



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR - STIC

INTRODUÇÃO

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

PROCESSO DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO

SEI:	0012266-91.2024.6.05.8000
Unidade Gestora:	COORDENADORIA DE EQUIPAMENTO E SUPORTE (COSUP)
Unidade Demandante:	COORDENADORIA DE EQUIPAMENTO E SUPORTE (COSUP)

ALINHAMENTO AO PLANEJAMENTO INSTITUCIONAL

PDTIC:	Promover serviços de infraestrutura e soluções corporativas de TIC.
PLANCONT:	Não consta do PLANCONT.
PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL:	Promover a melhoria contínua da governança e da gestão de TIC.

1. DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE (DEMANDA DA ADMINISTRAÇÃO A SER ATENDIDA)

A necessidade identificada pelo TRE-BA que levou à realização do presente estudo técnico é a garantia da operação contínua e eficiente da infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), bem como o suporte adequado aos usuários.

Esta demanda é crucial para assegurar que todas as unidades administrativas do Tribunal, incluindo servidores, magistrados e colaboradores, tenham acesso ininterrupto a sistemas, redes e aplicativos essenciais para suas atividades diárias. A operação eficiente da infraestrutura de TIC é vital para o funcionamento do TRE-BA, impactando diretamente a capacidade de realizar suas funções institucionais com precisão e eficiência.



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

Além disso, o suporte ao usuário é fundamental para resolver problemas técnicos, melhorar a produtividade e minimizar interrupções nas atividades administrativas e judiciais. Esta demanda inclui a manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos, monitoramento contínuo dos sistemas, gestão de redes e servidores, e o atendimento rápido e eficaz às solicitações e incidentes reportados pelos usuários.

1.1. Requisitos de negócio e tecnológicos

Requisitos de Negócio

1. Disponibilidade e Confiabilidade
 - Garantir alta disponibilidade dos serviços de TIC, minimizando o tempo de inatividade.
 - Estabelecer acordos de nível de serviço (SLAs) para tempo de resposta e resolução de incidentes.
2. Escalabilidade
 - Capacidade de expandir os serviços conforme a demanda do TRE-BA aumenta.
 - Flexibilidade para adicionar ou remover recursos conforme necessário.
3. Segurança
 - Implementar medidas de segurança para proteger dados e sistemas contra ameaças internas e externas.
 - Conformidade com as normas e regulamentações de segurança da informação.
4. Custo-Benefício
 - Otimização de custos sem comprometer a qualidade dos serviços.
 - Análise de custo total de propriedade (TCO) para assegurar uma gestão financeira eficiente.
5. Suporte ao Usuário
 - Prover suporte técnico eficiente, incluindo atendimento de help desk, suporte remoto e on-site.
 - Treinamento e capacitação contínua para os usuários.
6. Integração
 - Garantir a integração com os sistemas e processos existentes.
 - Facilitar a comunicação e a troca de informações entre diferentes sistemas e departamentos.
7. Melhoria Contínua
 - Implementar processos de monitoramento e avaliação contínua dos serviços prestados.
 - Incorporar feedback dos usuários e realizar ajustes para melhoria constante dos serviços.
8. Outros requisitos de negócios
 - Prover serviço de suporte técnico remoto e presencial ao usuário de Tecnologia da Informação e Comunicação, com solução de atendimento



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

via e-mail, assistente virtual inteligente (Chatbot – web), WhatsApp, portal de autoatendimento de serviços, aplicativo para registro e acompanhamento de requisições e incidentes por dispositivo móvel (android e iOS), número local para recebimento de chamadas de todas as unidades do TRE-BA, registro de demandas em ferramenta ITSM de requisições de serviço e gestão de TIC, e administração da base de conhecimento.

- Prover serviço de suporte técnico especializado aos serviços de TIC e à infraestrutura de TIC, ativos de processamento de dados e ativos de redes de comunicação, com o atendimento dos critérios de segurança e de evolução tecnológica do parque computacional.
- Prover serviço de suporte técnico remoto e local prioritário aos usuários de sistemas considerados críticos ou sensíveis, de acordo com as classificações de urgência e impacto.
- Cumprir níveis mínimos de serviço e propiciar aumento da disponibilidade dos sistemas e serviços.
- Prestar serviços alinhados às melhores práticas de mercado e de governo.
- Sob a orientação e supervisão da CONTRATANTE, implantar e manter páginas web com indicadores, gráficos e dashboards contendo os dados referentes à verificação dos níveis mínimos de serviço e dos demais indicadores chave de desempenho (KPIs), de acordo com o estabelecido neste Termo de Referência.
- Apoiar a manutenção e melhoria contínua dos mecanismos de segurança da informação e desempenho em todos os aspectos do serviço contratado.

Requisitos Tecnológicos

1. Infraestrutura de Rede
 - Manutenção e monitoramento contínuo da infraestrutura de rede, incluindo switches, roteadores, firewalls e cabos.
 - Garantir conectividade estável e de alta velocidade.
2. Servidores e Armazenamento
 - Gerenciamento de servidores físicos e virtuais, incluindo a aplicação de patches e atualizações.
 - Gerenciamento de soluções de armazenamento, garantindo redundância e backup regular.
3. Monitoramento e Gerenciamento
 - Implementação de ferramentas de monitoramento para supervisão proativa de desempenho e segurança.
 - Gestão centralizada de todos os ativos de TIC.
4. Segurança da Informação
 - Implementação de soluções de segurança, como antivírus, firewalls, sistemas de detecção e prevenção de intrusões (IDS/IPS).
 - Políticas de controle de acesso e criptografia de dados sensíveis.



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

5. Sistemas de Backup e Recuperação
 - Soluções robustas de backup e recuperação de desastres para garantir a continuidade dos negócios.
 - Procedimentos de teste regular de planos de recuperação.
6. Virtualização e Cloud Computing
 - Implementação e gerenciamento de ambientes virtualizados para eficiência de recursos.
 - Integração com serviços de cloud computing, se aplicável, para maior flexibilidade e escalabilidade.
7. Software e Aplicativos
 - Garantir a instalação, configuração e manutenção de softwares e aplicativos críticos.
 - Atualizações regulares e gestão de licenças de software.
8. Suporte e Manutenção
 - Procedimentos claros para a gestão de incidentes e problemas.
 - Suporte técnico contínuo, disponível 24/7, se necessário.

1.2. Requisitos de segurança da informação e de privacidade

- previsão de utilização de soluções em versões comprovadamente seguras e atualizadas, de modo a possibilitar sua disponibilidade e integridade continuadas;
- fixação de manutenções periódicas, observados os intervalos e especificações recomendados pelo fabricante e acordados com a Contratada;
- registro de todas as falhas ocorridas ou suspeitadas e de todas as manutenções preventivas e corretivas;
- controles apropriados quando do envio/recebimento de informações;
- observância à política de privacidade oferecida pelo fabricante, a fim de garantir o sigilo dos dados consultados através dos softwares licenciados;
- política de Segurança da Informação (PSI) ou equivalente instituída no âmbito da Contratada, incluindo políticas ou normas para privacidade de dados pessoais vigentes e atualizadas, com processo de revisão periódica formalizado e institucionalizado, de forma a garantir, dentre outros requisitos, o uso de sistemática e procedimentos de segurança da informação para assegurar a consistência, a privacidade e a confiabilidade dos dados e informações que trafegam no objeto contratado;
- processo de Gestão de Incidentes instituído no âmbito da Contratada, que registre os incidentes de segurança cibernética ocorridos e que guarde informações como: a descrição dos incidentes ou eventos, as informações e sistemas envolvidos, as medidas técnicas e de segurança utilizadas para a proteção das informações, os riscos relacionados ao incidente e as medidas tomadas para mitigá-los e evitar reincidências; além de implementar e manter controles e procedimentos específicos para detecção, tratamento e resposta a incidentes de segurança cibernética, de forma a reduzir o nível de risco ao qual



