



ESTUDO

CONTRATAÇÃO DE SOLUÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (STIC)

Processo Administrativo nº 0002766-10.2022.4.06.8000

Contratação de Solução de Suporte Técnico aos Usuários de TIC do Tribunal Regional Federal da 6ª Região

Belo Horizonte, Outubro de 2023.

HISTÓRICO DE REVISÕES

Tabela 1 - Histórico de revisões

Data	Versão	Descrição	Autores
24/03/2023	1.0	Elaboração da versão inicial do ETP de STIC, utilizando o modelo do Guia da Resolução CNJ 468/2022.	Giselle Caldeira de Castro Silva, Airton Carvalho de Lima Júnior, Tiago Guerra Oliveira
17/04/2023	2.0	Revisão do ETP com o ajuste do indicador de SLA nº14, ajuste da nomenclatura do integrante demandante.	Giselle Caldeira de Castro Silva, Airton Carvalho de Lima Júnior, Tiago Guerra Oliveira
13/09/2023	3.0	Revisão do ETP após análise da Assessoria Jurídica	Giselle Caldeira de Castro Silva, Airton Carvalho de Lima Júnior, Tiago Guerra Oliveira
25/10/2023	4.0	Revisão do ETP após questionamentos de possíveis licitantes	Giselle Caldeira de Castro Silva, Airton Carvalho de Lima Júnior, Tiago Guerra Oliveira

ID (PAC): SECTI 01 - conforme DOD 0075819 - SEI 0001896-62.2022.4.06.8000 e planilha 0175177 - SEI 0008253-96.2022.4.01.8008

1. INTRODUÇÃO

O Estudo Técnico Preliminar tem por objetivo identificar e analisar os cenários para o atendimento da demanda que consta no Documento de Oficialização da Demanda (0075819), bem como demonstrar a viabilidade técnica e econômica das soluções identificadas, fornecendo as informações necessárias para subsidiar o respectivo planejamento da contratação.

A contratação tem por objetivo garantir a continuidade dos serviços prestados no escopo do Contrato nº 026/2018, cuja vigência expirará em 13/06/2024 (prorrogado excepcionalmente), bem como atender à ampliação da oferta de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC, decorrentes da criação do TRF6 pela Lei nº 14.226, de 20/10/2021, através da contratação de serviços técnicos especializados de suporte aos usuários internos e externos da Justiça Federal da 6ª Região, no modelo de Central de Serviços continuados, compreendendo os atendimentos remoto e presencial.

Os serviços prestados deverão estar em conformidade com os padrões, normas, qualidade e desempenho estabelecidos pelo TRF6 e condizentes com as melhores práticas de governança e gestão de TIC, como as preconizadas no Control Governance and Audit for Business Information and Related Technology - COBIT versão 2019 ou superior e Information Technology Infrastructure Library - ITIL versão 4 ou superior.

1.1. Alinhamento da demanda com diretrizes e metas institucionais:

1.1.1. Resolução CNJ nº 370, de 28 de janeiro de 2021 - Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD);

1.1.2. Resolução CJF nº 685, de 15 de dezembro de 2020 - Plano Estratégico de Tecnologia da Informação da Justiça Federal.

1.1.2.1. Macrodesafio: Fortalecimento da Estratégia Nacional de TIC e de Proteção de Dados

1.1.2.1.1. Objetivos Estratégicos da Justiça Federal:

1) Aperfeiçoar e assegurar a efetividade dos serviços de TI para a Justiça Federal

Indicadores Metas

1 - Índice de satisfação dos clientes internos com os serviços de TI. 1 - Atingir, até 2025, 85% de satisfação dos clientes internos de TI.

2 - Índice de satisfação dos clientes externos com os serviços de TI. 2 - Atingir, até 2026, 80% de satisfação dos clientes externos de TI.

1.1.3. Portaria PRESI 125/2023 que estabelece o [Plano Estratégico Regional da Justiça Federal da 6ª Região para o ciclo 2023-2026](#).

1.1.3.1. Objetivos Estratégicos do TRF6:

- 1 - Sociedade - ampliar e facilitar o acesso à justiça
- 2 - Processos internos - estabelecer mecanismos mínimos de gestão operacional

2. DEFINIÇÃO E ESPECIFICAÇÃO DAS NECESSIDADES E REQUISITOS

2.1. Identificação das necessidades de negócio

- 2.1.1. Melhorar o índice de satisfação dos clientes internos com os serviços de TIC, em relação ao atendimento e a disponibilidade dos equipamentos, sistemas e serviços.
- 2.1.2. Melhorar o índice de satisfação dos clientes externos com os serviços de TIC, em relação ao atendimento e a disponibilidade dos sistemas e serviços.
- 2.1.3. Prover uma Central de Serviços de TIC Regional - CSTI para atendimento aos usuários, internos e externos de TIC do TRF6
- 2.1.4. Reduzir o tempo de atendimento para os serviços de TIC mais críticos e mais demandados.
- 2.1.5. Adotar mecanismos de mensuração e melhoria da satisfação e disponibilidade dos serviços prestados.
- 2.1.6. Melhorar a comunicação e transparência no atendimento de cada demanda de TIC referente aos serviços de primeiro e segundo níveis.
- 2.1.7. Adotar métricas objetivas para mensuração de resultados do contrato.

2.2. Requisitos Legais:

- 2.2.1. Lei nº 14.133/2021 - Nova Lei de Licitações 2021.
- 2.2.2. Resolução nº. 468/2022 do CNJ (Guia de Contratações de TIC do Poder Judiciário).
- 2.2.3. Resolução nº. 480 de 16/11/2022 CNJ (Restabelece os efeitos da Resolução CNJ n. 182/2013).
- 2.2.4. Resolução CNJ 396/2021, que estabelece a Estratégia Nacional de Segurança Cibernética do Poder Judiciário (ENSEC-PJ).
- 2.2.5. Resolução CJF 668/2020, que dispõe sobre a Estratégia da Justiça Federal 2021-2026.
- 2.2.6. Resolução CJF 279/2013, que dispõe sobre o Modelo de Contratação de Solução de Tecnologia da Informação da Justiça Federal - MCTI-JF no âmbito do Conselho e da Justiça Federal de primeiro e segundo graus.
- 2.2.7. Instrução Normativa SGD/ME nº 94/2022, e eventuais alterações posteriores, que dispõe sobre o processo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC pelos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISF do Poder Executivo Federal.
- 2.2.8. Resolução CJF 685/2020, que institui o Plano Estratégico de Tecnologia da Informação da Justiça Federal para o período 2021-2026.
- 2.2.9. Plano Diretor de Tecnologia da Informação da Justiça Federal da Primeira Região - PDTI-TRF1 2021/2023, aprovado pelo CGTI-JF1 (14455864), PAe 0009898-93.2021.4.01.8000, adotado como referência pelo TRF da 6ª Região.
- 2.2.10. Decreto 7.174/2010, que regulamenta a contratação de bens e serviços de informática e automação pela administração pública federal, direta ou indireta, pelas fundações instituídas ou mantidas pelo Poder Público e pelas demais organizações sob o controle direto ou indireto da União.
- 2.2.11. Lei Complementar 123/2006, que institui o Estatuto Nacional da Microempresa e da Empresa de Pequeno Porte; altera dispositivos das Leis nº 8.212 e 8.213, ambas de 24 de julho de 1991, da Consolidação das Leis do Trabalho - CLT, aprovada pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943, da Lei nº 10.189, de 14 de fevereiro de 2001, da Lei Complementar nº 63, de 11 de janeiro de 1990; e revoga as Leis nº 9.317, de 5 de dezembro de 1996, e 9.841, de 5 de outubro de 1999.
- 2.2.12. Lei 13.709/2018, que dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural.
- 2.2.13. Resolução CJF nº 006/2008, alterada pela Resolução CJF nº 687/2020, que dispõe sobre a implantação da Política de Segurança da Informação e a utilização dos ativos de informática no âmbito do Conselho e da Justiça Federal de 1º e 2º graus.
- 2.2.14. Portaria CJF 104/2015, que dispõe sobre a aprovação do documento acessório comum "Política de Segurança para Desenvolvimento, Aquisição e Manutenção de Sistemas", de que trata a Resolução n. 6, de 2008.
- 2.2.15. Decreto Federal 9.637/2018 que institui a Política Nacional de Segurança da Informação, dispõe sobre a governança da segurança da informação, e altera o Decreto 2.295, de 4 de agosto de 1997, que regulamenta o disposto no art. 24, caput, inciso IX, da Lei 8.666/1993, e dispõe sobre a dispensa de licitação nos casos que possam comprometer a segurança nacional.
- 2.2.16. Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 01/06/2023 que estabelece modelo de contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação.
- 2.2.17. Resolução CNJ 370/2021 - Institui a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação do Poder Judiciário - ENTID-JUD para o período de 2021 - 2026.

2.3. Do prazo de vigência do contrato:

- 2.3.2.1. Os serviços devem ser prestados pelo período de **5 (cinco) anos**, prorrogáveis até o limite máximo de 10 (dez) anos, nos termos dos artigos 105, 106 e 107 da Lei nº 14.133/2021.
 - 2.3.2.1.1. A previsão de vigência superior ao equivalente a um exercício financeiro é justificada pelas nuances da contratação e de seu objeto, como por exemplo o período de adaptação contratual, e pelo maior esforço inicial exigido para a adoção das ferramentas envolvidas na prestação dos serviços, para a Assunção dos Serviços, para a Transferência de Conhecimento e para a Transição Contratual.
 - 2.3.2.1.2. Tal prazo também justifica-se em razão dos elevados custos envolvidos com uma nova contratação que naturalmente envolve complexo processo de implantação dos serviços, como especificado para esta contratação. Repetir este processo de implantação de uma nova Central de Serviços a cada 12 meses ou 24 meses, quando de eventual troca de fornecedor, se mostra antieconômico para a Administração, além de significar períodos de adaptação em que o não atendimento dos níveis de serviço não resultam em sanções, ou seja, o período de adaptação em geral pode representar uma fase de piora no atendimento justificada pela amoldagem necessária.
 - 2.3.2.1.3. Com a vigência desta contratação por um prazo de 5 (cinco) anos, envolvendo serviços de natureza contínua e imprescindível para adequado suporte à prestação jurisdicional, obtém-se maior estabilidade na prestação dos serviços

objeto do contrato, bem como reduzem-se os impactos de eventuais mudanças de fornecedor em prazos curtos, com a redução de custos com logística, mobilização de menos profissionais, entre outros.

2.4. Da forma de execução dos serviços:

2.4.1. A execução dos serviços dar-se-á por empresa prestadora de serviços a terceiros, na forma em que ela própria contrata, remunera e dirige o trabalho realizado por seus trabalhadores. Assim, o CONTRATANTE será responsável pela gestão e fiscalização do contrato e pelo atesto da aderência dos serviços prestados aos padrões de qualidade exigidos. A CONTRATADA, por sua vez, será responsável pela execução e gestão dos serviços, bem como pela gestão dos recursos humanos e materiais utilizados na prestação dos serviços.

2.4.2. A medição da prestação dos serviços será por resultado e consolidada mensalmente conforme indicadores de níveis de serviço definidos neste termo.

2.4.3. Não é exigida **exclusividade** dos profissionais que prestarão os serviços, podendo haver compartilhamento de qualquer profissional com outros contratos que porventura a CONTRATADA possua, desde que mantida a equipe presencial mínima indicada no Anexo I. Eventual compartilhamento não poderá ser realizado com utilização de equipamentos fornecidos pela CONTRATANTE, e nem ocorrer nas dependências desta.

2.4.4. Não é exigida **habitualidade** dos profissionais que prestarão os serviços, pois fica a critério da CONTRATADA definir a escala de trabalho, desde que mantida a equipe presencial mínima indicada no Anexo I.

2.4.5. Não há **pessoalidade** na prestação dos serviços, pois a interlocução do CONTRATANTE com a CONTRATADA dar-se-á, por meio do preposto, que é o profissional responsável pela coordenação dos serviços e dos profissionais.

2.4.6. Não haverá nenhuma relação de **subordinação** entre os profissionais da CONTRATADA e os servidores do CONTRATANTE.

2.4.7. Deverá ser atendido o **quantitativo mínimo** de profissionais que prestarão os serviços em cada uma das localidades do TRF6 conforme disposto no Anexo I deste ETP, de forma que não haja risco na continuidade e disponibilidade dos serviços, bem como para que consiga manter profissionais disponíveis para atendimento presencial imediato a incidentes críticos na sede do TRF6 em Belo Horizonte e em todas as 26 (vinte e seis) Subseções Judiciárias, uma vez que os incidentes podem ocorrer de forma simultânea em todas as localidades.

2.4.8. Deverá ser atendido o **salário referencial mínimo** dos profissionais que prestarão os serviços conforme estudo indicado no Termo de Referência (subitem 5.1.6.5), da qual extraímos as seguintes partes: "O salário referencial mínimo estabelecido pela CONTRATANTE visa garantir ao TRF6 uma equipe capacitada e com os perfis profissionais adequados aos serviços a serem prestados, bem como, valores remuneratórios que reflitam a prática do mercado, visando evitar uma alta rotatividade do pessoal técnico. Para justificar a adoção do salário referencial mínimo, extraímos do Acórdão TCU nº 614/2008 as seguintes considerações feitas pelo relator: "32. Ao contratar empresas que remuneram mal seus empregados, a Administração Pública corre o risco de que os profissionais terceirizados não possuam experiência e qualificação suficientes para prestar serviços com o nível de qualidade adequado. 33. Importante ressaltar que a gradação dos salários praticados no mercado está associada à experiência acumulada e à qualificação adquirida no desempenho da atividade laboral. Assim, o que se verifica é que profissionais que se prestam a receber salário inferior à média da área em que atuam, em geral, têm pouca experiência e baixa especialização. 34. Nesse contexto, cumpre ao órgão licitante definir o perfil do profissional prestador de serviços. Se há necessidade de se garantir o emprego de mão-de-obra capacitada, o estabelecimento de uma política de remuneração mínima pode ser uma solução. 35. Acrescente-se que estudos de aproveitamento de mão-de-obra têm detectado que o descontentamento do profissional com sua remuneração repercute em baixa eficiência e pouca produtividade. Nesse sentido, a visão gerencial de administração que vem sendo implementada no serviço público desde o início da década de noventa não comporta a desvalorização do empregado prestador de serviços que pode ocasionar ineficiência, contratação de pessoas sem a qualificação necessária e a indesejável rotatividade de mão-de-obra (o turnover). 36. O intuito de obter a contratação mais barata para a Administração Pública não deve prevalecer a qualquer custo, ou, ainda, a terceirização de mão-de-obra no setor público não deve estar associada à utilização de trabalhadores mal remunerados.". A fixação de valor mínimo dos salários encontra ainda respaldo nos seguintes acórdãos do TCU: Acórdãos: 1327/2006 - Plenário; 421/2007 - Plenário; 332/2010 - Plenário; 1584/2010 - Plenário; 189/2011 - Plenário; 47/2013 - Plenário; 2758/2018 - Plenário; 3260/2020 - Plenário; 5279/2020 - 1ª Câmara.

