamento de salários e demais verbas em agência bancária localizada na mesma cidade ou região metropolitana em que o empregado presta serviços; • pagar os salários de seus empregados, bem como recolher, no prazo legal, os encargos sociais devidos, exibindo, sempre que solicitado, as comprovações respectivas; • responsabilizar-se por todos os encargos previdenciários e obrigações sociais previstos na legislação social e trabalhista em vigor, devendo saldá-los na época própria, vez que os seus empregados não manterão nenhum vínculo empregatício com a CONTRATANTE; • responsabilizar-se por todas as providências e obrigações estabelecidas na legislação específica de acidentes de trabalho, quando, em ocorrência da espécie, forem vítimas os seus empregados durante a execução deste contrato, ainda que acontecido em dependência da CONTRATANTE; • responsabilizar-se por todos os encargos de possível demanda trabalhista, civil ou penal, relacionada à execução deste contrato, originariamente ou vinculada por prevenção, conexão ou continência; • responsabilizar-se por todos os encargos fiscais e comerciais resultantes desta contratação.
2	<p>São expressamente vedadas à CONTRATADA:</p> <ul style="list-style-type: none"> • a veiculação de publicidade acerca deste contrato, salvo se houver prévia autorização da CONTRATANTE; • a subcontratação para a execução do objeto deste contrato; • a contratação de servidor pertencente ao quadro de pessoal da CONTRATANTE, ativo ou aposentado há menos de 5 (cinco) anos, ou de ocupante de cargo em comissão, assim como de seu cônjuge, companheiro, parente em linha reta, colateral ou por afinidade, até o 3º grau, durante a vigência deste contrato.

16.3 INDICAÇÃO DOS TERMOS CONTRATUAIS (IN04, art. 15, III)

16.3.1 – PROCEDIMENTOS E CRITÉRIOS DE ACEITAÇÃO (IN04, art. 15, III, a)			
ID	Etapa / Fase / Item (em qual etapa, fase ou item do projeto será aplicada a mensuração)	Indicador (qual será o indicador mensurado. Qual será a unidade de medida a ser avaliada)	Valor Mínimo Aceitável (valor mínimo aceitável daquele item de mensuração)
1	Aceitação da proposta	Planilha de composição de custos	Valores mínimos exigidos no Termo de Referência
2	Execução contratual	Indicadores definidos no Termo de Referência	Valores mínimos exigidos no Termo de Referência

16.3.2 – FORMA DE PAGAMENTO (modo ou percentual que será pago por cada entrega em função do resultado a ser obtido -IN04, art. 15, III, e)
O pagamento referente à entrega dos serviços será efetuado após conclusão e recebimento mensal, mediante entrega de fatura da CONTRATADA,

relatório mensal consolidado e devidamente atestados pela Comissão Gestora.

O pagamento do serviço estará vinculado ao atendimento dos níveis mínimos de serviço exigidos, conforme regras constantes no Termo de Referência.

16.3.3 – CRONOGRAMA DE EXECUÇÃO FÍSICO-FINANCEIRA (IN04, art. 15, III, f)

ID	Entrega (listagem do item ou serviço a ser entregue. Esta entrega pode ser parcelada ou integral)	Data de Entrega	Percentual a ser Pago
1	Serviços técnicos especializados na área de Tecnologia da Informação, por meio da execução continuada de atividades relacionadas à suporte a rede, banco de dados e de suporte técnico remoto e presencial aos usuários de soluções de tecnologia da informação.	No prazo de 10 dias úteis após a assinatura do contrato deverá ser realizada reunião de alinhamento de expectativas entre representantes da empresa CONTRATADA e do Tribunal.	De acordo com o quantitativo de perfis profissionais alocados e alcance dos níveis mínimos de serviço.
...			
Total:			

16.3.4 – MECANISMOS FORMAIS DE COMUNICAÇÃO (IN04, art. 15, III, g)

Função de Com. 1 (listagem do que deverá ser contemplado neste mecanismo de comunicação):		Assinatura de contrato, emissão de ordem de serviço, emissão de notas fiscais, notificações, informações.		
Documento (nome do documento a ser entregue)	Emissor	Destinatário	Meio (forma com que o documento deverá ser produzido e entregue)	Periodicidade (frequência que os documentos deverão ser emitidos e entregues pela contratada ou pela administração)
Contrato	Contratante	Contratada	Eletrônico	1 vez
Ordem de Serviço	Contratante	Contratada	Eletrônico	1 vez
Nota Fiscal	Contratada	Contratante	Físico/Eletrônico	Mensalmente
Nota de Empenho	Contratante	Contratada	Eletrônico	Quando necessário
Notificação	Contratante	Contratada	Eletrônico	Quando necessário
E-mail	Contratante	Contratada	Eletrônico	Quando necessário

16.3.5 – REGRAS PARA APLICAÇÃO DE MULTAS E SANÇÕES (IN04, art. 15, III, h)		
ID	Ocorrência (descrição clara das situações em que se caracterizará a infração a algum termo contratual. Devem ser descritas as não conformidades, ou outras situações ou ocorrências em que serão propostas sanções a serem aplicadas pela Área Administrativa)	Sanção / Multa (descrição da sanção/multa a ser aplicada de acordo com cada situação ou ocorrência listada. As multas e sanções devem ser proporcionais ao impacto que a ocorrência provocará no órgão e aos casos de reincidência das ocorrências)
1	A relação multas e sanções estão especificadas no Anexo V do Termo de Referência	

16.4. CRITÉRIOS TÉCNICOS DE JULGAMENTO DAS PROPOSTAS (IN04, art. 15, VII)

16.4.1 – CRITÉRIOS DE SELEÇÃO			
(X) Licitação () Registro de Preço () Dispensa de licitação () Inexigibilidade de licitação			
Modalidade:	Licitação	Tipo:	Pregão Eletrônico
Justificativa: (obrigatório se for dispensa ou inexigibilidade de licitação)	Contratação de serviço comum, com especificações usuais do mercado.		

