



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO CEARÁ

TERMO DE REFERÊNCIA

AQUISIÇÃO - LICITAÇÃO

LEI 14.133/2021 / RESOLUÇÃO CNJ 468/2022

Versões do documento

Data	Versão	Autores	Descrição
23/01/2024	1.0	Equipe de Planejamento da Contratação	Versão inicial.
30/01/2024	1.5	Equipe de Planejamento da Contratação	Com correções.
01/03/2024	2.0	Equipe de Planejamento da Contratação	Com correções
05/03/2024	2.1	Equipe de Planejamento da Contratação	Com correções
30/03/2024	2.2	Equipe de Planejamento da Contratação	com ajustes financeiros
05/04/2024	2.3	Equipe de Planejamento da Contratação	Com ajustes de cláusulas e anexos

1. CONDIÇÕES GERAIS DA CONTRATAÇÃO (art. 6º, inciso XXIII, alíneas “a” e “i” da Lei Nº 14.133/2021)

1.1. Objeto da Contratação: Prestação de serviços continuados de suporte e atendimento técnico aos usuários na área de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) com central de atendimento remoto e presencial aos usuários na modalidade Service Desk, bem como suporte, sustentação e operação dos serviços e da infraestrutura de TIC e execução de tarefas de demanda não rotineiras do Tribunal da Regional Eleitoral do Ceará, com fornecimento de software de Gerenciamento de Serviços de TI (ITSM) interoperável, CATSER 26980, conforme detalhado no Quadro 1, adiante:

Quadro 1 – Detalhamento do objeto da contratação

ITEM	DESCRIÇÃO/ESPECIFICAÇÃO	VALOR DE REFERÊNCIA	QUANTIDADE
1	Serviço de Central de Suporte e Serviços (Service Desk) e suporte, sustentação e operação de serviços e infraestrutura de TIC para organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada de tarefas compreendendo atividades de suporte técnico remoto de 1º Nível , a usuários de soluções de TIC do TRE, abrangendo a execução de rotinas periódicas, registro, documentação, orientação e esclarecimento de dúvidas, bem como análise, diagnóstico e atendimento de solicitações e incidentes de usuários.	Pagamento Mensal Fixo mediante aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviço (NMS)	24 meses
2	Serviço de Central de Suporte e Serviços (Service Desk) e suporte, sustentação e operação de serviços e infraestrutura de TIC para organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada de tarefas compreendendo atividades de suporte técnico presencial de 2º e 3º Níveis , a usuários de soluções de TIC do TRE, abrangendo a execução de rotinas periódicas, registro, documentação, orientação e esclarecimento de dúvidas, bem como análise, diagnóstico e atendimento de solicitações e incidentes de usuários, sustentação da infraestrutura tecnológica.	Pagamento Mensal Fixo mediante aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviço (NMS)	24 meses
3	Serviço de Central de Suporte e Serviços (Service Desk) e suporte, sustentação e operação de serviços e infraestrutura de TIC para organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada de tarefas compreendendo atividades de suporte técnico remoto de 3º Nível , a usuários de soluções de TIC do TRE, abrangendo a execução de rotinas periódicas, registro, documentação, orientação e esclarecimento de dúvidas, bem como análise, diagnóstico e atendimento de solicitações e incidentes de usuários, sustentação da infraestrutura tecnológica.	Pagamento Mensal Fixo mediante aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviço (NMS)	24 meses
4	Monitoramento remoto de Redes, Serviços e Aplicações.	Pagamento Mensal Fixo mediante aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviço (NMS)	24 meses

ITEM	DESCRIÇÃO/ESPECIFICAÇÃO	VALOR DE REFERÊNCIA	QUANTIDADE
5	Tarefas de demanda – para execução de projetos e atividades especializadas e não rotineiras.	HST – Horas de Serviço Técnico	2.400*

* Devido à natureza inicial do processo de implantação da central de serviços neste Tribunal Regional Eleitoral, torna-se necessário declarar que o quantitativo de horas de demandas trata-se de mera estimativa de utilização do valor máximo das horas, não gerando porém, quaisquer direitos sobre a utilização do referido quantitativo máximo estipulado neste edital, não implicando em obrigatoriedade de consumo ou utilização pelo órgão CONTRATANTE.

O quantitativo de usuários e chamados encontra-se no Quadro VIII.1 do ANEXO VIII – Dimensionamento dos Serviços (SEI nº 0481151)

A presente contratação servirá como aferição, pois servirá para aferir o volume real de chamados em ano comum e ano eleitoral, por fim o prazo de 24 meses é sugerido para englobar os dois anos do estudo.

1.2. Natureza do objeto:

O(s) bens(s) objeto desta contratação são caracterizados como comum(ns), conforme justificativa constante do Estudo Técnico Preliminar.

1.3 Justificativa do NÃO parcelamento da contratação:

Vide seção do documento de ESTUDOS TÉCNICOS PRELIMINARES - ETP (SEI nº 0556379), em anexo.

O parcelamento do objeto não enseja nenhum ganho de competitividade ou benefício financeiro ao TRE-CE, podendo, inclusive, ensejar prejuízo à prestação dos serviços em caso de ocorrência de problema em algum dos possíveis itens, seja durante o certame, durante a contratação ou durante a execução do contrato. Para o total sucesso da execução do contrato, todos os itens devem ser entregues/executados como pertencentes a uma única Solução de Tecnologia da Informação, posto que estão interconectados e guardam relação de interdependência, podendo a descontinuidade ou prejuízo de um inviabilizar os demais itens. Assim, para contratação, não haverá o parcelamento do objeto.

1.4. Vigência

O prazo de vigência contratual é de 24 (vinte e quatro) meses, contados a partir da data de assinatura do contrato, e poderá ser prorrogado mediante termo aditivo por igual e sucessivo período, até o limite de 60 (sessenta) meses

1.5. Reajuste

Após 12 (doze) meses da data do orçamento estimativo, o Contrato será reajustado com base no Índice de Custo da Tecnologia da Informação (ICTI) / IPEA acumulado nos últimos doze meses ou, na hipótese de extinção deste, no índice que vier a substituí-lo.