2.4.9. Deverão ser atendidos todos os aspectos referentes a **qualificação dos profissionais** definidos no Anexo II.

2.4.10. A prestação dos serviços deverá ocorrer de forma presencial nas dependências do CONTRATANTE, podendo ainda ocorrer em residências de magistrados, quando requerido pela CONTRATANTE.

2.4.10.1. Quando necessário, o transporte será fornecido pelo CONTRATANTE.

2.4.11. Não haverá controle pelo CONTRATANTE da quantidade de horas de serviços prestados e da frequência dos profissionais que prestarão os serviços.

2.4.12. Os serviços deverão ser executados ordinariamente, de forma ininterrupta, das 8h às 20h em dias úteis do CONTRATANTE, e durante o seu recesso forense, devendo sempre haver disponibilidade de pessoal para atendimento presencial imediato, em quantitativo a ser fixado pela CONTRATADA, de forma a cumprir com suas obrigações contratuais, **observado o quadro mínimo de pessoal definido no Termo de Referência**.

2.4.12.1. Nas subseções judiciárias com menos de 3 (três) varas, poderá ser adotado o horário de 8 (oito) horas diárias de atendimento presencial, adequando-o ao horário de expediente da subseção, sem prejuízo dos níveis de serviços acordados.

2.4.12.2. Nessas Subseções Judiciárias, fora do período de atendimento presencial e dentro do período de 8h às 20h, a CONTRATADA poderá atender as solicitações de serviços remotamente pela equipe da CSTI, sem prejuízo de atendimento remoto também durante o período de atendimento presencial.

2.4.12.3. Os serviços deverão ser executados extraordinariamente, em dias não úteis das 8 às 20h e em dias úteis após às 20h, por solicitação do CONTRATANTE.

2.4.12.4. Os serviços extraordinários ocorrem em média 5 (cinco) vezes por ano.

2.4.13. Os serviços de atendimento técnico às **Sessões das Turmas e Plenárias** do TRF6 deverão ocorrer de forma presencial e contínua durante todo o período, salvo por deliberação do CONTRATANTE.

2.4.14. O indicador de nível de serviço referente aos chamados será computado a partir das 8h30min, com fechamento às 20h.

2.4.15. As solicitações de serviços deverão ser classificadas pela Central de Serviços considerando a criticidade dos serviços, bem como aquelas relativas a Sessões de Julgamento, Audiências, Videoconferências, e as efetuadas para atendimento a Magistrados.

2.4.16. Deverão ter início de atendimento presencial imediato as solicitações de serviços de TIC priorizadas pela CONTRATANTE.

2.4.17. A falta de atendimento presencial e imediato às solicitações de serviços de TIC priorizadas pela CONTRATANTE, ou mesmo a demora superior a 20 (vinte) minutos para início de atendimento, serão registradas para efeito de apuração mensal de glosas conforme previsto no indicador de SLA nº 12.

2.4.18. Os serviços prestados deverão estar em conformidade com os padrões, normas, qualidade e desempenho estabelecidos pelo CONTRATANTE e condizentes com as melhores práticas de governança e gestão de TIC, como as preconizadas no Control, Governance and Audit for Business Information and Related Technology - COBIT 2019 ou superior, Information Technology Infrastructure Library - ITIL 4 ou superior e demais normas de padronização (International Organization for Standardization - ISO) relacionadas ao objeto.

2.4.19. As solicitações de serviços a serem atendidas pela CONTRATADA serão sempre registradas em sistema de informação específico, pelo solicitante ou pela CONTRATADA, conforme o caso, e serão encerradas pela Contratada após a confirmação da conclusão dos serviços.

2.4.20. As solicitações de serviços de TIC priorizadas pelo CONTRATANTE deverão ter atendimento imediato.

2.4.21. A CONTRATADA deverá elaborar relatórios gerenciais e outros documentos referentes ao acompanhamento da execução dos serviços.

2.4.22. A CONTRATADA deverá documentar e disponibilizar ao Contratante todos os processos ITIL e demais processos afetos aos serviços contratados que forem propostos pelo Contratante ou pela Contratada, de forma a alinhar os processos de ambos, assim como apresentar relatórios específicos contendo propostas de ajustes e melhorias desses processos refletindo a sua evolução.

2.4.23. Os relatórios devem ter como metas básicas o aumento da satisfação dos usuários com os serviços prestados pela CONTRATADA, a diminuição dos prazos de prestação dos serviços e a diminuição da quantidade de solicitações de serviços de TIC registradas pelos usuários.

2.4.24. A CONTRATADA poderá apresentar, a qualquer tempo, propostas de ajustes e melhorias nos processos de forma a contemplar evolução de maturidade na prestação dos serviços

2.4.25. Toda proposição feita pela CONTRATADA será avaliada pelo CONTRATANTE e aceita a critério deste.

2.4.26. A CONTRATADA deverá apresentar mensalmente:

2.4.26.1. Relatório contendo o detalhamento dos serviços executados, abrangendo reclamações, denúncias, opiniões ou elogios de usuários internos e externos em relação aos serviços de TIC fornecidos pelo CONTRATANTE, com propostas para mitigar os pontos fracos e aproveitar os pontos fortes.

2.4.26.2. Relatório de Indicadores de Níveis de Serviço emitido pelo CONTRATANTE por meio da solução de gerenciamento de serviços de TIC (Information Technology Service Management - ITSM).

2.4.26.3. O conteúdo detalhado e a forma dos relatórios serão definidos entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA, e ajustados sempre que necessário.

2.4.27. Quaisquer produtos e informações, de qualquer natureza, produzidos pela CONTRATADA decorrentes da prestação dos serviços contratados, executados nas dependências do Contratante ou da Contratada, serão de exclusiva propriedade do Contratante.

2.4.28. A CONTRATADA deverá mapear e atualizar os artefatos e processos relacionados aos fluxos de atendimento

2.4.29. Para a prestação dos serviços a CONTRATADA deverá observar o Ambiente Tecnológico da CONTRATANTE descrito no Anexo III.

2.4.30. A CONTRATADA deverá adotar como referência o seguinte modelo para prestação dos serviços:

CENTRAL DE SERVIÇOS DE TIC - CSTI		
Unidade de atendimento de Primeiro Nível CSTI-N1	Unidade de atendimento de Segundo Nível CSTI-N2	Unidade de Base de Conhecimento UBC
Supervisão - CSTI		

2.4.31. A CONTRATADA poderá propor, a qualquer momento após a assinatura do contrato, modelo diverso do apresentado, com a devida justificativa, que deverá ser avaliado e aceito pela CONTRATANTE, a seu critério.

2.4.32. Após o encerramento da vigência do contrato, a CONTRATADA não poderá manter sob sua posse qualquer cópia, impressa ou digital, de qualquer produto e informação, de qualquer natureza, produzidos ou que teve acesso decorrentes da prestação dos serviços contratados.

2.5. Das atribuições da CSTI

2.5.1. Os serviços de atendimento de primeiro nível, compreendendo o atendimento telefônico, o remoto, o presencial, e o primeiro atendimento na ferramenta de solicitações de serviços de demandas dos usuários internos e externos, serão executados pela Central de Serviços de TI de Primeiro Nível- CSTI-N1.

2.5.2. Os serviços de atendimento de segundo nível (para atendimentos de forma remota ou presencial) encaminhados pela CSTI-N1, configurando serviços de atendimento especializados, serão executados pela Central de Serviços de TI de Segundo Nível - CSTI-N2.

2.5.3. Os serviços da Base de Conhecimento serão executados por profissional com conhecimento e experiência na área, funcionando em sintonia com as equipes N1 e N2 e a supervisão técnica.

2.5.4. As centrais de serviços CSTI-N1, CSTI-N2 e Unidade de Base de Conhecimento serão organizadas pela CONTRATADA, observada a equipe mínima do Anexo I.

2.5.5. A CSTI prestará serviços aos magistrados, servidores, estagiários, terceirizados e outros colaboradores em todas as unidades do CONTRATANTE.

2.5.6. O deslocamento entre as unidades da CONTRATANTE será fornecido por este.

2.5.7. Os serviços serão distribuídos entre as suas unidades de acordo com as respectivas competências.

2.5.8. Manter ponto único de contato para atendimento aos usuários internos e externos de TI, realizando o registro e o encerramento das solicitações de TI.

2.5.9. Receber, registrar, controlar, processar, atender e encerrar as solicitações de serviços de TI encaminhadas pelos usuários internos e externos, pelo sistema de gerenciamento de solicitações ou por outros meios aceitos e definidos pela CONTRATANTE (e-mail, telefone, chatbot, que sejam elegíveis para atendimento pelo primeiro nível), de acordo com o Catálogo de Serviços de TI do CONTRATANTE.

- 2.5.10. Atender, classificar e reclassificar as solicitações de acordo com o Catálogo de Serviços de TI.
- 2.5.11. Esclarecer dúvidas e orientar os usuários internos e externos sobre quaisquer assuntos e tecnologias inerentes aos serviços contratados, inclusive quanto aos sistemas de informação desenvolvidos e adquiridos pelo CONTRATANTE, a partir de informações padronizadas e pré-estabelecidas em conjunto com o CONTRATANTE.
- 2.5.12. Manter os usuários internos e externos informados sobre a situação e o andamento de suas solicitações.
- 2.5.13. Documentar todos os atendimentos e respectivas soluções.
- 2.5.14. Encaminhar a outras unidades as solicitações que necessitem da atuação de outras áreas, exclusivamente se não puderem ser atendidas, devidamente documentado no sistema.
- 2.5.15. Acompanhar as solicitações até o seu encerramento, em especial as solicitações classificadas como críticas.
- 2.5.16. Prestar os serviços seguindo técnicas, procedimentos e scripts padronizados e documentados.
- 2.5.17. Realizar, sempre que possível, intervenção remota no microcomputador do usuário interno, mediante sua autorização prévia e expressa, encaminhando à CSTI-N2 as solicitações que necessitem atendimento especializado.
- 2.5.18. Acompanhar e prestar apoio in loco nas eleições, votações, audiências, sessões administrativas, sessões judiciais, videoconferências e demais eventos.
- 2.5.19. Os serviços de atendimento técnico às Sessões das Turmas e Plenárias do TRF6 deverão ocorrer de forma presencial e contínua durante todo o período, salvo se definido de outra forma pelo CONTRATANTE.
- 2.5.20. Reclassificar as solicitações conforme seu entendimento e de acordo com o Catálogo de Serviços de TI.
- 2.5.21. Esclarecer dúvidas e orientar os usuários internos.
- 2.5.22. Investigar, diagnosticar, resolver e documentar as causas e as soluções de problemas referentes à microinformática.
- 2.5.23. Substituir itens de suprimentos e efetuar manutenção em geral nos equipamentos de microinformática.
- 2.5.24. Efetuar teste, ativação e desativação de pontos de rede e equipamentos de microinformática.
- 2.5.25. Confeccionar e instalar cabeamento entre os equipamentos de rede e o patch panel e entre os pontos de rede e os equipamentos dos usuários.
- 2.5.26. Elaborar e disseminar instruções de configuração, instalação e operação de softwares e equipamentos de microinformática.
- 2.5.27. Realizar homologação, configuração e instalação de softwares e equipamentos de microinformática e periféricos, relatando eventuais impactos nos sistemas e ambientes do Contratante.
- 2.5.28. Criar e aplicar, nos microcomputadores, imagens padronizadas dos sistemas operacionais com todas as configurações e softwares utilizados pelo Contratante, a critério do CONTRATANTE.
- 2.5.29. Registrar, controlar e encerrar junto aos fornecedores do Contratante as solicitações de assistência técnica dos softwares, equipamentos e periféricos cobertos por garantia ou suporte.
- 2.5.30. Receber, controlar, processar e atender às solicitações da CSTI.
- 2.5.31. Documentar todos os atendimentos e respectivas soluções.
- 2.5.32. Encaminhar a outras unidades as solicitações que necessitem da atuação de outras áreas, exclusivamente se não puderem ser atendidas pela própria CSTI- N2, devidamente documentado no sistema.
- 2.5.33. Prestar os serviços seguindo técnicas, procedimentos e scripts padronizados e documentados.
- 2.5.34. Apoiar na especificação de softwares, equipamentos de microinformática, periféricos, ferramentas e suprimentos de TI afetos aos serviços contratados.
- 2.5.35. Implantar e manter atualizada Base de Conhecimento de TI para uso das unidades de TIC da Justiça Federal da 6ª Região e usuários internos e externos do Contratante, observando as melhores práticas correspondentes ao tema, contemplando scripts padronizados para atendimento a todos os serviços constantes do Catálogo de Serviços de TIC ou que a ele seja acrescentado, assim como todas as soluções de incidentes e problemas tratados e demais conhecimentos de TIC presentes no Contratante.
- 2.5.36. Elaborar relatório mensal sobre scripts de atendimento, roteiros, manuais e demais artigos incluídos ou atualizados na base de conhecimento no período.
- 2.5.37. Os procedimentos adotados no atendimento às solicitações deverão ser descritos no sistema de forma clara e objetiva.
- 2.5.38. Quaisquer intercorrências observadas na CSTI-N1 e na CSTI-N2 devem ser informadas imediatamente ao supervisor da Contratada.
- 2.5.39. A Contratada deverá dotar seus funcionários dos equipamentos elétricos, eletrônicos, de comunicação, softwares, mobiliário, materiais de escritório, ferramentas, uniforme e outros que se mostrarem necessários para que venham a prestar os serviços descritos neste estudo da melhor forma e com a melhor qualidade possível, de acordo com os níveis de serviço exigidos, sem quaisquer ônus adicionais para o Contratante.
- 2.5.40. Por deliberação do Contratante, este fornecerá mesas, cadeiras, microcomputadores, ramal e aparelhos telefônicos, observando o padrão dos equipamentos disponibilizados pelo TRF6.
- 2.5.41. As configurações dos equipamentos e softwares fornecidos não serão aceitos como justificativa para não atendimento aos níveis de serviço descritos neste estudo, cabendo à Contratada, nestes casos, o fornecimento dos equipamentos necessários à plena execução dos serviços.
- 2.5.42. Serão adotadas como formas de comunicação entre o Contratante e a Contratada aquelas disponíveis para o Contratante, dentre elas: Ofício, correio eletrônico, Teams, telefone, mensagens eletrônicas, reuniões inclusive por vídeo.
- 2.5.43. A Contratada deverá disponibilizar número de telefone para contato (durante o horário de expediente do Tribunal), para acionamento do preposto, que por sua vez será responsável pela comunicação com a equipe da Contratada.

