



## TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO PARANÁ

### Secretaria de Administração

Coordenadoria de Licitações e Contratos

Seção de Elaboração de Editais

### TERMO DE INEXIGIBILIDADE DE LICITAÇÃO Nº 037/2024

PAD Nº 3305/2024

O TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO PARANÁ, com sede em Curitiba-PR, na Rua João Parolin, 224, inscrito no CNPJ/MF sob nº 03.985.113/0001-81, neste ato representado por sua Diretora-Geral, Solange Maria Vieira, pelo presente instrumento, regido pela Lei 14.133, de 01/04/2021 e legislações pertinentes, contrata a empresa **TP&S IT COMÉRCIO E SERVIÇOS EM TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO LTDA (TPX IT)**, inscrita no CNPJ n.º **27.920.559/0001-96** com sede na cidade de São Paulo - SP, Avenida Francisco Matarazzo, nº 1705, Pavimento 1, Sala 22, Água Branca, CEP 05.001-200, telefones (11) 3197-5949 e (11) 3224-9139, e-mail [financeiro@tpsit.com.br](mailto:financeiro@tpsit.com.br), para a **prestação de serviços de manutenção de suporte e atualização de licenças Cherwell**, com fulcro no **artigo 74, inciso I, da Lei nº 14.133/2021, inexigibilidade de licitação.**

*Art. 74. É inexigível a licitação quando inviável a competição, em especial nos casos de:*

*I – aquisição de materiais, de equipamentos ou de gêneros ou contratação de serviços que só possam ser fornecidos por produtor, empresa ou representante comercial exclusivos;*

Observa-se, deste modo, a inviabilidade de competição, considerando a apresentação de certidão de exclusividade, emitida em 30/04/2024, pela Associação Brasileira das Empresas de Software (ABES), acostada no documento nº 143616/2024, informando que a empresa TPS IT é a única parceira oficial no Brasil da empresa IVANTI Inc., certificada e autorizada para a comercialização e serviços de sustentação para suporte técnico especializado e demais serviços complementares, em todo território nacional, relativos à solução Ivanti Cherwell Service Management.

O valor total da contratação é de **R\$ 347.982,88** (trezentos e quarenta e sete mil, novecentos e oitenta e dois reais e oitenta e oito centavos), com pagamento em parcela única, estando inclusas, no valor contratado, quaisquer despesas com impostos inerentes à contratação, conforme detalhado abaixo:

<b>ESPECIFICAÇÃO GERAL</b>	<b>Período</b>	<b>Valor total para o período contratado</b>
Supporte e atualização para 66 (sessenta e seis) licenças Cherwell por 16 (dezesseis) meses	01/09/2024 a 01/01/2026 – 16 (dezesseis) meses	R\$ 300.220,53
Supporte e atualização para 14 (quatorze) licenças Cherwell por 12 (doze) meses	01/01/2025 a 01/01/2026 – 12 (doze) meses	R\$ 47.762,35

A despesa correrá à conta do Programa de Trabalho Julgamento de Causas e Gestão Administrativa. Categoria: Custeios.

O código para lançamento no Sistema Integrado de Administração de Serviços Gerais – SIASG é 26000 – Sustentação de Software.

Demais especificações e condições constam no Termo de Referência – Anexo I, Termo de Sigilo e Responsabilidade – Anexo II e Minuta do Contrato – Anexo III.

Curitiba, 17 de agosto de 2024.

**Maria Carolina Marques Gomes**  
Chefe da Seção de Elaboração de Editais

## ANEXO I - TERMO DE REFERÊNCIA

### 1. DA DEFINIÇÃO DO OBJETO

**1.1. Prestação de serviços de suporte técnico do fabricante, atualizações corretivas e evolutivas para 80 (oitenta) licenças Perpétuas do *Cherwell Service Management* visando atender às necessidades deste Tribunal Regional Eleitoral, conforme especificações descritas no presente Termo de Referência, sendo:**

- a)** Suporte e atualização para 66 licenças Cherwell 16 (dezesseis) meses: para o período de 01/09/2024 até 01/01/2026, com possibilidade de renovações por períodos mínimos de 12(doze) meses cada;
- b)** Suporte e atualização para 14 licenças Cherwell 12 (doze) meses: para o período de 01/01/2025 até 01/01/2026, com possibilidade de renovações por períodos mínimos de 12(doze) meses cada.