À época da prorrogação contratual, caso o preço médio de mercado venha a ser inferior ao valor contratado, o gestor do Contrato negociará com a CONTRATADA com vistas a adequar o valor originário ao preço praticado no mercado.

2. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO (art. 6º, inciso XXIII, alínea “b”, da Lei Nº 14.133/2021)

2.1 A presente contratação está descrita e se fundamenta nas justificativas apresentadas abaixo:

1. A Central de Suporte e Serviços (Service Desk) será o canal único para se gerenciar as demandas, incidentes e demais requisições dos usuários, com grande importância estratégica para a prestação de serviços de TIC no TRE-CE. Como é o único ponto de contato entre os usuários e a área de TIC do TRE-CE, está diretamente responsável pela melhoria contínua da percepção e satisfação dos usuários quanto à qualidade e efetividade dos serviços de TIC oferecidos pela STI.
2. O atendimento às demandas de TIC será estruturado na forma de Service Desk e o suporte técnico aos usuários deverá ser prestado nas modalidades remota e presencial. A modalidade remota é para todos os usuários dos serviços de TIC do TRE-CE, com atuação mais especializada para a sede do TRE-CE em Fortaleza/CE. A modalidade presencial será prestada na sede do TRE-CE, nos postos e polos Administrativos.
3. O suporte, sustentação e operação dos serviços e da infraestrutura de TIC do TRE-CE é de alta complexidade e sensibilidade, o que requer um alto nível de maturidade nos processos, com indicadores de disponibilidade que possam mensurar e garantir a qualidade do serviço prestado. Por isso, a prestação dos serviços de suporte, sustentação e operação dos serviços e da infraestrutura de TIC do TRE-CE devem adotar as melhores práticas de mercado e processos maduros, amplamente adotados do ITIL como padrão.
4. Na execução dos serviços deverão ser consideradas as melhores práticas de gestão e qualidade amparadas nos modelos ITIL, COBIT, NBR ISO/IEC 17799, NBR ISO/IEC 20000, NBR ISO/IEC 27000, CBOK e PMBoK, em suas versões atualizadas.

5. Pela necessidade de documentar e manter atualizada a documentação dos serviços de TIC, dos sistemas, da infraestrutura, das topologias físicas e lógicas da rede do TRE-CE, dos processos e procedimentos operacionais e dos serviços relativos ao suporte técnico aos usuários, a equipe da CONTRATADA deverá alimentar e manter a documentação das rotinas e confecção dos relatórios técnicos e gerenciais exigidos nesta contratação, e outros que porventura sejam solicitados pela STI.
6. Todas as atividades devem estar de acordo com as especificações e melhores práticas dos fabricantes dos equipamentos/software em uso na CONTRATANTE e com as recomendações de organizações padronizadoras do segmento; desde que não entrem em conflito com os padrões, procedimentos e a documentação já definida pela CONTRATANTE. Toda a documentação e demais artefatos técnicos produzidos pela CONTRATADA em decorrência dos serviços e procedimentos executados passará a ser de propriedade da CONTRATANTE.
7. O Suporte Técnico ao Usuário consiste no atendimento das demandas dos usuários de soluções e recursos de Tecnologia da Informação e Comunicação, executados por meio de supervisão e operação de atividades de orientação, esclarecimento, investigação, definição e solução de incidentes e requisições decorrentes de serviços, hardware, software, aplicativos, sistemas corporativos e outros produtos disponíveis na rede da TRE-CE e em seu parque tecnológico, bem como por meio da entrega de serviços constantes no catálogo de serviços aos usuários de TIC.
8. Cada uma das atividades de atendimento possui um item de serviço relativo ao serviço de service desk e sustentação de infraestrutura de tecnologia para organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada de tarefas de suporte, rotina e demanda, compreendendo atividades de suporte técnico remoto e/ou presencial de 1º, 2º e 3º níveis, a usuários de soluções de tecnologia da informação do TRE-CE, abrangendo a execução de rotinas periódicas, orientação e esclarecimento de dúvidas e recebimento, registro, análise, diagnóstico e atendimento de solicitações de usuários, sustentação à infraestrutura tecnológica e gerenciamento de processos de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC.
9. A Sustentação dos serviços de TIC e da Infraestrutura consiste na supervisão, análise e operação de recursos de infraestrutura de hardware, software e serviços, tais como redes, bancos de dados, servidores, appliances, aplicações, base de conhecimento, base de gerenciamento de itens de configuração, além de outros serviços constantes no Catálogo de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação. Deve garantir a disponibilidade e o retorno rápido dos recursos e sistemas de informação, a fim de preservar a continuidade da prestação de serviços informatizados por parte da instituição.
10. A CONTRATADA deverá efetuar a transferência de conhecimento para a CONTRATANTE de todos os novos serviços implantados ou modificados, mediante documentação técnica em repositório adotado pela CONTRATANTE para esse fim.
11. O serviço a ser prestado encontra-se descrito no Quadro 02, com as respectivas áreas especializadas.
12. A CONTRATANTE poderá incluir novas atividades correlatas a alguma destas duas modalidades por meio de acréscimos ao catálogo de serviços ou à relação de sistemas e recursos de TIC. Neste caso, a empresa contratada é obrigada a absorver o conhecimento e prover o treinamento a todos os profissionais envolvidos dentro do prazo estabelecido. As novas atividades devem atender aos mesmos indicadores de níveis de serviço e requisitos obrigatórios previstos nesta contratação.