2.6. Da Assunção dos serviços e da Transição contratual:

- 2.6.1. O período de Assunção dos Serviços é o momento no qual a CONTRATADA assimila as informações necessárias, organiza seu ambiente e estrutura sua equipe, preparando-se para o início da operação.
- 2.6.2. O período de Assunção dos Serviços será compreendido nos 30 (trinta) dias que antecedem o início de vigência contratual, sendo obrigatório e pré-contratual.
- 2.6.3. O período de assunção dos serviços poderá ser reduzido, se solicitado pela CONTRATADA e formalmente declarado por esta de que está plenamente apta à execução dos serviços, mediante aprovação do CONTRATANTE.
- 2.6.4. O encerramento do período de assunção dos serviços será registrado por escrito pelo CONTRATANTE.
- 2.6.5. Até o 20º (vigésimo) dia da data de assinatura do contrato, a CONTRATADA deverá apresentar seu PLANO DE OPERAÇÃO

para aprovação pelo CONTRATANTE, podendo, a critério do CONTRATANTE ser designada nova data.

2.6.6. A Transferência de Conhecimento é ato contínuo e visa o repasse pela CONTRATADA ao CONTRATANTE de informações relativas à organização, metodologias, ferramentas, técnicas e estratégias utilizadas pela CONTRATADA, assim como outras informações pertinentes à execução dos serviços.

2.6.7. A CONTRATADA deverá entregar ao CONTRATANTE o Plano de Transição Contratual detalhado, com todas as atividades e projetos necessários para esta fase, em até 60 (sessenta) dias antes do prazo previsto para a extinção do contrato ou a qualquer tempo por solicitação do CONTRATANTE.

2.6.9. A Transição Contratual, entendida como o processo de transmissão dos conhecimentos e competências necessárias para prover a continuidade dos serviços executados, terá início, no mínimo, 45 (quarenta e cinco) dias antes do prazo previsto para o término da vigência do contrato.

2.6.10. O Plano de Transição Contratual traduz a estratégia empresarial da CONTRATADA e deve registrar e detalhar o método de trabalho adotado na execução dos serviços desenvolvidos.

2.6.11. Caso ocorra nova licitação pelo CONTRATANTE, com mudança de fornecedor dos serviços, a CONTRATADA deverá repassar para a vencedora do novo certame, por intermédio de eventos formais e documentação, as informações necessárias à continuidade da prestação dos serviços.

2.6.12. Todo recurso e esforço necessários para a Transição Contratual será de responsabilidade da CONTRATADA, sem quaisquer ônus adicionais para o CONTRATANTE.

2.7. Dos Níveis de Serviço - SLA:

2.7.1. Níveis de Serviço são critérios objetivos e mensuráveis estabelecidos visando aferir e avaliar diversos fatores relacionados com os serviços contratados, como qualidade, desempenho, disponibilidade, custo, abrangência, segurança, etc.

2.7.2. Os Indicadores de Níveis de Serviço materializam a mensuração dos Níveis de Serviço, tendo sido definidos de acordo com a natureza e características de cada serviço.

2.7.3. Para cada Indicador de Nível de Serviço é estabelecida uma Meta de Nível de Serviço precisamente quantificável a ser perseguida pela Contratada.

2.7.4. As metas devem ser medidas do primeiro ao último dia de cada mês.

2.7.5. Os Níveis de Serviço serão aferidos mensalmente, considerando as solicitações fechadas entre o primeiro e o último dia do mês de referência do faturamento.

2.7.6. Para o cálculo dos índices, deverão ser utilizados dados extraídos da solução de gerenciamento de serviços de TI (Information Technology Service Management - ITSM) do Contratante e as metas alcançadas serão evidenciadas pela própria solução.

2.7.7. Caso seja verificada divergência entre os indicadores apresentados pela Contratada e os indicadores mensurados pelo Contratante e não havendo consenso, prevalecerá o entendimento do Contratante.

2.7.8. Qualquer ação da Contratada com objetivo de influenciar indevidamente na medição dos SLAs, como solicitação de informação procrastinatória com o objetivo de parar a contagem do prazo de atendimento ou implementação de rotinas automatizadas não autorizadas pelo Contratante, será considerada não conformidade, sendo aplicadas as penalidades cabíveis e devolvendo-se à Contratada todos os efeitos advindos da ação, como todo o prazo indevidamente parado

2.7.9. Aos Níveis de Serviço que não tiverem alcançadas as Metas de Níveis de Serviço correspondentes serão aplicadas glosas.

2.7.9.1. As glosas incidirão sobre o valor total do faturamento correspondente ao mês da mensuração dos Indicadores de Níveis de Serviço e, não sendo possível, incidirão no faturamento do mês subsequente.

2.7.9.2. Para cada Meta de Níveis de Serviço que não for atingida, será aplicada a Glosa prevista para o respectivo Indicador de Níveis de Serviço, de forma não cumulativa, sem prejuízo da aplicação cumulativamente de Glosas referentes aos demais Indicadores de Níveis de Serviço, bem como das demais penalidades previstas, incluindo inexecução parcial ou total.

2.7.9.3. Nos cálculos dos Indicadores de Níveis de Serviços e das glosas serão consideradas apenas as duas primeiras casas decimais, desprezando as demais casas, sem arredondamento.

2.7.9.4. Os 03 (três) primeiros meses de prestação de serviços, ainda que proporcional no primeiro mês, contados do início de vigência contratual, serão considerados como período de adaptação, desde que a CONTRATADA comprove a alocação da equipe mínima prevista no Anexo I do Termo de Referência, sendo aplicadas parcialmente as glosas por não alcance das Metas de Níveis de Serviço, prevalecendo os demais quesitos de faturamento, da seguinte forma:

2.7.9.4.1. No primeiro mês não incidirá qualquer abatimento por glosa, observada a condição disposta no caput.

2.7.9.4.2. No segundo mês incidirá 1/3 (um terço) dos valores correspondentes a eventuais glosas, observada a condição disposta no caput.

2.7.9.4.3. No terceiro mês incidirão 2/3 (dois terços) dos valores correspondentes a eventuais glosas, observada a condição disposta no caput.

2.7.9.4.4. A partir do quarto mês, eventuais glosas serão aplicadas integralmente.

2.7.9.4.5. Caso haja prorrogação da vigência contratual, não haverá novo período de adaptação.

2.7.10. O Contratante poderá realizar, em comum acordo com a Contratada, revisão dos Níveis de Serviço, incluindo ou alterando indicadores, metas e respectivas glosas que julgar necessários a uma melhor aferição e controle dos requisitos constantes deste contrato, mediante aditamento contratual.

2.7.11. Os Níveis de Serviço estabelecidos pelo Contratante não desoneram a Contratada de realizar seus próprios controles nem de atender às melhores práticas de mercado referentes ao atendimento dos usuários de TIC e às demais obrigações deste termo.

2.7.12. Os Indicadores de Níveis de Serviço e as glosas referentes às Metas de Níveis de Serviço não alcançadas pela CONTRATADA serão aferidos da seguinte forma:

INDICADOR DE NÍVEL DE SERVIÇO				META DE NÍVEL DE SERVIÇO		Glosa
N.	Nome	Descrição	Cálculo	Exigida	Aferida	
01	Índice de Início de	Percentual de solicitações no período com atendimento iniciado em, no máximo, 08 (oito)	(Quantidade de solicitações com início de atendimento em até 08	≥ 98%	< 98% a 88%	1%
					< 88% a 58%	3%

Atendimento (IIA)		minutos.	minutos/ Total de solicitações) x 100%	META DE NÍVEL DE SERVIÇO		Glosa	
N.	Nome	INDICADOR DE NÍVEL DE SERVIÇO	Descrição	Cálculo	Exigida		Aferida
						< 58%	5%
02	Índice de Solicitações Atendidas em 1 hora (ISA1)	Percentual de solicitações no período com atendimento concluído em, no máximo, 1 (uma) hora.	(Quantidade de solicitações solucionadas em até 1 hora/ Total de solicitações encerradas) x 100%	≥ 60%	< 60% a 50%	2%	
					< 50% a 40%	3%	
					< 40%	7%	
03	Índice de Solicitações Atendidas em 03 horas (ISA3)	Percentual de solicitações no período com atendimento concluído em, no máximo, 3 (três) horas.	(Quantidade de solicitações solucionadas em até 3 horas/ Total de solicitações encerradas) x 100%	≥ 80%	< 80% a 75%	2%	
					< 75% a 65%	5%	
					< 65%	7%	
04	Índice de Solicitações Atendidas em 07 horas (ISA7)	Percentual de solicitações no período com atendimento concluído em, no máximo, 7 (sete) horas.	(Quantidade de solicitações solucionadas em até 7 horas/ Total de solicitações encerradas) x 100%	≥ 95%	< 95% a 90%	2%	
					< 90% a 85%	5%	
					< 85%	7%	
05	Índice de Solicitações Atendidas em 48 horas (ISA48)	Percentual de solicitações no período com atendimento concluído em, no máximo, 48 (quarenta e oito) horas.	(Quantidade de solicitações solucionadas em até 48 horas/ Total de solicitações encerradas) x 100%	= 100%	< 100% a 98%	2%	
					< 98% a 96%	5%	
					< 96%	7%	
06	Índice de Ligações Telefônicas Atendidas em 20 segundos (ILTA)	Percentual de ligações telefônicas no período atendidas em, no máximo, 20 (vinte) segundos.	(Quantidade de ligações telefônicas atendidas em até 20 segundos/ Total de ligações telefônicas) x 100%	≥ 95%	< 95% a 85%	2%	
					< 85% a 60%	5%	
					< 60%	7%	
07	Índice de Ligações Telefônicas Perdidas (ILTP)	Percentual de ligações telefônicas no período não atendidas, contabilizadas na central telefônica.	(Quantidade de ligações telefônicas perdidas após 20 segundos / Total de ligações telefônicas) x 100%	≤ 2%	> 2% a 40%	2%	
					> 40% a 80%	5%	
					> 80%	7%	
08	Índice de Solicitações com não Conformidade (ISNC)	Percentual de não conformidades em relação a qualquer quesito identificados nas solicitações atendidas no período.	(Quantidade de solicitações com não conformidades/ Total de solicitações encerradas) x 100%	≤ 2%	> 2% a 10%	2%	
					> 10% a 25%	5%	
					> 25%	7%	
09	Índice de Solicitações Recusadas (ISR)	Percentual de solicitações no período com encerramentos recusados pelos usuários.	(Quantidade de solicitações com encerramentos recusados pelos usuários/ Total de solicitações) x 100%	≤ 3%	> 3% a 10%	1%	
					> 10% a 20%	3%	
					> 20%	5%	
10	Índice de Satisfação com o Atendimento Geral (ISAG)	Percentual de solicitações no período avaliadas pelos usuários como MUITO SATISFEITO e SATISFEITO	Quantidade de solicitações avaliadas pelos usuários como MUITO SATISFEITO E SATISFEITO/ quantidade total de solicitações avaliadas) x 100%	≥ 98%	< 98% a 88%	1%	
					< 88% a 58%	3%	
					< 58%	5%	
11	Índice de Solicitações de Extensão de Prazo Recusadas (ISEPR)	Percentual de solicitações de extensão de prazo requeridas pela CONTRATADA e recusadas pelo CONTRATANTE no período.	(Quantidade de solicitações de extensão de prazo recusadas/ Quantidade total de solicitações de extensão de prazo) x 100%	≤ 10%	> 10% a 25%	1%	
					> 25% a 75%	3%	
					> 75%	5%	
12	Índice de ocorrências em atendimentos presenciais prioritizados (IAPP)	Quantidade de ocorrências por falta ou atraso nos atendimentos presenciais críticos prioritizados	Número de atendimentos presenciais críticos não realizados ou não iniciados em até 20 minutos	= 0	1 a 3	3%	
					4 a 6	5%	
					≥ 7	7%	
13	Índice de não atendimento aos indicadores de nível de serviço de nº. 1 a 12 (INA)	Quantidade de indicadores de nível de serviço (SLA) não atingidos no mês de apuração	Quantidade de indicadores de nível de serviço não atingidos no mês. A aferição deste índice terá início à partir do quarto mês de vigência contratual, que remete ao término do período de adaptação previsto no Termo de Referência.	< 3	≥ 3 a 5	3%	
					≥ 6 a 8	6%	
					≥ 9 a 12	9%	
14	Índice de Rotatividade de Pessoal (IRP)	Percentual de rotatividade de profissionais	(Número de profissionais alocados ao contrato desligados sem justa causa nos últimos três meses/ Número de profissionais alocados ao contrato) x 100%	≤ 7%	> 7% a 15%	8%	
					> 15% a 20%	9%	
					> 20%	10%	

2.7.13. Detalhamento dos Indicadores de Níveis de Serviço:

- 2.7.13.1. Indicador 01 – Índice de Início de Atendimento (IIA): As solicitações deverão ter o início do atendimento em, no máximo, 08 (oito) minutos, contados do momento do recebimento da solicitação pela CSTI no sistema de controle de solicitações até o primeiro registro no sistema por algum atendente, desconsiderando quaisquer ações automatizadas.
- 2.7.13.2. Indicador 02 – Índice de solicitações atendidas em 1 hora (ISA1): As solicitações deverão ser solucionadas em, no máximo, 1 (uma) hora, contados do momento de encaminhamento da solicitação à CSTI até o registro de encerramento por algum atendente, desconsiderando quaisquer ações automatizadas.
- 2.7.13.3. Indicador 03 – Índice de solicitações atendidas em 3 hora (ISA3): As solicitações deverão ser solucionadas em, no máximo, 3 (três) horas, contados do momento de encaminhamento da solicitação à CSTI até o registro de encerramento por algum atendente, desconsiderando quaisquer ações automatizadas.
- 2.7.13.4. Indicador 04 – Índice de solicitações atendidas em 7 hora (ISA7): As solicitações deverão ser solucionadas em, no máximo, 7 (sete) hora, contados do momento de encaminhamento da solicitação à CSTI até o registro de encerramento por

algum atendente, desconsiderando quaisquer ações automatizadas.

