

**ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR
(RESOLUÇÃO CNJ Nº 468/2022)****1. DEFINIÇÃO E ESPECIFICAÇÃO DOS REQUISITOS:**

1.1. Contratação de serviços especializados na área de tecnologia da informação para atividades de suporte técnico à infraestrutura de TIC, mediante alocação de Postos de Trabalhos, com desconto por níveis mínimos de serviço, compreendendo os cargos e perfis profissionais, utilizando: recursos humanos, processos e ferramentas adequadas, atendendo padrões técnicos de qualidade e desempenho estabelecidos neste documento e com base nas melhores práticas de mercado difundidas pela *Information Technology Infrastructure Library - ITIL*., COBIT, bem como a execução de serviços sob demanda, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste instrumento.

1.2. Os serviços a serem contratados abrangem o planejamento, desenvolvimento, implantação e execução destas atividades, bem como a manutenção, execução de rotinas periódicas, orientação, esclarecimento de dúvidas, recebimento, registro, classificação e priorização de chamados, análise, diagnóstico e atendimento de solicitações, além da operação de infraestrutura e evolução do ambiente tecnológico de TIC do Tribunal Regional Eleitoral do Distrito Federal.

1.3. Para tal finalidade, será contratada a prestação de serviços baseada nos perfis profissionais que atendam às demandas específicas do TRE-DF, no que concerne à infraestrutura de TIC, compreendendo: técnicos de atendimento N1, N2 e N3, envolvendo atividades desde o suporte de Help Desk, até o suporte por analistas de infraestrutura de redes e de cybergurança. Estes últimos, entre outros, serão acrescidos ao quadro de perfis existentes atualmente, e, por questões de economia administrativa e financeira serão contratados em conjunto com a nova contratação para os perfis profissionais já existentes.

1.4. Os perfis profissionais exigidos pelo TRE-DF para o contrato de prestação de serviços de infraestrutura de TIC está definido no item 4.4.3. do ETP, bem como no anexo II do Termo de Referência.

1.5. Além da alocação dos postos, a empresa será remunerada com base no atendimento dos índices mínimos de serviço, definidos no Termo de Referência, os quais serão ajustados para evitar qualquer ociosidade e garantir uma prestação de serviço completa, sem prejuízo do estrito controle financeiro.

2. DAS SOLUÇÕES DISPONÍVEIS NO MERCADO:**2.1. SOLUÇÕES DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO SIMILAR ENCONTRADAS EM OUTROS ÓRGÃOS OU ENTIDADES DA ADMINISTRAÇÃO:**

2.1.1. O cenário de contratação de serviços de *service desk* possui, de modo geral, três modelos possíveis. Quais sejam:

1) Postos de Serviço, o CONTRATANTE fica responsável pela gerência dos profissionais e suas entregas, pela definição dos quantitativos de profissionais necessários para a execução dos serviços e pela solicitação de novos postos, conforme a necessidade, remunerando de acordo com o quantitativo de postos. Essa modalidade pode ser combinada ainda com a exigência de níveis mínimos de serviço, como se observa na contratação do Tribunal Superior do Trabalho, realizada através do pregão eletrônico 075/2019.

2) Entregáveis (UST ou similares), por sua vez, é um modelo de contratação em que a CONTRATADA é responsável pela gerência dos profissionais e suas respectivas entregas, adequando seu quadro de profissionais de acordo com as necessidades, para cumprimento das demandas solicitadas pelo CONTRATANTE. Neste modelo, as demandas são encaminhadas por meio de Ordens de Serviço periódicas, na quantidade estimada de USTs para o período, bem como, com base nas atividades de TIC a serem executadas, nos resultados esperados, nos padrões de qualidade exigidos, nos procedimentos e nas qualificações definidas para execução, em conformidade com o modelo de execução, cabendo à CONTRATADA cumprir as atividades solicitadas, à medida em que são demandadas. É um modelo com pagamento vinculado a cada atividade prevista no Catálogo de Serviços, de acordo com a matriz de complexidade e tempo necessário para a execução de cada uma delas. Essa solução atribui um valor em unidade de serviço para cada atividade existente no Catálogo de Serviços. Objetiva o controle e a precificação de serviços pré-estabelecidos, assim como a mensuração do esforço em situações ou problemas previamente conhecidos, o que enseja, contudo, uma criteriosa definição de catálogo de serviços, perfis profissionais, complexidade das tarefas e do tempo estimado para sua execução.

3) Níveis Mínimos de Serviços (NMS) é um modelo de contratação em que a CONTRATADA é responsável pela gerência dos profissionais e suas entregas, adequando seu quadro de profissionais para cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviços definidos, a ser executado, de modo geral, por uma central de serviços. É um modelo com pagamento vinculado ao cumprimento dos NMS definidos, com aplicação de redutores no faturamento, por meio de glosas, pelo não cumprimento dos NMS. Este modelo proporciona médio impacto, simplicidade no gerenciamento e fiscalização. Por outro lado, não há a garantia da exclusividade dos profissionais envolvidos na contratação.

2.2. Contratações Públicas Similares:

2.2.1. Serão eleitas contratações públicas de outros órgãos do Poder Judiciário da União, bem como de outros Tribunais Regionais Eleitorais, de modo que a pesquisa seja focada em entes que possuem uma demanda de trabalho assemelhado a do Tribunal Regional Eleitoral do Distrito Federal. Assim, será possível uma comparação mais específica e proveitosa.

2.2.2. Nesse sentido, foram observadas as seguintes contratações:

2.2.2.1. Tribunal Superior do Trabalho

Referência: Pregão n.º 075/2019

Objeto: "O objeto do certame é a prestação de serviços de operação de central de atendimento a usuários (Service Desk) de tecnologia da informação e comunicação do TST, de suporte técnico presencial, suporte técnico especializado e suporte técnico aos gabinetes de Ministros, CATSER: 27022, conforme especificado na tabela abaixo e nos termos e condições constantes no edital e seus anexos."

Valor mensal inicial: R\$ 352.327,600

Modalidade da prestação do serviço: alocação de postos de trabalho.

Relação de Postos de Trabalho / Especialidades técnicas exigidas:

Grupo 1 – Itens 1 a 10			
Item	Posto de trabalho	Quantidade de postos de trabalho	Carga horária semanal
1	Gerente de Suporte Técnico de Tecnologia da Informação	1	40 horas
2	Supervisor de Atendimento ao Cliente - Remoto	2	30 horas
3	Técnico de Apoio ao Usuário de Informática (suporte remoto)	22	30 horas
4	Supervisor de Atendimento ao Cliente - Presencial, Suporte especializado e Suporte aos Gabinetes de Ministros	2	30 horas
5	Analista de Suporte Técnico	17	30 horas
6	Analista de Suporte Técnico - Equipe especializada de <u>Hardware</u>	2	30 horas
7	Analista de Suporte Técnico - Equipe especializada de <u>Software</u>	7	30 horas
8	Analista de Suporte Técnico – Equipe especializada de <u>Telefonia</u>	7	30 horas
9	Analista de Suporte Técnico – Equipe especializada de <u>Gabinetes e Ministros (30h)</u>	6	30 horas
10	Analista de Suporte Técnico – Equipe especializada de <u>Gabinetes e Ministros (36h)</u>	4	36 horas

2.2.2.2. Superior Tribunal de Justiça

Referência: PROCESSO STJ n. 12112/2017 / CONTRATO STJ n. 08/2018

Objeto: "dedicação exclusiva de mão de obra especializada em Tecnologia da Informação e Comunicação, para atendimento de 1º e 2º níveis de Service Desk e Help Desk (conforme atividades descritas no Anexo B) na quantidade de 67 postos (Conforme Anexo K), com mensuração baseada em níveis mínimos de serviços3 (conforme Anexo C) para: - Atendimento de 1º nível (telefônico e remoto) aos usuários internos do Superior Tribunal de Justiça (STJ) e usuários externos (âmbito nacional); - Atendimento de 2º nível (presencial, telefônico e remoto) aos usuários internos desta Corte que fazem uso de soluções de TIC; - Atendimento especializado aos Magistrados e Presidência desta corte (presencial, telefônico e remoto) em suas residências ou qualquer unidade externa. - Execução de rotinas de atividades periódicas e proativas; orientação e esclarecimento de dúvidas; recebimento, registro, análise, diagnóstico, atendimento e solução de solicitações de usuários, com a devida documentação; incluindo supervisão"

Valor mensal inicial: R\$ 429.399,12

Modalidade da prestação do serviço: alocação de postos de trabalho.

Relação de Postos de Trabalho / Especialidades técnicas exigidas:

Categoria	Quantidade
Técnico Atendimento 1º Nível – SAC	15
Técnico Atendimento 1º Nível – SACE	12
Técnico Atendimento Suporte Presencial - ASP	16
Técnico Atendimento Suporte Presencial – ASP Jud.	6
Analista de Suporte aos Magistrados – ASM	11
Técnico Manutenção de Hardware – AMH	2
Supervisor de Documentação	1
Supervisor 1º Nível	2
Supervisor 2º Nível	2

2.2.2.3. Tribunal Regional Eleitoral de Santa Catarina

Referência: Contrato 72/2021

Objeto: Contratação de empresa especializada para prestação de serviços especializados e continuados de suporte a usuários de soluções de TI, composto, em linhas gerais, pelo serviço de suporte técnico propriamente dito (service desk), pela manutenção de equipamentos e infraestrutura, bem como pelo auxílio no controle de ativos de TI.

Valor mensal inicial: R\$ 109.905,71

Modalidade da prestação do serviço: central de atendimento por NMS.

Relação de Postos de Trabalho / Especialidades técnicas exigidas:

Quantidade mínima de 16 profissionais, sendo 15 Analistas de Suporte Pleno e 1 Analista de Suporte Sênior (Supervisor de Atendimento)

2.2.2.4. Conselho Nacional de Justiça

Referência: Pregão Eletrônico 20/2021

Objeto: Contratação da prestação de serviços técnicos de atendimento remoto e presencial aos usuários de soluções de tecnologia do CNJ (service desk) com o fornecimento de ferramentas de gerenciamento de serviços de TI e assistência virtual.

Valor mensal inicial: R\$ 919.155,96

Modalidade da prestação do serviço: central de atendimento por NMS

Relação de Postos de Trabalho / Especialidades técnicas exigidas:

Grupo	Item	Descrição	Modelo de inserção	Quant.	Unidade de Medida
1	1	Serviços continuados de atendimento remoto ao usuário externo (1º nível)	Remoto	20	Meses
	2	Serviços continuados de atendimento remoto ao usuário interno (1º nível)	Dependência do CNJ	20	Meses
	3	Serviços continuados de atendimento presencial ao usuário (2º nível)	Dependência do CNJ	20	Meses
	4	Serviços continuados de apoio ao Service Desk (apoio aos processos ITIL)	Remoto	20	Meses
	5	Serviços continuados de apoio ao Service Desk (apoio aos processos ITIL - excelência no atendimento ao usuário)	Dependência do CNJ	20	Meses
	6	Serviços continuados de apoio ao Service Desk no Gerenciamento de acessos	Dependência do CNJ	20	Meses

2.2.2.5. Tribunal Regional Eleitoral do Pará - TRE/PA

Referência: Contrato 121/2022

Objeto: Contratação de serviços especializados na área de tecnologia da informação para atividades de suporte técnico à infraestrutura de TIC, mediante alocação de Postos de Trabalhos, com desconto por níveis mínimos de serviço, compreendendo os cargos e perfis profissionais, utilizando: recursos humanos, processos e ferramentas adequadas, atendendo padrões técnicos de qualidade e desempenho.

Valor mensal inicial: R\$ 222.700,03 (duzentos e vinte e dois mil, setecentos reais e três centavos)

Modalidade da prestação do serviço: alocação de postos de trabalho, com descontos por NMS.

Relação de Postos de Trabalho / Especialidades técnicas exigidas:

ITEM	DESCRIÇÃO/CATEGORIA	CÓDIGO CATSER	UNIDADE	QUANTIDADE	DESCRIÇÃO (Subitem)	VALOR UNITÁRIO (Subitem)	VALOR MENSAL (Subitem)	MESES	VALOR TOTAL (Subitem)	VALOR GLOBAL DO ITEM
1	Analista de suporte computacional - Pleno	26980	UND	5	Valor Mensal Fixo do Posto	R\$ 14.579,25	R\$ 72.896,25	24	R\$ 1.749.510,00	R\$ 1.796.160,00
					Valor Mensal Variável do Posto	R\$ 388,75	R\$ 1.943,75		R\$ 46.650,00	
2	Analista de suporte computacional - Junior	26980	UND	5	Valor Mensal Fixo do Posto	R\$ 8.181,71	R\$ 40.908,55	24	R\$ 981.805,20	R\$ 997.431,60
					Valor Mensal Variável do Posto	R\$ 130,22	R\$ 651,10		R\$ 15.626,40	
3	Operador de Sistemas de Informação	26980	UND	1	Valor Mensal Fixo do Posto	R\$ 6.082,42	R\$ 6.082,42	24	R\$ 145.978,08	R\$ 150.013,20
					Valor Mensal Variável do Posto	R\$ 168,13	R\$ 168,13		R\$ 4.035,12	
4	Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação	26980	UND	2	Valor Mensal Fixo do Posto	R\$ 5.066,45	R\$ 10.132,90	24	R\$ 243.189,60	R\$ 255.413,28
					Valor Mensal Variável do Posto	R\$ 254,66	R\$ 509,32		R\$ 12.223,68	
5	Técnico em manutenção de equipamentos de informática	26980	UND	10	Valor Mensal Fixo do Posto	R\$ 5.066,45	R\$ 50.664,50	24	R\$ 1.215.948,00	R\$ 1.274.409,60
					Valor Mensal Variável do Posto	R\$ 243,59	R\$ 2.435,90		R\$ 58.461,60	
6	Administrador de Sistemas Operacionais	26980	UND	1	Valor Mensal Fixo do Posto	R\$ 16.601,04	R\$ 16.601,04	24	R\$ 398.424,96	R\$ 418.697,04
					Valor Mensal Variável do Posto	R\$ 844,67	R\$ 844,67		R\$ 20.272,08	

2.2.3. Da análise dos valores mensais e das exigências de perfis profissionais é possível perceber que há uma grande variação na composição das contratações de equipe de infraestrutura de TI, o chamado *service desk*. É importante apontar para tal fato porque, embora tais contratações sejam utilizadas como modelos de estudo e parâmetro de análise, cada contrato possui suas especificidades, as quais variam desde as efetivas necessidades do órgão, até as escolhas administrativas de modelagem contratual.

2.2.3.1. Diante da grande variação nos perfis profissionais exigidos não há como realizar uma comparação direta de valores dos contratos, os quais dependem ainda de outros fatores como a realidade de mercado daquele setor profissional dentro de determinada localidade do Brasil, por exemplo.

2.2.4. O contrato em planejamento para o TRE-DF comporta uma estrutura base dos cargos que contém grande similaridade com os contratos apontados acima. Todavia, existem algumas especificidades nas necessidades do Tribunal (como em todo órgão, já que as administrações variam as formas de execução das tarefas institucionais), e nos fluxos de procedimentos existentes nas seções da STIC/COIE.