ITEM	DESCRIÇÃO/ESPECIFICAÇÃO	Áreas especializadas
1	Serviço de Central de Suporte e Serviços (Service Desk) e suporte, sustentação e operação de serviços e infraestrutura de TIC para organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada de tarefas compreendendo atividades de suporte técnico remoto de 1º Nível , a usuários de soluções de TIC do TRE-CE, abrangendo a execução de rotinas periódicas, registro, documentação, orientação e esclarecimento de dúvidas, bem como análise, diagnóstico e atendimento de solicitações e incidentes de usuários, conforme especificações e condições desta Contratação.	• Atendimento Remoto ao Usuário
2	Serviço de Central de Suporte e Serviços (Service Desk) e suporte, sustentação e operação de serviços e infraestrutura de TIC para organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada de tarefas compreendendo atividades de suporte técnico presencial de 2º e 3º Níveis , a usuários de soluções de TIC do TRE-CE, abrangendo a execução de rotinas periódicas, registro, documentação, orientação e esclarecimento de dúvidas, bem como análise, diagnóstico e atendimento de solicitações e incidentes de usuários, sustentação da infraestrutura tecnológica, conforme especificações e condições desta Contratação.	• Atendimento Presencial ao Usuário; • Redes Locais, Metropolitanas e de Longa Distância; • Sistemas Operacionais e Orquestração de Servidores;

ITEM	DESCRIÇÃO/ESPECIFICAÇÃO	Áreas especializadas
3	Serviço de Central de Suporte e Serviços (Service Desk) e suporte, sustentação e operação de serviços e infraestrutura de TIC para organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada de tarefas compreendendo atividades de suporte técnico remoto de 3º Nível , a usuários de soluções de TIC do TRE-CE, abrangendo a execução de rotinas periódicas, registro, documentação, orientação e esclarecimento de dúvidas, bem como análise, diagnóstico e atendimento de solicitações e incidentes de usuários, sustentação da infraestrutura tecnológica, conforme especificações e condições desta Contratação.	• Serviços de Banco de Dados; • Apoio a Processos de Segurança da Informação
4	Monitoramento remoto de Redes, Serviços e Aplicações, conforme especificações e condições desta Contratação.	• Monitoramento remoto de Redes, Serviços e Aplicações
5	Tarefas de demanda – para execução de projetos e atividades não rotineiras, conforme especificações e condições desta Contratação	• Serviços Microsoft*; • Serviços de Banco de Dados; • Sistemas Operacionais e Orquestração de Servidores; • Suporte e Operação de Sistemas e Aplicações*; • Apoio ao Gerenciamento de Identidades*; • Serviço de Backup e Armazenamento de Dados.

Quadro 02

13. Os itens 1 a 4 do quadro 02 acima serão demandados mensalmente através de Ordem de Serviço assinada pelo Gestor do Contrato, pelo Fiscal Demandante e pelo preposto da CONTRATADA com antecedência mínima de 5 (cinco) dias-úteis do início da prestação do serviço.
14. O item 5 da Quadro 02 será demandado, sempre que necessário, através de Ordem de Serviço assinada pelo Gestor do Contrato, pelo Fiscal Demandante e pelo preposto da CONTRATADA.
15. Obrigatoriamente, será encaminhado, anexo à ordem de serviço de que trata o item 3.1.14, Plano de Trabalho contendo, no mínimo, o escopo detalhado do trabalho a ser realizado, as entregas esperadas, o período de execução das tarefas, o esforço estimado em horas, os critérios de aceitação e o perfil do(s) profissional(ais) necessários.
16. O serviço prestado que não atender aos critérios de aceitação poderá sofrer glosa parcial ou integral.

3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO CONSIDERADO O CICLO DE VIDA DO OBJETO (art. 6º, inciso XXIII, alínea “c”, e art. 40, §1º, inciso I, da Lei Nº 14.133/2021)

3.1. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO

O TRE-CE já possui software livre de ITSM, mas o mesmo não possui aderência para alguns processos ITIL exigidos pelas portarias deste Tribunal Regional, igualmente, a ferramenta hoje utilizada não se integra com outros programas e/ou módulos que possam auxiliar o planejamento de alguns recursos governamentais como: gestão de contratos, gestão de ativos de TIC, gestão predial, sistema de ouvidoria, dentre outros. Portanto, será necessário um novo software capaz de disponibilizar um barramento de integração que possibilite no futuro a interação com outros sistemas administrativos, a exemplo também do Sistema Eletrônico de Informações (SEI), o próprio Sistema de Planejamento, Orçamento e Gestão (SIPOG) do TRE-CE e demais sistemas de gestão acima mencionados.

Por oportuno, a equipe de planejamento da contratação entende que a demanda por serviço técnico, seja para atender novos postos, centrais de atendimento ou novos projetos é fato concreto nessa justiça especializada e essa realidade é imperativa. Isto posto, essa equipe entende que o modelo misto é mais adequado para atender a infraestrutura de TIC do TRE-CE e, em vista disso, foi considerado o modelo de Valor Fixo Mensal para a Central de Atendimento e Suporte Técnico de 2º e 3º nível e a adoção de HSD para o Suporte Técnico por Demanda.

3.2. PROVIDÊNCIAS A SEREM ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO PREVIAMENTE À CELEBRAÇÃO DO

CONTRATO (art. 18, §1º, inciso X)

A contratação não demandará qualquer alteração no ambiente?

Em virtude do baixo número de posto de trabalho presenciais, não se vislumbra adequações significativas, estejam estas relacionadas a adequação de infraestrutura física ou tecnológica, de espaço físico, de logística, dentre outras

Será necessária a capacitação de servidor para a execução contratual?

Sim. A capacitação será realizada pela Contratada, sendo que a capacitação compõe obrigação contratual a ser prevista no respectivo Termo de Referência.