**1.2. Do local de entrega:** Rua João Parolin nº 224 – Prado Velho, Curitiba/PR ou remotamente.

**1.3. Natureza do Objeto:** Prestação de serviço de suporte técnico e atualização.

**1.1. Prazo do contrato:** O prazo de vigência da contratação é de 16 (dezesseis) meses, prorrogável por até 10 (dez) anos, na forma dos artigos 106 e 107 da Lei nº 14.133, de 2021, atendendo ainda as alíneas “a” e “b” do item 1.1.

### 2. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO (JUSTIFICATIVA)

**2.1.** A Secretaria de Tecnologia da Informação 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. A ferramenta já é utilizada desde 2015 pela TI, há mais de 4 anos pela CRE e Prestação de Contas e, no último ano, pela SECAD e SECPLAI.

**2.2.** Por isso, há a necessidade de renovação do suporte dessas licenças, para manter o ambiente tecnologicamente atual e com novas funcionalidades, garantir sua segurança (através de atualizações e *patches*) bem como sua compatibilidade com novos sistemas operacionais.

**2.3.** 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 31/08/2024 (para 66 licenças) (PAD 30780/2022) e até 28/12/2024 (para 14 licenças) (PAD 30781/2022). Justifica-se, portanto, a renovação da solução pelo fato de estar há anos em uso, com investimentos já realizados e de domínio da equipe de TI.

### 3. DA DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO CONSIDERANDO O CICLO DE VIDA DO OBJETO E ESPECIFICAÇÕES DO PRODUTO

**3.1.** O *Cherwell Service Management* é a ferramenta de ITSM (gerenciamento de serviços de tecnologia da informação) adotada pelo TRE-PR.

**3.2.** Consiste em unir ferramentas, processos, *software* e *hardware* para o gerenciamento de todo ciclo de vida dos serviços de TI.

**3.3.** 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.

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

3.4.1. Melhor visualização e mapeamento em pontos de melhoria no processo de serviços de TI;

3.4.2. Aumento da satisfação do usuário, cliente e/ou gestor;

3.4.3. Redução dos custos de TI com a otimização de processos;

3.4.4. Melhor transparência de TI para outras áreas de negócio com relação a entrega de serviços de TI.

**3.5. Das obrigações da CONTRATADA:**

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

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

3.5.3. 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*.

3.5.4. A CONTRATADA obrigar-se-á em manter-se em compatibilidade com a habilitação e com as obrigações assumidas na licitação até o adimplemento total da contratação.

3.5.5. É de responsabilidade da CONTRATADA todo os encargos e despesas necessárias à perfeita execução/fornecimento do objeto, devendo este ser de primeira qualidade, obedecendo à garantia legal e às demais normas do Código de Defesa do Consumidor;

3.5.6. O serviço de suporte será prestado durante o período de vigência contratual, em dias úteis (de segunda-feira a sexta-feira), em horário comercial (das 9h às 18h), por profissionais especializados, instruídos e controlados pela CONTRATADA, incluindo, ajustes, reparos e correções necessárias para o perfeito funcionamento da solução contratada, e ainda mediante suporte técnico telefônico, sem ônus adicional para a CONTRATANTE;

3.5.7. A CONTRATADA deverá informar número telefônico, email e/ou website para suporte técnico e abertura de chamados.

3.5.8. O início do prazo de manutenção e suporte operacional se dará com o aceite definitivo da solução contratada, respeitando os períodos previamente estipulados para o objeto.