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

<p>o objeto do contrato e/ou a CONTRATANTE está exposto, considerando os critérios de aceitabilidade de riscos definidos pela CONTRATANTE;</p>
<ul style="list-style-type: none">• celebração de Termo de Confidencialidade e de Termo de Responsabilidade e Compromisso de Manutenção de Sigilo;
<ul style="list-style-type: none">• controles criptográficos e de acesso;
<ul style="list-style-type: none">• anonimização, exclusão segura e compartilhamento de dados pessoais e revogação de privilégios;
<ul style="list-style-type: none">• elaboração e aplicação de processo de resposta e tratamento a incidentes de segurança da informação e cibernética que contenha, entre outros, procedimento de continuidade do serviço prestado e seu rápido restabelecimento, além de comunicação interna e externa;
<ul style="list-style-type: none">• utilização de tecnologia que possibilite a análise consolidada dos registros de auditorias coletados em diversas fontes de ativos de informação e de ações de usuários, permitindo automatizar ações de segurança e oferecer inteligência à análise de eventos de segurança;
<ul style="list-style-type: none">• utilização de tecnologia que permita a inteligência em ameaças cibernéticas em redes de informação, especialmente em fóruns, inclusive da iniciativa privada e comunidades virtuais da internet;
<ul style="list-style-type: none">• realização de cópias de segurança atualizadas e segregadas de forma automática em local protegido, em formato que permita a investigação de incidente
<ul style="list-style-type: none">• reservação da segurança do acesso remoto fornecido pela CONTRATANTE;
<ul style="list-style-type: none">• realização periódica de avaliação e testes de conformidade de forma a aferir a eficácia dos controles na execução do objeto contratado;
<ul style="list-style-type: none">• outros:<ul style="list-style-type: none">○ Os serviços deverão ser prestados em conformidade com leis, normas e diretrizes relacionadas à Segurança da Informação e Comunicações, em especial a ISO 27.001 e suas normas complementares, bem como a ISO 27.701 relacionada a proteção de dados pessoais, assim como a todos os normativos internos da CONTRATANTE que tratam do assunto, tais como a Política de Segurança da Informação do TRE-BA.○ A empresa contratada para prestar os serviços deverá credenciar junto à CONTRATANTE seus profissionais autorizados a operar presencialmente e remotamente nos sítios da CONTRATANTE, e também aqueles que terão acesso aos sistemas corporativos.○ A CONTRATADA deverá comprometer-se, por si e por seus funcionários, a aceitar e aplicar rigorosamente todas as normas e procedimentos de segurança definidos na Política de Segurança da Informação da CONTRATANTE – inclusive com a assinatura de termo apropriado de responsabilidade e manutenção de sigilo.○ A CONTRATADA deverá comunicar à CONTRATANTE, com antecedência mínima de 07 (sete) dias, qualquer ocorrência de transferência, remanejamento ou demissão de funcionários envolvidos diretamente na execução dos serviços de suporte à infraestrutura, para que seja providenciada a revogação de todos os



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

privilégios de acesso aos sistemas, informações e recursos da CONTRATANTE. Caso algum funcionário fique por mais de 60 dias sem atuar, local ou remotamente, no ambiente de TIC da TRE-BA, deve-se comunicar à CONTRATANTE para avaliação quanto ao desligamento deste colaborador da respectiva equipe da CONTRATADA.

- Todas as informações as quais a CONTRATADA tiver acesso em função da execução dos serviços deverão ser tratadas como confidenciais, sendo vedada sua reprodução, utilização ou divulgação a terceiros.
- Os representantes, empregados e colaboradores da CONTRATADA deverão zelar pela manutenção do sigilo absoluto de dados, informações, documentos e especificações técnicas, que tenham conhecimento em razão dos serviços executados.
- Todas as informações, imagens e documentos a serem manuseados e utilizados são de propriedade da CONTRATANTE e não poderão ser repassados, copiados, alterados ou absorvidos pela CONTRATADA sem expressa autorização da CONTRATANTE, de acordo com os termos constantes em Termo de Sigilo a ser firmado entre a CONTRATANTE e a CONTRATADA. Caso haja autorização para o repasse de dados pessoais, a CONTRATADA deve garantir mecanismos que permitam a rastreabilidade das informações compartilhadas.
- Cada profissional a serviço da CONTRATADA deverá estar ciente de que a estrutura computacional do órgão não poderá ser utilizada para fins particulares, sendo que quaisquer ações que tramitem em sua rede poderão ser auditadas.

1.3. Requisitos de sustentabilidade e/ou de acessibilidade, e descrição de possíveis impactos ambientais e respectivas medidas mitigadoras

- A CONTRATADA deverá atender, no que couber, aos critérios de sustentabilidade ambiental previstos na Instrução Normativa nº 01, de 19 de janeiro de 2010, da Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação, do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão - SLTI/MPOG, e do Decreto nº 7.746, de 05 de junho de 2012.
- Os serviços prestados pela CONTRATADA deverão pautar-se sempre no uso racional de recursos e equipamentos, de forma a evitar e prevenir o desperdício de insumos e material consumidos, bem como a geração excessiva de resíduos, a fim de atender às diretrizes de responsabilidade ambiental adotadas pela CONTRATANTE.
- A CONTRATADA deverá instruir os seus empregados quanto à necessidade de racionalização de recursos no desempenho de suas atribuições, bem como das diretrizes de responsabilidade ambiental adotadas pela CONTRATANTE, autorizando a participação destes em eventos de capacitação e sensibilização promovidos pelo TRE-BA.



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

2. OUTROS REQUISITOS

2.1. No caso de aquisição de bens, há previsão de algum serviço acessório?

Não se aplica.

2.2. No caso de aquisição de bens, será necessário indicar marca e/ou modelo para algum item?

Não se aplica.

2.3. Informar a necessidade de garantia para cada item da solução, se for o caso

Não se aplica.

2.4. No caso de aquisição de bens, será exigida apresentação de prova ou de amostra?

Não se aplica.

2.5. Será exigida a apresentação de laudo ou certificação?

Não se aplica.

3. DEMAIS REQUISITOS NECESSÁRIOS E SUFICIENTES À ESCOLHA DA SOLUÇÃO DE TIC

Requisitos legais

- A CONTRATADA deverá cumprir os requisitos legais estabelecidos em CONTRATO, bem como os requisitos técnicos descritos no Termo de Referência e seus respectivos anexos.
- Durante a vigência contratual, a CONTRATADA deverá manter as condições e os critérios técnicos de habilitação, conforme disposição legal.
- A CONTRATADA deverá assumir a responsabilidade por todos os encargos e obrigações sociais previstas na legislação social e trabalhista em vigor, obrigando-se a saldá-las na época própria, vez que seus profissionais e prepostos não manterão qualquer vínculo empregatício com a CONTRATANTE.

Requisitos de manutenção



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

- A CONTRATADA deverá prover garantia aos serviços prestados durante toda a vigência do CONTRATO.

Requisitos temporais

- A CONTRATADA deverá cumprir os prazos previstos, inclusive os descritos no Termo de Referência da Contratação, respeitando os prazos máximos estabelecidos e zelando pelo cumprimento dos Níveis Mínimos de Serviço Exigidos.

Requisitos de projeto e implantação

- O início da efetiva prestação dos serviços pela CONTRATADA deverá ocorrer após 30 (trinta) dias corridos, referentes ao Período de Transição Operacional (PTO).
- A equipe da CONTRATADA que participará do PTO deverá ser composta, no mínimo, por:
 - 01 (um) profissional com certificação PMP, devendo ser comprovado por meio da apresentação de Certificação PMP (Project Management Professional) emitida pelo PMI (Project Management Institute) ou MBA em Gerência de Projetos ou curso de pós-graduação em gerenciamento de projetos lato sensu com duração mínima de 360 (trezentas e sessenta) horas;
 - 01 (um) profissional com certificação ITIL v3 Expert ou ITIL 4 Managing Professional superior, devendo ser comprovado por meio da apresentação de certificado oficial;
 - 02 (dois) profissionais com certificação técnica ou experiência comprovada no Sistema de Gestão de serviços (ITSM) fornecido pela CONTRATADA.
 - 01 (um) profissional com certificação Cobit 2019 Foundation;
 - A CONTRATADA deverá comprovar a qualificação dos profissionais no prazo de 02 (dois) dias úteis contados da assinatura do Contrato. A unidade demandante do TRE-BA analisará a documentação em 01 (um) dia útil e, em havendo rejeição, a CONTRATADA terá 01 (um) dia útil para sanar as inconsistências apontadas. Persistindo as falhas, o início da execução dos serviços restará inviabilizado, respondendo a CONTRATADA pela inexecução total do ajuste.
- A exigência dos perfis mencionados para a implantação do serviço de operação de infraestrutura de TIC e suporte a usuários é justificada pela necessidade de garantir que o projeto seja executado com alta qualidade, eficiência e conformidade com as melhores práticas da indústria. Aqui estão as justificativas para cada um dos perfis exigidos:
 - **Profissional com Certificação PMP ou MBA/Pós-Graduação em Gerenciamento de Projetos:** a certificação PMP ou uma formação



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

equivalente em gerenciamento de projetos garante que o profissional tenha uma compreensão aprofundada das metodologias de gestão de projetos, incluindo planejamento, execução, monitoramento e encerramento de projetos. Em um projeto de implantação de infraestrutura de TIC, a gestão eficiente de recursos, prazos, e riscos é essencial para o sucesso. Este profissional assegura que o projeto seja conduzido dentro do cronograma, orçamento e escopo acordados, minimizando os riscos de atrasos e problemas de qualidade.

