



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO PARANÁ

TERMO DE REFERÊNCIA

Versão 2022.1 (Nova Lei de Licitações)

DATA DESEJADA PARA DISPONIBILIDADE DO BEM/SERVIÇO: Novembro/2023

1. DEFINIÇÃO DO OBJETO	
Natureza	Aquisição de licenças perpétuas do software Cherwell
Quantitativo	14 (quatorze)
Prazo do Contrato	12 meses
Existe a possibilidade de prorrogação?	SIM
PAD nº:	30781/2022
Integrante demandante	MARCOS FÁBIO PORTELA
Integrante técnico	FERNANDO RICCO
Integrante administrativo	IVANILDA DA SILVA

2. ESPECIFICAÇÃO DO BEM
Contratação de empresa especializada para o fornecimento de Licenças adicionais do software “Cherwell Service Management Perpetual License Renewal”, com garantia de 12 meses, englobando suporte, manutenção e atualização. As licenças a serem adquiridas, de forma perpétua, serão utilizadas em conjunto com as atuais 66 (sessenta e seis) licenças que o TRE-PR já possui. As licenças serão utilizadas na modalidade <i>On Premise</i> .

2.1 ESTIMATIVAS PARA A CONTRATAÇÃO DE 2023 A 2025					
LOTE ÚNICO	ESPECIFICAÇÃO	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE	VALOR UNITÁRIO	TOTAL
	2023 - Licença perpétua com 12 meses de garantia. (1 ano)	un	14	R\$ 17.656,00	R\$ 247.184,00



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO PARANÁ

	2024 - Licença perpétua com 12 meses de garantia. (1 ano)	1	20	R\$ 17.656,00	R\$ 353.120,00
	2025 - Licença perpétua com 12 meses de garantia. (1 ano)	1	20	R\$ 17.656,00	R\$ 353.120,00
TOTAL =			54	R\$ 17.656,00	R\$ 953.424,00

Obs.: Orçamento prévio, o qual deverá ser confirmado pela unidade responsável, bem como em outras fontes, se houver.

3. INDICAÇÃO DOS LOCAIS DE ENTREGA DOS PRODUTOS E DAS REGRAS PARA RECEBIMENTO PROVISÓRIO/DEFINITIVO

3.1. Do prazo de entrega: o prazo de entrega das licenças será de até 5 (cinco) dias úteis, contados a partir da assinatura do contrato.

3.2. Do local de entrega: as entregas deverão ser realizadas na sede do Tribunal Regional Eleitoral do Paraná, Rua João Parolin, 224 - Bairro Parolin, - Seção de Gestão de Processos de TI, agendar entrega por e-mail sgpti@tre-pr.jus.br.

3.4. Recebimento Provisório/Técnico: O recebimento provisório e técnico será efetuado pelo fiscal técnico, da contratação Fernando Ricco, através de número de série recebido do fornecedor e inserção no sistema, com verificação da quantidade de licenças acrescidas à quantidade já existente.

3.5. Recebimento Definitivo: Após o recebimento técnico, o gestor da contratação, Marcos Fábio Portela, emitirá o termo padrão de recebimento definitivo para pagamento.



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO PARANÁ

4. ESPECIFICAÇÃO DA GARANTIA EXIGIDA E DAS CONDIÇÕES DE MANUTENÇÃO E ASSISTÊNCIA TÉCNICA (quando for o caso)

É necessário garantia e/ou condições de manutenção e assistência técnica?

SIM

Justificativa: Por serem licenças definitivas, que serão incorporadas às demais licenças (66) já em uso e com suporte vigente no ambiente de produção, faz-se necessário que as novas licenças incluam, no mínimo, 12 meses de garantia de atualização e suporte.

5. FUNDAMENTAÇÃO E DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

5.1. A Secretaria de Tecnologia da Informação já faz uso do software Cherwell Service Management para suportar seus processos de gestão de serviços de TI. O aplicativo é utilizado pelas diferentes unidades da Secretaria, notadamente pela Central de Serviços, no atendimento aos usuários da Justiça Eleitoral do Paraná em suas demandas de suporte, problemas, etc.