- 2.7.13.5. Indicador 05 – Índice de solicitações atendidas em 48 hora (ISA48): As solicitações deverão ser solucionadas em, no máximo, 48 (quarenta e oito) hora, contados do momento de encaminhamento da solicitação à CSTI até o registro de encerramento por algum atendente, desconsiderando quaisquer ações automatizadas.
- 2.7.13.6. Indicador 06 – Índice de Ligações Telefônicas Atendidas em 20 segundos (ILTA): Percentual de ligações telefônicas no período atendidas em, no máximo, 20 (vinte) segundos, contabilizadas na central telefônica, contados do momento do recebimento da ligação até o atendimento por algum atendente, desconsiderando quaisquer ações automatizadas.
- 2.7.13.7. Indicador 07 – Índice de Ligações Telefônicas Perdidas (ILTP): Percentual de ligações telefônicas no período não atendidas, contabilizadas na central telefônica, desconsiderando quaisquer ações automatizadas..
- 2.7.13.8. Indicador 08 – Índice de solicitações com não conformidade (ISNC): As solicitações serão registradas como não conformes quando for constatado:
- Falha na triagem.
 - Falha no encaminhamento.
 - Falha no preenchimento dos campos da solicitação.
 - Abertura indevida de solicitação.
 - Ausência de descrição de encaminhamento ou solução.
 - Descrição de encaminhamento ou solução mal redigida.
 - Encerramento indevido da solicitação.
 - Solução em desacordo com padrões, normas e procedimentos definidos.
 - Demais quesitos definidos no Termo de Referência.
- 2.7.13.9. Indicador 09 – Índice de solicitações recusadas (ISR): Percentual de solicitações cujos encerramentos foram recusados pelos usuários.
- 2.7.13.10. Indicador 10 – Índice de satisfação com o atendimento geral (ISAG): Percentual de solicitações no período avaliadas pelos usuários como MUITO SATISFEITO e SATISFEITO da escala possível de avaliações (MUITO SATISFEITO, SATISFEITO, PARCIALMENTE SATISFEITO e INSATISFEITO). Serão consideradas apenas as solicitações avaliadas pelos usuários no mês de referência, devendo a CONTRATADA fomentar essa avaliação.
- 2.7.13.11. Indicador 11 – Índice de solicitações de extensão de prazo recusadas (ISEPR): Percentual de solicitações de extensão de prazo cuja justificativa não for aceita pela CONTRATANTE.
- 2.7.13.12. Indicador 12 – Índice de ocorrências em atendimentos presenciais priorizados: Número de ocorrências em atendimentos não atendidos ou não iniciados em até 20 minutos, apontadas pela CONTRATANTE. As ocorrências pela falta do atendimento ou a demora no início do atendimento serão registradas e informadas à equipe de gestão contratual, e apuradas para efeito de glosa nas reuniões mensais de apontamento.
- 2.7.13.13. Indicador 13 – Índice de não atendimento aos indicadores de nível de serviço de nº 1 a 12: Quantidade de indicadores de nível de serviço não atingidos no mês de apuração.
- 2.7.13.14. Indicador 14 – Índice de rotatividade de pessoal (IRP): Percentual de rotatividade de profissionais.

2.8. Requisitos de Segurança:

2.8.1. A solução deve adequar-se às necessidades de negócio e técnicas estabelecidas pela segurança do Tribunal. É necessário considerar a infraestrutura existente, bem como sua integração eficiente.

2.8.2. Para a formalização desta contratação, será exigida a assinatura de termo de compromisso de confidencialidade de informações que eventualmente sejam trocadas entre CONTRATADA e CONTRATANTE. Tal termo deve exigir manifestação da CONTRATADA quanto à guarda, privacidade e o sigilo das informações que venham a ter conhecimento em razão do exercício de suas atividades bem como das informações disponibilizadas pela entidade CONTRATANTE.

2.8.3. A CONTRATADA deverá adotar todas as medidas necessárias para assegurar a disponibilidade, integridade, confidencialidade e autenticidade das informações a serem tratadas na nuvem.

2.8.4. A CONTRATADA deverá implementar medidas para garantir a proteção dos dados, antecipando ameaças à privacidade, à segurança e à integridade, prevenindo acesso não autorizado às informações.

3. ESTIMATIVA DA DEMANDA - QUANTIDADE DE USUÁRIOS, EQUIPAMENTOS E DEMANDA DE SERVIÇOS

3.1. A CONTRATADA deverá observar, para definição do valor mensal fixo a ser ofertado, o seguinte cenário da CONTRATANTE, entre outros aspectos de seu interesse que possam influenciar o preço a ser praticado:

3.1.1. Quantidades e perfis dos usuários de serviços de TIC.

3.1.1.1. A quantidade de usuários internos de TIC do CONTRATANTE totaliza, aproximadamente, 3.423 (três mil, quatrocentos e vinte e três) usuários, entre magistrados, servidores, estagiários e terceirizados.

3.1.1.2. Necessário observar que o incremento no número de usuários em Belo Horizonte totaliza aproximadamente 1.565 (um mil quinhentos e sessenta e cinco), sendo 517 (quinhentos e dezessete) usuários no Tribunal Regional Federal da 6ª Região e 1.048 (um mil quarenta e oito) usuários na Subseção Judiciária de Belo Horizonte.

LOTAÇÃO	Magistrados	Servidores	Estagiários	Terceirizados
TRF6 (Belo Horizonte)	18	408	40	51
Belo Horizonte	77	543	143	368
Divinópolis	3	46	17	
Governador Valadares	5	63	16	

Janeiro	2769	3870	1931	2477
Fevereiro	4882	4501	2345	3098
Março	5203	6507	2580	3388
Abril	4290	3289	1878	2404
Mai	5126	3039	2033	2835
Junho	4411	3305	1935	2483
Julho	5030	3190	2028	2151
Agosto	5769	2627	2377	2343
Setembro	5375	2864	2041	3037
Outubro	5550	2823	2176	4485
Novembro	4267	2187	2037	4352
Dezembro	3631	3176	1306	4323
TOTAL CSTI-MG	56303	41378	24667	37376
1.2 - SOLICITAÇÕES ATENDIDAS PELO TRF1 (inclui PJE)				
ANO	2019	2020	2021	2022
TOTAL TRF1	8345	8907	9189	9103
1.3 - TOTALIZAÇÃO				
ANO	2019	2020	2021	2022
TOTAL	64648	50285	33856	46479

3.1.4. Quantidade de ligações telefônicas recebidas pela SECTI.

3.1.4.1 Observa-se o incremento de ligações à partir de agosto de 2022 com a criação do TRF6.

LIGAÇÕES RECEBIDAS PELA CSTI - SJMG/TRF6				
MÊS	ANO			
	2019	2020	2021	2022
Janeiro	1645	992	258	824
Fevereiro	1807	1027	265	1549
Março	1699	862	407	998
Abril	1091	873	334	799
Mai	1122	855	318	1188
Junho	1104	625	361	1251
Julho	1345	859	638	670
Agosto	1307	926	732	865
Setembro	1235	938	685	1677
Outubro	1185	886	656	1703
Novembro	872	811	782	1366
Dezembro	884	694	500	1138
TOTAL	15296	10348	5936	14028

3.1.5. Quantitativo médio de profissionais atuando no contrato atual.

3.1.5.1. O quantitativo médio de profissionais atuando no atendimento das demandas da Seção Judiciária de Minas Gerais é de 38 profissionais, conforme consta do quadro abaixo.

SITUAÇÃO ATUAL		
LOCALIDADES	QUANTITATIVO MÉDIO DE PROFISSIONAIS	
	Técnicos	Supervisor
Belo Horizonte	8	1
Contagem	1	
Divinópolis	1	
Gov. Valadares	1	
Ipatinga	1	
Ituiutaba	1	
Janaúba	1	
Juiz de Fora	2	
Lavras	1	
Manhuaçu	1	
Montes Claros	1	
Muriaé	1	
Paracatu	1	
Passos	1	
Patos de Minas	1	
Poços de Caldas	1	
Ponte Nova	1	
Pouso Alegre	1	
São Joao del-Rei	1	

São Sebastião do Paraíso	1	
Sete Lagoas	1	
Teófilo Otoni	1	
Uberaba	2	
Uberlândia	2	
Unaí	1	
Varginha	1	
Viçosa	1	
Total	37	1
Total Geral	38	

3.1.6. Estimativa de quantitativo mínimo de profissionais para atendimento das demandas do novo contrato para o TRF6.

3.1.6.1. Com a criação do TRF6 e sua efetiva instalação em 19 de agosto de 2022, verificou-se um incremento abrupto na demanda de serviços para a equipe de informática, que vem sendo demandada na preparação de infraestrutura e no suporte aos novos usuários e sistemas, notadamente na Sede do Tribunal em Belo Horizonte, onde a estrutura é compartilhada com a Subseção Judiciária de Belo Horizonte.

3.1.6.2. O planejamento da contratação leva em conta que desde agosto de 2022 todos os sistemas passaram a ser gradativamente sustentados pela área de TIC do TRF6, sendo necessária a preparação de equipes especializadas de suporte técnico a sistemas judiciais e administrativos (PJE, ORACLE, SEI e ESOSTI, dentre outras), o que justifica o aumento do quadro de profissionais dedicados ao suporte a usuários de TIC do novo Tribunal.

3.1.6.3. A natureza deste serviço pressupõe caráter de prontidão para o atendimento de demandas à medida que se apresentem. Por isso, é fundamental o dimensionamento de quantitativo mínimo que precisa estar permanentemente alocado. A fixação desses patamares mínimos se dá com base no histórico dos últimos 48 meses de execução contratual em modelo similar, bem como pelo aumento da demanda de atendimentos em razão da criação do TRF6. Destaca-se nas justificativas da criação do TRF6 que a demanda processual da Seção Judiciária de Minas Gerais no TRF1 representaria um incremento em relação à antiga SJMG em um percentual de 30 a 40% daquele Tribunal.

3.1.6.4. No atendimento de suporte técnico aos usuários internos e externos da nova estrutura do TRF6, que abrange o atendimento de primeiro e segundo níveis na capital e nas Subseções Judiciárias, deverá ser garantida a equipe mínima por localidade para execução dos serviços, de forma presencial, conforme disposto no quadro abaixo:

UNIDADES DO TRF6		CENTRAL DE SERVIÇOS DE TIC - CSTI (EQUIPE MÍNIMA)			
		Unidade de atendimento de Primeiro Nível - N1	Unidade de atendimento de Segundo Nível - N2	Unidade de Base de conhecimento - UBC	Supervisor Técnico
		Atendente N1	Atendente N2	Analista de base de conhecimento	
TRF6 (Sede)	Belo Horizonte	8	8	1	1
SUBSEÇÃO JUDICIÁRIA DE	1 Belo Horizonte	8	8	1	1
	2 Divinópolis	1			
	3 Gov. Valadares	2			
	4 Ipatinga	1			
	5 Ituiutaba	1			
	6 Janaúba	1			
	7 Juiz de Fora	2			
	8 Lavras	1			
	9 Manhuaçu	1			
	10 Montes Claros	2			
	11 Muriaé	1			
	12 Paracatu	1			
	13 Passos	1			
	14 Patos de Minas	1			
	15 Poços de Caldas	1			
	16 Ponte Nova	1			
	17 Pouso Alegre	1			
	18 São Joao del-Rei	1			
	19 São Sebastião do Paraíso	1			
	20 Sete Lagoas	1			
	21 Teófilo Otoni	1			
	22 Uberaba	2			
	23 Uberlândia	2			
	24 Unaí	1			
	25 Varginha	1			
	26 Viçosa	1			
PARCIAL		38	8	1	1
TOTAL		48			

4. ANÁLISE DE SOLUÇÕES

Observação: As planilhas que balizaram a informação referente ao valor total do contrato foram elaboradas considerando a vigência inicial por 30 (trinta) meses, porém, após melhor análise pela Equipe de Planejamento, a vigência total inicial do contrato foi alterada para 5 (cinco) anos, em conformidade com o permitido pelos arts. 106 e 107 da Lei nº 14.133/2021. No entanto, face à impossibilidade de alteração das planilhas já juntadas ao processo, foi alterado apenas no ETP o valor total nos quadros informativos, passando o valor referente a 30 meses **para 60 meses (5 anos)**.

4.1. Nome da Demanda: Contratação de serviços técnicos especializados na área de Tecnologia da Informação e comunicação - TIC compreendendo atendimento de níveis 1 e 2, aos usuários de TIC internos e externos do Tribunal Regional Federal da 6ª Região - TRF6.

4.2. Identificação do cenário e soluções - Tabela resumo:

CENÁRIO	SOLUÇÃO	NOME DO ÓRGÃO OU FORNECEDOR	FONTE DE CONSULTA	PREGÃO /ARP/ CONTRATO	VIGÊNCIA	UNIDADE DE MEDIDA	VALOR ESTIMADO MENSAL (R\$)	VALOR ESTIMADO MESES)
1. Renovação do Contrato nº 026/2018	Renovação do contrato de suporte técnico especializado aos usuários de TIC.	CIMCORP	SEI TRF6 (0027260-26.2017.4.01.8008)	Contrato nº 026/2018	Últimos 30 meses	Fixo mensal	R\$ 179.321,94	R\$10.759.31
2 - Central de Atendimento de TIC ocupada por servidores do quadro efetivo do TRF6	Contratação de 48 novos servidores para compor o quadro de pessoal permanente de TIC.	-	RH do TRF6	-	-	Salário mensal	R\$ 587.874,72	R\$35.272.48
3 - Contratação de Serviços Técnicos Especializados de Atendimento ao Usuário de TIC	Serviços de TIC de primeiro e segundo nível (N1 e N2) Supervisão dos atendimentos N1 e N2 Base de conhecimento	Pesquisa TRF6/contrato TRF1/contrato TRT1/Central IT/Montreal Informática/Stefanini Consultoria	Considerando o menor valor do Mapa de preços 0510740	-	60	Fixo mensal	R\$ 344.636,87	R\$20.678.21
Cenário 4 - Contratação de Serviços Técnicos Especializados de Atendimento ao Usuário de TIC, por UST	Central de serviços de TIC - atendimento a usuários (1º e 2º níveis - service desk)	CRP Tecnologia Ltda	Painel de Preços 0243604	PE - 108/2022 Complexo Hospitalar Universitário/UFPR	-	Unidade de Serviços Técnicos (UST)	R\$64.541,60	R\$ 3.872.49
Cenário 5 - Contratação de Serviços Técnicos Especializados de Atendimento ao Usuário de TIC, por quantidade de chamados	Central de serviços de TIC - atendimento a usuários (service desk)	Ilha Service Tecnologia e Serviços Ltda.	Painel de Preços 0243601	PE - 003/2022 - Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares	-	Valor mensal - quantidade de chamados	R\$28.665,00	R\$ 1.719.90

4.2.1. Detalhamento dos cenários e soluções:

4.2.1.1. **Cenário 01** - Renovação do Contrato nº 026/2018 (0027260-26.2017.4.01.8008).

4.2.1.1.1. Atualmente, as demandas são atendidas pela empresa terceirizada CIMCORP COMÉRCIO E SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DE INFORMÁTICA LTDA., de acordo com os quantitativos e valores definidos no Contrato nº 026/2018.

4.2.1.1.2. Ressalta-se que o contrato foi prorrogado excepcionalmente para até 13/06/2024, mediante seu 4º Aditivo (0349750), tendo atingido o limite legal de vigência de 60 (sessenta) meses em 13/06/2023, considerando a vigência inicial de 30 (trinta) meses).