3.5.9. A abertura de chamados junto à CONTRATADA consistirá em esclarecimentos de dúvidas, orientação no uso do *software* e outras solicitações afetas ao uso e configuração da solução contratada, cujos serviços serão prestados pelos técnicos da CONTRATADA.

3.5.10. O nível de severidade dos eventos / chamados de indisponibilidade serão classificados em:

Nível Severidade	Descrição
1	Serviço totalmente indisponível
2	Serviço com funcionamento degradado
3	Serviço com funcionamento intermitente
4	Solicitação de informações, configurações, atividades que não afetem o funcionamento do software ou rede como um todo

3.5.11. Prazos de atendimento para cada nível:

Nível Severidade	Prazo de conclusão
1	8 horas, considerando o expediente entre 8h e 20h
2	12 horas corridas
3	24 horas corridas
4	24 horas úteis

3.5.12. Os chamados somente poderão ser encerrados após a validação da solução apresentada.

3.5.13. É vedado o encerramento do chamado pela CONTRATADA sem a autorização prévia da CONTRATANTE.

3.5.14. Os atendimentos dos chamados técnicos serão definidos a seguir:

3.5.15. O atendimento dos chamados técnicos de nível de severidade 1 deverá ser iniciado em até 15 (quinze) minutos e solucionado em até 8 (oito) horas corridas. Quando a abertura de chamado ocorrer após às 18h, a contagem de tempo será interrompida e a retomada das atividades se dará a partir das 8h do dia seguinte.

3.5.16. O atendimento dos chamados técnicos de nível de severidade 2 deverá ser iniciado em até 2 (duas) horas e solucionado em até 12 (doze) horas corridas em período não eleitoral. Quando a abertura de chamado ocorrer após às 18h, a contagem de tempo será interrompida e a retomada das atividades se dará a partir das 8h do dia seguinte.

3.5.17. O atendimento dos chamados técnicos de nível de severidade 3 deverá ser iniciado em até 4 (quatro) horas e solucionado em até 24 (vinte e quatro) horas corridas. Quando a abertura do chamado ocorrer após às 18h, a contagem de tempo será interrompida e a retomada das atividades se dará a partir das 8h do dia seguinte.

3.5.18. O atendimento dos chamados técnicos de nível de severidade 4 deverá ser iniciado em até 6

(seis) horas e solucionado em até 24 (vinte e quatro) horas, considerando o horário comercial, de segunda à sexta, das 9h às 18h.

3.5.19. Por início de atendimento entende-se a alocação de técnico para efetuar a correção do problema ou o diagnóstico preciso, com interlocução telefônica direta com a equipe da CONTRATANTE.

3.5.20. Em caso de necessidade de coleta de logs e demais informações que permitam o adequado diagnóstico, a CONTRATADA deve fazê-lo remota ou localmente, com acompanhamento da equipe do CONTRATANTE ou terceiro por ela autorizado.

3.5.21. O atendimento dos chamados deve ser em língua portuguesa, incluindo o atendimento telefônico, o e-mail e o portal de atendimento.

3.5.22. A interrupção do atendimento, assim como o não cumprimento dos chamados técnicos, poderá ensejar na aplicação das penalidades previstas no contrato.

3.5.23. Deverá haver uma descrição da solução, imediatamente após fechamento dos chamados, acerca das soluções aplicadas para definitivamente retornar à solução ao pleno estado de funcionamento.

3.5.24. Essa descrição deverá fornecer em detalhes, por e-mail ou portal de atendimento, a solução para o problema detectado. Deverá cobrir todo e qualquer defeito apresentado no serviço, incluindo todos os componentes da solução, esclarecimentos técnicos para ajustes, reparos, instalações, configurações e correções necessárias.

3.5.25. Todas as despesas decorrentes das atividades necessárias para atendimento e implementação da solução, serão de inteira responsabilidade da CONTRATADA, não devendo gerar qualquer ônus adicional para o CONTRATANTE.