5.2. A ferramenta já é utilizada desde 2013 pela TI, há mais de 3 anos pela CRE e Prestação de Contas, e em fase de implantação pela CIP/SECAD. Há, ainda, o planejamento da inclusão de todas as demais Secretarias do TRE que utilizam, atualmente, o sistema SIATI (o qual encontra-se obsoleto), na plataforma Cherwell.

5.3. Por isso, é necessário ampliar o número de licenças de uso para comportar o total de atendentes simultâneos. Tal medida de unificação da plataforma de suporte por todo o TRE visa a obtenção da melhoria na qualidade da prestação desses serviços, com maior agilidade e processos de trabalho ajustados às melhores práticas de mercado.

5.4. O Cherwell, atualmente, possui como representante oficial no Brasil a empresa TP&S IT, licenciada pela Ivanti. A empresa TP&S IT, possui o contrato vigente, de suporte e manutenção para o TRE-PR, até 31/08/2023 (PAD 4220/2018). Justifica-se, portanto, a aquisição / ampliação de licenças da solução Cherwell em razão da mesma já estar há anos em uso, com investimentos já realizados e de amplo domínio da equipe de TI.



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO PARANÁ

6. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO

6.1. O Cherwell Service Management é a ferramenta de ITSM (gerenciamento de serviços de tecnologia da informação) adotada pelo TRE-PR, consiste em unir ferramentas, processos, software e hardware para o gerenciamento de todo ciclo de vida dos serviços de TI.

6.2. Isto é de extrema importância, pois é por meio dele que é possível identificar melhorias no processo, visualizar gaps, resolver problemas para aprimorar os serviços de TI e a percepção de quem consome estes serviços.

6.3. Os benefícios de utilizar uma iniciativa de ITSM são muitos e refletem tanto no cliente, como no usuário e gestor. Os principais são:

- A. Melhor visualização e mapeamento em pontos de melhoria no processo de serviços de TI;
- B. Aumento da satisfação do usuário, cliente e/ou gestor;
- C. Redução dos custos de TI com a otimização de processos;
- D. Melhor transparência de TI para outras áreas de negócio com relação a entrega de serviços de TI.

7. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

7.1. A CONTRATADA deverá ser representante legalmente autorizada para comercialização de licenças da solução Cherwell Service Management em território nacional.

7.2 A CONTRATADA deverá fornecer o licenciamento necessário para a atualização tecnológica e suporte das licenças, bem como a utilização da SOLUÇÃO ITSM.

7.3. Fornecimento de licenças para utilização no software Cherwell Service Management instalado e em uso no TRE-PR, compatível com a versão 10 e em conjunto com as atuais 66 existentes.

7.4. **Subcontratação:** É vedada a subcontratação completa ou da parcela principal do objeto da contratação. Não será admitida a subcontratação



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO PARANÁ

8. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO (OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA)

- 8.1. A CONTRATADA deverá apresentar documentação comprobatória assinada pela fabricante Cherwell Software habilitando o parceiro a prestação de serviços de suporte, atualização e manutenção da ferramenta *Cherwell Service Management*.
- 8.2. A CONTRATADA deverá manter a atualização de software para garantir que toda e qualquer atualização ou correção provida pelo fabricante seja disponibilizada e implementada no ambiente do TRE/PR, composto de 66 licenças perpétuas CSM já adquiridas mais as que forem adquiridas oportunamente.
- 8.3. O atendimento será efetuado por técnicos certificados para esta finalidade pelo fabricante da solução CSM. A comprovação da certificação de proficiência técnica na ferramenta, emitida pelo fabricante do software, poderá ser solicitada a qualquer momento durante a vigência do contrato.
- 8.4. A CONTRATADA deverá disponibilizar “portal de atendimento e/ou número de telefone com cobrança reversa em horário comercial (0800) pelo qual serão registradas as solicitações de serviço de suporte.”
- 8.5. Em relação à atualização de software, ao final do contrato, a versão instalada no ambiente do TRE/PR deverá ser a mesma que a última versão disponível pelo fabricante; esta versão deverá estar traduzida para o português brasileiro.
- 8.6. Para problema com gravidade “Muito Alta”, ou seja, onde haja indisponibilidade do ambiente, o Tempo de Atendimento deverá ser de até 02 (duas) horas e o Tempo de Solução de até 08 (oito) horas.
- 8.7. A CONTRATADA deverá manter--se, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações por ela assumidas e todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na contratação.
- 8.8. É de responsabilidade da Contratada todos os encargos e despesas necessárias à perfeita execução/fornecimento do objeto, obedecendo à garantia legal e às demais normas do Código de Defesa do Consumidor.

9. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

O fornecimento será acompanhado pelo Chefe da Seção de Gestão de Processos de TI e seu substituto formal, que serão os gestores da contratação, nos termos do Decreto 11246/2022 e da Resolução 486/2022, ambas que regulamentam a nova Lei de Licitações 14133/2021;

Art. 19. Para fins do disposto neste Decreto, considera-se:

I - gestão de contrato - a coordenação das atividades relacionadas à fiscalização técnica, administrativa e setorial e dos atos preparatórios à instrução processual e ao encaminhamento da documentação pertinente



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO PARANÁ

ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos relativos à prorrogação, à alteração, ao reequilíbrio, ao pagamento, à eventual aplicação de sanções e à extinção dos contratos, entre outros;

II - fiscalização técnica - o acompanhamento do contrato com o objetivo de avaliar a execução do objeto nos moldes contratados e, se for o caso, aferir se a quantidade, a qualidade, o tempo e o modo da prestação ou da execução do objeto estão compatíveis com os indicadores estabelecidos no edital, para fins de pagamento, conforme o resultado pretendido pela administração, com o eventual auxílio da fiscalização administrativa;

III - fiscalização administrativa - o acompanhamento dos aspectos administrativos contratuais quanto às obrigações previdenciárias, fiscais e trabalhistas e quanto ao controle do contrato administrativo no que se refere a revisões, reajustes, repactuações e a providências tempestivas nas hipóteses de inadimplemento;

e

§ 2º A distinção das atividades de que trata o § 1º não poderá comprometer o desempenho das ações relacionadas à gestão do contrato.

Gestor de contrato: Servidor Marcos Fábio Portela.

Art. 21. Caberá ao gestor do contrato e, nos seus afastamentos e seus impedimentos legais, ao seu substituto, em especial:

I - coordenar as atividades relacionadas à fiscalização técnica, administrativa e setorial, de que tratam os incisos II, III e IV do caput do art. 19;

II - acompanhar os registros realizados pelos fiscais do contrato das ocorrências relacionadas à execução do contrato e as medidas adotadas, e informar à autoridade superior aquelas que ultrapassarem a sua competência;

III - acompanhar a manutenção das condições de habilitação do contratado, para fins de empenho de despesa e de pagamento, e anotar os problemas que obstem o fluxo normal da liquidação e do pagamento da despesa no relatório de riscos eventuais;

IV - coordenar a rotina de acompanhamento e de fiscalização do contrato, cujo histórico de gerenciamento deverá conter todos os registros formais da execução, a exemplo da ordem de serviço, do registro de ocorrências, das alterações e das prorrogações contratuais, e elaborar relatório com vistas à verificação da necessidade de adequações do contrato para fins de atendimento da finalidade da administração;

V - coordenar os atos preparatórios à instrução processual e ao envio da documentação pertinente ao setor de contratos para a formalização dos procedimentos de que trata o inciso I do caput do art. 19;

VI - elaborar o relatório final de que trata a alínea "d" do inciso VI do § 3º do art. 174 da Lei nº 14.133, de 2021, com as informações obtidas durante a execução do contrato;

VII - coordenar a atualização contínua do relatório de riscos durante a gestão do contrato, com apoio dos fiscais técnico, administrativo e setorial;

VIII - emitir documento comprobatório da avaliação realizada pelos fiscais técnico, administrativo e setorial quanto ao cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, com menção ao seu desempenho na execução contratual, baseado em indicadores objetivamente definidos e aferidos, e a eventuais penalidades aplicadas, a constarem do cadastro de atesto de cumprimento de obrigações conforme disposto em regulamento;



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO PARANÁ

IX - realizar o recebimento definitivo do objeto do contrato referido no art. 25, mediante termo detalhado que comprove o atendimento das exigências contratuais; e

X - tomar providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções, a ser conduzido pela comissão de que trata o art. 158 da Lei nº 14.133, de 2021, ou pelo agente ou pelo setor competente para tal, conforme o caso.

