



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
Estudo Técnico Preliminar
(Resolução CNJ nº 468, de 15/07/2022)

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR - ETP

COATE - 12/2023

1. IDENTIFICAÇÃO DA UNIDADE DEMANDANTE

Unidade demandante:	SETIN
Titular da unidade:	DIEGO ANTONIO NASCIMENTO MONTERO VALDEZ
Responsável pela elaboração do ETP:	THIAGO DE LIMA ARAÚJO
Representante da Unidade Administrativa:	DIEGO GUILHERME DE SOUZA MORAES
Representante da Unidade Técnica:	THIAGO DE LIMA ARAÚJO

2. DESCRIÇÃO DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

Contratação do serviço de suporte técnico e atualização tecnológica dos componentes da solução integrada de Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação (ITSM - IT Service Management) - IFS Assyst Enterprise - e da ferramenta de gestão de ativos (ITOM - IT Operations Management) em uso no TRT da 8ª Região.

2.1. Definição e especificação das necessidades de negócio e tecnológicas

A crescente complexidade dos serviços utilizados pelas empresas, aliada à necessidade de melhoria da qualidade dos serviços prestados das organizações passa necessariamente pelo estabelecimento formal de processos, acompanhado de automatização tecnológica, no que for possível, em consonância com as recomendações dos órgãos de controle e as melhores práticas de mercado.

Desde 2017, o Tribunal disponibiliza a Central de Serviços, que é uma plataforma automatizada para registro, acompanhamento e gestão das solicitações de serviços de TI.

A Central de Serviços cada vez mais vem sendo ampliada para ofertar serviços diversos, inclusive de outras unidades administrativas, devido à cultura implantada nos usuários de se ter um ponto único de contato para registro e acompanhamento das



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
Estudo Técnico Preliminar
(Resolução CNJ nº 468, de 15/07/2022)

demandas, da facilidade de uso e de implementação dos fluxos dos processos de atendimento, dentre outros motivos. Atualmente, outras unidades também já fazem uso da Central de Serviços, a saber:

- ASCOM: Comunicação Corporativa;
- ASCER: Assessoria de Cerimonial e eventos;
- CODSE: Segurança Institucional;
- COMAT: Material e Logística;
- DIMOP: Manutenção Predial e Serviços Gerais;

A solução integrada de Gerenciamento de Serviços de TI - IFS Assyst - é a plataforma que suporta a Central de Serviços e o CAPE (Canal de Atendimento ao Público Externo) do TRT8. É amplamente utilizada tanto pelos usuários internos quanto pelos usuários externos.

A solução IFS Assyst é implementada baseada nas melhores práticas do mercado em gerenciamento de serviços de TI, dentre elas a biblioteca ITIL (Information Technology Infrastructure Library).

A ferramenta de gestão de ativos (ITOM) é utilizada para inventário e gestão dos ativos de TI, tais como computadores, notebooks, impressoras, etc.

Atualmente o Tribunal conta com 35 (trinta e cinco) licenças do IFS Assyst Enterprise do tipo CONCORRENTE, 25 (vinte e cinco) licenças do IFS Assyst Enterprise do tipo DEDICADA e 3.200 (três mil e duzentas) licenças para ativos do ITOM. Estas licenças são do tipo perpétuas.

O serviço de suporte técnico e de atualização tecnológica da solução, objeto do contrato TRT8 nº 47/2022 (PROAD 3888/2022) contempla apenas as seguintes quantidades de licenças: 25 (vinte e cinco) licenças do IFS Assyst Enterprise do tipo CONCORRENTE, 25 (vinte e cinco) licenças do IFS Assyst Enterprise do tipo DEDICADA e 1.600 (um mil e seiscentas) licenças para ativos do ITOM, sendo vigente até 09/09/2023.

Foi realizado, através do contrato TRT8 nº 58/2022 (PROAD 5373/2022), a aquisição de mais 10 (dez) licenças do IFS Assyst Enterprise do tipo CONCORRENTE e 1.600 (um mil e seiscentas) licenças para ativos do ITOM.

Sendo assim, deverá ser feita uma nova contratação para o suporte técnico especializado ao produto, assim como o direito às atualizações, manutenções corretivas, evolutivas e de segurança da informação que englobe todas as licenças disponíveis no Tribunal.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
Estudo Técnico Preliminar
(Resolução CNJ nº 468, de 15/07/2022)

Diante do exposto, a contratação em tela se faz necessária como forma de garantir a estabilidade e disponibilidade da solução IFS Assyst, evitando riscos que podem surgir do uso de versões desatualizadas da ferramenta e da falta de suporte técnico, e assim assegurar a continuidade dos serviços prestados pelas unidades que compõem a Justiça do Trabalho.