2.2.5. Outro aspecto relevante é a alteração da ferramenta de ITSM. Atualmente está em uso no TRE-DF o sistema GLPI, porém está em curso o planejamento de contratação para adquirir outra ferramenta mais moderna e adequada para as necessidades do Tribunal.

2.2.5.1. Com uma nova ferramenta será possível dimensionar de forma mais exata a prestação dos serviços, com melhor qualidade e precisão. Até dia 31 de Dezembro de 2023 era possível a solicitação de serviços de TIC por meio de um grupo do aplicativo de mensagens Telegram, de modo a tornar mais célere a resolução de algumas das demandas, todavia, desde a data indicada o referido grupo foi desativado, ainda assim, a sua existência denota o subdimensionamento da demanda registrada no sistema GLPI, o que não é ideal para fins de controle. Por outro lado, indica que o volume de trabalho é maior do que aquele registrado no sistema, e, portanto, necessita de uma avaliação mais específica para fins de planejamento da contratação.

2.2.6. As contratações acima referidas servem como material de análise e comparação, todavia, como já aventado, há uma grande variedade nos formatos de contratação da infraestrutura de TIC. Nesse sentido, há contratações que focam apenas nos perfis profissionais N1 e N2, como o contrato CNJ acima elencado. O contrato do TRE-PA, por sua vez, inclui cargos para atendimento de tarefas mais complexas, como o "Analista de Suporte Computacional", o qual não encontra similar na contratação planejada para o TRE-DF. Todavia, todos seguem a lógica de serviços de infraestrutura de Tecnologia da Informação.

2.2.6.1. Tais diferenças revelam que não há uma fórmula pronta para a contratação da equipe de infraestrutura de TIC e que é justamente a partir dos Estudos Técnicos Preliminares, com a avaliação detida das necessidades, vulnerabilidades e potencialidades do órgão, e de sua equipe interna de tecnologia da informação, que deve ser desenhado o contrato, especialmente no que tange aos perfis profissionais exigidos.

<p>3. DA ANÁLISE E COMPARAÇÃO DAS SOLUÇÕES IDENTIFICADAS:</p>
<p>3.1. As contratações indicadas no item 2.2. foram escolhidas como modelos de análise pela proximidade entre as atividades prestadas nos ramos do Poder Judiciário da União e atividade prestada no âmbito do TRE-DF, componente do referido ramo da justiça brasileira.</p> <p>3.2. Verifica-se da análise das referidas contratações que não há um padrão definido no modelo de contratação de equipe de <i>service desk</i>. Há contratações realizadas na modelagem de postos de trabalho e também contratação por central de atendimento com NMS.</p> <p>3.3. Diante das especificidades narradas acima, observemos algumas das vantagens e desvantagens das modalidades relatadas:</p> <p>3.3.1. UST:</p> <p>Vantagens: Pagamento somente por resultados, sem remunerar a ociosidade</p> <p>Desvantagens: Há impossibilidade de remuneração por disponibilidade dos profissionais. A contratação pode ter exponencial aumento de custo em caso de aumento de demanda, e no caso do TRE-DF é comum verificar grandes variações mensais na quantidade de chamados. A fiscalização técnica demanda muito mais tempo e esforço em comparação com outras modalidades. Há maior dificuldade de atendimento em situações emergenciais e imprevistas.</p> <p>3.3.2. NMS:</p> <p>Vantagens: Estabelecimento de remuneração por níveis de serviço a serem executados, sem correlação necessária com o tempo gasto e/ou com as unidades de serviço executadas. Gestão e fiscalização contratual mais simples que a modalidade UST.</p> <p>Desvantagens: Elevada rigidez orçamentária. Forte vinculação ao histórico de volumes médios de demandas, com menor margem para expansão dos serviços em demandas urgentes/imprevistas. Gestão contratual mais complexa do que aquela existente na modalidade de Postos de Trabalho.</p> <p>3.3.3. Posto de Trabalho:</p> <p>Vantagens: Não há aumento de custo quando aumentar demanda. Melhor gerenciamento dos serviços prestados. Resolução rápida em situações emergenciais. Disponibilidade dos profissionais em período definido.</p> <p>Desvantagens: Menor flexibilidade para aumento ou diminuição da força de trabalho. Possibilidade de que a ociosidade acabe sendo remunerada, em caso de desajuste na consecução dos serviços.</p> <p>3.4. A partir da análise realizada, deve-se descartar de imediato a contratação por UST, pois, tomando por base a contratação atual, com atendimento <i>Help Desk</i>, Suporte a usuários, telefonia/<i>Cabling</i> e suporte à infraestrutura de rede, por unidade de serviço (UST), não permite à gerência do TRE-DF uma atuação alinhada com a equipe do atendimento, ocorrendo falta de informações para atuar em situações preventivas, falhas no repasse da comunicação entre empresa e equipe executora, falta de alinhamento para adequar a equipe e o atendimento das necessidades que surgem no imprevisto, com o propósito de solucionar os problemas diante dos usuários que utilizam a tecnologia como meio de trabalho essencial para o desempenho de suas tarefas.</p> <p>3.4.1. Dessa forma, a instituição pode ficar à mercê das demandas emergenciais e imprevistas. É importantíssimo tanto a execução quanto a gestão do atendimento estarem alinhadas e estreitamente ligadas à visão do TRE-DF, evitando vulnerabilidades no atendimento de chamados e de formação da base de conhecimento a ser mantida de forma perene pela instituição.</p> <p>3.5. O último contrato realizado alterou a modalidade de UST para a modalidade de Posto de Trabalho, culminando em uma contratação com custo mais reduzido e cuja eficiência se apresentou muito mais adequada à realidade do TRE-DF. Portanto, tal histórico referente ao próprio órgão deve ser considerado quando da análise da solução eleita para a contratação futura.</p> <p>3.6. Nesse sentido, entre as modalidades analisadas, a NMS e Posto de Trabalho surgem como as alternativas mais viáveis. Sendo que esta última modalidade pode vir a ser combinada com um indicadores de nível mínimo de serviço que permitem glosas em caso de não atendimento das metas definidas no Termo de Referência.</p> <p>3.7. A demanda do TRE-DF é específica dentro da realidade de uma justiça também especializada pela matéria como a justiça eleitoral, que presta serviços com características bastante particulares e detém uma gama de atuação variada. Isso deve ser levado em conta de forma primordial para eleger a modalidade mais satisfatória ao interesse público primário e secundário.</p> <p>3.7.1. A modalidade de NMS apresenta como grande vantagem em relação ao Posto de Trabalho o fato de que, neste caso, não há espaço para remuneração da ociosidade, fator que é o considerado o grande ponto negativo da modalidade de alocação fixa de mão de obra. Ocorre que, no caso do TRE-DF, diante das estatísticas de chamados (detalhadas no item 4.4.2.) e do perfil das atividades realizadas pela infraestrutura de TIC, não se verifica margem para uma ociosidade que seja relevante ao ponto de tornar tal modalidade desvantajosa. Por outro lado, são muitas as vantagens que a modalidade de posto de trabalho pode oferecer, conforme detalhado abaixo.</p> <p>3.8. As necessidades de apoio de infraestrutura de TIC do TRE-DF vão além daquelas do dia a dia de chamados para acesso à sistemas ou configuração de máquinas. Envolvem uma grande gama de tarefas inclusive participação em ações sociais, coordenadas na maioria das vezes pelo Executivo, mas que implicam a participação do TRE-DF como agente mobilizador da democracia para viabilizar a regularização eleitoral de forma ampla, como por exemplo, os programas 'Na Hora' e 'Pop Rua', os quais tratam-se de verdadeiras iniciativas de Estado, e, portanto, configuram atividade perene que independe da configuração dos governos.</p> <p>3.8.1. Ressalte-se que eventos como este demandam a alocação de dois ou mais técnicos durante toda sua realização, que costuma durar 2 dias seguidos, e, por vezes, em finais de semana. Nesses casos a participação do técnico pode ser paga mediante acréscimos remuneratórios ou mediante compensação de jornada (em caso de posto de trabalho). No contrato atual é utilizada a compensação de jornada de modo a não onerar ainda mais o contrato, sem prejuízo no serviço, pois a compensação é sempre programada de acordo com as demandas semanais/mensais. Todavia, caso o quadro de colaboradores seja muito enxuto, torna-se difícil a participação nos programas sem prejuízo do serviço regular, por isso a importância de dimensionar uma equipe que possa trabalhar de modo adequado para todas as necessidades identificadas.</p> <p>3.8.2. Entre maio e dezembro/2023, foram realizados cerca de 30 eventos entre internos e externos. [exemplos: (SEI: 0007461-66.2023.6.07.8100) (SEI: 0007194-94.2023.6.07.8100) (SEI: 0008471-48.2023.6.07.8100) (SEI: 0008720-87.2023.6.07.8200) (SEI: 0009856-31.2023.6.07.8100) (SEI: 0009856-31.2023.6.07.8100)]</p> <p>3.9. Tais atividades de participação em eventos demandam uma equipe treinada nos procedimentos previamente estabelecidos e que saiba lidar com intercorrências comuns de eventos como estes. Muito embora o conhecimento acumulado não seja essencial para o desempenho do trabalho, ele facilita sobremaneira que sejam minimizadas as intercorrências negativas na participação em eventos como estes, os quais devido a suas características costumam demandar respostas rápidas aos problemas que surgem durante sua execução.</p> <p>3.10. Aponta-se ainda que o TRE-DF possui um grande número de sistemas próprios que demandam uma preparação específica para o uso, gerenciamento e orientação aos usuários finais (servidores). Dentre outros, os técnicos colaboradores do TRE-DF deverão manejar os seguintes sistemas:</p> <ul style="list-style-type: none">• ELO - Cadastro de Eleitores;• SISTOT - Sistema de Totalização;• ALE - Aplicativo Local do Elo;• Griaule BCC - Software de biometria;• CANDex - módulo externo do Sistema de Registro de Candidaturas;• CAND - Sistema de Candidaturas;• HE - Propaganda eleitoral;• SEWEB - Simulador de Eleição Web;• Transportador SIS - Transportador de Arquivos da Urna, versão emulada dentro do JEConnect;• Transportador Web - Transportador de Arquivos da Urna, versão Web;• SPCE - Sistema de Prestação de Contas;• PARDAL - envio de denúncias de irregularidades eleitorais;• JEConnect - Sistema embarcado em dispositivo USB para transmissão dos votos das urnas;• SGRH - Sistema de Gestão de Recursos Humanos;• Acesso ADM - Configuração, criação de módulos perfis e funcionalidades de sistemas disponibilizados pelo TSE;• VVFoto - Visualizador e Verificador de Fotos (urna eletrônica);• Simon - Sistema de Monitoramento de Integrações Eleitorais;• Holocron - Sistema que certifica computadores com SIS para utilização do GEDAI (gerador de mídias);• EDI CXA - Software de transmissão de arquivos de atendimento biométrico, prestação de conta e mídia de votação; <p>3.10.1. Assim, a alocação de posto de trabalho facilita o domínio das especificidades envolvidas no trabalho a ser realizado dentro do TRE-DF, e evita interrupções causadas pela ausência de conhecimento e domínio técnico acerca dos sistemas próprios necessários às demandas desta Corte.</p> <p>3.11. Além dos eventos realizados em conjunto com o Executivo do DF, os quais vêm crescendo nos últimos anos, há também eventos internos que demandam atenção imediata e prolongada dos técnicos (mesmo que seja realizada uma contratação para eventos comemorativos/expositivos internos, permanecerão sob a responsabilidade de auxílio técnico dos colaboradores de TI, alguns tipos de eventos e atividades como a realização de treinamentos e audiências judiciais, os quais demandam a alocação do técnico de forma perene para o ambiente onde ocorre o evento).</p> <p>3.12. Com a recente montagem da Central de Atendimento ao Eleitor (CAE) e o deslocamento dos cartórios para o edifício Sede do TRE-DF, é provável que haja um crescimento no número de audiências virtuais relativas aos processos judiciais da Justiça Eleitoral, a qual se consubstancia em nossa atividade fim (prestação jurisdicional eleitoral), e que precisará de</p>

apoio técnico perene com alocação de pelo menos um técnico para acompanhar todo o ato, de modo a evitar que ocorram limitações na realização das audiências, as quais, em sua maioria tem se dado de forma virtual.

3.13. A realização das audiências de forma virtual é uma tendência em todos os ramos da justiça brasileira, realidade que iniciou no período do isolamento social da pandemia de Covid-19, mas que permanece até hoje, com provável expansão, haja vista a redução de custos gerada, bem como a facilitação na prestação e democratização do serviço. Por outro lado, demanda um investimento maior em infraestrutura tecnológica por parte dos Tribunais. Portanto, verifica-se que trata-se de demanda extremamente sensível e conectada à atividade fim do TRE-DF, qual seja: a prestação da tutela jurisdicional eleitoral.

3.14. Na contratação em planejamento deve-se apontar que há o surgimento de demandas novas para os padrões de trabalho anteriormente instituídos no TRE-DF, como por exemplo nos cargos de Cybersegurança, que sequer existiam na última contratação, mas que se tornam extremamente relevantes diante das próprias mudanças na realidade social e tecnológica, culminando com a Estratégia Nacional de Cybersegurança da Justiça Eleitoral, que dentre seus eixos e frentes de trabalho paralelas em dimensões distintas da segurança cibernética, destacam-se os Eixos:

1. Pessoas e Unidades Organizacionais: Aborda aspectos de estrutura e dimensão de equipes;
2. Políticas e Normatização: Aborda normativos e políticas mínimas e essenciais para apoiar a gestão da segurança cibernética;
3. Ferramentas Automatizadas: Aborda e define com ordem de prioridade os investimentos necessários que todos os Tribunais Eleitorais precisam estar alinhados;
4. Serviços Especializados: Visa acelerar o ganho de maturidade dos Tribunais Eleitorais em suas capacidades para gerir todos os aspectos presentes na segurança cibernética;
5. Sensibilização e Conscientização: Visa demonstrar, alcançar, sensibilizar a alta gestão e demais usuários dos serviços oferecidos pelos Tribunais, quanto a consciência para o melhor uso dos recursos de TIC.

3.14.1. Assim, surge a necessidade de criar e fomentar uma cultura de trabalho, bem como uma base de conhecimento dos procedimentos realizados na área. Dessa forma, deve ser privilegiada a modalidade de contratação que facilite a instituição e estabilização dos novos processos de trabalho, para que as atividades de infraestruturas de TIC sejam realizadas sem percalços ou interrupções indevidas.

3.15. Como já apontado, o quadro funcional do TRE-DF é carente de servidores da área de tecnologia da informação, assim é inviável o acúmulo das tarefas administrativas de gestão e planejamento com a realização para de atividades técnicas, demandando a concentração dos servidores nas referidas atividades que são exclusivas dos membros do quadro funcional. Trata-se de uma questão estrutural que não pode ser resolvida de imediato e que o planejamento da contratação da equipe de infraestrutura deve buscar a escolha por uma solução que venha a impedir qualquer tipo de descontinuidade nas atividades meio e fim da justiça eleitoral.