- **Profissional com Certificação ITIL v3 Expert ou ITIL 4 Managing Professional:** a certificação ITIL v3 Expert ou ITIL 4 Managing Professional demonstra uma expertise avançada em práticas de gerenciamento de serviços de TI. Esses profissionais são fundamentais para a implantação de serviços de operação de infraestrutura de TIC, pois garantem que os processos de TI sejam alinhados às necessidades do negócio e que a entrega de serviços seja eficiente e eficaz. Eles asseguram que os serviços de TI estejam em conformidade com as melhores práticas de gestão de serviços, o que é crucial para a manutenção da qualidade e continuidade dos serviços prestados aos usuários.
- **Profissionais com Certificação Técnica ou Experiência Comprovada em Sistema de Gestão de Serviços (ITSM):** profissionais com experiência em ITSM são necessários para a implementação e operação do sistema de gestão de serviços de TI. Eles garantem que as ferramentas e processos de ITSM sejam configurados corretamente para suportar as operações diárias de TI, facilitando a gestão de incidentes, problemas, mudanças e solicitações de serviço. Sua expertise contribui diretamente para a melhoria contínua dos serviços, aumentando a satisfação dos usuários e a eficiência operacional.
- **Profissional com Certificação Cobit 2019 Foundation:** a certificação Cobit 2019 Foundation atesta que o profissional possui conhecimentos em governança e gerenciamento de TI. Em um ambiente onde a infraestrutura de TIC é crítica para o suporte aos usuários, a governança de TI assegura que os processos de TI estejam alinhados com os objetivos estratégicos da organização. Esse profissional é vital para garantir que os riscos sejam gerenciados adequadamente, que haja conformidade com políticas e regulamentações, e que a infraestrutura de TIC esteja devidamente governada.
- A exigência de qualificações específicas e a rápida comprovação das mesmas visam garantir que a equipe contratada tenha a competência necessária para iniciar e conduzir o projeto de forma eficaz, minimizando o risco de falhas e assegurando que o serviço de operação de infraestrutura de TIC e suporte aos usuários seja entregue com alta qualidade e em conformidade com as expectativas e necessidades do TRE-BA.
- Durante o PTO a CONTRATADA deverá realizar o levantamento do modo de



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

execução das atividades, modelar e adequar seus processos e alinhar seus procedimentos junto ao CONTRATANTE, a fim de garantir o sucesso de transição sem prejuízo do negócio. Estas atividades serão realizadas de forma concomitante com a prestação de serviços do contrato que virá a ser substituído.

- Após o PTO, a CONTRATADA deverá estar totalmente operacional, com conhecimento de todos os serviços de TIC e ambientes de infraestrutura de TIC da STI/TRE-BA e das demais unidades atendidas remota ou presencialmente, a fim de garantir o sucesso de transição sem prejuízo do negócio. Também deve estar em pleno funcionamento a ferramenta ITSM para recebimento de requisições e incidentes dos usuários com o número local disponível para divulgação aos usuários do TRE-BA.
- Com base nas informações recolhidas durante o PTO, a contratada deverá entregar uma primeira versão do Plano de Implantação dos Serviços até 5 (cinco) dias antes do início efetivo da prestação dos serviços. A contratante poderá solicitar revisões desse documento durante a execução do PAO.
- O Período de Adaptação Operacional (PAO) da CONTRATADA terá a duração de 90 (noventa) dias, contados a partir do término do PTO e do início efetivo da prestação dos serviços. Durante este período, os níveis de serviço previstos em contrato serão progressivamente observados, na seguinte medida: nos dois primeiros meses, não serão observados os níveis mínimos de serviço para finalidade de aplicação de glosas; no mês seguinte, serão observados os níveis mínimos de serviço ajustados por um fator de 0,5. Com o término do PAO, os níveis mínimos de serviço e demais exigências contratuais relacionadas serão observados integralmente.
- Durante o PAO a CONTRATADA deverá realizar todas as customizações necessárias para a integração das ferramentas, softwares e aplicações utilizados para a correta execução contratual (chatbot, ITSM, portal de atendimento, BIs, solução de monitoramento, dentre outras). O custo das eventuais licenças de uso das ferramentas durante o período de contratação e da sua customização e integração é ônus exclusivo da CONTRATADA.

Requisitos de experiência e formação da equipe

- Os serviços deverão ser prestados por empresa com experiência técnica comprovada, conforme critérios de habilitação, na disponibilização e sustentação de infraestrutura de sistemas informatizados e no suporte técnico a usuários, e que demonstre experiência anterior em desempenhar rotinas de operação e monitoração de recursos tecnológicos semelhantes aos da CONTRATANTE.
- Os serviços deverão ser executados por profissionais qualificados, sendo esta qualificação aferida com base em cursos de formação e certificações oficiais, com experiência em diagnóstico proativo de problemas em ambientes complexos, e com a capacidade técnica necessária para atender a



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

complexidade especificada no procedimento.

- Durante a execução contratual, a CONTRATADA se obriga a manter as qualificações, certificações e habilidades dos seus colaboradores diretamente envolvidos na prestação dos serviços, conforme estabelecem os requisitos obrigatórios para cada equipe especializada no Termo de Referência.

Requisitos de metodologia de trabalho

- A metodologia de trabalho será baseada no conceito de delegação de responsabilidade, onde a CONTRATANTE é responsável pela gestão e fiscalização do contrato e pela atestação da aderência aos padrões de qualidade exigidos, e a CONTRATADA como responsável pela execução dos serviços e gestão dos seus recursos humanos.
- A CONTRATADA deverá executar os serviços seguindo os processos, padrões e procedimentos descritos na Base de Conhecimento da CONTRATANTE.
- Os chamados para a prestação dos serviços serão feitos por intermédio de ferramenta de requisições de serviço e gestão de TIC, sendo seu registro inicial, assim como qualquer interação, via e-mail, assistente virtual inteligente (Chatbot - web), WhatsApp, portal de serviços, aplicativo para dispositivo móvel (android e iOS) e número local para recebimento de chamadas das unidades do TRE-BA. Qualquer um dos canais citados poderá ser utilizado durante as tratativas das requisições e incidentes, com seus respectivos históricos devidamente registrados na ferramenta ITSM.
- Durante a execução das tarefas, deverão ser observadas todas as boas práticas para garantir a disponibilidade dos Serviços de TIC sistemas e ambientes computacionais, a migração eficaz e transparente dos recursos, à execução de todas as análises proativas e a verificação do desempenho de todos os ativos de TIC impactados pela atividade.
- Ao executar as atividades, a CONTRATADA deverá manter atualizados todos os status de atualização e os registros correspondentes na ferramenta de requisições de serviço e gestão de TIC, e também nas bases de conhecimentos e de configuração dos ativos de TIC.
- Todas as atividades devem estar de acordo com as especificações e melhores práticas dos fabricantes dos equipamentos/software e com as recomendações de organizações padronizadoras do segmento, desde que não entrem em conflito com os padrões, procedimentos e documentação definida pela CONTRATANTE.
- Os serviços deverão ser prestados tendo como referência as boas práticas nacionais e internacionais voltadas para tecnologia da informação, preconizadas por modelos como ITIL 4 e COBIT 2019 ou superior.