Necessidades Tecnológicas

O serviço de suporte técnico com atualização tecnológica para todos os componentes da solução integrada de gestão de serviços IFS Assyst Enterprise que possui as seguintes licenças:

- 35 licenças concorrentes;
- 25 licenças dedicadas;
- 3.200 licenças para ativos (ITOM);

Compreenderá as seguintes atividades:

Atualização do software para a última versão estável disponibilizada pelo fabricante/desenvolvedora da solução;

Aplicação de updates e/ou patches de segurança, correção de vulnerabilidades e/ou de melhoria de desempenho da solução;

Resolução de incidentes, falhas, inconsistências e problemas que impactem no correto funcionamento da solução;

Esclarecimento de dúvidas, auxílio na elaboração de consultas e extração de relatórios, orientação e apoio na configuração e parametrização da solução, auxílio para avaliação de riscos e vulnerabilidades de segurança da informação no ambiente da solução informatizada.

2.2. Certifica-se que a presente proposta de contratação não possui objeto similar na base de dados da Plataforma de Governança Digital Colaborativa do Poder Judiciário (Connect-Jus).

2.3. Certifica-se que o objeto da presente contratação NÃO incide nas hipóteses vedadas pelo artigo 8º da Resolução CNJ nº 468/2022.

(Art. 8º Não será objeto de contratação de STIC a gestão de processos de Tecnologia da Informação e Comunicação.

§ 1º A assessoria técnica aos processos de planejamento e avaliação da qualidade da STIC poderá ser objeto de contratação, desde que sob a supervisão exclusiva de membro ou servidor do órgão.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
Estudo Técnico Preliminar
(Resolução CNJ nº 468, de 15/07/2022)

§ 2o A empresa contratada que provê a STIC não será a mesma que avalia, mensura e/ou fiscaliza o objeto da contratação).

3. ALINHAMENTO ESTRATÉGICO / PDTIC E DEMONSTRAÇÃO DE PREVISÃO NO PCA

O referido projeto está alinhado com o Planejamento Estratégico Institucional da Justiça do Trabalho da 8ª Região, Portaria nº 347/2021, com os seguintes objetivos estratégicos e metas:

- Aprimorar a governança de TIC e a proteção de dados.

O referido projeto também está alinhado com o Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC) deste Tribunal aprovado pela Portaria PRESI nº 484/2023, com as seguintes estratégias e metas:

- Aumentar a satisfação dos usuários internos de recursos de TIC;
- Aumentar a satisfação dos usuários externos de recursos de TIC;
- Manter o patamar de "Excelência" em governança, gestão e infraestrutura de tecnologia da informação e comunicação;
- Garantir o atendimento das demandas de TIC registradas na Central de Serviços dentro do ANS;

e ao item 136 do PCA - Solução de Gerenciamento de Serviços (Assyst).

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

O serviço de suporte técnico, manutenção e atualização será prestado de forma remota, sendo de responsabilidade da CONTRATADA a infraestrutura necessária para acesso ao ambiente do CONTRATANTE, que será responsável apenas pela disponibilidade de acesso remoto ao seu ambiente.

O atendimento será realizado no horário das 8h às 18h (horário de Brasília), de segunda a sexta-feira, exceto feriados nacionais.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
Estudo Técnico Preliminar
(Resolução CNJ nº 468, de 15/07/2022)

Os serviços serão solicitados pelo CONTRATANTE, mediante abertura de chamado via chamada telefônica, portal de abertura de chamados, de responsabilidade da CONTRATADA ou e-mail.

Qualquer mudança nos meios de contato para abertura de chamados deverá ser comunicada expressamente ao CONTRATANTE com um prazo de 5 (cinco) dias úteis de antecedência.