3.3. CONTRATAÇÕES CORRELATAS E/OU INTERDEPENDENTES (art. 18, §1º, inciso XI)

Existem contratações correlatas e/ou interdependentes para a viabilidade da demanda? **Não.**

3.4. IMPACTOS AMBIENTAIS E MEDIDAS MITIGADORAS (requisitos de baixo consumo de energia e outros recursos, logística reversa, reciclagem de bens e refugos) (art. 18, §1º, inciso XII)

Considerando-se o impacto ambiental dos equipamentos adquiridos, sabe-se que o tempo estimado de vida útil de equipamentos dessa natureza é de 5 (cinco) anos^[2]. Assim, é necessário que se faça o devido plano de logística reversa ou logística sustentável, quando da substituição dos equipamentos, estimada, portanto, para 2027/2028. Isto deve ser incluído no escopo do Plano de Logística Sustentável (PLS) do TRE/CE, que deverá estar alinhado ao PLS do Poder Judiciário.

A CONTRATADA deverá adotar as seguintes práticas de sustentabilidade na execução dos serviços, quando couber:

- Que os bens sejam constituídos, no todo ou em parte, por material reciclado, atóxico, biodegradável, conforme normas ABNT NBR 15448-1 e 15448-2;
- Que sejam observados os requisitos ambientais para a obtenção de certificação do Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial – INMETRO como produtos sustentáveis ou de menor impacto ambiental em relação aos seus similares;
- Que os bens devam ser preferencialmente, acondicionados em embalagem individual adequada, com o menor volume possível, que utilize materiais recicláveis, de forma a garantir a máxima proteção durante o transporte e o armazenamento;
- Que os bens não contenham substâncias perigosas em concentração acima da recomendada na diretiva ROHS (Restriction of Certain Hazardous Substances), tais como mercúrio (Hg), chumbo (Pb), cromo hexavalente (Cr(VI)), cádmio (Cd), bifenil-polibromados (PBBs), éteres difenil-polibromados (PBDES);
- Que sejam utilizados produtos de limpeza e conservação de superfícies e objetos inanimados que obedeçam às classificações e especificações determinadas pela ANVISA;
- Respeite as Normas Brasileiras (NBR) publicadas pela Associação Brasileira de Normas Técnicas sobre resíduos sólidos; e preveja a destinação ambiental adequada das pilhas e baterias usadas ou inservíveis, segundo disposto na Resolução CONAMA nº 257, de 30 de junho de 1999.

3.5. Das condições de garantia e suporte técnico

3.5.1. Por se tratar de serviço, todos os equipamentos necessários para o atendimento da contratação devem ser fornecidos pela contratada.

3.6. Ciclo de Vida

Não se aplica.

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO (art. 6º, inciso XXIII, alínea “d”, da Lei Nº 14.133/2021)

Sustentabilidade

4.1. Os critérios de sustentabilidade estão descritos na seção 10 do documento de ESTUDOS TÉCNICOS PRELIMINARES - ETP (SEI nº 0556379), em anexo.

Subcontratação

4.3. Não é admitida a subcontratação do objeto contratual.

4.3.1. **Justificativa:** A natureza do objeto a ser contratado constitui-se, essencialmente, de serviço de atendimento que devem ser de responsabilidade da contratada.

Garantia da contratação

4.4. Será exigida a garantia da contratação de que tratam os [arts. 96 e seguintes da Lei Nº 14.133, de 2021](#), no percentual de 5%

(cinco por cento) do valor contratual, conforme regras previstas no contrato.

4.5. A garantia nas modalidades caução e fiança bancária deverá ser prestada em até 5 (cinco) dias úteis dias após a assinatura do contrato.

4.6. No caso de seguro-garantia sua apresentação deverá ocorrer, no máximo, até a data de assinatura do contrato.

4.7. O contrato oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à garantia da contratação.

5. MODELO DE EXECUÇÃO CONTRATUAL (art. 6º, XXIII, alínea “e” e art. 40, §1º, inciso II, da Lei Nº 14.133/2021)

5.1 Da execução contratual

1. Os critérios de execução contratual estão descritos no ANEXO XIII – Planos de Gestão e Execução do Contrato (SEI nº 0481184).

6. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO (art. 6º, inciso XXIII, alínea “f”, da Lei Nº 14.133/2021)

6.1. Da execução contratual

1. Os critérios de gestão contratual estão descritos no ANEXO XIII – Planos de Gestão e Execução do Contrato (SEI nº 0481184).

7. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO (art. 6º, inciso XXIII, alínea “g”, da Lei Nº 14.133/2021)

7.1. Do recebimento dos serviços e pagamento

1. Os critérios de medição e pagamento estão descritos no ANEXO XIII – Planos de Gestão e Execução do Contrato (SEI nº 0481184).

8. DA FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR (art. 6º, inciso XXIII, alínea “h”, da Lei Nº 14.133/2021)

8.1. O fornecedor será selecionado por meio da realização de procedimento de LICITAÇÃO, na modalidade PREGÃO, sob a forma ELETRÔNICA, com adoção do critério de julgamento pelo **menor preço global**, conforme explicado na cláusula 1.3 e seus parágrafos.

8.2. Exigências de habilitação

8.2.1 Para fins de habilitação, deverá o licitante comprovar os seguintes requisitos:

8.2.1.1. A licitante vencedora deverá apresentar conjunto de atestados de capacidade técnica, fornecidos por pessoa jurídica de direito público ou privado, onde comprove que a licitante tenha prestado ou esteja prestando, a contento, os serviços e o fornecimento de equipamentos e serviços de natureza similar aos descritos neste Termo de Referência, conforme detalhado no item 8.6.

8.3. Habilitação Jurídica

8.3.1. **Pessoa física:** cédula de identidade (RG) ou documento equivalente que, por força de lei, tenha validade para fins de identificação em todo o território nacional;

8.3.2. **Empresário individual:** inscrição no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede; Microempreendedor Individual - MEI: Certificado da Condição de Microempreendedor Individual - CCMEI, cuja aceitação ficará condicionada à verificação da autenticidade no sítio <https://www.gov.br/empresas-e-negocios/pt-br/empreendedor>;

8.3.3. **Sociedade empresária, sociedade limitada unipessoal – SLU ou sociedade identificada como empresa individual de responsabilidade limitada - EIRELI:** inscrição do ato constitutivo, estatuto ou contrato social no Registro Público de Empresas Mercantis, a cargo da Junta Comercial da respectiva sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

8.3.4. **Sociedade empresária estrangeira:** portaria de autorização de funcionamento no Brasil, publicada no Diário Oficial da União e arquivada na Junta Comercial da unidade federativa onde se localizar a filial, agência, sucursal ou estabelecimento, a qual será considerada como sua sede, conforme Instrução Normativa DREI/ME Nº 77, de 18 de março de 2020.