3.16. Diante das necessidades e especificidades do TRE-DF acima elencadas, a contratação por Posto de Trabalho parece ser a mais propícia a responder as demandas do Tribunal. Isso porque garantirá maior continuidade nos serviços, a facilitação na formação e difusão da base de conhecimento dos procedimentos de TI, o atendimento integral das demandas por eventos internos e externos, com técnicos que possuirão experiência na prestação dos serviços diminuindo as intercorrências negativas. Haverá resolução mais rápida de demandas em situações emergenciais e intempestivas, maior controle na execução do serviço e possibilidade de descontos nos pagamentos casos os níveis mínimos de serviço não sejam atingidos.

3.17. Entre as três modalidades analisadas (UST, NMS, Posto) a contratação por Posto é a que melhor se adequa ao cenário do TRE-DF, e é também a modalidade eleita no contrato atual (Contrato nº 37/2019). Como já apontado acima, no item 2.2.2. e seguintes, afigura-se inviável uma comparação direta de custos entre tais modalidades. Outrossim, a escolha da modalidade passa pela interferência de fatos tão sensíveis quantos os custos financeiros, notadamente a necessidade de um modelo contratual que garanta o pleno funcionamento das atividades meio e fim do TRE-DF. Diante de todas as considerações acima, a contratação por meio de Postos de Trabalho surge como alternativa mais adequada pelos presentes estudos técnicos preliminares.

3.18. ORÇAMENTO ESTIMADO E SALÁRIOS BASE:

3.18.1: DA DEFINIÇÃO DOS SALÁRIOS:

3.18.1.1. É pacífico no âmbito da jurisprudência do TCU, a possibilidade de a Administração Pública estipular valores mínimos de patamares salariais com vistas a atingir nível de qualificação suficiente para a execução dos serviços demandados com a qualidade necessária às finalidades institucionais.

3.18.1.1.1. Aponte-se que, em se tratando de contratação de equipe de infraestrutura de TIC, a definição de salários mínimos para os perfis profissionais exigidos é uma prática recorrente, como se pode observar, por exemplo, do Contrato 07/2023 do TCU, do Contrato 35/2023 do CNJ, bem como do PE 121/2023 do STJ, entre outras contratações, as quais definem salários mínimos mesmo quando não adotam o modelo contratação baseado em postos de trabalho.

3.18.1.2. A necessidade de fixação salarial se fundamenta para os postos de trabalho, no perfil técnico exigido, para assegurar a manutenção da qualidade dos serviços e na compatibilidade com os salários praticados no mercado para esse tipo de profissional.

3.18.1.3. A Convenção Coletiva de Trabalho — CCT 2023/2024, firmada entre o SINDESEI/DF e SINDPD/DF e registrada, sob o número DF000442/2023, no MTE, em 21/08/2023 (3661370), que rege as categorias abrangidas por esta contratação, estabelece o piso salarial de R\$ 1.541,01 para jornada diária de 8 horas e de R\$ 1.415,82 para jornada diária de 6 horas. Todavia, conforme evidenciado nas pesquisas realizadas, esses valores estão bem abaixo dos praticados por órgãos públicos e dos obtidos em sites especializados.

3.18.1.4. Existem posicionamentos do TCU, como o voto do Ministro Marcos Vinícios Vilaça no acórdão 256/2015 TCU Plenário, no qual destacou que: *“o pagamento de salários mais baixos tende, naturalmente, a seleção de pessoas menos capacitadas ou, no mínimo, contribui para o descontentamento dos contratados, afetando a sua eficiência e produtividade”*.

3.18.1.5. À respeito, veja-se o trecho do voto revisor do Acórdão nº 614/2008-TCU-Plenário discorre sobre a conveniência da fixação destes patamares salariais mínimos (superiores aos valores convencionados em acordos laborais patronais):

"31.A dinâmica da economia capitalista induz as empresas a objetivarem constante aumento nos seus lucros. O que se verifica com as licitantes prestadoras de serviços terceirizados, portanto, é que, tendenciosamente, buscam majorar seus ganhos por meio da diminuição nos valores da remuneração de seus empregados, que constituem o mais relevante custo desse tipo de contrato. 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. 37.Em consonância com o processo de valorização dos servidores públicos que vem ocorrendo no âmbito da Administração Pública Federal, o trinômio qualidade da mão-de-obra, alta produtividade e boa remuneração deve ser observado também para os trabalhadores terceirizados, aos quais deve ser garantida uma remuneração mínima, condizente com as atribuições que lhe são impostas." (grifo não é do original)

3.18.1.6. Para tanto, alguns aspectos são centrais para que o colaborador atinja os requisitos necessários, tais quais: a formação acadêmica, a experiência laboral e a qualificação técnica adquiridas em sua atuação. São fatores determinantes para fixação da remuneração dos profissionais que deverão ser contratados para execução dos serviços que atendam às necessidades do órgão contratante.

3.18.1.7. Assim sendo, caberá ao CONTRATANTE definir claramente o perfil exigido do profissional que melhor atenda ao interesse público relacionado ao cumprimento do objeto a ser licitado, fixando, para isso, a remuneração com base em parâmetros de mercado. O Anexo II do TR contém os perfis profissionais exigidos.

3.18.1.8. Dessa forma, atendidos determinados procedimentos, há amparo para a fixação salarial superiores aos pisos da categoria, desde que evidenciado o interesse público no caso concreto e a compatibilidade com os preços praticados no mercado.

3.18.1.9. Além da fixação de remuneração dos profissionais, esta contratação conta com outros critérios para garantir que os serviços sejam prestados com a qualidade desejada, entre os quais a exigência de habilitação técnico-operacional da empresa e os níveis mínimos de serviço, definidos no Anexo V, para a mensuração das entregas que se pretende obter da CONTRATADA mediante atendimento de indicadores objetivos de qualidade.

3.18.1.10. A definição dos salários das categorias envolvidas na contratação se deu com base em pesquisa de contratos vigentes na Administração Pública que possuem profissionais alocados com características semelhantes ao deste documento, de consultas obtidas junto a sites especializados em salários de profissionais e da Portaria SGD/MGI nº 750, de 20 de março de 2023 e Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023.

3.18.1.11. Destaque-se que, embora ocorra aparente semelhança técnica entre os cargos pesquisados, não é possível afirmar equidade absoluta, visto que cada órgão tem aspectos específicos de exigências de serviço, bem como diferentes formas de divisão dos serviços de Tecnologia da Informação. Apesar desta constatação da impossibilidade de aderência completa às necessidades do TRE-DF, buscou-se verificar uma semelhança razoável nos cargos pesquisados em outros contratos, além de observar os parâmetros da Portaria SGD/MGI nº 750, de 20 de março de 2023 e Portaria SGD/MGI nº 1.070, de 1º de junho de 2023, bem como as pesquisas em sites especializados. Todas as contratações utilizadas como base estão anexas ao PA de Planejamento da Contratação.

3.18.1.12. Foram utilizadas três referências de preço distintas para cada perfil profissional, privilegiando-se o uso das contratações públicas como referência. Todos os perfis constam com ao menos uma referência de preço público.

3.18.1.12.1. A média salarial é definida como o salário mínimo a ser pago pela Contratada aos profissionais.

3.18.1.13. TABELA DE SALÁRIO MÍNIMO POR POSTO:

ID	Perfil Profissional	FONTE 1		FONTE 2		FONTE 3		Média Salarial
		Salário	Referência	Salário	Referência	Salário	Referência	
1	Atendente de Help Desk (N1)	R\$ 2.690,70	CT 37/19 TREFD	R\$ 3.185,70	CT 2/24 STJ	R\$ 2.826,14	CT 35/23 CNJ	R\$ 2.900,85
2	Técnico de Suporte ao usuário (N2)	R\$ 3.133,35	CT 37/19 TREFD	R\$ 3.603,96	CT 35/23 CNJ	R\$ 3.247,72	PE 40/23 JF-DF	R\$ 3.328,34
3	Analista de Testes (N3)	R\$ 5.412,32	PRT SGD 750	R\$ 6.869,36	salarios.com.br	R\$ 5.765,03	PE 23/2023 TSE	R\$ 6.015,57
4	Analista de Infraestrutura Windows (N3)	R\$ 6.280,55	CT 37/19 TREFD	R\$ 6.351,71	CT 64/22 TSE	R\$ 6.520,75	CT 07/23 TCU	R\$ 6.384,34
5	Analista de Infraestrutura Virtualização (N3)	R\$ 7.788,68	CT 37/19 TREFD	R\$ 9.150,33	CT 64/22 TSE	R\$ 8.156,48	CT 07/23 TCU	R\$ 8.365,16
6	Técnico de Redes (N2)	R\$ 2.512,61	CT 37/19 TREFD	R\$ 2.282,14	PRT SGD 1070	R\$ 2.988,82	PRT SGD 1070	R\$ 2.594,52
7	Analista de Redes Pleno (N3)	R\$ 5.683,15	PRT SGD 1070	R\$ 7.184,26	CT 07/23 TCU	R\$ 4.950,00	Robert Half	R\$ 5.939,14
8	Analista de Redes Sênior (N3)	R\$ 8.706,81	PRT SGD 1070	R\$ 8.353,80	CT 07/23 TCU	R\$ 8.500,00	Robert Half	R\$ 8.520,20
9	Administrador de Segurança da Informação Sênior	R\$ 12.011,81	PRT SGD 1070	R\$ 8.923,13	CT 07/23 TCU	R\$ 14.100,00	Robert Half	R\$ 11.678,31

3.18.2: DO ORÇAMENTO ESTIMADO:

3.18.2.1. Em um primeiro momento foi estudada a possibilidade de acrescentar mais perfis profissionais novos e aumentar a quantidade de alguns dos perfis existentes, todavia, após deliberações da Administração para a adequação orçamentária, o objeto da contratação foi redimensionado para os perfis profissionais constantes do item 4.4.6. deste ETP e do Anexo II do Termo de Referência.

3.18.2.2. Assim, o orçamento o estimado, após a redefinição do objeto do contrato foi calculado com base em planilhas de composição de custos, as quais constam no Anexo IV do TR. As planilhas foram formuladas em acordo com a Memória de Cálculo constante no Anexo V do TR.

3.18.2.3. O orçamento estimado para a contratação foi cotado no valor anual de R\$ 2.740.383,00 (dois milhões, setecentos e quarenta mil, trezentos e oitenta e três reais).

3.18.2.3.1. Planilha de Resumo dos custos:

TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL - STIC					
TABELA RESUMO DA CONTRATAÇÃO					
POSTOS	Remuneração do empregado (R\$)	Qtde. de Postos	VALOR (R\$)		
			Unitário Mensal do Posto	Mensal	Anual
Atendente de Help Desk - N1	R\$ 2.900,85	3	R\$ 6.551,85	R\$ 19.655,55	R\$ 235.866,60
Técnico de Suporte ao Usuário - N2	R\$ 3.328,34	7	R\$ 7.227,56	R\$ 50.592,92	R\$ 607.115,04
Analisa de Testes	R\$ 6.015,57	1	R\$ 12.178,11	R\$ 12.178,11	R\$ 146.137,32
Analista de Infraestrutura (Windows/Adm.Redes) - N3	R\$ 6.384,34	3	R\$ 12.857,63	R\$ 38.572,89	R\$ 462.874,68
Analista de Infraestrutura (Virtualização/Linux) - N3	R\$ 8.365,16	2	R\$ 16.460,75	R\$ 32.921,50	R\$ 395.058,00
Técnico de Redes	R\$ 2.594,52	2	R\$ 5.964,31	R\$ 11.928,62	R\$ 143.143,44
Analista de Redes Pleno (N3)	R\$ 5.939,14	2	R\$ 12.037,27	R\$ 24.074,54	R\$ 288.894,48
Analista de Redes Sênior (N3)	R\$ 8.520,20	1	R\$ 16.746,44	R\$ 16.746,44	R\$ 200.957,28
Analista de Segurança da Informação Sênior	R\$ 11.678,31	1	R\$ 22.518,93	R\$ 22.518,93	R\$ 270.227,16
SUBTOTAL 1 - SERVIÇOS CONTINUADOS		22		R\$ 229.189,50	R\$ 2.750.274,00
SUBTOTAL 2 - SERVIÇOS SOB DEMANDA					R\$ 115.615,27
VALOR TOTAL ESTIMADO DA CONTRATAÇÃO (SUBTOTAL 1 + SUBTOTAL 2)					R\$ 2.865.889,27

3.19 Ademais, é válido ressaltar que foi prevista carta de serviços a serem realizados sob demanda, mediante Ordem de Serviço específica da Contratante, uma vez que a equipe alocada não detém a expertise necessária para realizar todas as demandas na área de infraestrutura de TIC, bem como o TRE-DF não armazena determinados tipos de equipamentos e dispositivos.

3.20 Nesta senda, foram previstos serviços na área de cabeamento estruturado e fibra óptica, de forma a se manter devidamente operacional o backbone principal e secundário, o qual viabiliza toda a comunicação de dados entre as unidades administrativas do TRE-DF, e entre o TRE-DF e o TSE. Abaixo, apresenta-se tabela com os respectivos serviços previstos:

ITEM	DESCRIÇÃO	UND	QTD	REF DE CUSTO	PREÇO UNIT	PREÇO TOTAL
1	FORNECIMENTO E INSTALAÇÃO DE CABO UTP 4 PARES CATEGORIA 6 COM REVESTIMENTO EXTERNO NÃO PROPAGANTE A CHAMA	M	800	SETOP MG - ED-48365 08/2023 CENTRAL	R\$ 8,66	R\$ 6.928,00
2	FORNECIMENTO E INSTALAÇÃO DE CABO UTP 4 PARES-CATEGORIA 5E-FURUKAWA OU EQUIVALENTE	M	500	SEUDECAP 10/2023 MG - 11.80.20	R\$ 6,26	R\$ 3.130,00
3	FORNECIMENTO E INSTALAÇÃO DE PATCH CORD RJ45/RJ45 UTP-4P METÁLICO CATEGORIA 6, PINAGEM T568A (VOZ), COMPRIMENTO 2 METROS	UND	100	SETOP MG - ED-32151 08/2023 CENTRAL	R\$ 28,22	R\$ 2.822,00
4	FORNECIMENTO E INSTALAÇÃO DE PATCH PANEL 24 PORTAS, CATEGORIA 6 - FORNECIMENTO E INSTALAÇÃO. AF_11/2019	UND	10	SINAPI 03/2024 DF - 98302	R\$ 977,60	R\$ 9.776,00
5	FORNECIMENTO E INSTALAÇÃO DE PATCH PANEL 48 PORTAS, CATEGORIA 6 - FORNECIMENTO E INSTALAÇÃO. AF_11/2019	UND	5	SINAPI 03/2024 DF - 98304	R\$ 2.974,31	R\$ 14.871,55
6	FORNECIMENTO E INSTALAÇÃO DE CABO DE FIBRA OPTICA 4 FIBRAS - PADRAO MULTIMODO	M	300	SBC 04/2024 - 059563	R\$ 20,06	R\$ 6.018,00
7	FORNECIMENTO E INSTALAÇÃO DE CABO DE FIBRA OPTICA 6 FIBRAS - PADRAO MONOMODO	M	300	SBC 04/2024 - 059564	R\$ 12,92	R\$ 3.876,00
8	FORNECIMENTO E INSTALAÇÃO DE CABO DE FIBRA OPTICA 6 FIBRAS - PADRAO MULTIMODO	M	300	SBC 04/2024 - 059565	R\$ 21,08	R\$ 6.324,00
9	CERTIFICACAO DE CABEAMENTO DE FIBRA OPTICA	CJ	40	SBC 04/2024 - 059449	R\$ 69,90	R\$ 2.796,00
10	FORNECIMENTO E INSTALAÇÃO DE DISTRIBUIDOR INTERNO OPTICO DIO 24 FIBRAS	UND	10	SBC 04/2024 - 059251	R\$ 415,80	R\$ 4.158,00