A classificação dos chamados e os níveis de serviços observarão os seguintes critérios:

SEVERIDADE	DESCRIÇÃO	PRAZO DE ATENDIMENTO
Emergencial	Nível aplicado quando há uma indisponibilidade completa da solução, devido à falha(s) em um ou mais de seus componentes, ou falha(s) em componentes que impeçam totalmente o registro e/ou resolução dos eventos registrados pelos usuários da solução de gestão de serviços de TI.	Até 04 horas úteis ¹ .
Alta	Nível aplicado quando há falha(s) em um ou mais dos componentes da solução, estando ainda disponível, porém, provocando resultados incorretos ou gerando restrições e/ou problemas no uso/operação da solução de gestão de serviços de TI.	Até 12 horas úteis.
Padrão	Nível aplicado para a instalação, configuração, dúvidas e esclarecimentos relativos ao uso/operação da solução, orientações técnicas quanto às melhorias e customizações dos componentes da solução, correções e melhorias em layout/documentos técnicos, além de quaisquer outras atividades previstas no Serviço de Suporte Técnico e que não estejam previstas nos níveis anteriores.	Até 32 horas úteis.
Atualização	Atualização do software para a última versão estável disponibilizada pelo fabricante/desenvolvedora da solução.	30 dias corridos. ²

¹ Horário comercial: 08h às 18h (segunda à sexta, exceto feriados).

² Ou mediante agendamento, a critério do CONTRATANTE.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
Estudo Técnico Preliminar
(Resolução CNJ nº 468, de 15/07/2022)

Para os casos em que a resolução do chamado requeira um tempo maior que o previsto nos níveis de serviços, devido à necessidade de uma investigação mais detalhada ou uma maior interação com a equipe técnica do CONTRATANTE, poderá ser definido um novo prazo específico de atendimento, com a anuência do CONTRATANTE. O novo prazo acordado entre as partes deve ser registrado na solicitação de atendimento, para efeitos de histórico e consulta. Este item não se aplica para os chamados de severidade emergencial.

Conforme a gravidade ou criticidade do problema a ser resolvido, a CONTRATADA deverá viabilizar o escalonamento do incidente para a área de suporte ou engenharia do fabricante devidamente capacitada a resolver o problema, sem custo adicional para o CONTRATANTE.

Os chamados que, comprovadamente, requeiram a intervenção do fabricante para efeito de diagnóstico e/ou resolução, poderão ter os prazos de resolução redefinidos, em acordo entre as partes do contrato.

A CONTRATADA deverá fornecer os instrumentos para que o CONTRATANTE possa acompanhar as ações do fabricante para resolução dos chamados.

A CONTRATADA deverá propor soluções de contorno temporárias, dentro dos prazos previstos nos níveis de serviço, para os casos em que os chamados necessitem ser encaminhados ao fabricante para uma maior investigação e diagnóstico, com o intuito de encontrar soluções definitivas.

As atualizações devem ser agendadas com o CONTRATANTE com pelo menos 1 (uma) semana de antecedência.

Caso não haja disponibilidade da equipe do CONTRATANTE para realização da atualização dentro do prazo inicial do chamado, um novo prazo poderá ser acordado entre as partes do contrato.

As ações de atualização de versão no ambiente de produção do software e seus componentes, quando gerar indisponibilidade, deverão, a critério do CONTRATANTE, ser realizadas fora do expediente do CONTRATANTE.

Os chamados poderão ter seus prazos interrompidos somente com a anuência do CONTRATANTE. Contudo, caso o CONTRATANTE esteja indisponível para prestar os esclarecimentos necessários para a resolução do chamado e o chamado seja registrado com informações



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
Estudo Técnico Preliminar
(Resolução CNJ nº 468, de 15/07/2022)

incompletas ou inconsistentes, que não permitam a identificação do erro ou solicitação, quando devidamente comprovado pela CONTRATADA, poderão ter seus prazos interrompidos com o devido registro do sistema de chamados e comunicação por e-mail.

A CONTRATADA deverá apresentar, no início de cada mês, relatório dos chamados realizados pelo CONTRATANTE que tenham sido resolvidos no mês anterior e dos chamados que estão em andamento, sendo que neste último caso independente da data de abertura. No relatório deverá constar, no mínimo, o número de protocolo de atendimento ou identificador do chamado, a severidade, o tipo ou descrição e a data e hora de abertura; e, quando for o caso, data e hora de fechamento e a solução aplicada.

Requisitos Sociais: As práticas de valores éticos e socioambientais que envolvam a licitação e se estendem na gestão contratual refletem a responsabilidade da Administração no desempenho do papel de consumidor. Assim, devem ser entendidas, por exemplo, a exigência de declarações de que o licitante se encontra regular perante a Justiça do Trabalho, vedação à contratação de fornecedores imposta em razão da prática de atos de preconceito de raça, de cor, de sexo ou de estado civil, etc., assim como exigências relativas ao atendimento às normas de saúde e segurança do trabalho.

