



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO ESPÍRITO SANTO  
Rua João Batista Parra, 575 - Bairro Praia do Suá - CEP 29052-123 - Vitória - ES

## TERMO DE REFERÊNCIA (DEMANDAS DE TIC) Nº 13/2020 - TRE-ES/PRE/DG/STI/CSE/SPO

(este documento deve seguir as orientações da Resolução TRE/ES nº 261/2018)

### SUMÁRIO

1. Caracterização do Objeto.
2. Fundamentação da Contratação.
3. Estratégia da Contratação.
4. Definição das Responsabilidades do Contratante.
5. Definição das Responsabilidades da Contratada.
6. Modelo de Execução do Contrato.
7. Modelo de Gestão do Contrato.

### QUADRO INFORMATIVO

OBJETO:	Contratação de empresa especializada para prestação de serviços técnicos de manutenção corretiva, atualizações de versões, atualizações de segurança e suporte técnico para o software SMARTSHARE instalado no TRE/ES;
CATSER:	26000 - [Sustentação de Software]
CARACTERÍSTICAS:	Trata-se de uma ação tática e operacional que abrange o suporte e a manutenção do sistema de gestão de documentos implantado no setor de Arquivo do TRE/ES, cuja implantação foi solicitada pela Coordenadoria de Jurisprudência e Documentação, pertencente à Secretaria Judiciária do TRE/ES.
DETALHAMENTO:	A vigência da contratação será de 12 (doze) meses de cobertura contínua; Suporte técnico via "Help Desk" em até 6 horas (úteis) para correção de erros e problemas técnicos; Suporte técnico PRESENCIAL em até 12 horas (úteis) para correção de erros e problemas técnicos; Suporte para esclarecimento de dúvidas de uso da aplicação.

## 1. CARACTERIZAÇÃO DO OBJETO

### DEFINIÇÃO DO OBJETO

1.1. Contratação de empresa especializada para prestação de serviços técnicos de manutenção corretiva, atualizações de versões, atualizações de segurança e suporte técnico para o software SMARTSHARE instalado no TRE/ES.

### ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA

1.2. Realizar atualizações de versões, bem como de segurança e corretivas constantes para as novas versões do sistema durante a vigência do contrato;

1.3. Prover suporte técnico via "Help Desk";

1.4. Prover suporte técnico presencial para correção de erros e problemas técnicos;

1.5. Prover suporte para esclarecimento de dúvidas de uso da aplicação;

1.6. A Contratada deverá fornecer suporte técnico durante todo o período de vigência do contrato;

1.7. A Contratada deverá disponibilizar um número telefônico no Estado do Espírito Santo (código DDD 27 ou 28, 0800 ou com custo de ligação local), para abertura, confirmação ou acompanhamento dos chamados técnicos em dias úteis, das 12h às 18h ou sítio na WEB para abertura automática de chamados. O serviço deverá estar disponível durante toda vigência do contrato;

1.8. A Contratada deverá disponibilizar, no ato da abertura do chamado técnico através do telefone ou do site, um número de controle (protocolo) que possibilitará ao Contratante acompanhar o andamento do chamado;

1.9. O prazo para solução dos chamados inicia-se na data de sua abertura e emissão do protocolo, considerando-se que, uma vez aberto o chamado, a Contratada já possui ciência da necessidade;

1.10. Todas as demandas de suporte deverão ser atendidas nas dependências do TRE/ES, localizado na Avenida João Batista Parra, número 575 - Praia do Suá - Vitória-ES - CEP: 29052-123, ou em outro local determinado pelo TRE/ES;

1.11. Em hipótese alguma os procedimentos de manutenção e suporte poderão comprometer a integridade, confidencialidade e disponibilidade do acervo já digitalizado para a solução SMARTSHARE, previamente adquirida;

1.12. A empresa deverá apresentar comprovante de capacidade técnica, fornecendo declaração de órgão público ou empresa particular, de que já prestou o serviço de suporte ao software SMARTSHARE.

## QUANTIFICAÇÃO OU ESTIMATIVA PRÉVIA

1.13. O serviço deverá ser prestado sob demanda do Contratante, que realizará chamados técnicos à Contratada para manutenção corretiva, atualizações de versões, atualizações de segurança e suporte técnico;

1.14. A demanda dependerá de diversos fatores. Existirão períodos com abertura mais intensa de chamados e outros com menor número de chamados devido à sazonalidade da atividade principal do Contratante.