11	FORNECIMENTO E INSTALAÇÃO DE DISTRIBUIDOR INTERNO ÓPTICO - D.I.O. PARA 12 FIBRAS MONO-MODO, COM CONECTORES ST, PADRÃO 19"	UND	15	SEINFRA 028 - C4564	R\$ 520,57	R\$ 7.808,55
12	FORNECIMENTO E INSTALAÇÃO DE CORDAO OPTICO DUPLEX MULTIMODO, CONECTORES DIVERSOS - 2,5 M	UND	20	SBC 04/2024 - 059566	R\$ 37,49	R\$ 749,80
13	FORNECIMENTO E INSTALAÇÃO DE CORDAO OPTICO DUPLEX MULTIMODO, CONECTORES DIVERSOS - 5 M	UND	20	SBC 04/2024 - 059567	R\$ 77,59	R\$ 1.551,80
14	FIBRA OPTICA - SERVICOS DE FUSAO EM FIBRA OPTICA SM E MM	UND	50	SBC 04/2024 - 000237	R\$ 132,00	R\$ 6.600,00
15	FORNECIMENTO E INSTALAÇÃO DE TRANSCEPTOR GIGABIT SX CONECTÁVEL DE FORMATO PEQUENO (SFP); REF. MGBSX1 DA CISCO OU EQUIVALENTE	UND	10	CPOS 03/2023 - P.17.000.050018	R\$ 1.380,55	R\$ 13.805,50

4. ESCOLHA DA SOLUÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO E A JUSTIFICATIVA DA SOLUÇÃO ESCOLHIDA:

4.1. DESCRIÇÃO SUCINTA, PRECISA, CLARA E SUFICIENTE DA SOLUÇÃO DE TIC ESCOLHIDA, INDICANDO OS BENS E/OU SERVIÇOS QUE A COMPÕEM:

4.4.1. Conforme item 1.

4.2. ALINHAMENTO EM RELAÇÃO ÀS NECESSIDADES DE NEGÓCIO E REQUISITOS TECNOLÓGICOS:

4.2.1. Conforme item 3.

4.3. IDENTIFICAÇÃO DOS BENEFÍCIOS A SEREM ALCANÇADOS COM A SOLUÇÃO ESCOLHIDA EM TERMOS DE EFICÁCIA, EFICIÊNCIA, ECONOMICIDADE E PADRONIZAÇÃO:

Conforme item 3.

4.4. RELAÇÃO ENTRE A DEMANDA PREVISTA E A QUANTIDADE DOS BENS E/OU SERVIÇOS A SEREM CONTRATADOS:

4.4.1. Considerando o cenário de avanço tecnológico no serviço público, e, em especial, nos serviços da Justiça Eleitoral, é inegável que cresce de importância a existência de uma infraestrutura de TIC robusta e capaz de atender às demandas que se multiplicam em diversidade e relevância. Nesse sentido, a previsão é de que a demanda já existente venha a crescer nos próximos anos.

4.4.1.1. Os cargos dos colaboradores de Segurança Cibernética por exemplo, não eram tão comuns, hoje se apresentam como essenciais dentro de uma organização estruturada, sobretudo em relação à Justiça Eleitoral que deve ter todo o zelo na prestação de contas de suas atividades perante a sociedade. Assim, as demandas da realidade impõe novas exigências ao serviço público, e na área de TI, o crescimento de tais exigências é mais profundo e veloz do que o que se nota em outras áreas.

4.4.2. Panorama geral da demanda prevista e das necessidades a serem atendidas:

4.4.2.1. Os usuários do TRE-DF utilizam os recursos de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) tanto para a execução das atividades-meio (administrativas) como para as atividades finalísticas (envolvendo o acompanhamento e julgamento de processos judiciais). Esses serviços são considerados essenciais para a execução das atividades institucionais, de tal forma que sua indisponibilidade ou descontinuidade produziria impacto direto no desempenho dos serviços prestados à sociedade, e implicaria em grave prejuízo à Justiça Eleitoral do Distrito Federal.

4.4.2.2. O TREFD mantém um conjunto de recursos e serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), essenciais ao atingimento de suas metas e estratégias institucionais. O parque tecnológico do Tribunal é composto por 951 estações de trabalho, contendo microcomputadores e notebooks, cerca de 210 impressoras, 24 servidores físicos, 189 servidores virtuais, ativos de rede, firewalls, dispositivos de armazenamento (storage), dispositivos de backup, além de serviços de virtualização, monitoramento de rede, backup, correio eletrônico, dentre outros recursos estruturados na forma de uma rede de computadores que possui 2.775 pontos e é acessada por cerca de 600 usuários corporativo fixos, distribuídos em 1 edifício sede, 1 edifício anexo, 2 galpões (urnas e transportes) e 20 Zonas Eleitorais, todos localizados no Distrito Federal.

4.4.2.3. Integra ainda esse conjunto de recursos a plataforma de software das estações de trabalho da rede interna do TRE-DF, que adota como sistemas operacionais os Microsoft Windows 10 e 11, além das ferramentas de escritório como Libre Office e Microsoft Office, sem prejuízo de outros sistemas e ferramentas corporativas mantidas pelo Tribunal, por pessoal próprio ou por contratos com terceiros, em apoio aos processos de trabalho do Órgão.

4.4.2.4. Além do parque tecnológico citado acima, a STIC/COIE é responsável pela central Telefônica Digital e serviços de cabeamento (cabling). A central telefônica utiliza telefones IP, que está conectada ao backbone da rede lógica do TREFD. A Comunicação de Voz em Redes IP, chamada de VoIP, consiste no uso das redes de dados que utilizam o conjunto de protocolos das redes lógicas para a transmissão de sinais de Voz em tempo real na forma de pacotes de dados. A sua evolução natural levou ao aparecimento da Telefonia IP, que consiste no fornecimento de serviços de telefonia utilizando a rede IP para o estabelecimento de chamadas e comunicação de Voz.

4.4.2.5. Nesse sentido é necessário que a parte de telefonia e serviços de infraestrutura estejam alinhados para o bom funcionamento de toda a estrutura de serviços ofertada aos usuários do TREFD. Atender a essa demanda com alta qualidade e eficiência, com economia, confiabilidade, flexibilidade, agilidade e racionalização de fluxos de trabalho, é preocupação constante da alta administração em todos os órgãos da Administração Pública Federal, o que tornou a Tecnologia da Informação e Comunicação ferramenta estratégica que deve estar alinhada com as áreas de negócios da Instituição.

4.4.2.6. Os serviços prestados atualmente abrangem atendimento de Help Desk, de 1º Nível, relativo a atendimento inicial dos usuários internos do TRE-DF, onde alguns serviços (acesso a sistemas, reinicialização de senhas, etc) são resolvidos e outros escalonados, com utilização de sistema de gerenciamento de chamados – ITSM – que atualmente é feito pelo GLPI) para o 2º e 3º níveis de atendimento, de acordo com os procedimentos estabelecidos.

4.4.2.7. O 2º Nível abrange serviços de rede, hardware e software, atendendo ao usuário de forma presencial ou remota; neste serviço são atendidos os usuários internos do TRE-DF. O que inclui a atividade de suporte à biometria e abrange os serviços necessários para garantir o funcionamento dos kits biométricos instalados nos postos de cadastramento extraordinário e cartórios eleitorais.

4.4.2.8. O 3º Nível é voltado para resolução de serviços especializados e resolução de problemas de rede e Infraestrutura e requer um perfil de profissionais conhecedores de determinadas tecnologias, sendo as principais: Gestão e suporte de Infraestrutura, ambiente Internet/Intranet e e-mail, Oracle, MySQL, Postgree, ambiente de servidores Windows e Antimalware, ambientes de serviços e servidores Windows e Linux, segurança, armazenamento, Operação (Backup/monitoração), virtualização e hiperconvergência, armazenamento, firewall de rede e de aplicação, XDR, cofre de senhas, soluções de análise de vulnerabilidades, aplicação de patches e inventário, capacitação de usuários, dentre outros serviços de Tecnologia da Informação.

4.4.3. Conforme relatório extraído do GLPI o número de chamados entre 23/09/2019 e 23/09/2023 foi de 29.694, o que dá uma média de 7.423,5 chamados por ano, divididos entre os grupos de atendimento técnico N1, N2 e N3, da seguinte forma:

Grupo Técnico	TIPOS DE CHAMADOS			
	Abertos	Solucionados	Atrasados	Fechados
HELPDESK (N1)	9517	9514	2938	9472
SEAPU (N2)	11320	11314	2323	11271
SESOP (N3)	3776	3770	793	3791
SETEL (N3)	5115	5096	1349	5082

4.4.3.1. Todavia, há que se ressaltar que tal número não expressa a real demanda do TRE-DF, isso porque até 31 de Dezembro de 2023 era possível a abertura de chamados técnicos por meio do aplicativos de mensagens Telegram, de modo a trazer mais celeridade para chamados simples e/ou urgentes.

4.4.3.2. Os chamados do Telegram, por sua característica de agilidade no atendimento não eram submetidos a um registro completo como ocorre no GLPI, dessa forma, não há números exatos dos atendimentos realizados, mas estima-se em cerca de 15% do número de chamados abertos no sistema próprio (GLPI).

4.4.3.3. Outro aspecto que não se pode ignorar, ao analisar criticamente a demanda de infraestrutura de TIC do TRE-DF, é o fato de que por vezes o trabalho dos técnicos é realizado inclusive por meio de pedidos verbais ou outros meios informais de comunicação, o que não é indicado em acordo com os procedimentos de TIC, todavia, é um fato inegável dentro da cultura da instituição. Estimamos que em torno de 10% dos chamados no período apurado, tenham ocorrido verbalmente. Nesse sentido, a contratação de nova ferramenta de ITSM, bem como medidas educativas por parte da STIC buscam alterar essa cultura para permitir maior padronização no atendimento, bem como um maior controle na formação dos dados e estatísticas.

4.4.3.4. Considerando então o valor total apurado junto a solução GLPI (29.694) no período informado anteriormente, somado aos 15% estimados dos chamados realizados via Telegram, com os 10% estimados dos chamados realizado verbalmente, chegamos ao total de 37.117,5 chamados, o que aumenta a média anual para 9.279,3 chamados atendidos por ano.

4.4.4. Há que se considerar ainda o número de chamados atrasados como um indicativo da necessidade de reforçar as equipes de atendimento para que possa ser evitado qualquer atraso na prestação dos serviços de infraestrutura de TIC, sem os quais, muita das vezes resta inviabilizado qualquer outro tipo de atividade do Tribunal.

4.4.5. Com a equipe de infraestrutura de TI devidamente montada espera-se obter os seguintes resultados:

1. Ajuste do tamanho da equipe, com implementação de melhorias nos fluxos de trabalho, de modo a erradicar, ou minimizar, os chamados atrasados;
2. Conformidade legal, notadamente com as recomendações exaradas na Instrução Normativa SGD/ME nº 1, de 4 de abril de 2019, atualizada pela Instrução Normativa nº 47, de 9 de junho de 202 e Resolução CNJ n.º 468/2022
3. Melhoria na qualidade do serviço de suporte ao usuário final de TI;
4. Maior aderência dos processos de trabalho às boas práticas de mercado (ITIL);
5. Prestação contínua e eficiente de solução de serviços de Help Desk para os usuários internos, e eventualmente externos, dos serviços de TIC e para as diversas unidades do TREDF;
6. Operação consistente de uma Central de Serviços com suporte de 1º, 2º e 3º nível integrados.
7. Disponibilizar ponto único de contato com os usuários de TIC do TREDF (GLPI é a atual ferramenta de ITSM) com postos de atendimento suficientes para recepcionar e registrar os incidentes e requisições de serviço dos usuários de TI, bem como prestar atendimento e suporte a chamados em todos os níveis de serviço;
8. Disponibilizar equipe técnica para prestar suporte técnico local, com atendimento remoto e presencial de chamados de 1º, 2º e 3º Nível, aos usuários de TIC do TRE-DF;
9. Disponibilizar equipe técnica especializada para prestar serviços de sustentação da infraestrutura de tecnologia do TREDF;
10. Disponibilizar equipe técnica para prestar serviços demandados de forma extraordinária e sem periodicidade definida, incluindo apoio a eventos fora das unidades judiciárias, de forma remota ou presencial;
11. Aumentar o grau de satisfação dos usuários com os produtos e serviços fornecidos pela área de TI do TREDF; Melhorar o processo de gestão interna sobre os produtos e serviços de TIC fornecidos pela STIC/COIE aos seus usuários;
12. Diminuir o tempo de resposta aos incidentes com consequente redução do tempo de restauração da operação normal dos serviços, resultando em um mínimo de impacto nos processos de negócios, em conformidade com os Níveis Mínimos de Serviços especificados pelo TREDF;
13. Gerar relatórios gerenciais que permitam identificar possíveis pontos de estrangulamento e problemas de infraestrutura, de modo a reduzir o número de incidentes a médio e longo prazo; Melhorar os índices de disponibilidade dos recursos de TIC e sistemas de informação mais estáveis;
14. Prover completo serviço de suporte e manutenção da infraestrutura tecnológica do TREDF;
15. Aumentar o custo-benefício da contratação para prestação do serviço de infraestrutura;

4.4.6. Diante do volume de chamados, das necessidades elencadas acima, bem como dos resultados pretendidos, os perfis profissionais delineados foram os seguintes:

4.4.6.1. PERFIL: ATENDENTE DE HELP DESK – N1 (3 POSTOS)

- **FORMAÇÃO:** Ensino Médio completo comprovado por meio de diploma.

- **QUALIFICAÇÃO/EXPERIÊNCIA:**

Certificado de Curso em excelência no atendimento;

Comprovar mínimo de 02 (dois) anos em atividades em Help Desk através de registros na carteira de trabalho e previdência social ou de declaração de instituição pública ou privada onde tenha trabalhado;

Experiência mínima de 01 (um) ano em atendimento presencial e remoto (com utilização de sistema de acesso remoto).

- **ATRIBUIÇÕES:**

Atendimento a usuários de TIC em ponto único de contato instalado nas dependências do TRE-DF para execução de atividades de registro de requisições de serviços ou incidentes relacionados a TIC, envolvendo a classificação, escalonamento, solução e encerramento das demandas de usuários internos e externos do TREDF, por meio da utilização de sistemas de gestão de serviços fornecido pelo Tribunal..

Operar a central de atendimento, cujas atividades são, dentre outras, as de receber, registrar, classificar, investigar, diagnosticar, solucionar e encerrar os chamados das solicitações de atendimento ou escalar para as equipes responsáveis (N2 e N3).