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

4. ESTIMATIVA DA DEMANDA – QUANTIDADE DE BENS E SERVIÇOS (PARA CADA ITEM DA SOLUÇÃO)

- 4.1. Suporte técnico de microinformática – nível 1.
- 4.2. Supervisão do nível 1
- 4.3 Suporte técnico de microinformática – nível 2.
- 4.4. Sustentação de Aplicações e Sistemas.
- 4.5 Sustentação de sistemas operacionais e orquestração de servidores
- 4.6. Sustentação de Banco de Dados.
- 4.7. Conectividade e Comunicação.
- 4.8. Segurança de TIC.
- 4.9. Supervisão do nível 2 e infraestrutura
- 4.10 Monitoramento de Serviços de TIC.

5. ANÁLISE DA DIVISIBILIDADE DA SOLUÇÃO

Trata-se de solução cuja natureza inviabiliza o parcelamento, devendo a adjudicação ocorrer por preço global.

6. MÉTRICA UTILIZADA PARA FINS DE PAGAMENTO EM CASO DE CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS

Pagamento fixo mensal vinculado exclusivamente a atendimento de níveis mínimos de serviço (NMS) previamente estabelecidos.

6.1. No caso de contratação por postos de trabalho:

Não se aplica

6.2. Há necessidade de previsão de acréscimo temporário de postos ou de prestação de serviços extraordinários em ano eleitoral ou em períodos específicos? Se houver, informar o quantitativo de postos adicionais e de horas extras por posto de trabalho e o período, com a devida justificativa e os cálculos que demonstrem a relação demanda-quantidade:

Não se aplica. A CONTRATADA deverá garantir os níveis mínimos de serviço,



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

assim caso haja aumento da demanda, ela deverá ampliar a sua força de trabalho, para garantir o cumprimento dos NMS, sem onerar a CONTRATANTE. Quanto às horas extras, deverá ser usado sistema de compensação em banco de horas.

6.3. Será utilizado Instrumento de Medição de Resultado - IMR, como método de avaliação da qualidade da solução?

Sim, pois se trata de prestação de serviços cuja mensuração é possível de ser realizada por meio de procedimentos e critérios que abrangem métricas, indicadores e valores, sendo possível estabelecer, em bases compreensíveis, tangíveis, objetivamente observáveis e comprováveis, os níveis esperados de qualidade e as respectivas adequações de pagamento.

7. VIGÊNCIA DO CONTRATO

A vigência do contrato será de 30 (trinta) meses, a contar da assinatura, com possibilidade de prorrogação até o limite legal.

Justificar a necessidade de prorrogação:

Trata-se de prestação de serviços de natureza continuada. Ademais, observa-se que a contratação pretendida possui complexidade elevada, demandando dos contratados um período de imersão no ambiente da CONTRATANTE com vistas a assimilar processos, estabelecer fluxos e operacionalizar os serviços.

Outro elemento decisivo no dimensionamento adequado da vigência contratual é o tempo de comissionamento e de eventual substituição dos recursos tecnológicos empregados e de transferência do conhecimento acerca da utilização desses recursos, além do período de internalização dos processos e procedimentos de gerenciamento de TIC da CONTRATANTE.

8. HÁ NECESSIDADE DE PREVISÃO DE GARANTIA DE EXECUÇÃO DO CONTRATO (FINANCEIRA), COM O FIM DE ASSEGURAR O CUMPRIMENTO DAS OBRIGAÇÕES ASSUMIDAS PELA CONTRATADA E MINIMIZAR OS RISCOS ADVINDOS DE EVENTUAL INEXECUÇÃO CONTRATUAL?

Justifica-se a exigência de garantia de execução do contrato, de acordo com o percentual de 5% sobre o valor total contratado, a ser apresentada no prazo máximo de 15 (quinze) dias, contados do recebimento da via do contrato assinado.

9 - HABILITAÇÃO

9.1. Comprovação de habilitação jurídica para execução da solução



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

Não há exigência de comprovação de habilitação jurídica específica aplicável à solução/ramo de negócio em questão.

9.2. Comprovação de capacidade técnico-operacional (da contratada) para a execução da solução

Para fins de comprovação da capacidade técnico-operacional (da contratada) para execução da solução, será exigida a apresentação de atestados fornecidos por pessoa jurídica de direito público ou privado.

9.3. Há necessidade de vistoria ou visita técnica prévias?

Justifica-se a previsão de vistoria prévia facultativa para execução da solução.

10. ANÁLISE QUANTO À POSSIBILIDADE DE CONTRAÇÃO COMPARTILHADA

10.1. FOI IDENTIFICADA ATA DE REGISTRO DE PREÇOS QUE PERMITE ADESÃO (“CARONA”), CUJA SOLUÇÃO ATENDE ÀS NECESSIDADES DESTES TRIBUNAL?

Não foi identificada Ata de Registro de Preços, cuja solução atenda às necessidades da Administração evidenciadas no presente estudo, que permita adesão.

10.2. FOI IDENTIFICADA INTENÇÃO DE REGISTRO DE PREÇOS EM ANDAMENTO, DIVULGADA PARA MANIFESTAÇÃO DE INTERESSE DE PARTICIPAÇÃO DE OUTROS ÓRGÃOS DA ADMINISTRAÇÃO, COM VISTAS À CONTRATAÇÃO DE SOLUÇÃO QUE ATENDE À DEMANDA OBJETO DO PRESENTE ETP?

Não foi identificada Intenção de Registro de Preços em andamento, cuja solução atenda as necessidades da Administração evidenciadas no presente estudo.

10.3. A CONTRATAÇÃO SERÁ REALIZADA PELO PRÓPRIO TRIBUNAL POR MEIO DE SISTEMA DE REGISTRO DE PREÇOS?

A contratação não se enquadra nas hipóteses que justificam a adoção do Registro de Preços.

11. ANÁLISE DE SOLUÇÕES POSSÍVEIS – LEVANTAMENTO DE MERCADO

11.1. IDENTIFICAÇÃO DAS SOLUÇÕES (OU CENÁRIOS)

1	Serviço de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação – modelo de pagamento fixo mensal vinculado exclusivamente ao atendimento de níveis mínimos de serviços previamente
---	--



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

	estabelecidos.
2	Serviço de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação – modelo de pagamento com UST.
3	Serviço de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação – modelo de pagamento posto de trabalho.

12. ANÁLISE COMPARATIVA DE SOLUÇÕES

Comparação de Modelos de Contratação para Serviços de Operação de Infraestrutura e Atendimento a Usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC)

1. Modelo de pagamento fixo mensal vinculado exclusivamente ao atendimento de níveis mínimos de serviços previamente estabelecidos:

- Descrição: Este modelo de contratação estabelece um pagamento mensal fixo pelo serviço, independentemente do volume de trabalho realizado. O pagamento está condicionado ao cumprimento de níveis mínimos de serviço, previamente acordados entre as partes contratantes.

- Vantagens:

- Previsibilidade financeira: A CONTRATANTE dispõe de previsibilidade orçamentária, sabendo exatamente o valor a ser pago mensalmente.

- Incentivo à qualidade: A CONTRATADA tem um incentivo para manter a qualidade do serviço, uma vez que o pagamento está vinculado ao cumprimento dos níveis mínimos de serviço estabelecidos.

- Desafios:

- Inadequação para variações de demanda: Pode não ser ideal para situações onde a demanda de trabalho varia significativamente ao longo do tempo.

- Risco de pagamento por serviços não utilizados: A CONTRATANTE pode incorrer em custos por serviços não plenamente utilizados se a demanda for menor do que o previsto.

2. Modelo de pagamento com UST (Unidade de Serviço Técnico):

- Descrição: Neste modelo, o pagamento é calculado com base na quantidade de unidades de serviço técnico fornecidas pelo prestador. Estas unidades podem ser medidas em horas de trabalho, tickets de suporte, ou outras métricas definidas contratualmente.

- Vantagens:

- Pagamento proporcional ao trabalho realizado: A CONTRATANTE paga



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

somente pelos serviços efetivamente prestados, promovendo uma maior justiça e potencial economia.