4.2.1.1.3. Deste modo, esse cenário não se aplica ao presente estudo.

4.2.1.2. **Cenário 2** - Central de Atendimento de TIC ocupada por servidores do quadro efetivo do TRF6.

4.2.1.2.1. Este cenário é caracterizado pelo suporte em todos os níveis (N1 e N2) realizado por servidores do quadro de TIC. A força de trabalho da empresa terceirizada é substituída pela força de trabalho dos servidores do quadro de TIC.

4.2.1.2.2. A [Resolução n.370, de 28 de janeiro de 2021](#), institui a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD para o período de 2021-2026).

4.2.1.2.3. No preâmbulo da ENTIC-JUD, o Conselho Nacional de Justiça - CNJ destaca a edição dos Acórdãos1603/2008, 2308/2010, 2585/2012, 1200/2014 e 3051/2015, todos do Plenário do Tribunal de Contas da União, que recomendam ao CNJ a promoção de ações voltadas para a normatização e o aperfeiçoamento dos controles e PROCESSOS DE GOVERNANÇA, DE GESTÃO e de uso de TIC, inclusive com o estabelecimento de estratégias que visem a minimizar a rotatividade do pessoal efetivo atuante na área, de modo a assegurar a entrega de resultados efetivos para o Judiciário, bem como a necessidade de assegurar a convergência dos RECURSOS HUMANOS, administrativos e financeiros empregados pelos segmentos do Poder Judiciário no que concerne à Tecnologia da Informação e Comunicação.

4.2.1.2.4. No Capítulo III - Da Governança e da Gestão de TIC, Seção VI - Das Pessoas no caput do art. 24, §1º, determina que o quadro permanente de servidores deverá ser compatível com a demanda, adotando-se como critérios para fixar o quantitativo necessário o número de usuário internos e externos de recursos de TIC e um referencial mínimo estabelecido

em seu próprio [Guia anexo da Resolução](#).

4.2.1.2.5. No entanto, só é possível atingir a organização desejada com a ampliação do quadro de pessoal, pois as demandas de suporte vão muito além da capacidade atual da reduzida equipe de servidores da SECTI. Atualmente, a área de TIC conta com apenas 39 membros distribuídos entre as áreas de infraestrutura, desenvolvimento, suporte e governança (contratos, projetos e estratégia), incluindo tanto o esforço gerencial quanto operacional.

4.2.1.2.6. Também, o item 9.3.1 do Acórdão TCU/Plenário n. 1.200/2014, recomenda “ao Conselho Nacional de Justiça que reforce as medidas necessárias para prover as áreas de TIC das instituições do Poder Judiciário brasileiro com os quantitativos mínimos referenciais indicados na Resolução CNJ 90/2009, especialmente, após sua revisão”. Atualmente, a Resolução CNJ 90/2009 é representada pela Resolução CNJ 370/2021 (ENTIC-JUD). De acordo com o [Guia](#), e considerando apenas os usuários internos (3.423, vide item 3.1.1.2 deste ETP), a SECTI deveria contar com 127 servidores, isto é, há um déficit de 88 servidores.

4.2.1.2.7. Na área de licitações, a nova Resolução CNJ n. 468/2022 trouxe exigências relacionadas ao planejamento da contratação e à gestão dos contratos. Essas exigências vão ao encontro da nova organização proposta para a área de TI do TRF6, que prestigia também as áreas de governança e gestão de TIC, bastante carentes na estrutura atual.

4.2.1.2.8. Ressaltamos que, mesmo não havendo tempo hábil para a contratação dos servidores através de concurso, em razão da minuta do Projeto de Lei para a criação dos cargos de Analista e Técnico de Tecnologia da Informação da Informação permanecer na responsabilidade do Conselho Federal de Justiça - CJF, este cenário foi incluído na Análise de Viabilidade para que todos os envolvidos soubessem que esta seria uma possível alternativa caso o quantitativo mínimo de servidores sugerido pelo Guia da Resolução CNJ 370/2021 fosse atendido, com a contratação do déficit mínimo de 88 servidores.

4.2.1.2.9. O custo médio de um servidor do quadro de TIC da Justiça Federal no ano de 2023 é aproximadamente de R\$12.247,39 (doze mil, duzentos e quarenta e sete reais e trinta e nove centavos) mensais, somando encargos trabalhistas ao salário médio: remuneração bruta, auxílio alimentação, PSS Patronal, Auxílio-saúde e Funpresp-JUD Patronal (sem levar em conta fatores adicionais como funções comissionadas, adicionais de qualificação, etc.). Assim seriam necessários 49 servidores para atenderem as demandas de N1 e N2, supervisão e base de conhecimento.

4.2.1.2.10. O custo estimado leva em consideração a [Tabela de Remuneração de Servidores da Justiça Federal](#). Este valor foi utilizado como referência a partir de consulta feita ao RH deste Tribunal.

4.2.1.2.11 Custo Total de Propriedade: Análise para o "Cenário 2"					
CENÁRIO 2 - Central de Atendimento de TI ocupada por servidores do quadro efetivo do TRF6.					
Valor estimado para o TRF6	Descrição do Item	Quantidade	Valor Mensal	Valor Anual	Valor Total (60 meses)
	Contratação de 48 novos servidores para compor quadro de pessoal permanente de TIC.	60 meses	R\$587.874,72	R\$7.054.496,64	R\$35.272.483,20

4.2.1.3. **Cenário 3** - Contratação de Serviços Técnicos Especializados de Atendimento ao Usuário de TIC, por preço mensal vinculado aos resultados.

4.2.1.3.1. Para levantamento de mercado e contratações similares foi realizada consulta ao Painel de Preços do Governo Federal/ME (0243601 e 0243604) e Banco de Preços (0243694), dentre as contratações apresentadas nos referidos relatórios selecionamos as contratações relacionadas abaixo que possuem objeto similar:

4.2.1.3.1.1. TRF 1ª Região - Qualificar - Gestão Terceirizada de Serviços Corporativos e Tecnologia Ltda. (0243607, 0243612 e 0243618) - PE 25/2022 (0243609) preço tem menos de 180 dias.

4.2.1.3.1.2. TRT 1ª Região - Stefanini Consultoria e Assessoria em Informática S/A. (0243622, 0243627 e 0243636) - PE 13/2022 (0243624) preço tem menos de 180 dias.

4.2.1.3.2. Quanto à avaliação de métricas, no referido levantamento foi encontrada a métrica pagamento por **preço mensal** a partir da aferição dos níveis de serviços:

4.2.1.3.2.1. Pagamento por **preço mensal vinculado aos resultados**:

4.2.1.3.2.1.1. Considerando a métrica de pagamento por preço mensal, a Portaria SGD/MGI nº 1.070 de 01/06/2023 do Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos / Secretaria de Governo Digital (0505222), em seu artigo 2º, estabelece que a contratação de serviços de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação deverá ser realizada por meio de modelo de pagamento fixo mensal, vinculada exclusivamente ao atendimento de níveis mínimos de serviços previamente estabelecidos.

4.2.1.3.2.1.2. Observa-se que o contrato vigente aplica esse modelo, bem como essa métrica foi identificada nas contratações públicas recentes avaliadas, sendo a que melhor se adapta às qualidades esperadas na prestação dos serviços, visto que o modelo de contratação escolhido estabelece indicadores de resultados como forma de medir o serviço prestado.

4.2.1.3.2.1.3. Em conjunto com a definição de níveis de serviço, o pagamento ocorre em função dos resultados obtidos. Até o momento não há orientações formais contra o uso dessa metodologia.

4.2.1.3.2.1.4. Portanto a métrica de pagamento por preço mensal vinculada aos resultados atende aos requisitos, mostrando técnica e funcionalidade adequada.

4.2.1.3.2.1.4.1. Pesquisa de solução similar adotada em outros Órgãos

CENÁRIO 3 - Central de Serviços de TIC							
ÓRGÃO 1							
TRF 1ª Região - UASG: 090027							
PE 025/2022 (0243609) - Homologação: 21/10/2022 - Fornecedor: Qualificar Gestão Terceirizada de Serviços Corporativos e Tecnologia LTDA.							
CATSER: 26980							
OBJETO: Contratação de serviços técnicos especializados de TIC para atendimento e suporte aos usuários de TIC para o Tribunal Regional Federal da 1ª Região em Brasília.							
ITEM	DESCRIÇÃO	UNIDADE DE MEDIDA	VIGÊNCIA	VALOR MENSAL	VALOR ANUAL	INFORMAÇÃO RELEVANTE	ATENDE? (SIM/NÃO)

1	Serviço de Service Desk, contemplando atendimentos de usuários internos e externos, presencial e remoto, e base de conhecimento	Valor mensal	30 meses	R\$ 137.999,87	R\$4.139.996,10	Valor mensal com aferição de níveis de serviço	SIM
---	---	--------------	----------	----------------	-----------------	--	-----

ÓRGÃO 2

Tribunal Regional do Trabalho da 1ª Região - UASG: 080009
PE 13/2022 (0243624) - Homologação: 01/09/2022 - Fornecedor: Stefanini Consultoria e Assessoria em Informática S.A.
CATSER: 26980

OBJETO: Contratação de Serviços Técnicos de Suporte na área de tecnologia da informação para organização, implantação e execução continuada de atividades de atendimento técnico remoto e/ou presencial, abrangendo a execução de rotinas periódicas, recebimento, orientação, esclarecimento de dúvidas, registro, diagnóstico e resolução das solicitações de usuários de soluções de tecnologia da informação e comunicação (service desk).

ITEM	DESCRIÇÃO	UNIDADE DE MEDIDA	VIGÊNCIA	VALOR MENSAL	VALOR ANUAL	INFORMAÇÃO RELEVANTE	ATENDE? (SIM/NÃO)
1	Serviço de Service Desk, contemplando atendimentos de usuários internos e externos, presencial e remoto	Valor mensal	30 meses	R\$ 215.396,67	R\$ 6.461.900,10	Valor fixo mensal com medição de resultados	SIM

4.2.1.3.2.1.4.2. Pesquisa de preços da solução junto aos fornecedores:

Obs.: valores recalculados proporcionalmente à quantidade de 48 trabalhadores, considerando o valor total dos orçamentos apresentados, tendo em vista a redução de um atendente N1 referente ao quantitativo mínimo inicialmente proposto, devido à extinção da Subseção Judiciária de Contagem.

PROPOSTA DOS FORNECEDORES

FORNECEDOR 1

CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO S/A. (0251737)

OBJETO: Contratação de serviços técnicos para atendimento e suporte aos usuários de TIC do Tribunal Regional Federal da Sexta Região - TRF6.

ITEM	Descrição do serviço	Unidade	Meses	Valor Estimado Mensal	Valor Estimado Anual	Valor Total 60 meses	ATENDE?
1	Unidade de Atendimento de serviços de TIC de primeiro nível - CSTI-N1 Unidade de Atendimento de serviços de TIC de segundo nível - CSTI-N2 Supervisão de CSTI e Unidade de base de conhecimento - N2	Valor mensal	60	R\$ 413.769,12	R\$ 4.965.229,44	R\$ 24.826.147,20	SIM

FORNECEDOR 2

M.I. MONTREAL INFORMÁTICA S/A. (0251742)

OBJETO: Contratação de serviços técnicos para atendimento e suporte aos usuários de TIC do Tribunal Regional Federal da Sexta Região - TRF6.

ITEM	Descrição do serviço	Unidade	Meses	Valor Estimado Mensal	Valor Estimado Anual	Valor Total 60 meses	ATENDE?
1	Unidade de Atendimento de serviços de TIC de primeiro nível - CSTI - N1 Unidade de Atendimento de serviços de TIC de segundo nível - CSTI - N2 Supervisão de CSTI e Unidade de base de conhecimento - N2	Valor mensal	60	R\$ 495.642,72	R\$ 5.947.712,64	R\$ 29.738.563,20	SIM

FORNECEDOR 3

STEFANINI CONSULTORIA E ASSESSORIA EM INFORMÁTICA S/A (0251745)

OBJETO: Contratação de serviços técnicos para atendimento e suporte aos usuários de TIC do Tribunal Regional Federal da Sexta Região - TRF6.

ITEM	Descrição do serviço	Unidade	Meses	Valor Estimado Mensal	Valor Estimado Anual	Valor Total 60 meses	ATENDE?
1	Unidade de Atendimento de serviços de TIC de primeiro nível - CSTI - N1 Unidade de Atendimento de serviços de TIC de segundo nível - CSTI - N2 Supervisão de CSTI e Unidade de base de conhecimento - N2	Valor mensal	60	R\$ 497.217,60	R\$ 5.966.611,20	R\$ 29.833.056,00	SIM

4.2.1.4. **Cenário 4** - Contratação de Serviços Técnicos Especializados de Atendimento ao Usuário de TIC, por UST.

4.2.1.4.1. Em observação às recomendações mais recentes expedidas pelo Conselho Nacional de Justiça, conforme o Guia de Contratações de TIC do Poder Judiciário, anexo à Resolução CNJ nº 468/2022, a equipe de planejamento entendeu que a métrica de Contratação de Serviços Técnicos Especializados de Atendimento ao Usuário de TIC por UST, não se mostra adequada ao presente caso, diante da seguinte recomendação:

- Ao realizar a contratação o Órgão deve atentar para a observância das premissas detalhadas abaixo no acórdão Nº 1508/2020 – TCU – Plenário:

"a fim de que, em novas contratações de serviços de tecnologia da informação, sejam observados os seguintes procedimentos:

- Abster-se de criar unidades de medida de forma unilateral, em novas contratações de TIC, sem a ciência, a avaliação técnica e econômica e a padronização do CNJ;
- avaliem a economicidade dos preços estimados e contratados, realizando a análise crítica da composição de preços unitários e do custo total estimado da contratação, complementando-a com a análise da planilha de composição de custos e formação de preços dos serviços e com a análise do fator-k;
- todos os parâmetros, pesos ou quaisquer variáveis quantitativas adotadas, que impactem o cálculo da quantidade de serviços e de seu preço, sejam devidamente justificados técnica e economicamente, com vistas a mitigar o risco de sobrepreço e superfaturamento;
- sejam implantados controles internos que assegurem a existência dos catálogos de serviços, juntamente com todos os detalhes cabíveis de cada serviço, como perfis profissionais, tempo estimado de execução e produtos e resultados esperados;
- os catálogos de serviços apresentem o respectivo valor monetário estimado de cada serviço, independentemente da métrica ou unidade utilizada; e
- considerando os riscos inerentes às contratações baseadas em UST, entre outras denominações similares, o uso de UST em contratações por meio do Sistema de Registro de Preços (SRP) deve ocorrer somente se restar demonstrada a compatibilidade entre o uso de UST (e similares) e o SRP, tanto do ponto de vista técnico, quanto do ponto de vista financeiro, com a respectiva autorização da autoridade competente."

4.2.1.4.2. Um dos requisitos da contratação utilizando UST é a definição objetiva da entrega de cada atividade. Neste contexto, a determinação objetiva de atividades contínuas e proativas não é adequada ou mesmo possível.