Atender as ligações telefônicas de entrada do ramal da sala do Help Desk em até 15 segundos de toque, observando os requisitos básicos para um bom atendimento.

Realizar o atendimento e suporte técnico em informática aos usuários com auxílio e consulta à base de conhecimento do GLPI (Sistema de gerenciamento de e serviços de acordo com os níveis de qualidade previstos.

Prestar soluções técnicas, suporte remoto, configuração de endereçamento IP e configurações diversas em programas, software e aplicativos utilizados pelo TREDF.

Solucionar problemas em sistemas operacionais, softwares, programas e aplicativos diversos, como: Microsoft Windows 7, 10, e versões posteriores, antivírus, editores de imagens, planilhas, editores de textos, browsers e softwares de conexão e acesso a banco de dados e aplicativos de rede.

Diagnosticar problemas em softwares, além dos apresentados por usuários quanto a recursos e funcionalidades necessárias, de forma a subsidiar as manutenções e correções.

Realizar suporte remoto aos usuários de TIC do TREDF, utilizando software próprio para este fim.

Atender as demandas dos usuários quanto aos problemas decorrentes do uso dos microcomputadores e programas instalados, rede de computadores e outros recursos de informática.

Executar atendimento de suporte listados no catálogo de serviços do TREDF, pertinentes à equipe de primeiro nível, solucionando a demanda de acordo com SLA estipulado no referido catálogo de serviços.

Registrar os chamados e dar solução utilizando-se de clareza, concisão, coerência e coesão, a fim de manter a qualidade do suporte prestado.

Identificar e reportar ao superior imediato os problemas críticos ou situações excepcionais, fora do seu controle ou alçada, que acarretem impacto no ambiente tecnológico.

Executar e incentivar a pesquisa de satisfação do usuário dos serviços de TIC, conforme orientação do CONTRATANTE.

Esclarecer dúvidas de usuários e oferecer orientações e dicas quanto ao uso de sistemas, softwares básicos, aplicativos, equipamentos, bem como quanto à configuração, instalação, funcionamento e manutenção de componentes de TI.

Suporte básico a softwares e aplicativos específicos da Justiça Eleitoral.

Criação e manutenção de contas de login de usuários no Active Directory e sistemas diversos da Justiça eleitoral, mantendo as bases atualizadas.

Criação e manutenção de contas, listas e grupos de e-mails dos usuários de TIC do TREDF, mantendo-os atualizados.

Execução das demais atividades pertinentes à operação e manutenção do Help Desk do TRE-DF.

Execução de toda e qualquer atividade relacionada à infraestrutura de TIC do TREDF, tanto no padrão atual quanto as que venham a ser incorporada ao longo da execução do contrato, em acordo com a complexidade das tarefas e a qualificação respectiva.

4.4.6.2. PERFIL: TÉCNICO DE SUPORTE AO USUÁRIO – N2 (7 POSTOS)

- **FORMAÇÃO:** Ensino Médio completo comprovado por meio de diploma;

- **QUALIFICAÇÃO/EXPERIÊNCIA:**

Curso de manutenção e configuração de microcomputadores comprovado por meio de certificado.

Comprovar mínimo de 02 (dois) anos em atividades de microinformática através de registros na carteira de trabalho e previdência social ou de declaração de instituição pública ou privada onde tenha trabalhado;

Experiência em instalação, desinstalação, configuração e manutenção de softwares; bem como suporte a usuários de TI em Sistemas Operacionais Windows XP, Windows 7, Windows 10 e versões posteriores, IOS, Android, Softwares de automação de escritório Microsoft Office 2007, Internet Explorer, Mozilla Firefox, Chrome e Clientes Antivírus;

Experiência em suporte e atendimento presencial e remoto (com utilização de sistema de acesso remoto);

Experiência em Softwares de correio eletrônico Microsoft Outlook, webmail e gmail;

Conhecimento em recursos de rede locais no âmbito de configuração em impressoras, scanners e máquinas virtuais;

Experiência em detecção de problemas em componentes de hardware, como placas, processadores, cabos, conectores, drivers, fontes, monitores e outros componentes, executando a instalação dos respectivos drivers e configurações necessárias;

Experiência na resolução de problemas e incidentes em geral, ocorridos em estações de trabalho Windows, monitores, impressoras, notebooks, scanners, projetores e máquinas virtuais;

Conhecimento em operação de ferramenta ITSM;

Conhecimento em configuração de redes sem fio em dispositivos móveis;

Conhecimento em instalação e configuração de sistema de segurança para endurecimento de hardening;

Conhecimento em configuração de rede de computadores;

Conhecimento básico em configuração de impressoras e scanners, para atividades simples como troca de tonners e consumíveis;

Desejável conhecimento em conserto de hardware (placas, e periféricos em geral);

Conhecimento em suporte a soluções biométricas, contemplando no mínimo: Softwares controladores de dispositivos de biometria, Coletores de digitais e Assinaturas digitais.

- CERTIFICAÇÕES:

Microsoft Certified: Azure Fundamentals - AZ-900 ou título de profissional Microsoft equivalente ou superior para ambiente Windows.

- ATRIBUIÇÕES:

Serviços específicos de atendimento e suporte técnico, remoto e presencial, aos usuários e aos recursos de hardware e software de TIC;

Execução de atividades de recebimento, registro, análise, diagnóstico, solução e encerramento de solicitações (incidentes e requisições) de usuários de TIC, internos e externos, por meio da utilização de sistema de gestão de serviços, fornecido pelo Tribunal;

Realizar atividades de suporte técnico especializado, auxiliando a equipe de suporte técnico de 1º nível no diagnóstico e solução de requisições e incidentes relacionados a TIC;

Atualizar de forma contínua os scripts de atendimento e as informações da base de conhecimento, contemplando todas as soluções de incidentes, e respostas padronizadas relacionadas à prestação dos serviços, em conformidade com padrões definidos pela CONTRATANTE;

Apoiar o superior imediato em suas tarefas sempre que for solicitado;

Elaborar relatórios e planilhas conexos com a prestação dos serviços;

Zelar e manter organizado, nos diversos ambientes do TRE-DF, os equipamentos de informática;

Instalação física e configuração de equipamentos de TIC, e rede ponto a ponto, em local definido para realização de eventos internos ou externos ao TREDF; bem como a desmontagem do ambiente com recolhimento e guarda dos equipamentos em local definido pelo TREDF.

Em eventos da Justiça Eleitoral, internos ou externos ao TREDF, prestar suporte técnico aos usuários de TIC, e ao parque computacional em utilização no evento.

Em sessões plenárias do TREDF, realizar suporte técnico aos servidores e magistrados, bem como ao ambiente de TIC utilizado nas sessões: hardware, softwares, aplicativos e rede de dados.

Realizar vistoria técnica, em locais indicados pela Justiça Eleitoral para serem utilizados em eventos ou eleições, com realização de testes de equipamentos de TIC e rede de dados; emitindo relatório com as informações requeridas referentes ao ambiente vistoriado.

Teste de recepção e transmissão de dados;

Treinamento de supervisores de transmissão e convocados pela Justiça Eleitoral;

Execução dos testes de sistemas eleitorais utilizados pelo TRE-DF, sob a supervisão da Engenharia de Testes de TI.

4.4.6.3. PERFIL: ANALISTA DE TESTES – PLENO (1 POSTO)

- **FORMAÇÃO:** Formação de nível superior completo em Tecnologia da Informação, Engenharia da Computação, Ciência da Computação ou ainda qualquer curso superior acrescido de especialização na área de informática, com carga horária mínima de 360h.

- QUALIFICAÇÃO/EXPERIÊNCIAS:

Experiência em testes automatizados ou manuais de 2 anos.

Experiência comprovada em ao menos três dos seguintes conhecimentos técnicos:

Experiência profissional em planejamento, análise e modelagem de testes de *softwares*;

Codificação de *software* com as tecnologias JSE e JEE;

Planejamento, implementação, execução e análise de testes de desempenho de *softwares*;

Testes de aceitação, testes comportamentais, testes de integração;

Testes de carga, desempenho;

Testes de vulnerabilidade;

Testes de usabilidade com foco em acessibilidade;

Gestão de configuração de ambientes de testes de *softwares*;

Experiência em desenvolvimento de software utilizando orientação a objetos ou estruturada, integração contínua, controle de versão e desenvolvimento iterativo e incremental;

Conhecimento do software do Ecossistema da Urna; (pode caber recurso...)

Acceptance Test-driven Development (ATDD) e Especificação por exemplo;

Experiência em execução de testes funcionais;

Experiência em testes de softwares em, pelo menos, duas das seguintes plataformas de software: web, embarcados, desktop e móveis (mobile);

Experiência na elaboração de documentação de teste baseado na Norma IEEE 829;

Conhecimento da norma NBR ISO/IEC 27002 - Código de Prática para a Gestão de Segurança da Informação;

Conhecimento de atividades e práticas de teste de software em métodos ágeis, tais como os especificados na metodologia AgiTSE - *Framework* de Desenvolvimento de Software do TSE;

Experiência em automação de testes com as ferramentas Selenium, Cucumber, Concoordon ou JBehave;

Experiência na construção de testes unitários e de integração com JUnit ou Arquillian;

Experiência nas ferramentas de automação de testes de performance Microfocus/Borland Silk Performer, Jmeter ou similares;

Experiência na ferramenta de geração/manipulação de massa de testes CA FileAge ou em ferramenta similar;

Experiência nas ferramentas Testlink e Bugzilla;

- ATRIBUIÇÕES:

Atuar no apoio às equipes de desenvolvimento e aplicações da contratante, garantindo a entrega de software com alta qualidade; o que envolverá a execução de atividades de planejamento, implementação e automatização de testes de software e de garantia de qualidade de software. Desenvolvimento e criação de casos de testes, escrever código de automação de teste e relatar resultados, avaliar a qualidade técnica e funcional dos produtos, identificar riscos e possíveis falhas relacionadas aos códigos e funcionalidades entregues, especialmente de sistemas eleitorais.

Destaque-se que, no quadro de servidores, há pouquíssimos com especialização técnica em Tecnologia da Informação, portanto, há uma maior necessidade de colaboradores terceirizados para apoio nesta área, incluindo para realização de tarefas mais complexas do que aquelas de atribuição dos técnicos N1 e N2.

Considerando a alta movimentação de servidores existentes, com a constante chegada e saída de requisitados, que não são previamente capacitados para operar os sistemas do TRE-DF, há uma necessidade de treinamento constante de pessoal e de orientação dos novos servidores, e até mesmo de outros colaboradores de TI, haja vista que há uma enorme gama de sistemas necessários à execução dos serviços do TRE-DF e mesmo os profissionais técnicos contratados não possuem prévia experiência na utilização destes sistemas, o que demanda a existência de um analista capacitado para orientar e acompanhar a execução por parte dos técnicos.

Testes de sistemas eleitorais elaborados pelo TSE, e de utilização no TRE-DF.

Testes de soluções de implementação de sistemas com biometria;

Apontamento de falhas para correção nos sistemas eleitorais utilizados;

Confeção de relatórios enumerando as falhas sistêmicas;

Treinamento de servidores para a adequada utilização dos sistemas eleitorais

Responder as dúvidas dos usuários sobre sistemas eleitorais;

Acompanhamento do usuário final na utilização dos sistemas eleitorais;

Elaboração de manuais e documentações contendo informações sobre a utilização dos sistemas, formando base de conhecimento, tanto para servidores, quanto para outros técnicos.

Capacitação de técnicos de nível N1 e N2 para instalação e fornecimento de adequado suporte aos sistemas eleitorais.

4.4.6.4. PERFIL: ANALISTA DE INFRAESTRUTURA - WINDOWS (3 POSTOS)

- **FORMAÇÃO:** Graduação em qualquer área de Tecnologia da Informação, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação ou diploma de curso de graduação de nível superior em qualquer área de formação acompanhado de certificado de conclusão de especialização na área de Tecnologia da Informação de, no mínimo, 360 horas/aula.

- CERTIFICAÇÕES:

Microsoft Certified: Windows Server Hybrid Administrator Associate.

- QUALIFICAÇÃO/EXPERIÊNCIA:

Comprovar experiência por meio de registros na carteira de trabalho e previdência social ou de declaração de instituição pública ou privada onde tenha trabalhado; em atividades de: Implementação, suporte e administração de servidores Windows e respectivos serviços. Implementação, suporte e administração de controladores de domínio. Administração e suporte à infraestrutura de Redes LAN e WAN.

- ATRIBUIÇÕES:

Instalação, configuração, atualização, manutenção, administração e suporte de infraestrutura Windows Server Data Center e respectivos serviços, em infraestrutura híbrida;

Garantir a operacionalidade, acessibilidade, disponibilidade e integridade dos sistemas e aplicações Windows;

Aplicar as diretrizes institucionais de segurança da informação no que concerne aos servidores e sistemas operacionais;

Analisar e monitorar os logs das aplicações buscando potenciais falhas existentes nos sistemas e no ambiente, tomar medidas contingenciais e alertar as áreas responsáveis pelo desenvolvimento e uso da aplicação;

Elaborar padrões de configuração a serem adotados pelos servidores de rede Windows, de acordo com as orientações e normativos estabelecidos pelo CONTRATANTE;

Instalar, configurar e operar solução de atualização de pacotes de sistemas operacionais Windows;

Executar mudanças, migrações, atualizações, implantações e testes de novos produto na plataforma Windows;

Implantar processos automatizados de análise, monitoramento de aplicações, logs e identificação de falhas;

Implementação, configuração, atualização, manutenção, administração e suporte de serviços Windows como: Active Directory, DNS, DHCP, WDS, WSUS, RADIUS, entre outros.