- Flexibilidade: Permite maior adaptação às flutuações na demanda de trabalho, pois o pagamento é baseado na quantidade de serviço prestado.

- Desafios:

- Menor previsibilidade financeira: O custo mensal pode variar dependendo da quantidade de trabalho realizado, complicando o planejamento orçamentário.

- Potenciais disputas sobre métricas: Pode haver divergências na definição e medição das unidades de serviço técnico, resultando em possíveis disputas entre as partes.

3. Modelo de pagamento por posto de trabalho:

- Descrição: Este modelo estabelece o pagamento com base no número de postos de trabalho atendidos pelo prestador de serviço, geralmente mediante uma taxa fixa por posto de trabalho.

- Vantagens:

- Simplicidade: É um modelo fácil de entender e calcular, com custos diretamente proporcionais ao número de usuários atendidos.

- Escalabilidade: Permite ajustes de custo conforme o número de usuários de TIC aumenta ou diminui.

- Desafios:

- Possível desconexão com a realidade operacional: O número de postos de trabalho pode não refletir com precisão a carga de trabalho ou o valor dos serviços prestados.

- Menor flexibilidade: Pode ser menos adaptável comparado ao modelo UST, especialmente quando diferentes usuários têm necessidades variadas de suporte.

Conclusão:

Em síntese, a SOLUÇÃO 3 - Contratação por Posto de Trabalho, em um modelo de contratação que prestigie unicamente a remuneração por mão de obra alocada, não configura como uma escolha viável, tal qual explicita o Acórdão Plenário nº 1.558/2003.

Por sua vez, a SOLUÇÃO 2 – Contratação por Métrica UST ou similares (UST, HST ou USM), de igual sorte não se mostra viável, mormente por já ter sido objeto de exaustivo estudo e de contundente recomendação do e.TCU que desaconselha o modelo, reservado sua adoção para circunstâncias excepcionais, mediante clara, expressa e fundamentada motivação.

A adoção de contratação dos serviços, remunerados em valor fixo mensal com base na mensuração dos serviços e dos resultados alcançados e verificados, SOLUÇÃO 3 -



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

Contratação por Níveis Mínimo de Serviços - NMS, apresenta-se como uma alternativa tecnicamente viável, desde que sejam fornecidas as informações sobre os itens de configuração e tecnologias que compõem o ambiente computacional do TRE-BA, assim como o histórico e os serviços que deverão ser sustentados.

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

13. REGISTRO DE SOLUÇÕES CONSIDERADAS INVIÁVEIS

- Modelo de pagamento com UST (Unidade de Serviço Técnico) – o TCU recomenda (Súmula nº 269/2012) em que o modelo de remuneração de serviços de TI deve ser vinculado ao resultado ou atendimento de níveis de serviço, evitando a utilização de outras formas de pagamento para esse tipo de objeto, como, por exemplo, por hora trabalhada, mera locação de mão de obra ou por postos de serviços.

- Modelo de pagamento por posto de trabalho – vide justificativa acima.

14. ANÁLISE COMPARATIVA DE CUSTOS (TCO)

14.1. Cálculos dos custos totais de propriedade



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

Solução Viável 1

Custo Total de Propriedade - Memória de Cálculo

No dia 13/06/24, foi realizada reunião para esclarecimento da sistemática do uso de fator-k para apuração do orçamento da contratação. Participaram da reunião a equipe de planejamento, o secretário da STI, o coordenador da COSUP, o coordenador da COSINF, a coordenadora da COGELIC e o chefe da SEAQUI. A reunião foi virtual e foi gravada.

O Fator-K é um parâmetro usual de mercado para se estimar o custo de um serviço com base na remuneração do profissional.

Considerando as certificações e capacitações que serão exigidas dos profissionais que prestarão serviço ao TRE-BA, todos foram considerados nível sênior com exceção das equipes do nível 1 e do monitoramento.

1. Suporte técnico de microinformática – nível 1.

Perfil: Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação (Cód. CBO de Referência 3172-10) – júnior (TECSUP-01)

Salário (S): R\$1.347,18

Fator-K (k): 2,35

Custo total por perfil (CT = S x K) = R\$3.165,87

Qtd, profissionais por perfil (Q): 8

Custo mensal por perfil (CM = CT x Q): R\$25.326,98

2. Supervisão do nível 1.

Perfil: Gerente de suporte técnico de tecnologia da informação (Cód. CBO de Referência 1425-30). - GERSUP

Salário (S): R\$9.632,96

Fator-K (k): 2,35

Custo total por perfil (CT = S x K) = R\$22.637,46

Qtd, profissionais por perfil (Q): 2

Custo mensal por perfil (CM = CT x Q): R\$45.274,91

3. Suporte técnico de microinformática – nível 2.

Perfil: Técnico de suporte ao usuário de tecnologia da informação (Cód. CBO de Referência 3172-10) – pleno (TECSUP-02)

Salário (S): R\$1.798,48

Fator-K (k): 2,35

Custo total por perfil (CT = S x K): R\$4.226,43

Qtd, profissionais por perfil (Q): 6

Custo mensal por perfil (CM = CT x Q): R\$25.358,57

4. Sustentação de Aplicações.



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

Perfil: Administrador de sistemas operacionais (Cód. CBO de Referência 2123-15) – sênior (ASO-03)
Salário (S): R\$8.341,05
Fator-K (k): 2,35
Custo total por perfil (CT = S x K): R\$19.601,47
Qtd, profissionais por perfil (Q): 1
Custo mensal por perfil (CM = CT x Q): R\$19.601,47

5. Sustentação de Sistemas Operacionais e Orquestração de Servidores.

Perfil: Administrador de sistemas operacionais (Cód. CBO de Referência 2123-15) – sênior (ASO-03)
Salário (S): R\$8.341,05
Fator-K (k): 2,35
Custo total por perfil (CT = S x K): R\$19.601,47
Qtd, profissionais por perfil (Q): 1
Custo mensal por perfil (CM = CT x Q): R\$19.601,47

6. Sustentação de Banco de Dados.

Perfil: Administrador de banco de dados (Cód. CBO de Referência 2123-5) – sênior (ABD-03)
Salário (S): R\$9.929,10
Fator-K (k): 2,35
Custo total por perfil (CT = S x K): R\$23.333,39
Qtd, profissionais por perfil (Q): 1
Custo mensal por perfil (CM = CT x Q): R\$23.333,39

5. Conectividade e Comunicação.

Perfil: Analista de redes e de comunicação de dados (Cód. CBO de Referência 2124-10/212310) – sênior (ARED-03)
Salário (S): R\$7.105,84
Fator-K (k): 2,35
Custo total por perfil (CT = S x K): R\$16.698,72
Qtd, profissionais por perfil (Q): 1
Custo mensal por perfil (CM = CT x Q): R\$16.698,72

6. Segurança de TIC.

Perfil: Administrador em segurança da informação (Cód. CBO de Referência – 2123-20) – sênior (ASEG-03)
Salário (S): R\$11.581,68
Fator-K (k): 2,35



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

Custo total por perfil (CT = S x K): R\$27.216,95
Qtd, profissionais por perfil (Q): 1
Custo mensal por perfil (CM = CT x Q): R\$27.216,95

7. Monitoramento de Serviços de TIC.

Perfil: Técnico de Rede Telecomunicações (Cód. CBO de Referência – 3133-05/3133-10) – júnior (TECRED-01)
Salário (S): R\$1.347,18
Fator-K (k): 2,35
Custo total por perfil (CT = S x K): R\$3.165,87
Qtd, profissionais por perfil (Q): 4
Custo mensal por perfil (CM = CT x Q): R\$12.663,49

8. Supervisão nível 2 e 3.

Perfil: Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação (Cód. CBO de Referência 1425-5/1425-15). - GERINF
Salário (S): R\$16.582,20
Fator-K (k): 2,35
Custo total por perfil (CT = S x K) = R\$38.968,17
Qtd, profissionais por perfil (Q): 1
Custo mensal por perfil (CM = CT x Q): R\$77.936,34

Subtotal componentes de custo de pessoal: R\$293.012,29

9. Gestão da central

Perfil: Gerente de infraestrutura de tecnologia da informação (Cód. CBO de Referência 1425-5/1425-15). - GERINF
Salário (S): R\$16.582,20
Fator-K (k): 2,35
Custo total por perfil (CT = S x K) = R\$16.582,20
Qtd, profissionais por perfil (Q): 1
Custo mensal por perfil (CM = CT x Q): R\$16.582,20

10. Central telefônica: R\$4.913,50/mês, conforme proposta comercial da empresa que presta serviços o TRE
11. ITSM (implantação, customização, licenças e suporte): R\$20.200,00, conforme planilha de formação de preços do TRE-RJ;
12. Links dedicados: 2 links de 2 Gbps: R\$2.000,00 x 2 = R\$4.000,00, conforme contrato vigente no TRE-BA

Demais componentes de custo: **R\$45.695,70**



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

Custo mensal total: **R\$338.707,99**

Custo anual total: **R\$4.064.495,88**

A estratégia de contratação por serviço tornará mais simples a fiscalização administrativa do contrato desonerando as equipes do TRE-BA. Ademais, essa sistemática tendo sido usada não apenas nos órgãos integrantes da SISP, mas também do PJU, como o CNJ (CT nº 6/2024).