### **3.6. Das obrigações da CONTRATANTE:**

3.6.1. Promover, por intermédio da Fiscalização, o acompanhamento e a fiscalização dos serviços (ou entrega do objeto), sob os aspectos quantitativo e qualitativo, anotando em registro próprio as falhas detectadas, comunicando à CONTRATADA as ocorrências de quaisquer fatos que exijam medidas corretivas;

3.6.2. Verificar se durante a vigência do contrato estão sendo mantidas todas as exigências, condições de habilitação e qualificação contratadas;

3.6.3. Efetuar o pagamento à CONTRATADA, na forma convencionada.

## **4. DOS REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO**

**4.1. Indicação de marca ou modelo:** Suporte para a versão 2022.3 ou superior que tiver instalada e em uso no TRE-PR.

**4.2. Subcontratação:** Não será admitida a subcontratação do objeto contratual.

**4.3. Participação de Pessoa Física:** Não será admitida a participação de pessoa física.

**4.4. Participação de Consórcio:** Não será permitida a participação de consórcio, conforme art. 8º da Portaria DG TRE-PR 591/2022.

## **5. DO MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO**

**5.1. Condições de entrega:** Por se tratar de suporte a versões perpétuas já em utilização pelo TRE-PR, a entrega, a anuência dos prazos e obrigações das partes se dará com a assinatura do contrato pela CONTRATADA e a assinatura do termo de aceite e recebimento pelo gestor da contratação.

**5.2. Garantia, manutenção e assistência técnica:** os prazos de garantia são os constantes da descrição das vigências contratadas.

**5.3.** A garantia inclui a obrigação da CONTRATADA em fornecer os softwares (versões) atualizados do *Cherwell Service Management*.

**5.4.** A garantia abrange também a obrigação de manter o ambiente do sistema *Cherwell* funcionando, bem como realizar as correções e manutenções, preventivas e/ou corretivas, que forem necessárias para sua utilização.

**5.5.** Entende-se por manutenção corretiva aquela destinada a corrigir os defeitos apresentados pelos bens, como a aplicação de patches e atualizações.

**5.6.** Uma vez notificada, a CONTRATADA deverá garantir, para problemas em que haja indisponibilidade do ambiente, atendimento nos prazos previstos no subitem 3.5.11.

## **6. DO MODELO DE GESTÃO DA CONTRATAÇÃO**

**6.1.** O contrato deverá ser executado fielmente pelas partes, de acordo com as cláusulas avençadas e as normas da Lei nº 14.133, de 2021, e cada parte responderá pelas consequências de sua inexecução total ou parcial.

**6.2.** Em caso de impedimento, ordem de paralisação ou suspensão do contrato, o cronograma de execução será prorrogado automaticamente pelo tempo correspondente, anotadas tais circunstâncias mediante simples apostila.

**6.3.** As comunicações entre o órgão ou entidade e a CONTRATADA devem ser realizadas por escrito sempre que o ato exigir tal formalidade, admitindo-se o uso de mensagem eletrônica para esse fim.

**6.4.** O órgão ou entidade poderá convocar representante da empresa para adoção de providências que devam ser cumpridas de imediato.

**6.5.** Após a assinatura do contrato ou instrumento equivalente, o órgão ou entidade poderá convocar o representante da empresa CONTRATADA para reunião inicial para apresentação do plano de fiscalização, que conterá informações acerca das obrigações contratuais, dos mecanismos de fiscalização, das estratégias para execução do objeto, do plano complementar de execução da CONTRATADA, quando houver, do método de aferição dos resultados e das sanções aplicáveis, dentre outros.

**6.6.** A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada por servidores formalmente designados para tal fim, ou, na falta destes, pelos respectivos substitutos (Lei nº 14.133, de 2021, art. 117, caput).