4.2.1.4.3. Além disso, a utilização da métrica UST para serviços de natureza contínua tem o potencial de gerar uma solução de conflito de interesses por parte da CONTRATADA, conforme descrito no item 230 do Acórdão [TCU 916/2015 – Plenário](#):

"Outra desvantagem da utilização desse modelo [métrica UST] consiste em gerar uma solução de conflito de interesses por parte da empresa contratada, já que, quanto maior o número de chamados ela é instada a solucionar, maior será seu faturamento. Reedita-se, assim, o paradoxo do lucro-incompetência (Acórdão 786/2006) sob um modelo supostamente vinculado a resultados."

4.2.1.4.4. Tal solução de conflito de interesse por parte da CONTRATADA é potencializada se as atividades contratadas forem de natureza proativa, além de contínua, como pretende o TRF6, com isso não se mostra viável.

4.2.1.4.5. Por oportuno cumpre destacar que nos termos do § 1º do Art. 11 da IN 94/2022 (SGD/ME) é dispensada a realização dos respectivos cálculos de custo total de propriedade para as soluções identificadas como inviáveis, sendo portanto dispensada a análise do custo total de propriedade das soluções ora analisadas.

4.2.1.4.6. Portanto a métrica UST de pagamento por quantidade de chamados não se mostra viável para o TRF6.

4.2.1.4.7. Foram encontradas contratações similares à esta alternativa, conforme pesquisa realizada no Painel de Preços (0243601 e 0243604) e Banco de Preços (0243694).

4.2.1.5. Cenário 5 - Contratação de Serviços Técnicos Especializados de Atendimento ao Usuário de TIC, por quantidade de chamados.

4.2.1.5.1. A utilização da métrica de pagamento por quantidade de chamados para o referido objeto não se apresenta viável, visto que um dos pontos que desestimulam a adoção de faturamento nesses moldes se dá pela oposição entre os interesses da CONTRATADA e do CONTRATANTE.

4.2.1.5.2. Se, por um lado, o CONTRATANTE busca reduzir custos, melhorando sua infraestrutura e processos para diminuir as demandas por serviços de TIC, por outro lado, a CONTRATADA tem seu faturamento baseado exclusivamente nos atendimentos realizados, de modo que seu interesse será sempre aumentar esse quantitativo.

4.2.1.5.3. Esse aumento artificial pode se dar tanto pela burocratização do atendimento, através do desmembramento de atividades coesas em um conjunto de unidades menores de atendimento, quanto pela reincidência de um mesmo atendimento no decorrer do tempo. Isso porque um atendimento paliativo ou eventualmente mal realizado seria beneficiado pelo surgimento de outro chamado dele decorrente, em vista da solução dada não ter sido definitiva ou ter sido mal realizada.

4.2.1.5.4. Considerando essa possibilidade de aumento artificial do quantitativo de chamados que beneficiaria a CONTRATADA, destacamos ainda, a necessidade de maior esforço de fiscalização por parte do CONTRATANTE, visando evitar esse tipo de situação que elevaria o custo do contrato indevidamente.

4.2.1.5.5. Também há de se considerar a suscetibilidade do contrato às oscilações sazonais na demanda por serviços, por exemplo durante o recesso forense, período em que o número de chamados é reduzido, em contraste com outros períodos em que surgem demandas coletivas nas quais os usuários necessitam solicitar o mesmo tipo de serviço, causando um aumento exacerbado do número de chamados, como foi o caso recente da migração das caixas de e-mail do TRF1 para o novo TRF6, sendo necessária a mudança do domínio dos e-mails de todos os usuários do TRF6.

4.2.1.5.6. Portanto a métrica de pagamento por quantidade de chamados não se mostra viável para o TRF6, considerando ainda a previsão de substituição de sistemas judiciais, bem como, os constantes aprimoramentos na infraestrutura da SECTI visando a adequação à nova estrutura (judicial e administrativa) do TRF6, que demandarão número significativo de chamados além do habitual.

4.2.1.5.7. Foram encontradas contratações similares à esta alternativa, conforme pesquisa realizada no Painel de Preços (0243601 e 0243604) e Banco de Preços (0243694).

4.2.2. Análise das contratações anteriores

4.2.2.1. Contrato nº 026/2018 - contratada: CIMCORP COMÉRCIO E SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DE INFOMÁTICA LTDA.

a) Vigência inicial: **14/06/2018 a 13/12/2020** - 30 (trinta) meses

b) Valor mensal inicial: R\$142.486,00

c) 1º termo aditivo: altera a cláusula de reajuste e promove o reajuste do valor mensal a contar de 25/04/2019 - R\$148.029,14

d) 2º termo aditivo: acréscimo de serviços - inclusão de atendimento às solicitações de usuários de serviços de TI fora das sedes da Justiça Federal, com apuração mensal do valor do serviço quando utilizado

e) 3º termo aditivo: prorrogação do prazo de vigência do contrato para o período de **14/12/2020 até 13/06/2023**.

f) 4º termo aditivo: prorrogação excepcional da vigência do contrato para o período de **14/06/2023 a 13/06/2024**, e reajuste do valor mensal para R\$187.661,65 a contar de 01/04/2023.

g) Quadro de pessoal alocado pela empresa para atendimento presencial na sede da JF em Belo Horizonte e nas 26 subseções judiciárias, com pagamentos mensais atrelados ao cumprimento dos acordos de níveis de serviço (SLA).

4.3. Identificação das necessidades tecnológicas

4.3.1. Ferramenta para gerenciamento de serviços de TIC (ITSM). Até a contratação da nova ferramenta, continuará sendo utilizada a atual ferramenta (IBM Control Desk/e-Sosti).

4.4. Identificação de critérios e práticas sustentáveis

4.4.1. Deverão ser adotadas práticas de sustentabilidade ambiental na execução dos serviços objeto do contrato a ser firmado, naquilo que couber, devendo ser observadas as disposições constantes na legislação pertinente, incluindo as relativas a:

4.4.1.1. A CONTRATADA deverá observar durante a execução dos serviços, com base na Instrução Normativa n. 01, de 19 de janeiro de 2010, da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento (IN SLTI/MPOG Nº 01/2010), as seguintes orientações:

4.4.1.2. Fornecer aos empregados os equipamentos de segurança que se fizerem necessários para a execução de serviços e fiscalizar seu uso, especialmente quanto ao que consta na Norma Regulamentadora nº 6 do MTE/STME.

4.4.1.3. Prever a destinação ambientalmente adequada das pilhas e baterias usadas ou inservíveis, segundo disposto na Resolução CONAMA nº 401, de 4 de novembro de 2008.

4.4.1.4. Conscientizar seus empregados quanto ao uso racional dos recursos e equipamentos, com vistas à redução de consumo de energia elétrica e de água, bem como reduzir a produção de resíduos sólidos, a fim de atender as diretrizes de responsabilidade ambiental adotadas pela CONTRATANTE, de acordo com as normas ambientais vigentes.

4.4.1.5. Deverá ser observado, no que couber, o Manual de Sustentabilidade nas Compras e Contratos, do Conselho da Justiça Federal e ainda:

4.4.1.5.1. Utilização de produtos, equipamentos e serviços que reduzam o consumo de energia e recursos naturais.

4.4.1.5.2. Utilização de produtos e equipamentos que, no processo de fabricação, adotem procedimentos de gestão e gerenciamento de resíduos sólidos, observando a seguinte ordem de prioridade: não geração, redução, reutilização, reciclagem, tratamento dos resíduos sólidos e disposição final ambientalmente adequada dos rejeitos, nos termos da Lei n. 12.305/2010.

4.4.1.5.3. Utilização de produtos que possuam Cadastro Técnico Federal de Atividades Potencialmente Poluidoras ou Utilizadoras de Recursos Ambientais, acompanhado do respectivo Certificado de Regularidade válido, nos termos do art. 17, inciso II, da Lei n. 6.938, de 1981, e da Instrução Normativa IBAMA n. 06, de 15/03/2013, e legislação correlata.

4.4.1.5.4. Utilização de produtos que possuam a Etiqueta Nacional de Conservação de Energia - ENCE, classificação A, nos termos da Portaria INMETRO n. 454 de 01/12/2010 alterada pela Portaria 517 de 29/10/2013, ou selos de sustentabilidade energética, tais como: PROCEL, Energy Star.

4.4.1.5.5. Utilização de produtos que atendam as normas de ergonomia tais como a NR-17.

4.4.1.5.6. Utilização de produtos que possuam o selo FSC de Certificação Florestal de madeira oriunda de um processo produtivo manejado de forma ecologicamente adequada, socialmente justa e economicamente viável, no cumprimento das leis vigentes.

4.4.1.6. Observar para que os equipamentos que utilizam pilhas e/ou baterias possuam composição que respeite os limites máximos de chumbo, cádmio e mercúrio admitidos na Resolução CONAMA nº 401, de 04/11/2008, para cada tipo de produto, conforme laudo físico-químico de composição elaborado por laboratório acreditado pelo INMETRO, nos termos da Instrução Normativa IBAMA nº 08, de 03/09/2012.

4.4.1.7. Nos processos de contratação de serviços, os Órgãos do Poder Judiciário deverão observar, no que couber, as disposições constantes da Resolução nº 400/2021 do CNJ, e da Resolução nº 709-CJF, de 01/06/2021.

4.5. Identificação de critérios de acessibilidade

4.5.1. Nos processos de contratação de serviços, os Órgãos do Poder Judiciário deverão observar, no que couber, os critérios de acessibilidade constantes da Lei nº 10.098/2000, e alterações posteriores, e da Resolução CNJ nº 401/2021.

4.5.2. Observar, no que couber, os critérios previstos na Resolução CNJ nº 497/2023, relativamente à adoção de políticas afirmativas e que possibilitem a redução das desigualdades e inclusão social no mercado de trabalho de mulheres integrantes de grupos vulneráveis.

4.6. Aplicação de cotas a microempresas (ME) e a empresas de pequeno porte (EPP)

4.6.1. Não se aplica, em virtude da impossibilidade de divisão da prestação de serviços. A reserva de cota para microempresas (ME) e a empresas de pequeno porte (EPP) para a Contratação de Solução de Suporte Técnico aos Usuários de TIC do Tribunal Regional Federal da 6ª Região não será vantajosa para a Administração e poderá representar prejuízo ao complexo objeto contratual, pois ao final do procedimento licitatório teremos várias empresas executando os mesmos serviços, dificultando assim a fiscalização e a obtenção de qualidade na prestação dos serviços.

5. REGISTRO DE SOLUÇÕES CONSIDERADAS INVIÁVEIS

5.1. Cenário 1 - Renovação do Contrato nº 026/2018 (0111811).

5.1.1. Cenário considerado inviável, visto que o Contrato nº 026/2018 foi prorrogado excepcionalmente para 13/06/2024 mediante seu 4º Aditivo (0349750), tendo atingido o limite legal de vigência de 60 (sessenta) meses em 13/06/2023, considerando a vigência inicial de 30 (trinta) meses..

5.2. Cenário 2 - Central de Atendimento de TIC ocupada por servidores do quadro efetivo do TRF6.

5.2.1. Cenário considerável inviável, devido à ausência de tempo hábil para realização de concurso. Ademais, este cenário se mostrou economicamente menos vantajoso que os demais cenários conforme análise contida no item 4.2.1.2.11 (Custo Total de Propriedade: Análise para o Cenário 2) deste Estudo.

5.3. Cenário 4 - Contratação de Serviços Técnicos Especializados de Atendimento ao Usuário de TIC, por UST.

5.3.1. Cenário considerável inviável, devido atenção ao disposto no Acórdão TCU 1580/2020 - plenário de que a referida métrica não se mostra adequada ao presente caso, além de apresentar uma maior rigidez da vinculação ao ambiente, elevado esforço de fiscalização e baixa tolerância a mudanças com desvantagens.

5.4. Cenário 5 - Contratação de Serviços Técnicos Especializados de Atendimento ao Usuário de TIC, por quantidade de chamados.

5.4.1. Cenário considerável inviável, devido a oposição de interesses do CONTRATANTE e da CONTRATADA e demanda de profundo conhecimento do ambiente e não é o adequado para atividades de sustentação de ambientes.

5.5. A Equipe de planejamento da contratação considerou viável a solução do Cenário 3, conforme detalhado no item abaixo.

6. ANÁLISE COMPARATIVA DE CUSTOS (TCO) DO CENÁRIO 3 - CONSIDERADO VIÁVEL

6.1. Dentre os cenários apresentados no item 5, somente o cenário 3 é que se mostrou viável para atendimento às necessidades deste novo TRF6, uma vez que apresenta soluções aos requisitos de amplitude de atendimento (cobertura técnica das 8h às 20h, atendimento remoto e presencial na Sede do TRF6 em Belo Horizonte e em todas as Subseções Judiciárias) com avaliação de desempenho por meio de níveis de atendimento de serviços - SLA.

6.1.1. Com a criação do TRF6 surgiu a demanda de atendimento especializado às **Sessões das Turmas e Plenárias** que deverão ocorrer de forma presencial e contínua durante todo o período.

6.1.2. A partir da criação deste Tribunal os sistemas passaram a ser gradativamente sustentados pela área de TIC do TRF6, sendo necessária a preparação de equipes especializadas de suporte técnico a sistemas judiciais e administrativos (PJE, ORACLE, SEI e ESOSTI, dentre outras), o que justifica o aumento do quadro de profissionais dedicados ao suporte a usuários de TIC do novo Tribunal.

6.1.3. A natureza deste serviço pressupõe caráter de prontidão para o atendimento de demandas à medida que se apresentem. Por isso, é fundamental o dimensionamento de quantitativo mínimo que precisa estar permanentemente alocado. Destaca-se nas justificativas da criação do TRF6 que a demanda processual da Seção Judiciária de Minas Gerais no TRF1 representaria um incremento em relação à antiga SJMG em um percentual de 30 a 40% daquele Tribunal.

6.2. Cálculo dos custos totais de propriedade

6.2.1. A análise comparativa de custos foi elaborada considerando apenas a solução técnica e funcionalmente viável, nos termos do inc. III do art. 11 da IN 94/2022 - SGD/ME, e no Guia de Contratação de Soluções de TIC do Poder Judiciário - anexo à Resolução nº 468/2022 - CNJ, em seu Item 8, B - Artefato III - Estudo Técnico Preliminar - item 5, e inclui:

6.2.1.1. Comparação do custo total de propriedade (Total Cost Ownership - TCO) por meio da obtenção dos custos inerentes ao ciclo de vida dos serviços, a exemplo dos encargos trabalhistas, tributários, insumos, garantia, etc.

6.2.1.2. Memória de cálculo que referencie os preços e os custos utilizados na análise, com vistas a permitir a verificação da origem dos dados.