15. MAPA COMPARATIVO DOS CÁLCULOS TOTAIS DE PROPRIEDADE (TCO)

Solução	Descrição da solução	TCO
Solução Viável 1	Serviço de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação por níveis mínimos de serviços (NMS)	R\$ 10.161.239,70 (30 meses)

16. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TIC A SER CONTRATADA E JUSTIFICATIVA DA ESCOLHA

Serviço de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação. Trata-se de contratação tradicional.

Os serviços abrangem a operação de infraestrutura, bem como o atendimento a usuários de TIC. Entende-se por operação de infraestrutura de TIC a prestação de serviços técnicos que estão relacionados à segurança da informação, intercomunicação e rede de comunicação de voz e dados, banco de dados, servidores de rede, sistemas operacionais, sistemas de backup, recursos de armazenamento de dados, monitoramento e gerenciamento operacional.

A operação de infraestrutura de TIC é um serviço fundamental para a garantia da disponibilidade, integridade, resiliência e segurança de recursos tecnológicos necessários para a sustentação de quaisquer serviços baseados em TIC do órgão.

Já o atendimento a usuários de TIC compreende a prestação de serviços de suporte técnico de microinformática, incluindo a sustentação dos ativos e dos softwares relacionados às atividades dos usuários do órgão.

17. ESTIMATIVA DE CUSTO TOTAL DA CONTRATAÇÃO

O custo total estimado com a presente contratação é de **R\$ 10.161.239,70**.



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

18. SUBCONTRATAÇÃO DO OBJETO

Será facultada a subcontratação da(s) seguinte(s) parcela(s) do objeto contratual:
- sistema ITSM;
- serviço de telefonia.

Justificativa para a possibilidade de subcontratação:

As empresas que desenvolvem soluções ITSM não prestam o serviço objeto deste ETP. Assim, por ser o ITSM uma ferramenta essencial para a execução do serviço, a contratada poderá subcontratá-la.

No que tange ao serviço de telefonia, a contratada pode ter um central telefônica própria ou utilizar um serviço no modelo Communications as a Service (CaaS) que é uma solução de comunicação corporativa que une diversas aplicações em uma única solução. Tais como aplicações de voz sobre IP (VoIP ou telefonia via Internet), mensagens instantâneas, colaboração e videoconferência, usando dispositivos fixos e móveis.

19. PARTICIPAÇÃO DE CONSÓRCIOS

Para esta análise deverão ser respondidos os seguintes questionamentos:

a) Trata-se de licitação complexa ou de elevado vulto a dificultar a participação de empresas individualmente, sobretudo as de pequeno porte?

Sim

Não

b) Qualquer empresa, mesmo as de pequeno e médio porte, pode fornecer/executar o objeto?

Sim

Não

c) É comum no mercado a existência de empresas com capacidade técnica e financeira para, isoladamente, executarem o objeto?

Sim

Não

Conclusão:

Será permitida a participação de empresas reunidas em consórcio na licitação.

Não será permitida a participação de empresas reunidas em consórcio na licitação.

Não se aplica, pois se trata de contratação direta.

20. PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS E SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DA BAHIA

Toda a informação presente neste documento é classificada como pública, nos termos da Lei nº 12.527/2011 – Lei de Acesso à Informação.

21. ANÁLISE DA VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO

Concluído o presente estudo, uma vez demonstrados os benefícios a serem alcançados com a solução escolhida, a Equipe de Planejamento entende que a contratação é viável e necessária, além de possível, técnica e economicamente.

UNIDADE DEMANDANTE (GESTORA DOS RISCOS DA CONTRATAÇÃO):

COORDENADORIA DE EQU

1- CONTEXTO

Qual o bem/serviço que se pretende contratar?	Serviço de operação de infraestrutura e atendimento a usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação
---	--

2 - IDENTIFICAÇÃO DOS EVENTOS DE RISCO*

*Evento de risco é QUALQUER SITUAÇÃO que, se ocorrer, poderá prejudicar o alcance do objetivo da contratação. De outra forma, **TODO EVENTO que puder prejudicar o ÊXITO na contratação** (bem/serviço benéfico) é um evento de risco.

2.1 IDENTIFICAÇÃO DE EVENTOS RISCO COMUNS*

*Eventos de Risco levantados e sugeridos pela COGELIC (lista exemplificativa). Ver Guia/Aba desta planilha: "EXEMPLOS DE RISCO"

CONTROLES PREVENTIVOS	CAUSAS	EVENTO DE RISCO
<p>Estruturação da governança de contratações Sistema de gestão colegiada, expressa por meio do Comitê Gestor de Orçamento e Aquisições – CgeOA, apoiado pelo Diretor-Geral, e pelo Conselho de Governança Plano Anual de Contratações – PLANCONT, contendo cronograma das contratações do exercício Atos normativos regulamentadores das contratações Modelos de ETP Disponibilização de check lists Assinatura do gestor convalidando os atos praticados Planejamento estratégico, tático ou operacional com diretrizes claras e objetivas para os gestores Sistema de controles internos estruturados ao longo do processo Treinamento e capacitação Segregação de funções</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1) Deficiência na identificação da necessidade (demanda da Administração) 2) Deficiência na fixação dos requisitos mínimos da contratação 3) Deficiência na pesquisa de mercado realizada durante o estudo e na identificação das soluções disponíveis 4) Elaboração de referência de preços inadequada em face da solução escolhida 5) Deficiência na escolha da solução mais viável, técnica e economicamente, para satisfazer a demanda 6) Elaborar ETP com agrupamento indevido ou parcelamento inadequado. 7) ETP usado como mera formalidade 8) Repetição de estudos anteriores sem que haja pesquisa sobre novas soluções de mercado e/ou normativos existentes ou demonstração de que a solução anteriormente escolhida alcançou os resultados esperados e continua sendo a mais viável 	<p>Estudo Técnico Preliminar insatisfatório</p>

CONTROLES PREVENTIVOS	CAUSAS	EVENTO DE RISCO
<p>Estruturação da governança de contratações Sistema de gestão colegiada, expressa por meio do Comitê Gestor de Orçamento e Aquisições – CgeOA, apoiado pelo Diretor-Geral, e pelo Conselho de Governança Plano Anual de Contratações – PLANCONT, contendo cronograma das contratações do exercício Normativo interno que disciplina a fase de planejamento da contratação e a elaboração do ETP Modelos de ETP Disponibilização de check list</p>	<p>Falta de orientação acerca dos normativos internos e do fluxograma do processo de planejamento Ineficiência na comunicação entre atores envolvidos no processo Desinteresse no conhecimento dos normativos e dos modelos de artefatos</p>	<p>Desconhecimento do rito processual do planejamento da contratação</p>

2.2 IDENTIFICAÇÃO DE EVENTOS DE RISCO PECULIARES À ESTA CONTRATAÇÃO

CONTROLES PREVENTIVOS	CAUSAS	EVENTO DE RISCO
<p>Processos de gerenciamento de serviços de TIC formalizados antes do início da execução.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1) Não formalização de processos de gerenciamento de serviços que podem gerar incerteza e imprevisibilidade na execução contratual, dificultar a padronização de procedimentos e utilização de ferramentas, além de comprometer a qualidade dos serviços; 2) Adoção de ferramentas inadequadas ou limitadas para auxiliar na operacionalização dos processos de gerenciamento de serviços; 	<p>Processos de gerenciamento de serviços de TIC incompatíveis com os serviços contratados.</p>

CONTROLES PREVENTIVOS	CAUSAS	EVENTO DE RISCO
riscos associados ao planejamento da contratação	1) Falha no dimensionamento dos volumes de serviços e perfis profissionais necessários; 2) Inexistência de informações históricas do órgão, relativas à prestação de serviços de suporte à infraestrutura; 3) Definição de níveis mínimos de serviços sem a participação das áreas de negócio; 4) Definição de níveis mínimos de serviço sem identificação de análises ou estudos técnicos que pudessem justificar a escolha de metas e demais exigências.	Serviço subdimensionado/superdimensionado.