6.6.1. Identificada qualquer inexatidão ou irregularidade, o fiscal/gestor emitirá notificações para a correção da execução do contrato, determinando prazo para a correção.

**6.7.** O fiscal/gestor do contrato verificará a manutenção das condições de habilitação da CONTRATADA, acompanhará o empenho, o pagamento, as garantias, as glosas e a formalização de apostilamento e termos aditivos, solicitando quaisquer documentos comprobatórios pertinentes, caso necessário.

**6.7.1.O** fiscal/gestor tomará providências para a formalização de processo administrativo de responsabilização para fins de aplicação de sanções.

**6.8.** O fiscal/gestor do contrato comunicará à Secretaria de Administração, em tempo hábil, o término do contrato sob sua responsabilidade, com vistas à tempestiva renovação ou prorrogação contratual.

**6.9.** A CONTRATADA arcará com todos os encargos sociais trabalhistas, tributos de qualquer espécie que venham a ser devidos em decorrência da execução contratada, bem como custos relativos ao deslocamento e estada de seus profissionais, caso exista.

## **7. DO CRITÉRIO DE RECEBIMENTO E PAGAMENTO**

**7.1. Condições de entrega:** Conforme item 5.1

**7.2. Do recebimento provisório:** os serviços serão recebidos provisoriamente, no prazo de 02 (dois) dias úteis, pela Seção de Gestão dos Processos de TI, mediante termo detalhado, quando verificado o cumprimento das exigências de caráter técnico.

**7.3. Do recebimento definitivo:** Os serviços serão recebidos definitivamente no prazo de 05 (cinco) dias úteis, contados do recebimento provisório, pelo pela Seção de Gestão dos Processos de TI, após verificadas as exigências contratuais.

**7.4. Forma de pagamento:** o pagamento será processado em parcela única, após ateste definitivo pelo Fiscal da contratação.

**7.5.** A CONTRATADA deverá encaminhar a nota fiscal para o e-mail: [sgpti@tre-pr.jus.br](mailto:sgpti@tre-pr.jus.br) e [fricco@tre-pr.jus.br](mailto:fricco@tre-pr.jus.br).

## **8. DA PROTEÇÃO DE DADOS**

**8.1.** As partes devem cumprir fielmente o disposto na Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) – Lei 13.709/2018.

**8.2.** A não observância das normas relativas à privacidade de dados pessoais, no contexto da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) – Lei nº 13.709/2018 e dos demais normativos mencionados neste contrato, caracteriza falta e enseja MULTA DE 10% do valor total do contrato.

**8.3.** É vedado o compartilhamento dos dados pessoais coletados ou repassados em razão da execução deste contrato com terceiros, bem como sua utilização para finalidade distinta daquela do objeto da contratação, sob pena de responsabilização administrativa, civil e criminal.

## **9. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

**9.1.** Dúvidas poderão ser sanadas com a Seção de Gestão dos Processos te TI (SGPTI), por meio do telefone (041) 3330-4870 ou pelo e-mail [sgpti@tre-pr.jus.br](mailto:sgpti@tre-pr.jus.br).



## Anexo II – Termo de Sigilo e Responsabilidade

Declaro que tomei conhecimento da **Res. TSE 23.644/2021**, que estabelece a **Política de Segurança da Informação da Justiça Eleitoral**, incluindo as demais normas relativas à segurança da informação, publicadas na **Intranet do TRE-PR**.

Comprometo-me a seguir a normas vigentes e zelar pelo sigilo das informações que me forem confiadas, assim como fazer uso adequado dos recursos tecnológicos que estiverem à minha disposição, sob pena das sanções previstas.

<b>Nome Completo</b>	<b>Assinatura</b>
----------------------	-------------------

<b>Cargo ou Função</b>	<b>Empresa</b>
------------------------	----------------

<b>Local</b>	<b>Data</b>
--------------	-------------

Este documento deve ser armazenado por, no mínimo, um ano após o encerramento do contrato.