6.3. Pesquisa de Preços:

6.3.1. Optou-se pela estimativa baseada em quantidade mínima de profissionais para atendimento por localidade, sendo estimado um salário base obtido por meio de levantamentos de médias salariais dos profissionais que atuarão no objeto da contratação, considerando sites especializados em recursos humanos, propostas de contratos de órgãos públicos e o valor constante do Anexo II da Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023, sendo considerado o salário base para cada categoria aquele obtido pelo cálculo da média dos valores constantes da planilha (0510739), sem considerar encargos incidentes, custos de infraestrutura e outras despesas indiretas.

6.3.2. A partir dos valores obtidos para o salário base dos profissionais, foi aplicado o **Fator-k**, definido na Portaria SGD/MGI nº 1.070/2023, que alterou o Mapa de Pesquisa Salarial de Referência para Serviços de Operação de Infraestrutura e Atendimento ao Usuário - Anexo II da revogada Portaria SGD/ME nº 6.432/2021. Com o Fator-k busca-se representar a "razão entre o custo total de um trabalhador (remuneração, encargos sociais, insumos, reserva técnica, despesas operacionais/administrativas, lucro e tributos) e o valor pago ao mesmo trabalhador a título de remuneração" (<https://www.licitacoespublicas.blog.br/fator-k-mpu/>). Feita a multiplicação do salário base pelo valor do Fator-k permitido na citada Portaria 1.070/2023 (utilizou-se o valor **igual a 2,65** que vem a ser a média entre o valores de Fator-k calculados para cada categoria na Planilha de Custos e Formação de Preços elaborada pela Equipe de Planejamento - id. 0510736), visando manter a exequibilidade da contratação e compatível com o intervalo de valores para o Fator-k definidos na nova Portaria - entre 2,28 e 3,0.

6.3.3. Utilizou-se modelo de planilha de composição de custos e formação de preços dos serviços retirada dos autos do processo SEI nº 0076345-63.2021.4.01.8000 (id. 16284062/TRF1), que se refere à contratação de serviços de suporte de TIC para o Tribunal Regional Federal da 1ª Região, para análise crítica da composição do preço considerando o salário base encontrado acrescido dos insumos e demais encargos (0510736).

6.3.4. Assim, os valores unitários encontrados foram multiplicados pelas quantidades previstas para cada um dos profissionais definidos, para se obter o custo mensal total com a mão-de obra a ser alocada na prestação dos serviços, conforme os quadros abaixo:

a) considerando a utilização do Fator-k de 2,65:

CARGO	CARGA HORÁRIA SEMANAL	SALÁRIO REFERENCIAL MÍNIMO POR EMPREGADO - R\$	VALOR TOTAL POR EMPREGADO - R\$ (considerando fator-k)	QTD DE EMPREGADOS	VALOR TOTAL MENSAL DO SERVIÇO - R\$
A			B	C	
Atendente N1	40h	2.507,29	6.644,32	38	252.484,16
Atendente N2	40h	3.283,29	8.700,71	8	69.605,68
Analista de base de Conhecimento	40h	3.823,26	10.131,63	1	10.131,63
Supervisor	40h	4.685,06	12.415,40	1	12.415,40
Valor global mensal:				48	R\$ 344.636,87

b) considerando a planilha de custos e formação de preços:

CARGO	CARGA HORÁRIA SEMANAL	SALÁRIO REFERENCIAL MÍNIMO POR EMPREGADO - R\$	VALOR TOTAL POR EMPREGADO - R\$ (considerando custo homem/mês)	QTD DE EMPREGADOS	VALOR TOTAL MENSAL DO SERVIÇO - R\$
-------	-----------------------	--	--	-------------------	-------------------------------------

A			B	C	
Atendente N1	40h	2.507,29	6.953,25	38	264.223,42
Atendente N2	40h	3.283,29	8.712,29	8	69.698,29
Analista de base de Conhecimento	40h	3.823,26	9.982,87	1	9.982,87
Supervisor	40h	4.685,06	12.013,25	1	12.013,25
Valor global mensal:				48	R\$ 355.917,83

6.3.5. Considerando a contratação viável baseada no pagamento por preço mensal vinculado aos resultados, foi solicitada cotação de preços junto a fornecedores (0251728), tendo sido obtidas 03 orçamentos/propostas comerciais (0251737, 0251742 e 0251745). Estas cotações se basearam no quantitativo inicial de 49 funcionários, porém, com a extinção da Subseção Judiciária de Contagem o quantitativo da equipe mínima necessária passou para 48 funcionários. Desta forma, adequamos proporcionalmente os valores dos orçamentos ao novo quantitativo.

6.3.6. A metodologia utilizada para o cálculo do valor de referência foi o **MENOR PREÇO** dentre os valores pesquisados. No entendimento da Unidade, este é o método que melhor representa a realidade do mercado, em conformidade com as orientações contidas no [Acórdão TCU 3178/2016 - Plenário](#) (adoção do menor preço).

6.3.7. Foram listados no quadro - Solução Similar Adotada em Outro Órgão (4.2.1.3.2.1.4.1) - deste ETP, os valores dos contratos atuais de prestação de serviços similares no TRF da 1ª Região e no TRT da 1ª Região, conforme consolidação no Mapa Comparativo (0510740). Nestas contratações os valores unitários se mostram nos mesmos patamares dos valores propostos na presente contratação.

6.3.8. **Desta forma, a Equipe manifesta-se pela exequibilidade do valor estimado considerando o menor preço estimado, conforme a Tabela da alínea "a" acima (Fator-k)**. Nesta pesquisa de preços foi cumprida a recomendação contida no Acórdão 1.445/2015-Plenário, quanto à hierarquia de consulta, tendo sido consultado o Painel de Preços, Banco de Preços e pesquisa com fornecedores atendendo assim as regras previstas na Instrução Normativa nº 73, de 05 de agosto de 2020 e alterações.

RESUMO DO CÁLCULO TOTAL DE PROPRIEDADE (TCO) - CONSIDERADO VIÁVEL						
CENÁRIO	DESCRIÇÃO	VALOR MENSAL (utilização do fator k de 2,65)	TCO (ANO - 01)	TCO (ANO - 02)	TCO (ANO - 05) atingindo 60 meses.	MEMÓRIA DE CÁLCULO
3	Contratação de Serviços Técnicos Especializados de Atendimento ao Usuário de TIC, por preço fixo mensal.	R\$ 344.636,87	R\$ 4.135.642,44	R\$ 8.271.284,88	R\$ 20.678.212,20	Planilha Mapa Comparativo de Preços (0510740) e Estudo de custo estimado (0510741)

7. ANÁLISE COMPARATIVA DE SOLUÇÕES

7.1. Consiste em uma análise crítica entre as diferentes soluções, considerando o aspecto econômico (TCO) entre as Soluções e os aspectos qualitativos em termos de benefícios para o alcance dos objetivos da contratação.

7.2. Como auxílio, o quadro seguinte poderá ser utilizado para comparação de alguns requisitos entre as Soluções identificadas, nos termos do Guia de Contratação de Soluções de Informática - anexo à Resolução nº 468/2022 - CNJ, em seu Item 8, B - Artefato III - Estudo Técnico Preliminar - subitem 3.2.

Requisitos	Id Solução/Cenário	SIM	NÃO	NÃO SE APLICA
A Solução encontra-se implantada em outro órgão ou entidade da Administração Pública?	1	X		
	2	X		
	3	X		
	4	X		
	5	X		
A Solução está disponível no Portal do Software Público Brasileiro? (quando se tratar de software)	1			X
	2			X
	3			X
	4			X
	5			X
A Solução é composta por software Público Brasileiro? (quando se tratar de software)	1			X
	2			X
	3			X
	4			X
	5			X
A Solução é aderente às políticas, premissas e especificações técnicas definidas pelos Padrões de governo ePing, eMag, ePWG?	1			X
	2			X
	3			X
	4			X
	5			X
A Solução é aderente às regulamentações da ICP-Brasil? (quando houver necessidade de certificação digital)	1			X
	2			X
	3			X
	4			X
	5			X
A Solução é aderente às orientações, premissas e especificações técnicas e funcionais do e-ARQ Brasil? (quando o objetivo da solução abranger documentos arquivísticos)	1			X
	2			X
	3			X
	4			X
	5			X

8. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TIC A SER CONTRATADA

8.1. A equipe de planejamento da contratação considerou viável a contratada a solução descrita no Cenário 03 - Contratação de Serviços Técnicos Especializados de Atendimento aos Usuários de TIC do TRF6, por preço mensal vinculado aos resultados.

8.1.1. Descrição do objeto: Prestação de serviços técnicos especializados de atendimento aos usuários de TIC do TRF6, compreendendo os atendimentos de primeiro e segundo níveis, nas formas remota e presencial, e o Serviço de base de Conhecimento.

8.1.2. Adjudicação: Propõe-se que a adjudicação seja por ADJUDICAÇÃO GLOBAL.

8.1.2.1. Justificativa do parcelamento ou não da solução: O parcelamento refere-se à divisão do objeto em mais de um fornecedor, o que, neste caso, não é viável, pois trata-se de ambientes integrados com um alto grau de interdependência entre os serviços, que deverão ser executados de maneira complementar e em sequência para alcançar o objetivo da contratação, e tal parcelamento não resultaria em ganhos ao TRF6.

8.2. Bens e Serviços que Compõem a Solução:

ITEM	Descrição do serviço	Unidade	Meses	Valor Estimado Mensal	Valor Estimado Anual	Valor Total 60 Meses
1	Prestação de serviços técnicos especializados de atendimento aos usuários de TIC do TRF6 (Sede e 26 Subseções), compreendendo os atendimentos de primeiro e segundo níveis, nas formas remota e presencial, e o Serviço de base de Conhecimento.	Valor fixo mensal	60	R\$ 344.636,87	R\$ 4.135.642,44	R\$ 20.678.212,20

8.3. Contratações Correlatas e/ou Interdependentes:

8.3.1. PAe: 0001047-56.2023.4.06.8000 - Contratação de Solução de Gerenciamento de Serviços de TIC (ITSM) no TRF6.

9. NECESSIDADES DE ADEQUAÇÃO DO AMBIENTE DO ÓRGÃO OU ENTIDADE PARA VIABILIZAR A EXECUÇÃO CONTRATUAL.

9.1. Relacionar, quando for o caso, as adequações no ambiente do órgão que precisarão ser providenciadas previamente à implantação e/ou posteriormente visando a operacionalização da solução avaliada, observando-se os seguintes aspectos:

9.1.1. Infraestrutura tecnológica, elétrica e de ar-condicionado atual atende? (X) Sim, () Não, () Não se aplica.

9.1.2. Há no Tribunal espaço físico e logística (sala para alocação da mão-de-obra residente, áreas de circulação, espaços de armazenamento dos equipamentos, disponibilidade de equipamentos para uso da CONTRATADA, etc.) suficientes para implantação da solução ? (X) Sim () Não

9.1.3. Há necessidade e disponibilidade de acesso aos dados e sistemas de informação? () Sim () Não (X) Não se aplica.

9.1.4. Haverá necessidade de capacitação de servidores de nível técnico e operacional na solução avaliada? () Sim () Não (X) Não se aplica.

9.1.5. Haverá impacto nas rotinas e processos de trabalho? () Sim () Não (X) Não se aplica.

9.1.6. A solução está aderente às normas de segurança adotadas pelo TRF6? () Sim () Não (X) Não se aplica.

10. BENEFÍCIOS ESPERADOS E/OU RESULTADOS PRETENDIDOS

10.1. Padronização dos serviços de suporte aos usuários de TIC, com adoção de soluções homologadas em Base de conhecimento.

10.2. Garantir a continuidade dos serviços de TIC aos usuários internos e externos do TRF6.

10.3. Oferecer atendimento de qualidade aos usuários de TIC, com a contínua redução de incidentes.

10.4. Proporcionar aos servidores do quadro de TIC do Tribunal melhores condições de planejamento, organização e direção, uma vez que a realização dos atendimentos se dará pela CONTRATADA.

11. DECLARAÇÃO DE VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO

11.1. O principal resultado a ser alcançado com a nova contratação de Central de Serviços terceirizada é a continuidade da prestação dos serviços de suporte técnico de TIC de primeiro e de segundo níveis, mantendo-se os níveis de qualidade e satisfação atualmente oferecidos aos usuários internos e externos do Tribunal, mediante o pronto atendimento às demandas do público interno e externo.

11.2. Os serviços também irão garantir a adequada manutenção dos ativos de microinformática (microcomputadores, impressoras, scanners, notebooks, dentre outros), de forma a apoiar, tempestivamente, os usuários no desenvolvimento de suas atividades, relacionadas aos processos de trabalho do TRF6.

11.3. Considerando a análise das métricas, a Equipe de Planejamento da Contratação optou pela forma de pagamento baseada em valor fixo mensal - CENÁRIO 3, tendo como principal motivação "gerar incentivos para que a contratada preste serviços associados ao uso de recursos tecnológicos que forneçam a agilidade e qualidade adequada às condições exigidas", conforme preconizado na Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 01/06/2023 do Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos / Secretaria de Governo Digital.

11.4. Foi considerada ideal a prestação de serviços que envolve a utilização de mão de obra especializada com pagamento definido em níveis de serviço (SLA).

11.5. Assim, a equipe responsável pelo planejamento da contratação, após a conclusão deste estudo técnico, declara ser viável a contratação pretendida, ciente das regras e diretrizes da Resolução n.º 468/2022 do CNJ (Guia de Contratações de TIC do Poder Judiciário) e a Instrução Normativa 94/2022 da SGD/ME.

12. ANEXOS DO ETP:

12.1. Anexo I - QUANTITATIVO MÍNIMO DE PROFISSIONAIS

12.2. Anexo II - QUALIFICAÇÃO DOS PROFISSIONAIS

12.3. Anexo III - AMBIENTE TECNOLÓGICO

13. APROVAÇÃO E ASSINATURA

13.1. A Equipe de Planejamento da Contratação foi instituída pelo Despacho-DIGER 202 (0221403) e Portaria TRF6-Sulic 2/2023 (0222854).