8.3.5. **Sociedade simples:** inscrição do ato constitutivo no Registro Civil de Pessoas Jurídicas do local de sua sede, acompanhada de documento comprobatório de seus administradores;

8.3.6. **Filial, sucursal ou agência de sociedade simples ou empresária:** inscrição do ato constitutivo da filial, sucursal ou agência da sociedade simples ou empresária, respectivamente, no Registro Civil das Pessoas Jurídicas ou no Registro Público de Empresas Mercantis onde opera, com averbação no Registro onde tem sede a matriz.

8.3.7. **Sociedade cooperativa:** ata de fundação e estatuto social, com a ata da assembleia que o aprovou, devidamente

arquivado na Junta Comercial ou inscrito no Registro Civil das Pessoas Jurídicas da respectiva sede, além do registro de que trata o art. 107 da Lei Nº 5.764, de 16 de dezembro 1971.

8.3.8. Os documentos apresentados deverão estar acompanhados de todas as alterações ou da consolidação respectiva.

8.4. Habilitação fiscal, social e trabalhista

8.4.1. Prova de inscrição no Cadastro Nacional de Pessoas Jurídicas ou no Cadastro de Pessoas Físicas, conforme o caso;

8.4.2. Prova de regularidade fiscal perante a Fazenda Nacional, mediante apresentação de certidão expedida conjuntamente pela Secretaria da Receita Federal do Brasil (RFB) e pela Procuradoria-Geral da Fazenda Nacional (PGFN), referente a todos os créditos tributários federais e à Dívida Ativa da União (DAU) por elas administrados, inclusive aqueles relativos à Seguridade Social, nos termos da Portaria Conjunta Nº 1.751, de 02 de outubro de 2014, do Secretário da Receita Federal do Brasil e da Procuradora-Geral da Fazenda Nacional.

8.4.3. Prova de regularidade com o Fundo de Garantia do Tempo de Serviço (FGTS);

8.4.4. Prova de inexistência de débitos inadimplidos perante a Justiça do Trabalho, mediante a apresentação de certidão negativa ou positiva com efeito de negativa, nos termos do Título VII-A da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovada pelo Decreto-Lei Nº 5.452, de 1º de maio de 1943;

8.4.5. Prova de regularidade com a Fazenda [Estadual/Distrital] ou [Municipal/Distrital] do domicílio ou sede do fornecedor, relativa à atividade em cujo exercício contrata ou concorre;

8.4.6. Caso o fornecedor seja considerado isento dos tributos [Estadual/Distrital] ou [Municipal/Distrital] relacionados ao objeto contratual, deverá comprovar tal condição mediante a apresentação de declaração da Fazenda respectiva do seu domicílio ou sede, ou outra equivalente, na forma da lei.

8.4.7. O fornecedor enquadrado como microempreendedor individual que pretenda auferir os benefícios do tratamento diferenciado previstos na Lei Complementar n. 123, de 2006, estará dispensado da prova de inscrição nos cadastros de contribuintes estadual e municipal.

8.4.8. A etapa de habilitação compreenderá ainda:

8.4.8.1. consulta ao Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas (CEIS) da Controladoria Geral da União – CGU;

8.4.8.2. consulta ao Cadastro Nacional de Condenações Cíveis por Ato de Improbidade do Conselho Nacional de Justiça – CNJ;

8.4.8.3. consulta ao CNAE da empresa no sítio da Receita Federal;

8.4.8.4. consulta “on-line” ao SICAF da composição societária da licitante;

8.4.8.5. consulta à lista de inidôneos do Tribunal de Contas da União.

8.5. Qualificação Econômico-Financeira

8.5.1. certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor - Lei Nº 14.133/2021, art. 69, caput, inciso II);

8.5.2. Índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), superiores a 1 (um), comprovados mediante a apresentação pelo licitante de balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais e obtidos pela aplicação das seguintes fórmulas:

I - Liquidez Geral (LG) = (Ativo Circulante + Realizável a Longo Prazo) / (Passivo Circulante + Passivo Não Circulante);

II - Solvência Geral (SG) = (Ativo Total) / (Passivo Circulante + Passivo não Circulante); e

III - Liquidez Corrente (LC) = (Ativo Circulante) / (Passivo Circulante).

8.5.3. Caso a empresa licitante apresente resultado inferior ou igual a 1 (um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), será exigido para fins de habilitação patrimônio líquido de 10% (dez por cento) do valor total estimado da contratação.

8.5.4. As empresas criadas no exercício financeiro da licitação deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura. (Lei Nº 14.133/2021, art. 65, §1º).

8.5.5. O balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis limitar-se-ão ao último exercício no caso de a pessoa jurídica ter sido constituída há menos de 2 (dois) anos. (Lei Nº 14.133/2021, art. 69, §6º)

8.5.6. O atendimento dos índices econômicos previstos neste item deverá ser atestado mediante declaração assinada por profissional habilitado da área contábil, apresentada pelo fornecedor.

8.5.7. **Justificativa da qualificação econômico-financeira:** Dada a criticidade e complexidade da demanda e das soluções ora adquiridas, deve-se garantir capacidade econômico-financeira das contratadas a fim de garantir a continuidade do serviço.

8.6. Qualificação Técnica

8.6.1. Comprovação de aptidão para execução de serviço de complexidade tecnológica e operacional equivalente ou superior com o objeto desta contratação, ou com o item pertinente, por meio da apresentação de certidões ou atestados, por pessoas jurídicas de direito público ou privado conforme item 8.2.