1.15. Devido à necessidade de atualização do sistema e a continuidade do serviço de suporte, haverá a subdivisão em dois serviços distintos a serem executados pela contratada. Estes serviços estão descritos na Tabela de Formação de preços (Adendo I);

### ESTIMATIVA DE PREÇO

1.16. O Valor Estimado para a presente contratação é de R\$ 15.600,00 (quinze mil e seiscentos Reais), o objeto tem um conjunto de serviços, como descrito na planilha abaixo (Serviços\* e atualizações):

SERVIÇO	DESCRIÇÃO	CUSTO MENSAL	CUSTO PARCIAL
1	Atualizações do sistema ainda não realizadas, incluindo atualizações de versões e atualizações de segurança.	----	R\$ 9.120,00
2	Suporte técnico para o software pelo período de 12 meses, incluindo atualizações de versões e atualizações de segurança que ocorrem no período de vigência do contrato.	R\$ 540,00	R\$ 6.480,00
<b>CUSTO TOTAL:</b>			<b>R\$ 15.600,00</b>

\* Serviço inclui o fornecimento da mão de obra técnica especializada e eventuais assistências requeridas ao fabricante.

(fonte: documento 0518089)

## 2. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

### JUSTIFICATIVA DA NECESSIDADE E RESULTADOS

2.1. Esta contratação justifica-se, basicamente, pelos seguintes pontos:

- O sistema em questão não foi um sistema desenvolvido pelo setor de desenvolvimento de software do Tribunal e esse setor não detém conhecimento específico para atuar no suporte da ferramenta;
- O setor de arquivo implementa projetos de melhoria e organização que carecem de suporte técnico da ferramenta, tendo em vista que não possui conhecimento técnico para realizar atividades que requeiram a configuração paramétrica da ferramenta;
- A continuidade do funcionamento da ferramenta, considerando as constantes modificações que o setor de arquivo realiza, carece de um suporte técnico constante, pois na ocorrência de algum problema ou erro na operação da ferramenta, seu funcionamento pode vir a ser comprometido;
- Garantir a evolução tecnológica e operacional da ferramenta. Com isso, a instituição terá disponíveis serviços adequados e melhorados relacionados à gestão de documentos arquivísticos.

2.2. Resultados esperados:

- Obtenção de manutenção e suporte técnico apropriado às necessidades do serviço oferecido pela ferramenta;
- Propiciar a implementação adequada dos projetos e modificações requeridas pelo setor de arquivo;
- Continuidade do funcionamento da ferramenta;
- Evolução tecnológica e operacional da ferramenta.

### ALINHAMENTO ESTRATÉGICO

2.3. PEI: MD 01 - Melhoria da infraestrutura e governança de TIC e MD 06 - celeridade e produtividade na prestação jurisdicional;

2.4. Plano de contratações 2020, Item C4 - manutenção Sistema de Digitalização de Documentos.

### REFERÊNCIA AOS ESTUDOS TÉCNICOS PRELIMINARES

2.5. Os estudos técnicos realizados encontram-se incluídos no documento 0378323.

### RELAÇÃO ENTRE A DEMANDA PREVISTA E A STIC A SER CONTRATADA

2.6. O Tribunal possui licenças permanentes para uso do software SMARTSHARE e o serviço carece de suporte, que não pode ser provido pela STI.

### JUSTIFICATIVA DA STIC ESCOLHIDA

2.7. A garantia de manutenção do sistema de Gestão Documental encontra-se expirada desde 19/06/2018;

2.8. Há necessidade de suporte ao sistema SMARTSHARE;

2.9. Não há como o suporte ser provido pela STI/CAD (Coordenadoria de Análise e Desenvolvimento), pois esta não possui pessoal com conhecimento para tanto, além da alta demanda de serviço;

2.10. A solução é única, pois trata-se de serviço técnico específico.

### 3. ESTRATÉGIA DA CONTRATAÇÃO

#### FORMA DE PARCELAMENTO E ADJUDICAÇÃO DO OBJETO

3.1. O objeto da licitação será adjudicado ao licitante que ofertar o MENOR PREÇO GLOBAL. Não haverá parcelamento do objeto.

#### MODALIDADE E TIPO DE LICITAÇÃO

3.2. A modalidade de licitação **Pregão Eletrônico** como a legalmente adequada à contratação referida nestes autos, considerando a obrigatoriedade contida no §1º, artigo 1º, do Decreto nº10.024/2019. O tipo de licitação indicada para a contratação é o de **menor preço global** e para a habilitação, conforme despacho 0448334, o licitante deverá:

1. estar inscrito no SICAF, com a documentação obrigatória regularizada;
2. apresentar prova de regularidade com a **Fazenda Municipal** da sede ou do domicílio da empresa licitante;
3. apresentar prova de regularidade com a Justiça do Trabalho, através de Certidão Negativa de Débitos Trabalhistas (CNDT), conforme previsão contida na Lei nº 12.440, de 7 de julho de 2011;
4. preencher, no momento do envio da proposta comercial, no sistema Comprasnet, a seguinte declaração:
  1. De que cumpre o disposto no inciso XXXIII do art. 7º da Constituição da República Federativa do Brasil de 1988, conforme prescreve o inciso V do art. 27 da Lei nº. 8.666/1993.
5. apresentar qualificação técnica;
6. apresentar qualificação econômico-financeira.