Criação, administração e suporte de usuários e objetos do Active Directory, inclusive das permissões à eles atribuídas em conformidade com as políticas de segurança do TREDF;

Criação e implementação de scripts e GPO's necessários à automação de tarefas rotineiras;

Análise, planejamento e migração de domínio contemplando servidores físicos e virtuais;

Atualização constante do ambiente com aplicação de patches de segurança, detecção e análise e correção de vulnerabilidades;

Gerência de replicação entre sites;

Administração, operação e suporte de serviços de compartilhamento de arquivos, on premise ou em nuvem;

Atuar na solução de incidentes relacionados a servidores de aplicação Windows, incluindo diagnóstico e restauração do ambiente de sistema operacional;

Analisar periodicamente os logs dos sistemas operacionais e serviços, buscando potenciais falhas existentes nos sistemas e tomar medidas contingenciais;

Administração, manutenção e suporte de ambientes Google Workspace e Office 365, ou similares que venham à ser adotados;

Administração, manutenção e suporte de serviços de correio eletrônico e listas de distribuição;

Assegurar o cumprimento das políticas e dos procedimentos relativos aos serviços de correio eletrônico e listas de distribuição;

Realizar moderação de e-mails de listas de discussão;

Criação, atualização e implantação de imagens de sistemas operacionais Windows Server e Windows Desktops;

Implantação, administração, manutenção e suporte à sistemas Administrativos, Judiciários e Eleitorais, bem como qualquer outro sistema que venha ser disponibilizado para utilização pelo CONTRATANTE;

Implantação, administração, gerenciamento e suporte de ferramentas de: antivírus, AntiSpam, análise de vulnerabilidades, inventário, e similares implantáveis em ambiente Windows Server;

Gerenciamento da solução de anti-virus, Trend Micro OfficeScan, atualização de patches, instalação, reconfiguração, geração de relatórios, ações necessárias para controle de eventuais infecções na rede corporativa ou estação de trabalho;

Implantação, administração e suporte à sistema de segurança para endurecimento de hardening;

Implantação, administração e suporte à sistema de CFTV;

Abertura e acompanhamento de chamados técnicos junto à fornecedores para obtenção de suporte técnico especializado nos processos de aplicação de correções, atualizações, novas implementações e soluções de incidentes diversos no ambiente de infraestrutura de TIC do TREDF;

Apresentar análise de viabilidade e estudo referente ao ambiente de infraestrutura de TIC do TREDF, para implantação de melhorias e ou adoção de novas tecnologias;

Execução de atividades específicas da Justiça Eleitoral relacionadas à sua infraestrutura de TIC;

Suporte técnico forma remota, via telefone, aplicativo mobile de mensageria, vídeo conferencia ou e-mail, aos convocados de embaixadas brasileiras, nos sistemas de recepção e transmissão de dados eleitorais, em anos eleitorais;

Consultoria, administração, operação e suporte referentes à infraestrutura de TIC do TREDF: elaborar relatórios técnicos que subsidiem o TREDF no gerenciamento de contratos de terceiros;

Criar e atualizar scripts de solução de problemas que serão disponibilizados para o serviço de atendimento ao usuário e monitoramento;

Analisar a viabilidade e o impacto da instalação de novas soluções;

Execução de atendimento de 3º nível, presencial, remoto ou telefônico;

Criar e manter atualizada documentação referente à infraestrutura de TIC administrada; mantendo-a disponível em base de conhecimento da ferramenta ITSM do TREDF, e ou em local indicado pela unidade do TREDF responsável pela infraestrutura de TIC;

Manter atualizada toda a documentação necessária para o restabelecimento, rollback ou reimplantação dos serviços e sistemas, e respectivos ambientes de teste, homologação e produção, bem como automatização desses processos;

4.4.6.5. ANALISTA DE INFRAESTRUTURA - VIRTUALIZAÇÃO (2 POSTOS)

- **FORMAÇÃO:** Graduação em qualquer área de Tecnologia da Informação, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação; ou diploma de curso de graduação de nível superior em qualquer área de formação acompanhado de certificado de conclusão de especialização na área de Tecnologia da Informação de, no mínimo, 360 horas/aula.

- CERTIFICAÇÕES:

Linux Professional Institute LPIC-1 101 e; Nutanix Certified Professional - Multicloud Infrastructure (NCP-MCI) 6.5 ou superior.

- QUALIFICAÇÃO / EXPERIÊNCIA:

Comprovar experiência por meio de registros na carteira de trabalho e previdência social ou de declaração de instituição pública ou privada onde tenha trabalhado; em atividades de:

Implementação, suporte e administração de ambiente de hiperconvergência Nutanix e ou Vmware;

Implementação, suporte e administração de servidores Linux;

Implementação, suporte e administração de backup corporativo;

Administração de infraestrutura de Data Center;

Administração de infraestrutura de alta disponibilidade;

Administração de infraestrutura de Redes LAN e WAN.

- ATRIBUIÇÕES:

Implantação, administração e suporte de ambiente de hiper-convergência e virtualização Nutanix e Vmware, prezando sempre por manter o ambiente organizado, atualizado e resiliente; executando as atividades abaixo, entre outras relacionadas ao ambiente:

- Instalação e configuração de nós;
- Criação, administração e suporte à VMs;
- Administração do uso dos recursos do ambiente;
- Novas implantações ou atualização do ambiente;
- Análise de desempenho e planejamento de capacidade;
- Atividades proativas de monitoramento por meio de recursos da própria gerência do ambiente e ou de ferramentas de auditoria, análise e suporte; executando as ações necessárias para manter o ambiente estável, operacional e com alta disponibilidade.
- Gerenciar a ferramenta de orquestração de recursos do ambiente virtualizado;
- Projetar, planejar, implementar, administrar, operar e restabelecer serviços em nuvem computacional em suas diversas modalidades como: IaaS, PaaS e SaaS, em cenário de nuvem pública, privada ou híbrida;
- Realizar a migração de todo ambiente virtualizado para outra solução de virtualização ou nuvem;
- Realizar o planejamento dos recursos e da capacidade do ambiente virtualizado ou em nuvem;
- Suporte, configuração e operação a ambiente de orquestração de containers e automação de entregas, dentre outros, on-premise ou em nuvem;

Implantação, administração e suporte de soluções de BACKUP corporativo com clientes MS Windows, Linux, Oracle, SQL Server, Mysql e Postgres, em infraestrutura híbrida, de acordo com as políticas estabelecidas pelo TREDF; abrangendo as atividades abaixo, entre outras relacionadas ao ambiente:

- Instalação e configuração dos componentes necessários à infraestrutura de backup;
- Criação e manutenção de políticas de backups;
- Monitoramento proativo do processo, por meio de recursos da própria gerência do ambiente e ou de ferramentas de auditoria, análise e suporte; executando as ações necessárias para manter o ambiente estável, operacional e com alta disponibilidade.
- Restor de backups;
- Testes disaster recovery;
- Implantação, administração, operação e suporte de appliance de backup corporativo;

Administração e suporte à infraestrutura de datacenter, envolvendo a instalação física de equipamentos, configurações lógicas, criação e atualização de documentação do ambiente, entre outras atividades; mantendo o ambiente sempre organizado e atualizado.

Administração de servidores físicos de rede, com operação de RAID, atualizações de firmware e bios, instalação e atualização do SO requerido por cada HOST, de acordo com a solução a ser implantada;

Suporte à infraestrutura Openshift;

Implantação, administração e suporte de servidores linux em infraestrutura hiperconvergente e dockerizada, envolvendo a implantação, atualização e suporte de sistemas e aplicações diversas utilizadas pela Justiça Eleitoral, como Acervo Digital, SEL, PJE, Sistema de RH, entre outros.

Realizar o deploy, a manutenção e o controle da execução das aplicações em ambiente de teste, homologação e produção;

Configurar e manter em funcionamento os servidores de aplicações WEB, tais como Apache, Tomcat, JBoss, Wildfly ou outros utilizados;

Garantir a operacionalidade, acessibilidade, disponibilidade e integridade dos sistemas e aplicações linux;

Apresentar de novas soluções de servidores de aplicações, inclusive em nuvem orquestrada;

Realizar a migração das aplicações, inclusive para nuvem orquestrada ou qualquer nova tecnologia;

Aplicar as diretrizes institucionais de segurança da informação no que concerne aos servidores e sistemas operacionais Linux;

Analisar e monitorar os logs das aplicações buscando potenciais falhas existentes nos sistemas e no ambiente, tomar medidas contingenciais e alertar as áreas responsáveis pelo desenvolvimento e uso da aplicação;

Elaborar padrões de configuração a serem adotados pelos servidores de rede Linux, de acordo com as orientações e normativos estabelecidos pelo CONTRATANTE;

Executar mudanças, migrações, atualizações, implantações e testes de novos produtos na plataforma Linux;

Implantar processos automatizados de análise, monitoramento de aplicações, logs e identificação de falhas em ambiente Linux;

Atuar na solução de incidentes relacionados a servidores de aplicação Linux, incluindo diagnóstico e restauração do ambiente de sistema operacional;

Analisar periodicamente os logs dos sistemas operacionais e serviços, buscando potenciais falhas existentes nos sistemas e tomar medidas contingenciais;

Aplicar as diretrizes institucionais de segurança da informação no que concerne aos servidores e sistemas operacionais;

Implantação, administração, operação e suporte de ferramenta de monitoramento de infraestrutura de TIC;

Implantação, administração, operação e suporte de ferramenta de cofre de senhas;

Implantação, administração e suporte à sistemas específicos da Justiça Eleitoral;

Realizar análise de viabilidade e estudo de caso referente ao ambiente de infraestrutura de TIC do TREDF, para implantação de melhorias e ou adoção de novas tecnologias;

Suporte técnico forma remota, via telefone, aplicativo mobile de mensageria, vídeo conferencia ou e-mail, aos convocados de embaixadas brasileiras, nos sistemas de recepção e transmissão de dados eleitorais, em anos eleitorais;

Abertura e acompanhamento de chamados técnicos junto à fornecedores para obtenção de suporte técnico especializado nos processos de aplicação de correções, atualizações, novas implementações e soluções de incidentes diversos no ambiente de infraestrutura de TIC do TREDF;

Consultoria, administração, operação e suporte referentes à infraestrutura de TIC do TREDF, conforme abaixo:

Elaborar relatórios técnicos que subsidiem o TREDF no gerenciamento de contratos de terceiros;

Criar e atualizar documentações pertinentes à infraestrutura de TIC do TREDF;

Criar e atualizar scripts de solução de problemas que serão disponibilizados para o serviço de atendimento ao usuário e monitoramento;

Analisar a viabilidade e o impacto da instalação de novas soluções;

Execução de atendimento de 3º nível, presencial, remoto ou telefônico;

Criar e manter atualizada documentação referente à infraestrutura de TIC administrada; mantendo-a disponível em base de conhecimento da ferramenta ITSM do TREDF, e ou em local indicado pela unidade do TREDF responsável pela infraestrutura de TIC;

Manter atualizada toda a documentação necessária para o restabelecimento, rollback ou reimplantação dos serviços e sistemas, e respectivos ambientes de teste, homologação e produção, bem como automatização desses processos;

Execução de demais atividades de administração, operação, suporte e monitoramento relacionados à infraestrutura de TIC do TREDF atual, e que venha a ser incorporada ao longo da execução do contrato;

Dirimir quaisquer dúvidas sobre o ambiente de TIC envolvido.

4.4.6.6. PERFIL: TÉCNICO DE REDES N2 (2 POSTOS)

-FORMAÇÃO: Ensino Médio completo ou curso técnico de telecomunicações comprovados por meio de diploma ou certificado;

- QUALIFICAÇÃO/EXPERIÊNCIA:

Curso(s) de Cabeamento estruturado de, no mínimo, 30 horas (sendo válidas as horas cumpridas em disciplinas sobre o tema, cursadas no âmbito da formação técnica ou de nível superior) comprovado por meio de certificado ou histórico, certidão, declaração ou documento equivalente; e Curso técnico em telecomunicações comprovado por meio de diploma ou 2 (dois) anos de experiência profissional em atividades de telefonia IP comprovada em carteira de trabalho ou declaração de instituição pública ou privada onde tenha trabalhado.

Comprovar experiência por meio de registros na carteira de trabalho e previdência social ou de declaração de instituição pública ou privada onde tenha trabalhado; em atividades de suporte técnico em telefonia IP, cabeamento estruturado e ativos de rede.

Cursos com carga horária mínima de 60 horas referentes a cabeamento estruturado, redes de computadores,

- ATRIBUIÇÕES

Executar serviços e revisões gerais das instalações telefônicas e de comunicação das edificações;

Instalação, manutenção, conserto e remanejamento de ramais, aparelhos telefônicos, rede interna vertical e horizontal, redes de cabeamento estruturado conforme as normas técnicas;

Acompanhar e vistoriar os serviços de manutenção preventiva e corretiva nas centrais telefônicas IP - modelos AVAYA realizadas pelas empresas CONTRATADA nas unidades deste TRE/DF;

Manter o gestor do contrato devidamente informado das situações que possam prejudicar o bom funcionamento do sistema de telefonia, com a indicação de procedimentos para sanar os problemas detectados;

Realizar identificação, instalação, remanejamento, ativação e desativação, organização, verificação e reparação de pontos de redes;

Realizar a organização e manutenção do cabeamento de rede nos racks de comunicação.

Realizar substituição de ativos de rede;

Atuar no atendimento do usuário, presencial ou remoto;

Montar, configurar e realizar a manutenção nas redes de telefonia e de computadores locais e remotas ;

Execução das demais atividades de monitoramento, operação e suporte técnico a infraestrutura de cabeamento de dados e voz do TRE-DF;

Realizar a organização e manutenção do cabeamento de rede nos racks de comunicação.

Execução de toda e qualquer atividade relacionada à infraestrutura de rede do TRE-DF atual e que venha a ser incorporada ao longo da execução do contrato.

4.4.6.7. PERFIL: ANALISTA DE REDES PLENO - N3 (2 POSTOS)

- FORMAÇÃO: Ensino Superior reconhecido pelo MEC na área de TI comprovado por meio de diploma ou certificado;

- CERTIFICAÇÕES:

Sonicwall Network Security Administrator – SNSA ou Fortinet Certified Fundamentals Cybersecurity .

Cisco CCNA 200-301 OU Dell Technologies Proven Professional Networking Associate (DCA) certification ou CompTIA Network+

- QUALIFICAÇÃO / EXPERIÊNCIA:

Comprovar experiência por meio de registros na carteira de trabalho e previdência social ou de declaração de instituição pública ou privada onde tenha trabalhado; em atividades de: administração, configuração e suporte em Infraestrutura de Redes LAN, WAN e WLAN; atualização de firmware, conhecimentos dos Protocolos (TCP/IP, UDP, SSH, FTP, HTTP/HTTPS, DNS, DHCP, SNMP, LDAP, DMZ e VPN).

Experiência mínima em cargos na área de suporte de infraestrutura de TIC de, no mínimo, dois anos.

- ATRIBUIÇÕES:

Administração, gerenciamento e operação em elementos ativos de rede, como switches, firewall, controladores Wi-fi.

Diagnosticar gargalos e problemas de tráfego de rede através de analisadores de protocolo e demais ferramentas de debug.

Realizar a operação e gerenciamento do Proxy do ambiente ;

Customizar e utilizar software de gerenciamento de redes, serviços e sistemas para o monitoramento contínuo da rede de dados local;

Análise, definição e ajustes de conectividade entre os dispositivos e o ambiente;

Análise e ajustes de performance em ativos de rede;

Análise, identificação e, se aplicável, correção de problemas lógicos;

Análise e identificação de problemas de hardware em ativos de rede;

Subsidiar os servidores do TREDF na elaboração de projetos de estruturas físicas;

Gerar relatórios e gráficos por demanda do TREDF, de desempenho das Redes;

Analisar a viabilidade e o impacto da instalação de novas soluções;

Instalação e configuração de hardware e software do ambiente de rede;

Execução de atendimentos técnicos de 3º nível, presencial, remoto ou telefônico, envolvendo hardware e software referentes ao ambiente de rede;

Realização de testes de conectividade da rede local do TREDF ou pontos remotos;

Aplicar regras de QoS e priorização de tráfego para as aplicações e serviços relevantes;

Testar, avaliar e homologar soluções relacionadas a infraestrutura de rede;

Solucionar conflitos de endereçamentos IP's em redes convergentes;

Instalar e resolver problema relativos a conexões de vídeo/voz sobre IP;

Elaboração de projetos lógicos de redes;

Criar e atualizar documentações pertinentes à infraestrutura de rede do TREDF;

Suporte remoto à operações eleitorais relacionadas a acesso de rede, autenticação e permissões;;

Suporte e transmissão de dados nas eleições, treinamento e suporte técnico aos convocados pela Justiça Eleitoral;

Execução de serviços continuado de segurança, atividades proativas, reativas e procedimentos rotineiros através de ferramentas existentes, efetuando análise pró ativa em todos os computadores da rede do TRE-DF;

Execução das demais atividades relacionadas à infraestrutura de TIC do TREDF atual e que venha a ser incorporada ao longo da execução do contrato.