8.6.1.1 Para fins da comprovação de que trata este subitem, os atestados deverão dizer respeito a contratos executados com as seguintes características mínimas:

8.6.1.1.1. Comprovação de prestação de serviços iguais ou similares aos itens 1 a 4, de usuários de TI cadastrados em uma única rede corporativa, na quantidade de, pelo menos, 50% (650 usuários) da quantidade estimada de usuários do Quadro VIII.1 do ANEXO VIII – Dimensionamento dos Serviços (SEI nº 0481151);

8.6.1.1.2. Implementação e execução de, no mínimo, 4 (quatro) processos baseados nas disciplinas do ITIL V3 ou superior, utilizando ferramentas de Gestão de Serviços de TIC (ITSM); Dentre os processos devem constar 4 (quatro) dos seguintes: Cumprimento de requisição, Gerenciamento de Incidentes, Gerenciamento de Problema, Gerenciamento de Configuração, Gerenciamento de Catálogo de Serviços, ou Gerenciamento de Disponibilidade;

8.6.1.1.3. Atendimento de, pelo menos, 50% (cinquenta por cento), ou seja, 6.074 chamados, em um período de 12 (doze) meses do total de chamados estimados no Quadro VIII.1 do ANEXO VIII – Dimensionamento dos Serviços (SEI nº 0481151);

8.6.1.2. Será admitida, para fins de comprovação de quantitativo mínimo, a apresentação e o somatório de diferentes atestados executados de forma concomitante.

8.6.1.3. Os atestados de capacidade técnica poderão ser apresentados em nome da matriz ou da filial do fornecedor.

8.6.1.4. A LICITANTE poderá apresentar mais de um atestado para fim de composição e comprovação da qualificação técnica. Os atestados devem possibilitar determinar de forma inequívoca o período de execução dos serviços.

8.6.1.5. Somente será aceito o somatório de Atestados de Capacidade Técnica para a obtenção do quantitativo mínimo exigido quando se referirem a contratos executados simultaneamente, sendo o período de simultaneidade de pelo menos 6 (seis) meses.

8.6.1.6. O fornecedor disponibilizará todas as informações necessárias à comprovação da legitimidade dos atestados, apresentando, quando solicitado pela Administração, cópia do contrato que deu suporte à contratação, endereço atual da contratante e local em que foi executado o objeto contratado, dentre outros documentos.

8.6.2. **Justificativa da qualificação técnica:** Dada a criticidade e complexidade da demanda e das soluções ora adquiridas, deve-se garantir capacidade técnica das contratadas de executarem os serviços, a fim de garantir a continuidade da prestação jurisdicional do TRE/CE.

9. Das Sanções Administrativas

9.1 Advertência;

9.1 De acordo com o disposto no art. 7º da Lei nº 10.520/2002, ficará IMPEDIDA DE LICITAR E DE CONTRATAR com a União e será descredenciada do SICAF e dos sistemas de cadastramento de fornecedores do TRE-CE, PELO PRAZO DE ATÉ 5 (CINCO) ANOS, sem prejuízo das multas previstas em edital e no contrato e das demais cominações legais, garantidos o contraditório e a ampla defesa, a licitante que:

9.1. 2. Não mantiver a proposta, injustificadamente;

9.1. 3. Comportar-se de modo inidôneo;

9.1. 4. Fizer declaração falsa;

9.1. 5. Cometer fraude fiscal;

9.1. 6. Não encaminhar a documentação exigida no certame ou encaminhar documentação falsa;

9.1. 7. Falhar ou fraudar na execução do contrato;

9.1. 8. Não apresentar situação regular no ato de assinatura do contrato;

9.1. 9. Recusar-se injustificadamente a assinar o contrato;

9.1. 10. Não executar o objeto licitado;

9.1. 11. Retardar a execução do objeto licitado;

9.1. 12. Executar objeto que não atenda à especificação exigida no edital.

9.2. Sem prejuízo das sanções previstas no tópico anterior, assegurada a prévia e ampla defesa, a CONTRATADA ficará sujeita, no caso de atraso injustificado ou inexecução total ou parcial da obrigação, às seguintes penalidades:

9.2.1. Inexecução parcial: hipóteses em que fique caracterizada a não observância dos termos contratuais, que tenham como consequência a não execução de parte dos serviços conforme o disposto no termo de referência. A inexecução parcial restará configurada a partir da ocorrência das hipóteses elencadas a seguir:

9.2.1.1. Inexecução parcial leve: reincidência, por três meses consecutivos, da prestação de serviços com indicadores de nível de serviço e desempenho inferiores aos níveis mínimos requeridos, para um grupo de no mínimo três indicadores simultâneos. A inexecução parcial leve ensejará a aplicação de multa contratual de 5% do faturamento nominal mensal.

9.2.1.2. Inexecução parcial média: reincidência, por três meses consecutivos, da prestação de serviços com um conjunto de indicadores de nível de serviço e desempenho inferiores aos níveis mínimos requeridos, para um grupo de no mínimo sete indicadores simultâneos. A inexecução parcial média ensejará a aplicação de multa contratual de 10% do faturamento nominal mensal.

9.2.1.3. Inexecução parcial grave: reincidência, por três meses consecutivos, da prestação de serviços com indicadores de nível de serviço e desempenho inferiores aos níveis mínimos requeridos, para um grupo de no mínimo onze indicadores simultâneos. A inexecução parcial grave ensejará a aplicação de multa contratual de 15% do faturamento nominal mensal.

9.2.2. Inexecução total: considera-se inexecução total do contrato a completa inobservância de critérios contratuais mínimos na prestação de serviços, a qual restará caracterizada pela ocorrência das hipóteses elencadas a seguir:

9.2.2.1. Incidência de glosas iguais ou superiores a 30% do valor máximo de faturamento por três meses em um período de exercício anual.