#### MARGEM DE PREFERÊNCIA

3.3. Não se aplica à presente contratação.

#### CLASSIFICAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

3.4. Conforme despacho 0452048, a classificação será:

1. PROGRAMA DE TRABALHO: 02.122.0570.20GP.0032 - Julgamento de Causas e Gestão Administrativa na Justiça Eleitoral;
2. NATUREZA DA DESPESA: 339040 – Serviços Tecnologia da Informação e Comunicação - PJ;
3. SUBITEM DA DESPESA: 07 – Manutenção corretiva/adaptativa e sustentação de softwares.

#### VIGÊNCIA DA CONTRATAÇÃO

3.5. A vigência da contratação será de 12 (doze) meses a partir da assinatura do contrato, renovável na forma da lei.

#### DA PROPOSTA

3.6. Ao encaminhar a proposta, o responsável pelo envio está ciente e de acordo com todas as condições estabelecidas no presente Termo de Referência, bem como de que a proposta encaminhada vincula a empresa ao cumprimento de seus termos;

3.7. Apresentação, para fins de qualificação econômico-financeira, certidão negativa de feitos sobre falência, recuperação judicial ou recuperação extrajudicial, expedida pelo distribuidor da sede da licitante, que se encontre dentro do prazo de validade. Caso não haja prazo de validade especificado no documento, será considerado o prazo máximo de 30 (trinta) dias, contados da data de sua expedição.

### 4. DEFINIÇÃO DAS RESPONSABILIDADES DO CONTRATANTE

4.1. Promover, por intermédio da equipe de fiscalização do contrato, o acompanhamento e a fiscalização do objeto, anotando as falhas detectadas e comunicando formalmente à Contratada as ocorrências de quaisquer fatos que exijam medidas corretivas por parte desta;

4.2. Autorizar ou não a execução do serviço após a análise do orçamento proposto pela Contratada;

4.3. Realizar o recebimento e atesto dos serviços, comprovando que o serviço foi realizado conforme solicitado e dentro dos limites impostos pelo contrato/Termo de referência;

4.4. Proceder à comunicação da Contratada sempre que houver necessidade de correção no sistema. As solicitações de serviços serão efetuadas pelo Contratante por meio de mensagem eletrônica (e-mail), fax, chamada telefônica ou outro meio disponibilizado para abertura de chamados;

4.5. Analisar o orçamento fornecido pela Contratada. O serviço somente será realizado após a aprovação do preço pelo Contratante;

4.6. Aplicar as sanções previstas em contrato nos casos de desvios detectados;

4.7. Arquivar todos os documentos gerados pela Contratada e entregues à gestão contratual em cumprimento ao subitem 6.2;

4.8. Liquidar o empenho e efetuar o pagamento à Contratada, dentro dos prazos preestabelecidos em contrato.

## 5. DEFINIÇÃO DAS RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

- 5.1. A Contratada deverá realizar manutenção corretiva, atualizações de versões, atualizações de segurança e suporte técnico no sistema SMARTSHARE instalado no TRE/ES;
- 5.2. A Contratada deverá arcar com todos os ônus dos deslocamentos dos seus técnicos ao local de prestação de serviço no caso de atendimentos presenciais;
- 5.3. O suporte técnico via "Help Desk" deverá ser realizado em até 6 horas (úteis) para correção de erros e problemas técnicos;
- 5.4. O suporte técnico PRESENCIAL deverá ser realizado em até 12 horas (úteis) para correção de erros e problemas técnicos;
- 5.5. O suporte para esclarecimento de dúvidas de uso da aplicação poderá ser realizado tanto de forma remota quanto presencial, a depender da necessidade do Contratante.

## 6. MODELO DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

### FIXAÇÃO DAS ROTINAS DE EXECUÇÃO DO CONTRATO

- 6.1. Após a abertura de chamado, a Contratada deverá fornecer protocolo com data e hora da abertura da solicitação;
- 6.2. Realizado o suporte ou manutenção a atividade, deverá ser documentada com as ações, as alterações e os nomes dos técnicos que atuaram para sanar o problema ou executar a tarefa. Essa documentação será arquivada junto à gestão contratual do Contratante.