4.4.6.8. PERFIL: ANALISTA DE REDES SÊNIOR - N3 (1 POSTO)

- FORMAÇÃO:

Ensino Superior reconhecido pelo MEC na área de TI comprovado por meio de diploma ou certificado;

- CERTIFICAÇÕES:

Sonicwall Network Security Administrator – SNSA ou Fortinet Certified Professional Security Operations

Cisco CCNA 200-301 ou Dell Technologies Proven Professional Networking Associate (DCA) certification ou CompTIA Security+

- QUALIFICAÇÃO / EXPERIÊNCIA:

Comprovar experiência por meio de registros na carteira de trabalho e previdência social ou de declaração de instituição pública ou privada onde tenha trabalhado; em atividades de: administração, configuração e suporte em Infraestrutura de Redes LAN, WAN e WLAN; atualização de firmware, DELL DRAC; conhecimentos dos Protocolos (TCP/IP, UDP, SSH, FTP, HTTP/HTTPS, DNS, DHCP, SNMP, LDAP, DMZ e VPN).

Experiência mínima no cargo de 5 anos .

- ATRIBUIÇÕES:

Administração, gerenciamento e operação em elementos ativos de rede, como switches, firewall, controladores Wifi .

Realizar a operação e gerenciamento do Proxy do ambiente ;

Customizar e utilizar software de gerenciamento de redes, serviços e sistemas para o monitoramento contínuo da rede;

Análise, definição e ajustes de conectividade entre os dispositivos e o ambiente;

Análise e ajustes de performance em ativos de rede;

Análise, identificação e, se aplicável, correção de problemas lógicos;

Análise e identificação de problemas de hardware em ativos de rede;

Subsidiar os servidores do TREDF na elaboração de projetos de estruturas físicas;

Gerar relatórios e gráficos por demanda do TREDF, de desempenho das Redes;

Analisar a viabilidade e o impacto da instalação de novas soluções;

Instalação e configuração de hardware e software do ambiente de rede;

Execução de atendimentos técnicos de 3º nível, presencial, remoto ou telefônico, envolvendo hardware e software referentes ao ambiente de rede;

Realização de testes de conectividade da rede local do TREDF ou pontos remotos ;

Aplicar regras de QoS e priorização de tráfego para as aplicações e serviços relevantes;

Testar, avaliar e homologar soluções relacionadas a infraestrutura de rede ;

Solucionar conflitos de endereçamentos IP's em redes convergentes;

Instalar e resolver problema relativos a conexões de vídeo/voz sobre IP;

Auxiliar na elaboração de projetos lógicos de redes;

Criar e atualizar documentações pertinentes à infraestrutura de rede do TREDF;

Suporte remoto à operações eleitorais relacionadas a acesso de rede, autenticação, permissões, entre outros;

Suporte e transmissão de dados nas eleições, treinamento e suporte técnico aos convocados para realização de atividades relacionados à transmissão de dados ;

Execução de serviços continuado de segurança, atividades pró ativas, reativas e procedimentos rotineiros através de ferramentas existentes , efetuando análise pró ativa no ambiente de rede do TRE-DF;

Execução das demais atividades relacionadas à infraestrutura de TIC do TRE-DF atual ou que venha a ser incorporada ao longo da execução do contrato.

4.4.6.9. PERFIL: ANALISTA DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO SÊNIOR (1 POSTO)

- **FORMAÇÃO** : Cada profissional desta equipe deve cobrir no mínimo 1 dos requisitos listados abaixo: 1. Nível Superior na área de TI; ou 2. Nível Superior em qualquer área acrescido de especialização na área de TI.

- CERTIFICAÇÕES:

O profissional deve possuir no mínimo 1 (uma) das certificações abaixo:

1. CompTIA Security+;
2. CCNA Security+ ou equivalente;
3. CEH Certified Ethical Hacker ou OSCP Offensive Security Certified Professional;
4. Microsoft Certified: Security, Compliance, and Identity Fundamentals;
5. EXIN Information Security Management Professional based on ISO/IEC 27001;
6. Ou qualquer outra certificação na área de Segurança da Informação e/ou Cibersegurança equivalente às elencadas acima, estando sujeita a validação por parte da CONTRATANTE.

- QUALIFICAÇÃO/EXPERIÊNCIA:

Possuir no mínimo, 05 anos de experiência na área de Segurança da Informação, em cargo com tarefas de maior complexidade, e maior maturidade profissional, além de ter boa capacidade para tomada de decisões, coordenação de equipes e projetos de complexidade média a alta.

O profissional ainda, deve cobrir no mínimo 2 dos seguintes requisitos:

1. Possuir no mínimo 03 anos de experiência na área de Segurança da Informação ou Cibersegurança;
2. Possuir no mínimo 03 anos de experiência na implantação de soluções de segurança de infraestrutura de rede;
3. Possuir no mínimo 03 anos de experiência na administração de infraestrutura de redes de dados com mais de 500 usuários;
4. Possuir no mínimo mais de 03 anos de experiência no gerenciamento de soluções de antivírus, ou antispam, ou antimalware, ou de solução de IDS/IPS, ou de balanceamento de carga, ou de Proxy, ou de firewall, ou de cofre de senhas, ou de solução de EDR/XDR, ou solução de gestão de vulnerabilidades, ou solução de backup;
5. Possuir no mínimo 03 anos em tratamento de incidentes de segurança;
6. Possuir no mínimo 03 anos de gestão de Segurança da Informação em instituições, atuando com base nas normas ISO/IEC 27001 e ISO/IEC 27002 ou anteriores, CIS Controls, ou outros frameworks relacionados.

- ATRIBUIÇÕES:

As principais atividades podem incluir, mas não estão limitadas às seguintes discriminadas abaixo:

Apoiar operacionalmente a gestão (monitoração, tratamento, solução, comunicação e demais ações necessárias para manutenção e reestabelecimento dos serviços afetados) dos incidentes de Segurança da Informação e Cibersegurança, no ambiente da CONTRATANTE;

Coletar, monitorar e analisar logs dos equipamentos, sistemas operacionais de servidores e clientes (desktops e outros sistemas e dispositivos gerenciados, conexões, programas utilizados, etc.), propondo ações corretivas e de melhorias;

Apoiar operacionalmente a administração das soluções de Segurança da Informação e Cibersegurança disponíveis no ambiente da CONTRATANTE, propondo sempre que possível, implementação de novos parâmetros e funcionalidades que ainda não estejam em uso nestas soluções, objetivando a evolução da maturidade do ambiente computacional da CONTRATANTE, quanto a gestão e governança de TIC.

Apoiar operacionalmente na gestão da Segurança da Informação, propondo ações e procedimentos para manter o ambiente computacional sempre atualizado, garantindo que este esteja em conformidade com os requisitos de Segurança da Informação (melhores práticas) do mercado e da Justiça Eleitoral, além de corroborar com ações operacionais para mitigar ameaças e falhas de segurança em todo ambiente computacional;

Gerenciar as conexões de acesso remoto a rede e recursos de TIC, garantindo um acesso seguro para os usuários externos e para comunicação e acesso aos sistemas internos e externos sempre que necessário

Propor planos de melhoria para garantir que as soluções de segurança da CONTRATANTE sempre suportem adequadamente as necessidades de monitoração do ambiente computacional e toda infraestrutura de TIC em uso;

Desenvolver e manter atualizada toda a documentação, procedimentos e topologia e arquitetura do ambiente e das soluções de Segurança da Informação;

Apoiar na avaliação de tecnologias e novas soluções de Segurança da Informação e Cibersegurança, utilizando as melhores práticas recomendadas pelos principais frameworks utilizados como referência pela CONTRATANTE;

Apoiar operacionalmente sempre que demandado, na implementação e evolução das soluções de Segurança da Informação e Cibersegurança da CONTRATANTE, sempre obedecendo as melhores práticas recomendadas pelo fabricante e pelo mercado;

Emitir sempre que demandado, ou voluntariamente quando a situação requerer, relatório com a situação atual das ameaças e riscos, apresentando sempre que possível, propostas de ações para mitigação, objetivando a melhoria da maturidade na gestão da Segurança da Informação e da Cibersegurança da CONTRATANTE;

Apoiar nas reuniões que ocorrerem com as equipes da CONTRATANTE, para deliberação de ações necessárias para lidar com ameaças e riscos de Segurança da Informação e Cibersegurança, bem como apoiar com ações e procedimentos orientados às melhores práticas (como por exemplo: DEVSECOPS) que promovam o desenvolvimento seguro de novos serviços e sistemas, ou mesmo na evolução do legado quando for possível;

Apresentar mensalmente, propostas e recomendações de melhoria da maturidade na gestão da Cibersegurança, bem como no ambiente da CONTRATANTE.

- 4.5. critério do CONTRATANTE, as certificações exigidas no item 6.3, poderão ser substituídas por outras equivalentes às anteriores, ou de nível mais avançado;
- 4.6. A comprovação dos requisitos deverá ser composta de:
- 4.6.1. Documento digitalizado com apresentação do documento original, cópia autenticada ou documento digital em que seja possível comprovar a autenticidade em site do emissor;
- 4.6.2. Cópia autenticada de certificados ou diplomas que comprovem a conclusão dos cursos exigidos. No caso dos cursos de nível superior deverão ser apresentados os diplomas;
- 4.6.3. Todos os documentos apresentados estarão sujeitos à diligência do CONTRATANTE para fins de confirmação das informações prestadas;
- 4.6.4. Caso uma certificação não seja mais válida, será aceita a nova certificação que substituiu a anterior.
- 4.6.5. Caso alguma das certificações esteja vencida, será dado prazo de até 06 (seis) meses para ser revalidada pelo Analista/Administrador.
- 4.6.6. A CONTRATADA deverá promover, no prazo máximo de 6 (seis) meses, atualização das certificações de seus profissionais caso haja atualização de versão ou migração para uma nova solução de TI devido a modernização do ambiente tecnológico do CONTRATANTE. Este prazo se iniciará a partir da comunicação formal do CONTRATANTE.
- 4.7. Conforme já aventado acima, a presente contratação busca manter o quadro atual e adicionar novos postos em acordo com o crescimento da demanda e o crescimento da importância de uma infraestrutura de TI sólida para garantir a prestação do serviço público com a excelência que marca a história da Justiça Eleitoral.
- 4.7.1. Os perfis profissionais indicados, em sua grande maioria, já estão presentes na contratação atual (Contrato nº 37/2019). Todos os perfis profissionais foram detalhados em suas atribuições e qualificações (item 4.4.6.).

4.8. AUMENTO DO NÚMERO DE POSTOS EM ANO ELEITORAL. Em anos eleitorais o quantitativo de postos de trabalho poderá ser incrementado, à exclusivo critério da administração, e de acordo com a disponibilidade orçamentária, em razão do aumento de demanda/chamados. Há um aumento considerável de trabalho em anos eleitorais, o que justifica a previsão de aumento temporário do número de cargos, ainda que não venha a se efetivar.

4.8.1. Em anos eleitorais poderão ocorrer os seguintes acréscimos nos postos de trabalho:

- Atendente de Help Desk (N1) = **+1 temporário**
- Técnico de Suporte ao usuário (N2) = **+ 3 temporários**
- Técnico de Redes (N2) = **+ 1 temporário**
- Analista de Testes (N3) = **+1 temporário**
- Analista de Redes Pleno (N3) = **+ 1 temporário**
- Analista de Redes Sênior (N3) = **+ 1 temporário**
- Analista de Infraestrutura (Windows/Linux) – (N3) = **+ 1 temporário**
- Analista de Infraestrutura (Virtualização) – (N3) = **+ 1 temporário**
- Analista de Segurança da Informação Sênior = **+ 1 temporário**

- 4.9. Quando houver necessidade, a Contratante demandará à Contratada serviços sob demanda, conforme previsão na Planilha Orçamentária da Contratação, por meio de Ordem de Serviço específica;
- 4.9.1. De acordo com a dimensão e complexidade dos serviços eventuais a serem realizados, será definido prazo para a mobilização, execução e conclusão dos trabalhos em comum acordo entre a Fiscalização e a Contratada. Tal prazo será registrado na Ordem de Serviço e seu descumprimento estará sujeito à aplicação de demais sanções e penalidades cabíveis.
- 4.9.2. Os valores decorrentes das Ordens de Serviços finalizadas e aprovadas pela Fiscalização serão faturados mensalmente, mediante apresentação de Nota Fiscal específica e distinta da referente à mão de obra dos serviços contínuos.
- 4.9.3. Os serviços realizados que impliquem em ônus extra para a Contratante, e que não tenham sido autorizados por meio de Ordem de Serviço específica, serão desconsiderados para fins de pagamento.
- 4.9.4. Os serviços eventuais executados terão garantia mínima de 1 (um) ano, contado do recebimento definitivo dos serviços. E, durante o prazo de garantia, a Contratada ficará obrigada a reparar qualquer defeito relacionado à má execução dos serviços objeto deste Projeto Básico, sempre que houver solicitação, e sem ônus para a Contratante.
- 4.9.5. O prazo de garantia das peças, componentes e acessórios será de acordo com a garantia oferecida pelo fabricante. Quando não especificada, a empresa deverá oferecer garantia legal de no mínimo 90 (noventa) dias, ambos contados a partir do recebimento dos serviços.
- 4.9.6. O transporte para as demais unidades administrativas e cartorárias do TRE/DF será de responsabilidade da Contratada, exceto para os profissionais integrantes dos postos fixos de mão de obra terceirizada, os quais deverão usufruir do transporte disponibilizado pela Contratante.

5. AVALIAÇÃO DAS NECESSIDADES DE ADEQUAÇÃO DO AMBIENTE DO ÓRGÃO PARA VIABILIZAR A EXECUÇÃO CONTRATUAL:

5.1. INFRAESTRUTURA TECNOLÓGICA:

Não há necessidade de adaptações, os colaboradores alocados para trabalho presencial terão à disposição estações de trabalho como aquelas disponibilizadas aos servidores, com as devidas especificidades a depender do caso concreto.

5.2. INFRAESTRUTURA ELÉTRICA:

Não se aplica.

5.3. LOGÍSTICA DE IMPLANTAÇÃO:

Não se aplica.

5.4. ESPAÇO FÍSICO:

Os novos postos serão alocados em novas estações de trabalho, a serem definidas após a finalização das obras realizadas no prédio-sede, sem, todavia a necessidade de qualquer diligência inicial, haja vista que o aumento de colaboradores será pequeno, portanto não importará em impactos significativos na distribuição de espaços do TRE-DF.

5.5. MOBILIÁRIO:

Idem item 5.4.