9.2.2.2. Completo abandono das atividades de prestação de serviços.

9.2.2.3. A não transferência de conhecimentos nos termos do descrito na seção 6.11.

9.2.2.4. A não implantação da Ferramenta de Requisição de Serviço (Anexo IX) ou da Solução de Assistente Virtual Inteligente (Anexo X) com todas as características definidas neste Termo de Referência.

9.2.2.5. A inexecução total ensejará a aplicação de multa de 10% sobre o valor do faturamento nominal anual do contrato.

9.2.2.6. Declaração de inidoneidade: a CONTRATADA será declarada inidônea para licitar ou contratar com a Administração Pública enquanto perdurarem os motivos determinantes da punição por inexecução total, ou até que seja promovida a reabilitação perante a própria autoridade que aplicou a penalidade, que será concedida sempre que a CONTRATADA ressarcir a CONTRATANTE pelos prejuízos resultantes e após decorrido o prazo da sanção aplicada, nos termos do Art. 156, IV da Lei nº 14.133/2021.

9.3 - A CONTRATADA terá prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis contados do recebimento da comunicação para apresentar as justificativas;

9.4 - Caso não haja manifestação da CONTRATADA dentro desse prazo ou caso o CONTRATANTE entenda serem improcedentes as justificativas, serão aplicadas as penalidades previstas;

9.5 - Caso ocorram divergências entre as justificativas apresentadas pela CONTRATADA e o atesto emitido pelo TRE-CE, o faturamento da parte não contestada poderá ter o seu pagamento autorizado e os ajustes poderão ser realizados no período subsequente após a conclusão dos processos de apuração das irregularidades;

9.6 - Os atos administrativos de aplicação das sanções serão publicados resumidamente no Diário Oficial da União e no Diário da Justiça Eletrônico do Tribunal Regional Eleitoral do Ceará;

9.7 - Fica estabelecido que os casos omissos serão resolvidos entre as partes contratantes, respeitados o objeto do contrato, a legislação e demais normas reguladoras da matéria, em especial a Lei nº 14.133/2021 e a Lei nº 10.520/2002, aplicando-lhes, quando for o caso, supletivamente, os princípios da Teoria Geral dos Contratos e as disposições do Direito Privado.

10. ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO (art. 6º, inciso XXIII, alínea “i”, da Lei Nº 14.133/2021)

10.1. Os valores de referência deverão ser definidos por meio de pesquisa de preços a ser efetivada pela área competente da Secretaria de Administração (SAD), devendo ser mantido em sigilo o valor estimado, conforme item acima.

11. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA (art. 6º, inciso XXIII, alínea “j”, da Lei Nº 14.133/2021)

11.1. As despesas decorrentes da presente contratação correrão à conta de recursos específicos consignados no Orçamento Geral da União 20GP.

11.2. A classificação específica da despesa, bem como a disponibilidade orçamentária serão verificadas pela Secretaria de Orçamento e Finanças (SOF) quando da realização da pesquisa de preços.

12. FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

12.1. A gestão do contrato caberá ao(a) servidor(a) Ismael Torres dos Santos Junior (COINT) e, como suplente, o servidor Leandro da Silva Taddeo (STI).

12.2. A fiscalização técnica do contrato caberá aos respectivos servidores das unidades listadas na tabela abaixo.

Serviço		Fiscal Técnico	Fiscal Demandante	Gestor do Contrato	Fiscal Administrativo
Primeiro nível (N1)		Chefe da SESAT e Gestor do NTI	COINT	STI	SEGAT
Segundo nível (N2)		Chefe da SESAT, Chefe do NTI e Gestores dos Polos Administrativos			SEGAT
Terceiro nível (N3)	Equipe Especializada III Equipe Especializada V Equipe Especializada XI	Chefe da Redes		STI	SEGAT
	Equipe Especializada IV	Chefe do Banco		STI	SEGAT
	Equipe Especializada VII Equipe	Chefe da Redes e Chefe da Sigap		STI	SEGAT
	Especializada VIII	Chefe da Sigap	COSIS	STI	SEGAT
	Equipe Especializada VI Equipe Especializada IX	CIBER	CIBER	STI	SEGAT
	Especializada X	Chefe da Redes e CIBER	COINT	STI	SEGAT
	Equipe Especializada IV	Chefe da Seção de Sistemas	COSIS	STI	SEGAT

EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO

Flávio Moreira de Oliveira

Ismael Torres dos Santos Junior
Representante Demandante

Dehon Charles Regis Nogueira
Antonio Nogueira de Oliveira Filho

Representantes Técnicos

Esio Lima Verde Neto
Representante Administrativo

Aprovação:

Leandro da Silva Taddeo
Secretário de Tecnologia da Informação

MODELO DE PROPOSTA

	PROCESSO Nº 2024.0.0000713-0	PREGÃO ELETRÔNICO TRE/CE Nº ____/____				
	PROPONENTE: Empresa: _____ CNPJ: _____ Local e Data: _____, ____/____/____			VALOR TOTAL DA PROPOSTA: R\$ _____,____		
ITEM	DESCRIÇÃO/ESPECIFICAÇÃO	UNIDADE	QUANTIDADE	VALOR UNITÁRIO	VALOR ANUAL	VALOR TOTAL
1	Serviço de Central de Suporte e Serviços (Service Desk) e suporte, sustentação e operação de serviços e infraestrutura de TIC para organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada de tarefas compreendendo atividades de suporte técnico remoto de 1º Nível , a usuários de soluções de TIC do TRE, abrangendo a execução de rotinas periódicas, registro, documentação, orientação e esclarecimento de dúvidas, bem como análise, diagnóstico e atendimento de solicitações e incidentes de usuários.	Pagamento Mensal Fixo mediante aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviço (NMS)	24 meses	R\$ _____,____	R\$ _____,____	R\$ _____,____
2	Serviço de Central de Suporte e Serviços (Service Desk) e suporte, sustentação e operação de serviços e infraestrutura de TIC para organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada de tarefas compreendendo atividades de suporte técnico presencial de 2º e 3º Níveis , a usuários de soluções de TIC do TRE, abrangendo a execução de rotinas periódicas, registro, documentação, orientação e esclarecimento de dúvidas, bem como análise, diagnóstico e atendimento de solicitações e incidentes de usuários, sustentação da infraestrutura tecnológica.	Pagamento Mensal Fixo mediante aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviço (NMS)	24 meses	R\$ _____,____	R\$ _____,____	R\$ _____,____
3	Serviço de Central de Suporte e Serviços (Service Desk) e suporte, sustentação e operação de serviços e infraestrutura de TIC para organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada de tarefas compreendendo atividades de suporte técnico remoto de 3º Nível , a usuários de soluções de TIC do TRE, abrangendo a execução de rotinas periódicas, registro, documentação, orientação e esclarecimento de dúvidas, bem como análise, diagnóstico e atendimento de solicitações e incidentes de usuários, sustentação da infraestrutura tecnológica.	Pagamento Mensal Fixo mediante aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviço (NMS)	24 meses	R\$ _____,____	R\$ _____,____	R\$ _____,____

	PROCESSO Nº 2024.0.0000713-0	PREGÃO ELETRÔNICO TRE/CE Nº ____/____				
	PROPONENTE: Empresa: _____ CNPJ: _____ Local e Data: _____, ____/____/____			VALOR TOTAL DA PROPOSTA: R\$ _____,_____		
ITEM	DESCRIÇÃO/ESPECIFICAÇÃO	UNIDADE	QUANTIDADE	VALOR UNITÁRIO	VALOR ANUAL	VALOR TOTAL
4	Monitoramento remoto de Redes, Serviços e Aplicações.	Pagamento Mensal Fixo mediante aferição baseada em metas de Níveis Mínimos de Serviço (NMS)	24 meses	R\$ _____,____	R\$ _____,____	R\$ _____,____
5	Tarefas de demanda – para execução de projetos e atividades especializadas e não rotineiras.	HST – Horas de Serviço Técnico	2.400*	R\$ _____,____	N/A	R\$ _____,____

MODELO DE PLANILHA DE COMPOSIÇÃO DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS (ITENS 1 A 4)

MODELO DE PLANILHA DE COMPOSIÇÃO DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS					
Identificação da Licitação					
Nº do Processo					
Nº da Licitação					
Nome da Empresa					
CNPJ					
ITEM XX - <descrição do Item>					
Componentes de Custo de Pessoal					
Identificação do Perfil Profissional	Salário (S)	Fator K (K)	Custo total por perfil (CT= S x K)	Qtde. profissionais por perfil (Q)	Custo Mensal por Perfil (CM = CT x Q)
Subtotal componentes de custo de Pessoal					
Total Mensal:					

MODELO DE PLANILHA DE COMPOSIÇÃO DE CUSTOS E FORMAÇÃO DE PREÇOS	
Valor Total do [item/grupo]: <i>[Valor mensal x quantidade de meses previstos para contratação]</i>	

Compõem este Termo de Referência os seguintes anexos:

- ANEXO I – Requisitos Específicos Equipes Especializadas (SEI nº 0480705)
- ANEXO II – Modelo de Trabalho das Equipes Especializadas (SEI nº 0480770)
- ANEXO III – Quantitativo inicial de profissionais (SEI nº 0504580)
- ANEXO IV – Níveis Mínimos de Serviço (SEI nº 0481023)
- ANEXO V – Catálogo de Serviços (SEI nº 0481030)
- ANEXO VI – Sistemas e Recursos Críticos (SEI nº 0481110)
- ANEXO VII – Parque de Equipamentos (SEI nº 0481138)
- ANEXO VIII – Dimensionamento dos Serviços (SEI nº 0481151)
- ANEXO IX – Ferramenta de ITSM (SEI nº 0481163)
- ANEXO X – Solução de Assistente Virtual Inteligente (SEI nº 0481168)
- ANEXO XI – Monitoramento e concentração de Logs (SEI nº 0481172)
- ANEXO XII – Relatórios dinâmicos on-line e Dashboards (SEI nº 0481181)
- ANEXO XIII – Planos de Gestão e Execução do Contrato (SEI nº 0498500)
- ANEXO XIV - Referência salarial para serviços de TIC (SEI nº 0498518)



Documento assinado eletronicamente por **ESIO LIMA VERDE NETO, CHEFE DE SEÇÃO**, em 09/04/2024, às 10:01, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 1º, §2º, III, b, da [Lei 11.419/2006](#).



Documento assinado eletronicamente por **ISMAEL TORRES DOS SANTOS JUNIOR, COORDENADOR**, em 10/04/2024, às 10:27, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 1º, §2º, III, b, da [Lei 11.419/2006](#).



Documento assinado eletronicamente por **ANTONIO NOGUEIRA DE OLIVEIRA FILHO, TÉCNICO JUDICIÁRIO**, em 10/04/2024, às 10:42, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 1º, §2º, III, b, da [Lei 11.419/2006](#).



Documento assinado eletronicamente por **DEHON CHARLES REGIS NOGUEIRA, TÉCNICO JUDICIÁRIO**, em 10/04/2024, às 11:09, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 1º, §2º, III, b, da [Lei 11.419/2006](#).



Documento assinado eletronicamente por **FLAVIO MOREIRA DE OLIVEIRA, CHEFE DE SEÇÃO**, em 10/04/2024, às 11:56, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 1º, §2º, III, b, da [Lei 11.419/2006](#).



A autenticidade do documento pode ser conferida em https://sei.tre-ce.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&i_d_orgao_acesso_externo=0&cv=0568598&crc=25DB1A67, informando, caso não preenchido, o código verificador **0568598** e o código CRC **25DB1A67**.

2024.0.000000713-0

0568598v6