Requisitos de capacitação: A empresa deverá comprovar que possui capacitação para a prestação do serviço. A comprovação deverá ocorrer da seguinte forma: apresentação de **Atestado(s) ou declaração(ões)**, fornecido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, em nome da licitante, que comprove(m) a execução de contrato(s) com um mínimo de 10% (dez por cento) do serviço a ser contratado ou **Atestado(s) ou declaração(ões)**, fornecido(s) por pessoa jurídica de direito público ou privado, em nome da licitante, que comprove(m) a execução de contrato(s) no quantitativo mínimo de 1 (um) contrato(s).

Requisitos legais: O presente processo de contratação deve estar aderente à Constituição Federal, à Lei nº 14.133/2021, à Resolução Cnj nº 468, de 2022, Instrução Normativa SEGES/ME nº 65, de 7 de julho de 2021, Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD), e a outras legislações aplicáveis;



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
Estudo Técnico Preliminar
(Resolução CNJ nº 468, de 15/07/2022)

4.1 Natureza dos serviços

O serviço é enquadrado como continuado conforme Portaria da Presidência nº 573/2018 de 14/06/2018, publicada em 18/06/2018, item I - Serviços de Informática:

d) serviço de suporte técnico e atualização de softwares; (***Incluído pela Portaria PRESI nº 547, de 25 de junho de 2019***)

4.2. Práticas de Sustentabilidade

Os materiais e equipamentos utilizados na execução dos serviços contratados devem observar os critérios de sustentabilidade definidas na política de responsabilidade socioambiental do órgão, constante na resolução 237/2007 TRT8.

5. ESTIMATIVAS DAS QUANTIDADES

Esta contratação se destina, fundamentalmente, a prover o suporte técnico necessário para a solução integrada de Gerenciamento de Serviços de TI utilizada na Central de Serviços e no CAPE (Canal de Atendimento ao Público Externo) do Tribunal.

O serviço de suporte técnico e de atualização tecnológica da solução, objeto do **contrato TRT8 nº 47/2022 (PROAD 3888/2022)** contempla apenas as seguintes quantidades de licenças: 25 (vinte e cinco) licenças do IFS Assyst Enterprise do tipo CONCORRENTE, 25 (vinte e cinco) licenças do IFS Assyst Enterprise do tipo DEDICADA e 1.600 (um mil e seiscentas) licenças para ativos do ITOM, sendo vigente até 09/09/2023.

Foi realizado, através do **contrato TRT8 nº 58/2022 (PROAD 5373/2022)**, a aquisição de mais 10 (dez) licenças do IFS Assyst Enterprise do tipo CONCORRENTE e 1.600 (um mil e seiscentas) licenças para ativos do ITOM.

Dessa forma, o Tribunal conta atualmente com 35 (trinta e cinco) licenças do IFS Assyst Enterprise do tipo CONCORRENTE, 25 (vinte e cinco) licenças do IFS Assyst Enterprise do tipo DEDICADA e 3.200 (três mil e duzentas) licenças para ativos do ITOM. Estas licenças são do tipo perpétuas.

5.1. A estimativa de quantidade, segue abaixo:



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
Estudo Técnico Preliminar
(Resolução CNJ nº 468, de 15/07/2022)

SOLUÇÃO ASSYST			
ITEM	DESCRIÇÃO	UNIDADE	QUANTIDADE
1	Serviço de suporte técnico com atualização tecnológica para <u>licenças concorrentes</u> da solução integrada de gestão de serviços IFS Assyst Enterprise pelo período de 30 (trinta) meses.	Serviço	35
2	Serviço de suporte técnico com atualização tecnológica para <u>licenças dedicadas</u> da solução integrada de gestão de serviços IFS Assyst Enterprise pelo período de 30 (trinta) meses.	Serviço	25
3	Serviço de suporte técnico com atualização tecnológica para <u>licenças para ativos (ITOM)</u> da solução integrada de gestão de serviços IFS Assyst Enterprise pelo período de 30 (trinta) meses.	Serviço	3200

5.1.2. Certifica-se que a determinação do quantitativo a ser adquirido considerou a estimativa de consumo e utilização prováveis, com base em técnica adequada.