CONTROLES PREVENTIVOS	CAUSAS	EVENTO DE RISCO
1) uso de indicadores padrão de mercado, sempre que possível; 2) a fiscalização deverá ter acesso do tipo administrador na ferramenta ITSM da contratada.	1) Falta de clareza e ambiguidade na especificação dos indicadores e mecanismos de glosa; 2) Ausência de meta associada aos indicadores; 3) Ausência de aplicação de alguns indicadores de níveis de serviço previstos no contrato; 4) Dependência tecnológica do contratado para obter as informações através das ferramentas por ela utilizadas.	Dificuldade na medição precisa do desempenho do contratado.

CONTROLES PREVENTIVOS	CAUSAS	EVENTO DE RISCO
1) uso de indicadores padrão de mercado, sempre que possível; 2) a fiscalização deverá ter acesso do tipo administrador na ferramenta ITSM da contratada.	1) Ausência de indicadores para controle do percentual de requisições atendidas de acordo com prazos preestabelecidos para início e fim dos atendimentos, controle este de nível mais global, que possibilita acompanhar e monitorar o desempenho do contratado; 2) Fixação de percentual limite de glosa da fatura do contratado que independe do número de atendimentos que descumpriram os níveis mínimos de serviço, o que pode resultar em desestímulo para que a empresa contratada busque a melhoria contínua da qualidade dos serviços prestados; 3) Inexistência de escalas de graduação na aplicação das glosas nos casos de reincidência de descumprimento nos níveis mínimos de serviço, que também pode desestimular a empresa contratada; 4) Utilização de metodologia de aferição de indicador que não prioriza a resolução de atendimentos com base no tempo de abertura ou criticidade de cada requisição, atendimento ou chamado técnico, o que poderia gerar alguma ineficiência na prestação do serviço por parte do contratado; 5) Inobservância dos níveis mínimos de serviço estabelecidos contratualmente, em decorrência da má especificação dos indicadores ou da ausência de controles internos para aferição da qualidade dos serviços prestados; 6) Utilização de metodologia ou fórmula diferente da prevista em contrato para cálculo de indicador de nível de serviço; 7) Ignorar o tempo gasto para classificação de alguns chamados técnicos no cálculo do tempo de atendimento para fins de aferição do indicador de nível de serviço; 8) Não aplicação de glosas diante de descumprimentos de previsões contratuais; 9) Uso de softwares ou ferramentas de gestão contratual que não contemplem todos os indicadores de níveis de serviços, impossibilitando o ateste da qualidade dos serviços e a aplicação de eventuais e respectivas glosas; 10) Utilização de níveis mínimos de serviços diferentes daqueles estabelecidos no respectivo termo de referência, alterando, assim, as exigências levadas em consideração na composição dos custos e preços praticados no momento da celebração contratual; 11) Inadequação no processo de acompanhamento e fiscalização contratuais relacionadas ao ateste e validação dos serviços, como a utilização de planilhas encaminhadas pelo contratado em vez de se utilizar de ferramentas e controle independentes; e 12) Ausência de designação de fiscais em unidades descentralizadas, prejudicando o acompanhamento dos serviços prestados e aumentando a exposição das unidades ao risco de fraudes e ineficiências na prestação dos serviços.	Dificuldade na medição precisa do desempenho do contratado

CONTROLES PREVENTIVOS	CAUSAS	EVENTO DE RISCO
níveis mínimos de serviços definidos claramente no contrato.	1) Comprometimento das atividades finalísticas e meio da organização; 2) Comprometimento da segurança e integridade dos dados produzidos e armazenados pela organização; 3) Indisponibilidade dos ativos de informação da organização; e 4) Dependência tecnológica.	Demora na restauração de serviços críticos e essenciais.

3- ANÁLISE/AVALIAÇÃO DO NÍVEL DE RISCO DOS EVENTOS

Considerando os **controles existentes**, para cada evento de risco listado no item 2, informe:

EVENTO DE RISCO (R1, R2, ETC.)	PROBABILIDADE*	IMPACTO*
R1 - Estudo Técnico Preliminar insatisfatório	2	2
R2 - Desconhecimento do rito processual do planejamento da contratação	1	5
R3 - Processos de gerenciamento de serviços de TIC incompatíveis com os serviços contratados.	2	2
R4 - Serviço subdimensionado/superdimensionado.	2	2
R5 - Dificuldade na medição precisa do desempenho do contratado.	2	2
R6 - Demora na restauração de serviços críticos e essenciais.	1	8

4- TRATAMENTO E COMUNICAÇÃO DOS EVENTOS DE RISCO

Considerando os **controles existentes**, para cada evento de risco listado no item 3, informe:

EVENTO	ACOES DE TRATAMENTO (O que pode ser feito para que esse evento de risco não ocorra OU tenha seu impacto minimizado?)	PRAZOS D (Quando serão res...)
R1		
R2		
R3		
R4		
R5		
R6		
R7		

R8		
R9		
R10		

COGELIC - SGA - TRE/BA

JIPAMENTO E SUPORTE

contratado na data certa, feito com o trâmite processual mais adequado e com o melhor custo-

OS COMUNS".

CONSEQUÊNCIAS	CONTROLES CORRETIVOS
<p>1) Inconsistências no termo de referência/projeto básico</p> <p>2) Dificuldade de estimar preço</p> <p>3) Insuficiência de recursos em face do mal dimensionamento do objeto</p> <p>3) Excesso de diligências durante a tramitação que atrasam a conclusão e a entrega final do processo: bem/serviço contratado</p> <p>4) Restrição indevida à competitividade</p> <p>5) Impugnações e pedidos de esclarecimentos durante a licitação</p> <p>6) Mandados de segurança/representações em face do edital de contratação</p> <p>5) Contratações desertas ou fracassadas</p> <p>5) Contratação de solução inadequada ou insuficiente para atendimento da necessidade do Tribunal</p> <p>6) Sucessivas alterações contratuais para adequação da solução à real necessidade do órgão</p> <p>7) Penalizações decorrentes de reiterados descumprimentos contratuais em razão da inviabilidade de execução do objeto</p>	<p>Treinamento dos servidores das unidades demandantes</p> <p>Prorrogação excepcional de contrato vigente</p> <p>Celebração de contrato emergencial</p>

CONSEQUÊNCIAS	CONTROLES CORRETIVOS
<p>Atraso na deflagração do processo de planejamento e na elaboração do ETP</p> <p>Atraso na deflagração do processo de contratação</p> <p>Excesso de diligências no processo de planejamento até a aprovação do ETP</p> <p>Formação de gargalos nas unidades que processam a contratação, por conta do acúmulo de processos devido ao descumprimento do cronograma</p> <p>Atraso na conclusão da entrega do bem/serviço contratado</p> <p>Devolução de orçamento não executado</p>	<p>Revisão do ETP</p> <p>Revisão do TR/PB</p> <p>Revisão da minuta do edital</p> <p>Apurar responsabilidade contratual e executar penalizações previstas no TR</p> <p>Responsabilização do agente</p> <p>Repetição da licitação</p> <p>Realizar nova licitação</p> <p>Celebrar contrato emergencial</p>