INTEGRANTE DEMANDANTE	
Nome: Giselle Caldeira de Castro Silva Diretora da Subsecretaria de Governança e Relacionamento	Matrícula: TR56
O presente planejamento está em conformidade com os requisitos técnicos necessários ao cumprimento do objeto, atende adequadamente às demandas de negócio formuladas, os benefícios pretendidos são adequados, os custos previstos são compatíveis e caracterizam a economicidade, os riscos envolvidos são administráveis e a área requisitante priorizará o fornecimento dos elementos aqui relacionados necessários à consecução dos benefícios pretendidos.	
INTEGRANTE TÉCNICO	
Nome: Airton Carvalho de Lima Júnior Supervisor da Seção de Atendimento Especializado	Matrícula: TR64
O presente planejamento está em conformidade com os requisitos técnicos necessários ao cumprimento do objeto, atende adequadamente às demandas de negócio formuladas, os benefícios pretendidos são adequados, os custos previstos são compatíveis e caracterizam a economicidade, os riscos envolvidos são administráveis e a área requisitante priorizará o fornecimento dos elementos aqui relacionados necessários à consecução dos benefícios pretendidos.	
INTEGRANTE ADMINISTRATIVO	
Nome: Tiago Guerra Oliveira Assessor Técnico I da SULIC	Matrícula: TR310
O presente planejamento está em conformidade com os requisitos técnicos necessários ao cumprimento do objeto, atende adequadamente às demandas de negócio formuladas, os benefícios pretendidos são adequados, os custos previstos são compatíveis e caracterizam a economicidade, os riscos envolvidos são administráveis e a área requisitante priorizará o fornecimento dos elementos aqui relacionados necessários à consecução dos benefícios pretendidos.	
Aprovação:	
AUTORIDADE MÁXIMA DA ÁREA DE TI	
Nome: Daniel Santos Rodrigues Diretor da Secretaria de Tecnologia da Informação - SECTI/TRF6	Matrícula: TR44
O presente planejamento está em conformidade com os requisitos técnicos necessários ao cumprimento do objeto, atende adequadamente às demandas de negócio formuladas, os benefícios pretendidos são adequados, os custos previstos são compatíveis e caracterizam a economicidade, os riscos envolvidos são administráveis e a área requisitante priorizará o fornecimento dos elementos aqui relacionados necessários à consecução dos benefícios pretendidos, pelo que aprovo o artefato e encaminho para prosseguimento da contratação.	

ANEXO I

QUANTITATIVO MÍNIMO DE PROFISSIONAIS

1. O quadro abaixo demonstra o quantitativo mínimo de profissionais para atendimento das necessidades de suporte de TIC do TRF6, incluindo o atendimento presencial nas 26 Subseções Judiciárias:

UNIDADES DO TRF6	CENTRAL DE SERVIÇOS DE TIC - CSTI (EQUIPE MÍNIMA)				
	Unidade de atendimento de Primeiro Nível - N1	Unidade de atendimento de Segundo Nível - N2	Unidade de Base de conhecimento - UBC	Supervisor Técnico	
	Atendente N1	Atendente N2	Analista de base de conhecimento		
TRF6 (Sede)	Belo Horizonte	8	8	1	1
1	Belo Horizonte				
2	Divinópolis	1			
3	Gov. Valadares	2			

SUBSEÇÃO JUDICIÁRIA DE	4	Ipatinga	1			
	5	Ituiutaba	1			
	6	Janaúba	1			
	7	Juiz de Fora	2			
	8	Lavras	1			
	9	Manhuaçu	1			
	10	Montes Claros	2			
	11	Muriaé	1			
	12	Paracatu	1			
	13	Passos	1			
	14	Patos de Minas	1			
	15	Poços de Caldas	1			
	16	Ponte Nova	1			
	17	Pouso Alegre	1			
	18	São Joao del- Rei	1			
	19	São Sebastião do Paraíso	1			
	20	Sete Lagoas	1			
	21	Teófilo Otoni	1			
	22	Uberaba	2			
	23	Uberlândia	2			
	24	Unai	1			
	25	Varginha	1			
	26	Viçosa	1			
	PARCIAL		38	8	1	1
	TOTAL			48		

ANEXO II QUALIFICAÇÃO DOS PROFISSIONAIS

1. Qualificação mínima dos profissionais do contrato

1.1. A definição dos perfis profissionais efetivamente necessários à execução dos serviços, além dos perfis e requisitos mínimos de qualificação indicados neste termo, cabe exclusivamente à Contratada, com vistas ao atendimento de todos os quesitos definidos neste termo.

1.2. Todos os profissionais da contratada designados para prestar os serviços deverão além dos requisitos específicos a cada perfil, devem possuir as seguintes habilidades e competências:

- 1.2.1. Bom relacionamento interpessoal.
- 1.2.2. Vontade e facilidade de aprendizado e de disseminação de conhecimento.
- 1.2.3. Capacidade de agir com calma, tolerância e profissionalismo frente a situações que fujam dos procedimentos e rotinas normais de trabalho, inerente à área de atendimento a usuários de TIC.
- 1.2.4. Capacidade de expressar-se corretamente, com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita quanto na falada.
- 1.2.5. Capacidade de organização e espírito de equipe.
- 1.2.6. Criatividade e iniciativa.
- 1.2.7. Facilidade para se adaptar às normas e aos regulamentos estabelecidos, assim como às suas mudanças.
- 1.2.8. Dinamismo, firmeza e paciência para atuar com atendimento a usuários de serviços de TIC.
- 1.2.9. Comprometimento com a missão e diretrizes inerentes à área de atendimento a usuários de serviços de TIC.
- 1.2.10. Pleno domínio técnico da sua área de atuação.

1.3. Qualificação mínima do Profissional para supervisão da CSTI

1.3.1. Requisitos de formação e treinamento:

- 1.3.1.1. Graduação na área de TI, ou formação superior qualquer outra área, desde que complementada por curso de pós-graduação na área de TI com, no mínimo, 360 (trezentos e sessenta) horas.
- 1.3.1.2. Possuir experiência mínima de 02 (dois) anos em atividade de coordenação / supervisão de serviços de atendimento a, no mínimo, 300 (trezentos) usuários corporativos de TI, em qualquer formato de atuação.
- 1.3.1.3. Possuir certificação de treinamento em ITIL Foundation, versão 4 ou superior.
- 1.3.1.4. Possuir certificação em HDI SCTL - Support Center Team Leader.
- 1.3.1.5. Ter amplo conhecimento em operação e manutenção de equipamentos de informática, redes corporativas e serviços digitais.
- 1.3.1.6. As certificações e treinamentos exigidos nos itens 1.3.1.3 e 1.3.1.4 poderão ser apresentados em até 90 (noventa) dias após a contratação.

1.4. Qualificação mínima do Profissional para execução de serviço na CSTI-N1.

1.4.1. Requisitos de formação e treinamento:

1.4.1.1. Possuir pelo menos uma das seguintes formações:

1.4.1.1.1. Formação técnico profissionalizante na área de TI.

1.4.1.1.2. Formação nível superior na área de TI concluído ou em andamento à partir do 3º período.

1.4.1.1.3. Poderão ser aceitas outras formações e/ou períodos de experiência a depender da aprovação da autoridade máxima da área de TIC do TRF6.

1.4.2. Possuir certificação de treinamento de, no mínimo, 20 (vinte) horas no Microsoft Windows 10 ou superior.

1.4.3. Possuir certificação de treinamento de, no mínimo, 20 (vinte) horas em ITIL, versão 4 ou superior.

1.4.4. Ter conhecimento em operação de microcomputadores, com utilização de softwares de automação de escritório.

1.4.5. As certificações de treinamentos exigidos nos itens 1.4.2 e 1.4.3 poderão ser apresentadas em até 90 (noventa) dias após a contratação.

1.5. Qualificação mínima do Profissional para execução de serviço na CSTI-N2.

1.5.1. Requisitos de formação e treinamento:

1.5.1.1. Possuir pelo menos uma das seguintes formações:

1.5.1.1.1. Formação técnico profissionalizante na área de TI.

1.5.1.1.2. Formação nível superior na área de TI concluído ou em andamento à partir do 3º período.

1.5.1.1.3. Poderão ser aceitas outras formações e/ou períodos de experiência a depender da aprovação da autoridade máxima da área de TIC do TRF6.

1.5.2. Possuir certificação de treinamento de, no mínimo, 20 (vinte) horas no Microsoft Windows 10 ou superior.

1.5.3. Possuir certificação de treinamento de, no mínimo, 20 (vinte) horas em ITIL, versão 4 ou superior.

1.5.4. Possuir certificação de treinamento HDI DAST - Desktop Advanced Support Technician.

1.5.5. Ter conhecimento em operação de microcomputadores, com utilização de softwares de automação de escritório.

1.5.6. As certificações de treinamentos exigidos nos itens 1.5.2, 1.5.3 e 1.5.4 poderão ser apresentadas em até 90 (noventa) dias após a contratação.

1.6. Qualificação mínima do Profissional de base de conhecimento na UBC.

1.6.1. Requisitos de formação e treinamento:

1.6.1.1. Graduação na área de TI, ou formação superior qualquer outra área, desde que complementada por curso de pós-graduação na área de TI com, no mínimo, 360 (trezentos e sessenta) horas.

1.6.1.2. Possuir experiência mínima de 01 (um) ano em atividade de gestão de base de conhecimento.

1.6.1.3. Possuir certificação de treinamento de, no mínimo, 20 (vinte) horas em ITIL, versão 4 ou superior.

1.6.1.4. Possuir certificação em HDI KCS - Knowledge-Centered Support.

1.6.1.5. As certificações de treinamentos exigidos nos itens 1.6.1.3 e 1.6.1.4 poderão ser apresentadas em até 90 (noventa) dias após a contratação.

ANEXO III AMBIENTE TECNOLÓGICO

1. Plataforma de sistemas:

Nome do Sistema	Linguagem	Banco de dados	Categoria	Manutenção
Pje	Java	PostgreSQL	Judicial	TRF1
SEI	PHP	Oracle	Administrativo	TRF1/TRF4
SARH	Oracle Forms and Reports	Oracle	Administrativo	TRF1
SARH Magistrados	Oracle Forms and Reports	Oracle	Administrativo	TRF1
SARH Folha	Oracle Forms and Reports	Oracle	Administrativo	TRF1
SISPRA	Oracle Forms and Reports	Oracle	Administrativo	TRF1
SICAM	Oracle Forms and Reports	Oracle	Administrativo	TRF1
SIREA			Judicial	TRF1
Sistema de Cálculos	Oracle Forms and Reports	Oracle	Judicial	TRF1
Consulta Contracheque	PHP	Oracle	Administrativo	TRF6
Sistema de Monitoramento	PHP			TRF6
Sistema de Consulta Licitações e Compras	PHP	Oracle	Administrativo	TRF6
Sistema de Certidão Online		Oracle	Judicial	TRF1
Acordo 58	WEB SERVICE		Judicial	TRF1
Integração PJE e AJG	Java	Oracle/MNI		TRF6
Sistema ESMAF	PHP	Oracle		TRF6
Sistema Processual	Oracle Forms and Reports	Oracle		TRF1
Sistema JEF Virtual	Visual Basic	Oracle		
Sistema Juris	Oracle Forms and Reports	Oracle		TRF1
Sistema AJG				

Sistema RED	Java			
Biblioteca Digital			Administrativo	TRF1
Malote Digital				TRF4
Sistema e-Sosti			Administrativo	TRF1
Sistema e-Siest			Administrativo e Judicial	TRF1
Malote Digital				CJF
Sistema de Magistrados	PHP	Oracle	Administrativo	TRF1
Sistema CELEVI	Visual Basic	SQL Server	Administrativo	TRF6
Sistema DIREF	Visual Basic	SQL Server	Administrativo	TRF6
Sistema Malote - SCM	Visual Basic	SQL Server	Administrativo	TRF6
Sistema Pró Social - Benner Saúde			Administrativo	TRF1
Sistema Raio X	PHP	SQL Server	Administrativo	TRF6
Sistema de Cadastramento de Voluntários	PHP	SQL Server	Administrativo	TRF6
Sistema de Controle de Mandado	Visual Basic	SQL Server	Administrativo	TRF6
Sistema SIAP	Visual Basic	SQL Server	Administrativo	TRF1
Portal do TRF6	WordPress	Maria DB	Administrativo	TRF6
Portal da SJMG	Lumis		Administrativo	TRF1
Intranet TRF6	WordPress	Maria DB	Administrativo	TRF6
CRH-e	Laravel	Sql Server	Administrativo	TRF6
Atermação	Laravel	Sql Server	Judicial	TRF6
e-Carta	Laravel	Sql Server	Administrativo	TRF6
SISAP	Laravel	Sql Server	Administrativo	TRF6
SISTEMA RENAJUD, BANCENJUD, CNIS e Oubros (Ver com Rômulo)				Externo

2. Plataforma de Softwares:

APLICATIVO	VERSÃO DO APLICATIVO
Microsoft Windows	10 (x64) e 11 (x64)
Microsoft Office 365	Licenciamento F3, E1 e E3
Microsoft Office 2007	Standard
Mozilla Firefox (gratuito)	15.0.1
Java (JRE)	7u7 e posteriores
OpenOffice (gratuito)	3.3 (Free) e posteriores
LibreOffice (gratuito)	7.3 e posteriores
WinRAR (gratuito)	4.0 (Free) e posteriores
Oracle usuário	6i
Oracle provider	9i
PDF Creator (Gratuito)	1.2.3 e posteriores
SafeNet	8.1 SP1 e posteriores
eToken PKI Client	5.1.32.0
Adobe Acrobat Reader (Gratuito)	11.0 (free) e DC
Mozilla Firefox (gratuito)	38 (free) e posteriores
Infoseg Módulo de proteção	-
Abby Fine Reader	6 e posteriores
Adobe Acrobat Pro	DC e superiores
Adobe Design Premium	Creative Cloud e posteriores
Adobe DreamWeaver	Creative Cloud e posteriores
Adobe Flash	Creative Cloud e posteriores
Adobe FireWorks	Creative Cloud e posteriores
Adobe Illustrator	Creative Cloud e posteriores
Adobe Incopy	Creative Cloud e posteriores
Adobe Indesign	Creative Cloud e posteriores
Adobe Photoshop	Creative Cloud e posteriores
Copernic Desktop Search Corporate	3.5.0.97
CorelDraw Graphics Suite	X3 e X6
Read Iris PRO	9
Calibre (leitor e-book)	-
EPUB File Reader	3.7.4
EverNote	6.0.10
FileZilla FTP	5.9.1005

FoxitReader	-
Gbuster (Plugin bancário)	38 ou superior
Google Chrome	1.3.21 e posteriores
Google Desktop	11.1.3
Google SketchUP	Anual
IRPF Receita Federal	Edições anuais
Pandion	2.2.4
PDF Split and Merge Basic	2014
RealVNC	1.4
Screencast-o-matic	2
SOAPUI	2.7.0
VLC Media Player	2.5
Wamp Server	-
WS FTP Pro	3.2.0.201009142023
Xmind	3.01
XMLPAD	-



Documento assinado eletronicamente por **Tiago Guerra Oliveira, Analista Judiciário**, em 25/10/2023, às 16:42, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Airton Carvalho de Lima Junior, Técnico Judiciário**, em 25/10/2023, às 16:51, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Giselle Caldeira de Castro Silva, Diretor(a) de Subsecretaria**, em 25/10/2023, às 16:59, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Daniel Santos Rodrigues, Diretor(a) de Secretaria**, em 26/10/2023, às 12:08, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.trf6.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **0510742** e o código CRC **DC598B7E**.