6. LEVANTAMENTO DE MERCADO

6.1. Alternativas do mercado

Considerando os requisitos dessa demanda, visualizou-se no mercado de TIC as seguintes possibilidades:

ID	Descrição da solução (ou cenário)
1	Contratação de serviço de suporte e manutenção tecnológica de licenças do software Assyst - Contratar o serviço de suporte técnico e atualização tecnológica dos componentes da solução integrada de Gerenciamento de Serviços de Tecnologia da Informação (ITSM - IT Service Management) - IFS Assyst Enterprise - e da ferramenta de gestão de ativos (ITOM - IT Operations Management).
2	Aquisição de uma nova solução de gerenciamento de serviços de TI - Adquirir uma nova ferramenta de gerenciamento de serviços de TI para substituir a solução IFS Assyst, já com previsão de serviço de suporte técnico e atualização tecnológica.
3	Não contratar - Não realizar a contratação e o Tribunal não dispor de suporte técnico e atualização tecnológica da solução IFS Assyst.

Análise comparativa das Soluções:



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
Estudo Técnico Preliminar
(Resolução CNJ nº 468, de 15/07/2022)

Solução 1 - Contratação de serviço de suporte e manutenção tecnológica de licenças do software Assyst.

Vantagem:

- Garantir o pleno funcionamento da ferramenta usada amplamente no Tribunal;
- Garantir os dados históricos de atendimento de TI;
- Garantir a apuração automatizada dos indicadores do atendimento de TI e respectivos processos ITIL;
- Controlar e monitorar os níveis de serviço que estão sendo entregues, garantindo as metas acordadas;
- Reduzir o tempo médio de restauração dos serviços;
- Preservação do investimento realizado.

Desvantagem:

- Não identificado.

Análise: Esta solução mantém os serviços disponíveis atualmente, além de representar menor custo para o Tribunal, pois preserva os investimentos realizados dos contratos anteriores desde a aquisição da solução no Tribunal.

Solução 2 - Aquisição de uma nova solução de gerenciamento de serviços de TI.

Vantagem:

- Variedade de fabricantes que podem atender a demanda.

Desvantagem:

- Maior custo;
- Necessidade de capacitação da equipe técnica;
- Necessidade de capacitação dos usuários para utilizar a nova ferramenta;
- Customização da nova ferramenta para os processos já em uso no Tribunal;
- Impacto na apuração dos indicadores do atendimento de TI e respectivos processos ITIL;

Análise: A aquisição de uma nova solução de gerenciamento de serviços de TI implica em novos investimentos, assim como na capacitação das equipes e usuários para operar uma nova solução. A aquisição de licenças de uma nova ferramenta claramente é mais



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
Estudo Técnico Preliminar
(Resolução CNJ nº 468, de 15/07/2022)

onerosa do que apenas a contratação do serviço de suporte técnico da atual plataforma. O esforço para customizar os processos já em uso no Tribunal na nova ferramenta seria grande e demorado.

Solução 3 - Não contratar.

Vantagem:

- Manter os dados históricos de atendimento de TI;
- Continuidade dos serviços, porém sem suporte técnico;

Desvantagem:

- Ausência de suporte técnico;
- Ausência de atualização tecnológica;
- Ausência de suporte para customização de processos;
- Risco de vulnerabilidade;
- Risco de indisponibilidade.

Análise: Nesse cenário o Tribunal não disporia de suporte técnico e atualização tecnológica, o que configuraria risco de vulnerabilidade e indisponibilidade do gerenciamento dos serviços prestados pela SETIN aos usuários em caso de falha do sistema.

Certifica-se que na elaboração dos presentes estudos foi observado o princípio da padronização.

6.2. Necessidades similares em outros órgãos ou entidades da Administração Pública e as soluções adotadas

Foi efetuada uma pesquisa com objetivo de identificar contratações similares efetuadas por Órgãos Públicos, tendo como resultado o seguinte processo:

- TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO 2ª REGIÃO (UASG: 80010) - **Pregão Eletrônico 113/2022** - Registro de preços para aquisição de licenças de uso e contratação de serviços de suporte técnico e atualização tecnológica à Solução integrada de gerenciamento de serviços de TI Assyst e ferramenta de CMDB discovery, de inventário eletrônico.

Tendo em vista que, por meio da análise qualitativa das soluções disponíveis no mercado, foi identificado que apenas uma



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
Estudo Técnico Preliminar
(Resolução CNJ nº 468, de 15/07/2022)

única solução atende plenamente o objeto da futura contratação e que investir tempo na busca de informações complementares de soluções que não atendem ao objeto pretendido pela Administração é esforço inócuo, a pesquisa de preço foi realizada com base na média dos preços obtidos no mercado da solução 1 - Contratação de serviço de suporte e manutenção tecnológica de licenças do software Assyst.