16.5. QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

16.5.1 – Requisitos de Capacitação e Experiência (deve-se elaborar uma lista contendo todos os requisitos de capacitação e experiência que a empresa licitante vencedora deverá apresentar no ato de assinatura do contrato)	
ID	Requisito
1	<p>Deverá ser exigida comprovação, mediante a apresentação de atestados de capacidade técnica emitidos por pessoa jurídica de direito público ou privado, de que possui experiência na prestação de serviços com volume, complexidade tecnológica e operacional, compatíveis com as parcelas de maior relevância abaixo elencadas:</p> <ul style="list-style-type: none"> 1 (um) atestado ou declaração de capacidade técnica, em nome da licitante, expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove a prestação de serviços de service desk, nível I, no mínimo, para previsão de 500 (quinhentos) chamados por mês, ou alocação de, no mínimo, 2 (dois) perfis profissionais similares; 1 (um) atestado ou declaração de capacidade técnica, em nome da licitante, expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove a prestação de serviços de service desk, nível II, no mínimo, para 600 (seiscentos) usuários e 500 (quinhentas) estações de trabalho, ou alocação de, no mínimo, 5 (seis) perfis profissionais similares; 1 (um) atestado ou declaração de capacidade técnica, em nome da licitante, expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove a prestação de serviços de monitoração, administração e suporte a redes, no mínimo, para 30 serviços implantados, ou alocação de, no mínimo, 1 (um) perfil profissional similar;

	<ul style="list-style-type: none"> • 1 (um) atestado ou declaração de capacidade técnica, em nome da licitante, expedido por pessoa jurídica de direito público ou privado, que comprove a prestação de serviços de Administração e Suporte Técnico a Banco de Dados Oracle, em ambiente tecnológico com volume igual ou superior a 2 instâncias de banco de dados Oracle, administradas e suportadas simultaneamente, ou alocação de, no mínimo, 1 (um) perfil profissional similar; • Será permitido o somatório de atestados ou declarações para fins de comprovação da qualificação técnica da licitante, desde que os contratos que lhes deram origem tenham sido executados de forma concomitante • Ainda, relativamente aos documentos mencionados, a licitante deverá comprovar que tenha executado serviços semelhantes ao do objeto desta contratação por mais de 03 (três) anos, em conformidade com o Acórdão n.º 1214/2013 – Plenário, do TCU.
...	
16.5.2 – Requisitos de Qualificação das Equipes Técnicas (deve-se descrever todos os requisitos de experiência, qualificação, capacitação e certificação da equipe responsável pela execução contratual)	
ID	Qualificação
1	Os perfis dos profissionais estão especificados no Anexo XII do Termo de Referência.
...	

16.6. INDICAÇÃO DA EQUIPE DE GESTÃO DA CONTRATAÇÃO (Res. CNJ 182/2013, art. 16, VIII)

Gestor do Contrato:	Nadja Marcela Melo Silva Santiago	Telefone:	2107-9779
E-mail do Gestor do Contrato:	nadja.melo@tre-pi.jus.br	Setor:	COSUT
Fiscal Demandante:	Nadja Marcela Melo Silva Santiago	Telefone:	2107-9779
E-mail do Fiscal Demandante:	nadja.melo@tre-pi.jus.br	Setor:	COSUT
Fiscal Técnico:	Márcio Igo Carvalho Ribeiro Gonçalves	Telefone:	2107-9859
E-mail do Fiscal Técnico:	marcio.igo@tre-pi.jus.br	Setor:	SEAU
Fiscal Administrativo:	Abelard Dias Ribeiro	Telefone:	2107-9746
E-mail do Fiscal Administrativo:	abelard.santos@tre-pi.jus.br	Setor:	SEAPT

17. ASSINATURAS

INTEGRANTE	NOME	ÁREA
Demandante:	Nadja Marcela Melo Silva Santiago	COSUT/STI
Técnico:	Márcio Igo Carvalho Ribeiro Gonçalves	SEAU/STI

Administrativo:

Abelard Dias Ribeiro

SEAPT/SAOF

Teresina, 01 de setembro de 2021.



Documento assinado eletronicamente por **Abelard Dias Ribeiro dos Santos, Chefe de Seção**, em 22/10/2021, às 07:32, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Márcio Igo Carvalho Ribeiro Gonçalves, Chefe de Seção**, em 22/10/2021, às 08:07, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Nadja Marcela Melo Silva Santiago, Coordenador(a) de Suporte Técnico**, em 22/10/2021, às 09:00, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.tre-pi.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **1323711** e o código CRC **05536663**.