CONSEQUÊNCIAS	CONTROLES CORRETIVOS
<p>1) processos de trabalho ineficientes;</p> <p>2) retrabalho;</p> <p>3) controles difusos.</p>	<p>1) realizar uma avaliação detalhada de compatibilidade antes de contratar serviços terceirizados e assegurar que os processos de gerenciamento de serviços de TIC estejam bem alinhados com os fornecedores externos;</p> <p>2) Alteração/criação de processos via Gerenciamento de mudanças.</p>

CONSEQUÊNCIAS	CONTROLES CORRETIVOS
<p>1a) subdimensionado - baixa satisfação do cliente e tempo de indisponibilidade maior que o aceitável; 1b) superdimensionado - ociosidade dos profissionais e custo excessivo; 2) metas irreais e inadequadas; 3) maior insatisfação dos usuários finais e falta de suporte adequado à operações críticas da organização; 4) falhas na entrega de resultados esperados e aumento dos riscos operacionais, como interrupções de serviço e incidentes de segurança.</p>	revisão dos níveis mínimos de serviços

CONSEQUÊNCIAS	CONTROLES CORRETIVOS
em interpretações divergentes sobre o cumprimento dos serviços e possíveis disputas contratuais.	revisão dos indicadores

CONSEQUÊNCIAS	CONTROLES CORRETIVOS
em interpretações divergentes sobre o cumprimento dos serviços e possíveis disputas contratuais.	revisão dos indicadores

CONSEQUÊNCIAS	CONTROLES CORRETIVOS
interrupção da execução das atividades finalísticas.	execução de plano de continuidade de serviços de TIC

RISCO RESIDUAL (A SER TRATADO)	AÇÕES	RESPOSTA AO RISCO
4	(Muito)Baixo - MONITORAR	Aceitar
5	(Muito)Baixo - MONITORAR	Aceitar
4	(Muito)Baixo - MONITORAR	Aceitar
4	(Muito)Baixo - MONITORAR	Aceitar
4	(Muito)Baixo - MONITORAR	Aceitar
8	(Muito)Baixo - MONITORAR	Aceitar

AS AÇÕES iluzadas as ações?)	1-Há necessidade de providências de outras unidades? 2-Como irá se comunicar com essa unidade?

Escala de Probabilidade

DESCRIÇÃO	PROBABILIDADE	NÍVEL
Muito Baixo	Poderá ocorrer em circunstâncias excepcionais.	1
Baixo	Não se espera que ocorra.	2
Médio	Pode ocorrer em algum momento	5
Alto	Provavelmente ocorrerá.	8
Muito Alto	Praticamente certa. As circunstâncias indicam claramente a possibilidade do evento ocorrer.	10

NÍVEL	DESCRIÇÃO
1	Muito baixo
2	Baixo
5	Médio
8	Alto
10	Muito alto

Matriz Impacto x Probabilidade (Nível de Risco)

Nível de Risco		Probabilidade				
		1 Muito Baixa	2 Baixa	5 Média	8 Alta	10 Muito Alta
Impacto	10 Muito Alto	10	20	50	80	100
	8 Alto	8	16	40	64	80
	5 Médio	5	10	25	40	50
	2 Baixo	2	4	10	16	20
	1 Muito Baixo	1	2	5	8	10

Escala para classificação de níveis de risco

Risco Muito Baixo/Baixo	Risco Médio	Risco Alto	Risco Muito Alto
0– 9,99	10-39,99	40-79,99	80-100

Critérios para priorização e tratamento de riscos

Nível de Risco	Descrição	Diretrizes para Resposta
Muito Alto	Nível de risco muito além do apetite a risco da organização.	Qualquer risco nesse nível deve ser comunicado à governança e alta administração e ter uma resposta imediata. Postergação de medidas só com autorização do dirigente máximo.
Alto	Nível de risco além do apetite a risco da organização.	Qualquer risco nesse nível deve ser comunicado a alta administração e ter uma ação tomada em período determinado. Postergação de medidas só com autorização do dirigente de área.
Médio	Nível de risco dentro do apetite a risco da organização.	Geralmente nenhuma medida especial é necessária, porém requer atividades de monitoramento específicas e atenção da gerência na manutenção de respostas e controles para manter o risco nesse nível, ou reduzi-lo sem custos adicionais.
Muito Baixo/Baixo	Nível de risco dentro do apetite a risco da organização.	É possível que existam oportunidades de maior retorno que podem ser exploradas assumindo-se mais riscos, avaliando a relação custo x benefícios, como diminuir o nível de controles.

Respostas a Riscos

RISCO ALTO - TRANSFERIR - MITIGAR	RISCO MUITO ALTO - EVITAR - TRANSFERIR - MITIGAR
RISCO MUITO BAIXO/BAIXO - ACEITAR	RISCO MÉDIO - MITIGAR

Aceitar
Mitigar
Transferir

Evitar

Escala de Impacto

IMPACTO
Irrelevante para o alcance do objetivo organizacional e/ou do processo de trabalho associado; não compromete a execução do processo associado; e/ou causa quantidade insignificante de desconformidades com a legislação vigente; e/ou não leva a responsabilização do gestor por ato de improbidade.
Pouco importante para o alcance do objetivo organizacional e/ou do processo de trabalho associado; não compromete a execução do processo associado; e/ou causa pequena quantidade de desconformidades com a legislação vigente; e/ou não leva a responsabilização do gestor por ato de improbidade.
Importante para o alcance do objetivo organizacional e/ou do processo de trabalho associado; não compromete a execução do processo associado; e/ou causa média quantidade de desconformidades com a legislação vigente; e/ou leva à responsabilização do gestor por ato de improbidade em baixo grau.
Muito importante para o alcance do objetivo organizacional e/ou do processo de trabalho associado; dificulta a execução do processo associado; e/ou causa grande quantidade de desconformidades com a legislação vigente; e/ou leva à responsabilização do gestor por ato de improbidade em médio grau.
Essencial para o alcance do objetivo organizacional e/ou do processo de trabalho associado; impede a execução do processo associado; e/ou causa múltiplas desconformidades com a legislação vigente; e/ou leva à responsabilização do gestor por ato de improbidade em alto grau.

Avaliação do Risco do Controle

NÍVEL DE CONFIANÇA	AVALIAÇÃO DO DESENHO E IMPLEMENTAÇÃO DOS CONTROLES (ATRIBUTOS DO CONTROLE)
1 – Inexistente Nível de confiança - 0% (0,0)	Controles inexistentes, mal desenhados ou mal implementados, isto é, não funcionais.
2 – Fraco Nível de confiança - 25% (0,25)	Controles têm abordagens <i>ad hoc</i> , tendem a ser aplicados caso a caso, a responsabilidade é individual, havendo grau de confiança no conhecimento das pessoas, em geral realizado de maneira manual.
3 – Mediano Nível de confiança - 50% (0,50)	Controles implementados mitigam alguns aspectos do risco, mas não contemplam todos os aspectos relevantes do risco devido a deficiências no desenho ou nas ferramentas utilizadas.
4 – Satisfatório Nível de confiança - 75% (0,75)	Controles implementados e sustentados por ferramentas adequadas e, embora passíveis de aperfeiçoamento, mitigam o risco satisfatoriamente.
5 – Forte Nível de confiança - 95% (0,95)	Controles implementados podem ser considerados a “melhor prática”, mitigando todos os aspectos relevantes do risco.

Categorias de riscos	
Riscos estratégicos	São os relacionados à tomada de decisão pela Alta Administração, que podem impactar diretamente o atingimento dos objetivos estratégicos.
Riscos operacionais	São os relacionados a procedimentos ou processos internos.
Riscos de conformidade	São os relacionados ao não atendimento à legislação, normas e procedimentos vigentes.
Riscos de imagem	São os que podem comprometer a imagem da instituição junto à população ou a outros órgãos da Administração Pública.
Riscos-chave	São os estratégicos e os que, em função do impacto potencial ao TRE-BA, devem ser conhecidos pela Alta Administração.
Riscos de integridade	São os relacionados à corrupção, fraudes, irregularidades e/ou desvios éticos de conduta, que possam comprometer os valores e padrões preconizados pela Instituição e a realização de seus objetivos.

RISCO DO CONTROLE	
1 (muito alto)	
0,75 (alto)	
0,5 (médio)	
0,25 (baixo)	
0,05 (muito baixo)	

1	1
2	0,75
3	0,5
4	0,25
5	0,05