Fiscal técnico: Fernando Ricco

Art. 22. Caberá ao fiscal técnico do contrato e, nos seus afastamentos e seus impedimentos legais, ao seu substituto, em especial:

I - prestar apoio técnico e operacional ao gestor do contrato com informações pertinentes às suas competências;

II - anotar no histórico de gerenciamento do contrato todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, com a descrição do que for necessário para a regularização das faltas ou dos defeitos observados;

III - emitir notificações para a correção de rotinas ou de qualquer inexatidão ou irregularidade constatada, com a definição de prazo para a correção;

IV - informar ao gestor do contrato, em tempo hábil, a situação que demandar decisão ou adoção de medidas que ultrapassem a sua competência, para que adote as medidas necessárias e saneadoras, se for o caso;

V - comunicar imediatamente ao gestor do contrato quaisquer ocorrências que possam inviabilizar a execução do contrato nas datas estabelecidas;

VI - fiscalizar a execução do contrato para que sejam cumpridas as condições estabelecidas, de modo a assegurar os melhores resultados para a administração, com a conferência das notas fiscais e das documentações exigidas para o pagamento e, após o ateste, encaminhar ao gestor de contrato para ratificação;

VII - comunicar ao gestor do contrato, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à renovação tempestiva ou à prorrogação contratual;

VIII - participar da atualização do relatório de riscos durante a fase de gestão do contrato, em conjunto com o fiscal administrativo e com o setorial, conforme o disposto no inciso VII do caput do art. 21;

IX - auxiliar o gestor do contrato com as informações necessárias, na elaboração do documento comprobatório da avaliação realizada na fiscalização do cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, conforme o disposto no inciso VIII do caput do art. 21; e

Fiscal administrativo: deverá ser nomeado pela Secretaria de Administração.

Art. 23. Caberá ao fiscal administrativo do contrato e, nos seus afastamentos e seus impedimentos legais, ao seu substituto, em especial:

I - prestar apoio técnico e operacional ao gestor do contrato, com a realização das tarefas relacionadas ao controle dos prazos relacionados ao contrato e à formalização de apostilamentos e de termos aditivos, ao acompanhamento do empenho e do pagamento e ao acompanhamento de garantias e glosas;

II - verificar a manutenção das condições de habilitação da contratada, com a solicitação dos documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário;



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO PARANÁ

III - examinar a regularidade no recolhimento das contribuições fiscais, trabalhistas e previdenciárias e, na hipótese de descumprimento, observar o disposto em ato do Secretário de Gestão da Secretaria Especial de Desburocratização, Gestão e Governo Digital do Ministério da Economia;

IV - atuar tempestivamente na solução de eventuais problemas relacionados ao descumprimento das obrigações contratuais e reportar ao gestor do contrato para que tome as providências cabíveis, quando ultrapassar a sua competência;

V - participar da atualização do relatório de riscos durante a fase de gestão do contrato, em conjunto com o fiscal técnico e com o setorial, conforme o disposto no inciso VII do caput do art. 21;

VI - auxiliar o gestor do contrato com as informações necessárias, na elaboração do documento comprobatório da avaliação realizada na fiscalização do cumprimento de obrigações assumidas pelo contratado, conforme o disposto no inciso VIII do caput do art. 21; e

Recebimento provisório e definitivo

Art. 25. O recebimento provisório ficará a cargo dos fiscais técnico, administrativo ou setorial e o recebimento definitivo, do gestor do contrato ou da comissão designada pela autoridade competente.

Parágrafo único. Os prazos e os métodos para a realização dos recebimentos provisório e definitivo serão definidos em regulamento ou no contrato, nos termos no disposto no § 3º do art. 140 da Lei nº 14.133, de 2021.

O recebimento definitivo se dará após a conferência da efetiva habilitação das licenças Cherwell que forem adquiridas, dentro do software de administração da ferramenta "*Cherwell Service Management*", e, estejam aptas ao uso pelo TRE-PR em conjunto com as demais licenças existentes e em uso, dispensando, nesse caso, o recebimento provisório.

10. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E PAGAMENTO

O pagamento será realizado, após o recebimento definitivo, integralmente mediante apresentação de nota fiscal enviada para o e-mail sgpti@tre-pr.jus.br.

11. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

PREGÃO ELETRÔNICO, do tipo menor preço por item, sob a forma de REGISTRO DE PREÇOS

12. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

No ano de 2023, a estimativa é de R\$247.184,00 (Duzentos e quarenta e sete mil, cento



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO PARANÁ

e oitenta e quatro reais), conforme orçamento obtido junto ao fornecedor TPSIP (doc. 169450/2023), sendo R\$ 17.656,00 por licença.

Comparativo de preços praticados pela TP&S IT

Órgão	Valor por licença	Modalidade
TRE-PR (proposta)	R\$ 17.656,00	Perpétua <i>On Premise</i>
Gov - Banco Estado do Pará	R\$ 6.760,72	Subscrição Anual <i>On Premise</i>
Gov - Ministério Público do RJ	R\$ 30.500,00	Perpétua <i>On Premise</i> (24 meses)
Priv - Porto Seguro S.A.	R\$ 7.875,60	Subscrição Anual em <i>Cloud Computing</i>

Documentos anexados:

Proposta de Preços TP&S IT: doc pad. 169450/2023

Comparativo de preços praticados pela TP&S IT: doc. 169451/2023

Certificado ABES de exclusividade: doc pad. 169454/2023

Informação Ivanti de exclusividade TP&S IT no Brasil: doc pad. 169457/2023

13. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

SIM

Justificativa: A demanda foi prevista na proposta orçamentária do ano em curso no ID 23PO248 e 23PO247 do PAC 2023



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO PARANÁ

14. JUSTIFICATIVAS

14.1. Justifica-se que a divisão do objeto não é tecnicamente viável, pois trata-se de licença de software.

14.1.1. **Justificativa para a contratação por Registro de Preços:** Considerando que para atender a demanda do TRE-PR poderá haver necessidade de novas contratações do objeto, a depender do aumento da demanda por novas licenças, com a inclusão de novas equipes de atendimento na ferramenta Cherwell ou outra atividade ainda não mapeada, como projetos ainda não definidos, mas que poderão beneficiar-se desta contratação.

14.1.2. Esses fatos implicam na impossibilidade de definir previamente o quantitativo a ser demandado pela Administração, a equipe de planejamento sugere que a contratação seja formalizada por REGISTRO DE PREÇOS.

14.2. Divulgação da intenção de registro de preços e adesão à ata: Considerando todo o esforço administrativo para elaboração de uma licitação, desde o planejamento até sua publicação. Considerando, também, o histórico de adesão de diversas atas federais por parte do TRE-PR, que se beneficia desta modalidade de forma recorrente.

14.3. É notável a vantajosidade para a coisa pública, com a possibilidade de ganho de escala, a divulgação de intenção de registro de preços, com permissão da adesão à ata, nos termos do art. 9º e art. 33, do Decreto 11.462 de 2023.

15. PROTEÇÃO DE DADOS

A presente contratação não envolve compartilhamento de dados pessoais.

16. CONDIÇÕES DE HABILITAÇÃO

A CONTRATADA deverá ser representante legalmente autorizada para comercialização de licenças da solução Cherwell Service Management em território nacional. Para esta comprovação, deverá apresentar carta assinada pelo fabricante Cherwell Software habilitando o parceiro à prestação de serviços de suporte, manutenção e fornecimento de licença Cherwell.



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO PARANÁ

Não será admitida a subcontratação do objeto contratual, tendo em vista tratar de fornecimento de bens

17. SANÇÕES

Conforme padrão deste Tribunal.

18. CONSIDERAÇÕES FINAIS

18.1. Dúvidas poderão ser sanadas com a Seção de Gestão dos Processos de TI por meio do e-mail sgpti@tre-pr.jus.br.

Curitiba, 29 de Agosto de 2023

FERNANDO RICCO
Demandante

MARCOS FÁBIO PORTELA
Coordenador

GILMAR JOSE FERNANDES DE DEUS
Secretário

IVANILDA DA SILVA
Integrante Administrativo