### FORMA DE PAGAMENTO

- 6.3. O pagamento será realizado com base na Planilha de Formação de Preços (Adendo I);
- 6.4. Os custos de atualização do sistema (serviço 1) serão pagos após o atesto, da gestão do contrato, de que a atualização foi realizada com sucesso;
- 6.5. Os pagamentos relativos ao suporte técnico e atualizações posteriores (serviço 2) serão realizados mensalmente, na proporção de 1/12 (um doze avos) do valor do serviço 2, mediante depósito bancário na conta corrente da Contratada, até o 5º (quinto) dia útil após a apresentação de documento fiscal, devidamente atestado pelo setor competente deste Tribunal, desde que não haja fator impeditivo provocado pela Contratada;
- 6.6. A nota fiscal/fatura deverá ser apresentada pela Contratada ao responsável pela gestão do contrato;
- 6.7. O pagamento ficará condicionado à prova de regularidade perante a Fazenda Nacional, a Previdência Social e junto ao FGTS.

### MODELOS DE TERMOS RELATIVOS À SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

- 6.8. Não se aplica à presente contratação.

## 7. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

### FIXAÇÃO DOS CRITÉRIOS DE ACEITAÇÃO

- 7.1. O suporte deverá ser prestado de forma a prover uma solução à necessidade aberta pelo Contratante;
- 7.2. O suporte deverá ser prestado dentro do prazo acordado.

### INDICAÇÃO DOS PROCEDIMENTOS MÍNIMOS DE TESTE E INSPEÇÃO

- 7.3. Satisfação da necessidade declarada pelo Contratante, seja em termos de orientação técnica ou de recuperação de falha apresentada pelo sistema;
- 7.4. Execução dentro do prazo.

### RETENÇÕES OU GLOSAS

- 7.5. Não se aplica à presente contratação.

### SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

- 7.6. Em conformidade com as disposições previstas no decreto n. 10.024/2019, pelo descumprimento das obrigações decorrentes desta aquisição, a Contratada ficará sujeita às seguintes sanções:

Descumprimento	Percentual diário	Limite de dias	Percentual total	Base de incidência
Atraso na execução remota do serviço Help Desk	2%	10	20%	Valor mensal contratado
Atraso na execução presencial do serviço	2%	10	20%	Valor mensal contratado
Inexecução total ou parcial	-----	-----	30%	Valor correspondente ao período inexecutado
Qualquer outra obrigação (por ocorrência)	-----	-----	2%	Valor mensal contratado

- 7.7. As sanções porventura aplicadas pela Administração serão registradas no SICAF;
- 7.8. A contagem do prazo de atraso na execução inicia-se automaticamente a partir do fim do prazo estipulado para o atendimento do chamado;
- 7.9. As penalidades previstas neste termo não excluem as demais previstas no Decreto 10.024/2019;
- 7.10. A aplicação das penalidades será precedida da concessão da oportunidade de ampla defesa por parte da Contratada, na forma da Lei nº 9.784/99 (Lei do Processo Administrativo);
- 7.11. A aplicação das multas previstas não exime a Contratada de reparar eventuais danos, perdas ou prejuízos que o seu ato punível venha a acarretar à Administração;
- 7.12. Os valores das multas porventura aplicadas serão descontados dos pagamentos devidos pelo Contratante à Contratada, da garantia contratual apresentada ou cobrados judicialmente.

## ADENDO I - PLANILHA DE FORMAÇÃO DE PREÇOS

O objeto tem um conjunto de serviços, como descrito abaixo (Serviços\* e atualizações):

SERVIÇO	DESCRIÇÃO	CUSTO PARCIAL
1	Atualizações do sistema ainda não realizadas, incluindo atualizações de versões e atualizações de segurança.	R\$
2	Suporte técnico para o software pelo período de 12 meses, incluindo atualizações de versões e atualizações de segurança que ocorrem no período de vigência do contrato.	R\$
	CUSTO TOTAL:	R\$

\* Serviço inclui o fornecimento da mão de obra técnica especializada e eventuais assistências requeridas ao fabricante.

### EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO (Portaria DG nº 189/2020, 0376707)

Integrante Demandante: Patricia Marques da Silva Nascimento (substituto: Patrick Nascimento Siqueira)

Integrante Técnico: Bueno Borges de Souza (substituto: Thiago Nunes de Albuquerque Santos)

Integrante Administrativo: Carlos Alberto da Rocha Padua Filho (substituto: Marcos Venturott Ferreira)

Vitória, 11 de fevereiro de 2021.



Documento assinado eletronicamente por **BUENO BORGES DE SOUZA, Analista Judiciário**, em 11/02/2021, às 12:46, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **MARCOS VENTUROT FERREIRA, Integrante Administrativo**, em 11/02/2021, às 13:19, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **PATRICIA MARQUES DA SILVA NASCIMENTO, Coordenador(a)**, em 11/02/2021, às 13:28, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site [http://sei.tre-es.jus.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](http://sei.tre-es.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0) informando o código verificador **0520269** e o código CRC **E1885F90**.