5.6. IMPACTO AMBIENTAL:

- 5.6.1. É de total responsabilidade da CONTRATADA o cumprimento das normas ambientais vigentes para a execução dos serviços, no que diz respeito à: poluição ambiental, inclusive relativa a ruídos; consumo eficiente de papel, tonner, água e energia elétrica; destinação adequada de resíduos, realizando a separação para coleta seletiva; e evitar o consumo de copos e canudos plásticos no ambiente do TRE-DF;
- 5.6.2. A impressão de documentos somente poderá ser realizada para a consecução da prestação dos serviços contratados, sendo proibida a impressão de documentos de caráter pessoal;
- 5.6.3. A contratada, por seus empregados ocupantes de postos de trabalho, deverá atender, no que couber, ao Plano de Logística Sustentável do TRE-DF, especialmente:
- 5.6.3.1. dar preferência ao uso de mensagens eletrônicas (e-mail) na comunicação evitando o uso do papel;
- 5.6.3.2. evitar a impressão de documentos;
- 5.6.3.3. fazer a revisão dos documentos antes de imprimi-los;
- 5.6.3.4. sempre que possível, imprimir em fonte econômica (eco fonte) e frente e verso;
- 5.6.3.6. reaproveitar as folhas impressas de um lado para nova impressão ou confecção de blocos de rascunho;
- 5.6.4. A CONTRATADA deverá realizar o treinamento adequado a seus empregados para a consecução destas diretrizes;
- 5.6.5. A CONTRATADA deverá tomar todos os cuidados necessários para que da consecução dos serviços não decorra qualquer degradação ao meio ambiente;
- 5.6.7. A CONTRATADA deverá assumir todas as responsabilidades e tomar as medidas cabíveis para a correção dos danos que vierem a ser causados, caso ocorra passivo ambiental, em decorrência da execução de suas atividades;

**PLANO DE SUSTENTAÇÃO E TRANSIÇÃO CONTRATUAL
(RESOLUÇÃO CNJ Nº 468/2022)**

6. RECURSOS MATERIAIS E HUMANOS NECESSÁRIOS À CONTINUIDADE DO OBJETO CONTRATADO:

- 6.1. Os recursos materiais são aqueles constantes da estrutura de TIC do TRE-DF, portanto não serão necessárias adaptações ou aquisições para permitir a continuidade do serviço que já vem sendo prestado por meio do Contrato n. 37/2019.
- 6.2 A Contratante fornecerá os recursos materiais (infraestrutura, computadores, etc) para a prestação dos serviços técnicos pretendidos na presente contratação.
- 6.3 A Contratada será responsável por fornecer crachá para a identificação dos profissionais, bem como aparelho para o registro biométrico de aferição da presença e assiduidade destes profissionais.
- 6.4. Não será exigido uniforme e demais itens para os profissionais.
- 6.5. Os recursos humanos da Contratada serão os de gestão e fiscalização da execução contratual, consubstanciado pelos servidores do quadro do TRE-DF, não havendo necessidade de contratação adicional para os serviços de fiscalização técnica e administrativa.

7. CONTINUIDADE DO FORNECIMENTO DA SOLUÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO EM EVENTUAL INTERRUPÇÃO CONTRATUAL:

7.1. Conforme preceitua a Lei n. 14.133/2021, os serviços pretendidos pela presente contratação se refere a "serviços contínuos com regime de dedicação de exclusiva de mão de obra", conforme definição a seguir:

[...]

XVI - serviços contínuos com regime de dedicação exclusiva de mão de obra: aqueles cujo modelo de execução contratual exige, entre outros requisitos, que:

- a) os empregados do contratado fiquem à disposição nas dependências do contratante para a prestação dos serviços;
- b) o contratado não compartilhe os recursos humanos e materiais disponíveis de uma contratação para execução simultânea de outros contratos;
- c) o contratado possibilite a fiscalização pelo contratante quanto à distribuição, controle e supervisão dos recursos humanos alocados aos seus contratos;

7.2 Desde que a autoridade competente ateste que as condições e os preços permanecem vantajosos para a Administração, a pretendida contratação poderá ser prorrogada sucessivamente até o limite de 10 (dez) anos, conforme art. 107 da Lei n. 14.133/2021:

[...]

Art. 107. Os contratos de serviços e fornecimentos contínuos poderão ser prorrogados sucessivamente, respeitada a vigência máxima decenal, desde que haja previsão em edital e que a autoridade competente ateste que as condições e os preços permanecem vantajosos para a Administração, permitida a negociação com o contratado ou a extinção contratual sem ônus para qualquer das partes.

7.3 Ademais, em caso de interrupção contratual não prevista, a Administração poderá utilizar a estratégia de contratação emergencial, uma vez que a situação comprometeria a continuidade dos serviços públicos, conforme previsto pela referida legislação:

[...]

VIII - nos casos de emergência ou de calamidade pública, quando caracterizada urgência de atendimento de situação que possa ocasionar prejuízo ou comprometer a continuidade dos serviços públicos ou a segurança de pessoas, obras, serviços, equipamentos e outros bens, públicos ou particulares, e somente para aquisição dos bens necessários ao atendimento da situação emergencial ou calamitosa e para as parcelas de obras e serviços que possam ser concluídas no prazo máximo de 1 (um) ano, contado da data de ocorrência da emergência ou da calamidade, vedadas a prorrogação dos respectivos contratos e a recontração de empresa já contratada com base no disposto neste inciso;

7.4 É válido ainda destacar que a Administração poderá realizar pagamentos diretamente aos empregados da Contratada, em situação excepcional, caso esta não honre com seus compromissos e haja risco à continuidade dos serviços essenciais.

8. ATIVIDADES DE TRANSIÇÃO CONTRATUAL E DE ENCERRAMENTO DO CONTRATO:

8.1. ENTREGA DE VERSÕES FINAIS DOS PRODUTOS ALVOS DA CONTRATAÇÃO:

Não se aplica, pois a presente contratação se refere a serviços contínuos com regime de dedicação de exclusiva de mão de obra.

8.2. TRANSFERÊNCIA FINAL DE CONHECIMENTOS SOBRE A EXECUÇÃO E A MANUTENÇÃO DA SOLUÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO:

Não se aplica, pois a presente contratação se refere a serviços contínuos com regime de dedicação de exclusiva de mão de obra.

8.3. DEVOLUÇÃO DE RECURSOS MATERIAIS:

A devolução do relógio de ponto da empresa prestadora de serviços do Contrato anterior (no caso o Contrato nº 37/2019)

8.4. REVOGAÇÃO DE PERFIS DE ACESSO:

<p>Serão revogados todos os acessos dos colaboradores ao término do Contrato nº 37/2019 com a empresa prestadora dos serviços.</p> <p>8.5. ELIMINAÇÃO DE CAIXAS POSTAIS:</p> <p>Serão eliminadas também as caixas postais e dados de acesso aos sistemas do TRE-DF.</p>
<p>9. REGRAS PARA ESTRATÉGIA DE INDEPENDÊNCIA DO ÓRGÃO COM RELAÇÃO À EMPRESA CONTRATADA:</p>
<p>9.1. FORMA DE TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO TECNOLÓGICO:</p> <p>Não se aplica, pois a presente contratação se refere a serviços contínuos com regime de dedicação de exclusiva de mão de obra.</p> <p>9.2. DIREITOS DE PROPRIEDADE INTELECTUAL E AUTORAIS DA SOLUÇÃO DE TIC:</p> <p>9.2.1. É obrigação da CONTRATADA deder os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais da solução de TIC sobre os diversos artefatos e produtos produzidos em decorrência da relação contratual, incluindo a documentação, os modelos de dados e as bases de dados à Administração.</p>
<p>ESTRATÉGIA DA CONTRATAÇÃO (RESOLUÇÃO CNJ Nº 468/2022)</p>
<p>10. NATUREZA DO OBJETO COM INDICAÇÃO DOS ELEMENTOS NECESSÁRIOS PARA CARACTERIZAR O BEM E/OU SERVIÇO A SER CONTRATADO:</p>
<p>Os serviços objeto da pretendida contratação são considerados como serviços contínuos com regime de dedicação de exclusiva de mão de obra.</p>
<p>11. O PARCELAMENTO DO OBJETO COM A DEMONSTRAÇÃO DA VIABILIDADE OU NÃO DA DIVISÃO:</p>
<p>11.1. Verificamos a impossibilidade de parcelamento para a contratação de que trata o objeto destes Estudos Técnicos Preliminares em função da necessidade de preservar a integridade qualitativa do objeto, uma vez que vários prestadores de serviços poderão implicar em descontinuidade da prestação dos serviços, e dificuldades de gerenciamento de múltiplos contatos.</p> <p>11.2. Igualmente, vislumbramos também a impossibilidade de estabelecimento de um padrão de qualidade e eficiência que possa ser acompanhado de forma mais efetiva ao longo da prestação dos serviços por mais de uma empresa.</p>
<p>12. A ADJUDICAÇÃO DO OBJETO COM A INDICAÇÃO E JUSTIFICATIVA DA FORMA ESCOLHIDA:</p>
<p>Uma vez que se entende pelo não parcelamento do objeto da contratação, a adjudicação deverá ser pelo menor preço global.</p>
<p>13. MODALIDADE E O TIPO DE LICITAÇÃO COM A INDICAÇÃO E AS JUSTIFICATIVAS PARA AS ESCOLHAS:</p>
<p>13.1. Conforme preceitua o art. 28 da Lei n. 14.133/2021, tem-se 5 modalidades de licitação possíveis.</p> <p>13.2. Ademais, tem-se que o pregão é a modalidade de licitação obrigatória para aquisição de bens e serviços comuns, cujo critério de julgamento poderá ser o de menor preço ou o de maior desconto.</p> <p>13.3. E, sabe-se que os serviços comuns são aqueles cujos padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos pelo edital, por meio de especificações usuais de mercado, o que é o caso do objeto destes Estudos Técnicos Preliminares. Portanto, a modalidade de pregão é a mais adequada para o objeto a ser contratado.</p>
<p>14. CLASSIFICAÇÃO ORÇAMENTÁRIA:</p>
<p>Abaixo, transcreve-se a informação contida no Despacho SEPEO (id 1479434) a respeito da classificação orçamentária e fonte de recurso para atender a necessidade em tela:</p> <p>[...]</p> <p>a demanda em tramitação se classifica na Ação Julgamento de Causas e Gestão Administrativa (20GP), na natureza de despesa 3390.40 - Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação - PJ, no subitem 11 - Suporte de Infraestrutura de TIC.</p> <p>Considerando que a previsão para o início dos serviços é em setembro de 2024, conforme Documento de Formalização da Demanda (1468056), comunico que a despesa foi prevista na programação orçamentária de 2024 deste Tribunal no valor de R\$ 1.646.121,96, figurando no PLOA 2024 com o mesmo aporte.</p> <p>Destaco, por fim, que as despesas previstas no PLOA, bem como os respectivos limites, podem ser remanejados de acordo com as prioridades da Administração.</p>
<p>15. VIGÊNCIA COM A INDICAÇÃO DO PRAZO DE GARANTIA DOS BENS E/OU DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS CONTRATADOS:</p>
<p>15.1. Os serviços objeto da pretendida contratação são considerados como serviços contínuos com regime de dedicação de exclusiva de mão de obra, terão vigência inicial de 24 (vinte e quatro) meses e poderão ser prorrogados sucessivamente até o limite de 10 (dez) anos, conforme art. 107 da Lei n. 14.133/2021:</p> <p>[...]</p> <p>Art. 107. Os contratos de serviços e fornecimentos contínuos poderão ser prorrogados sucessivamente, respeitada a vigência máxima decenal, desde que haja previsão em edital e que a autoridade competente ateste que as condições e os preços permanecem vantajosos para a Administração, permitida a negociação com o contratado ou a extinção contratual sem ônus para qualquer das partes.</p> <p>15.2. Será exigida a garantia da contratação de que tratam os artigos 96 e seguintes da Lei nº 14.133/21, no percentual de 5% sobre o valor anual, com os devidos ajustes em caso de repactuação.</p> <p>15.3. O instrumento contratual trará mais informações sobre as regras aplicáveis à garantia.</p>
<p>16. EQUIPE DE APOIO À CONTRATAÇÃO COM A INDICAÇÃO DE SEUS INTEGRANTES:</p>
<p>A equipe de apoio à contratação será composta pelos membros da presente da equipe de planejamento da contratação, quais sejam:</p> <ul style="list-style-type: none"> - João Paulo Carneiro Rodrigues - COIE; - José Fernando Valim Batelli - SESOP; - Marcelo Missias Gomes - SETEL; - Marcelo Nogueira Lino - COIE; - Pedro Nabuco Araújo de Oliveira - SEAPU;

17. EQUIPE DE GESTÃO DA CONTRATAÇÃO COM A INDICAÇÃO DE SEUS INTEGRANTES:

A Equipe de Gestão da Contratação será composta por servidores lotados na Seção de Apoio ao Usuário - SEAPU da Coordenadoria de Infraestrutura - COIE / STIC.

18. ANÁLISE DE RISCOS - RESOLUÇÃO CNJ 468/2022

- 18.1. O gerenciamento de riscos permite ações contínuas de planejamento, organização e controle dos recursos relacionados aos riscos que possam comprometer o sucesso da contratação, da execução do objeto e da gestão contratual.
- 18.2. O Mapa de Gerenciamento de Riscos deve conter a identificação e a análise dos principais riscos, consistindo na compreensão da natureza e determinação do nível de risco, que corresponde à combinação do impacto e de suas probabilidades que possam comprometer a efetividade da contratação, bem como o alcance dos resultados pretendidos com a solução de TIC.
- 18.3. Para cada risco identificado, define-se: a probabilidade de ocorrência dos eventos, os possíveis danos e impacto caso o risco ocorra, possíveis ações preventivas e de contingência (respostas aos riscos), a identificação de responsáveis pelas ações, bem como o registro e o acompanhamento das ações de tratamento dos riscos.
- 18.4. A análise de riscos da presente contratação está materializada no Mapa de Riscos (id [1601623](#)).

19. DECLARAÇÃO DE VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO:

A Equipe de Planejamento da Contratação, após concluir os estudos técnicos preliminares aqui apresentados, declara ser **viável** a contratação pretendida.

EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO

Integrante Demandante	Integrantes Técnicos	Integrantes Administrativos
João Paulo Carneiro Rodrigues Mat. 2103	José Fernando Valim Batelli Mat. 0538 Marcelo Missias Gomes Mat. 0608 Marcelo Nogueira Lino Mat. 2409	Pedro Nabuco Araújo de Oliveira Mat. 2463 Iris Samantha Wanderley Costa Mat. 1486



Documento assinado eletronicamente por **Pedro Nabuco Araújo de Oliveira, Técnico Judiciário**, em 26/04/2024, às 18:56, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **JOÃO PAULO CARNEIRO RODRIGUES, Coordenador**, em 26/04/2024, às 19:10, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **JOSÉ FERNANDO VALIM BATELLI, Chefe de Seção**, em 26/04/2024, às 19:25, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Marcelo Nogueira Lino, Assessor**, em 26/04/2024, às 19:32, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **MARCELO MISSIAS GOMES, Chefe de Seção**, em 26/04/2024, às 22:13, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **IRIS SAMANTHA WANDERLEY COSTA, Chefe de Seção**, em 29/04/2024, às 12:57, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.tre-df.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **1600146** e o código CRC **7470BCDE**.