As seguintes consultas no mercado foram realizadas:

- Consulta ao fornecedor **ACTIVE**: E-mail e orçamento enviado;
- Consulta ao fornecedor **MCR**: E-mail e orçamento enviado;
- Consulta ao fornecedor **ITB4 TECNOLOGIA**: E-mail enviado pedindo proposta, porém sem resposta até o momento;

7. ESTIMATIVAS PRELIMINARES DOS PREÇOS

Tabela com os valores baseados na média dos preços obtidos no mercado:

ITEM	DESCRIÇÃO	UND	QTDE	VALOR MENSAL	VALOR GLOBAL (30 MESES)
1	Serviço de suporte técnico com atualização tecnológica para licenças concorrentes da solução integrada de gestão de serviços IFS Assyst Enterprise pelo período de 30 (trinta) meses.	Serviço	35	R\$ 7.793,28	R\$ 233.798,25
2	Serviço de suporte técnico com atualização tecnológica para licenças dedicadas da solução integrada de gestão de serviços IFS Assyst Enterprise pelo período de 30 (trinta) meses.	Serviço	25	R\$ 3.745,00	R\$ 112.350,00



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
Estudo Técnico Preliminar
(Resolução CNJ nº 468, de 15/07/2022)

3	Serviço de suporte técnico com atualização tecnológica para licenças para ativos (ITOM) da solução integrada de gestão de serviços IFS Assyst Enterprise pelo período de 30 (trinta) meses.	Serviço	3200	R\$ 4.240,00	R\$ 127.200,00
TOTAL				R\$ 15.778,28	R\$ 473.348,25

7.1. Em face do valor estimado da contratação apresentar-se com valor

de R\$ 473.348,25 (quatrocentos e setenta e três mil, trezentos e quarenta e oito reais e vinte e cinco centavos), ou seja, acima de R\$80 mil, afasta-se a aplicação do artigo 6º do Decreto n. 8.538/2015, e assim, a licitação não deve ser exclusiva para Microempresas, Empresas de Pequeno Porte e Sociedades Cooperativas. (art. 48, I, da LC n. 123/06, art. 6º do Decreto n. 8.538/2015 e art. 34 da Lei n. 11.488/07).

7.2. Uma vez que a natureza do objeto é indivisível e a divisão do lote traz prejuízo para contratação, informa-se que não há cabimento de estipulação da cota de 25%. O objeto desta licitação conterà apenas um lote para ampla concorrência.

8. JUSTIFICATIVAS DA ESCOLHA DO TIPO DE SOLUÇÃO A CONTRATAR

Contratação de serviço de suporte e manutenção tecnológica de licenças do software Assyst.

Essa contratação está alinhado ao Planejamento Estratégico Institucional (PEI) deste Tribunal aprovado pela Resolução nº 049/2021/TRT8, mais especificamente com a perspectiva do "Aprendizado e Crescimento" e ao objetivo estratégico "Aprimorar a Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) e a proteção de dados".

A referida contratação também está alinhada com o Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC) deste Tribunal com as seguintes estratégias e metas:



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
Estudo Técnico Preliminar
(Resolução CNJ nº 468, de 15/07/2022)

- Aumentar a satisfação dos usuários internos de recursos de TIC;
- Aumentar a satisfação dos usuários externos de recursos de TIC;
- Manter o patamar de “Excelência” em governança, gestão e infraestrutura de tecnologia da informação e comunicação;
- Manter o mínimo de 90% de cumprimento de execução das ações planejadas no Plano de Contratações de TIC até 2026;

Para atender plenamente a demanda do Tribunal será necessário a aquisição dos serviços conforme tabela abaixo:

SOLUÇÃO ASSYST			
ITEM	DESCRIÇÃO	UNIDADE	QUANTIDADE
1	Serviço de suporte técnico com atualização tecnológica para <u>licenças concorrentes</u> da solução integrada de gestão de serviços IFS Assyst Enterprise pelo período de 30 (trinta) meses.	Serviço	35
2	Serviço de suporte técnico com atualização tecnológica para <u>licenças dedicadas</u> da solução integrada de gestão de serviços IFS Assyst Enterprise pelo período de 30 (trinta) meses.	Serviço	25
3	Serviço de suporte técnico com atualização tecnológica para <u>licenças para ativos (ITOM)</u> da solução integrada de gestão de serviços IFS Assyst Enterprise pelo período de 30 (trinta) meses.	Serviço	3200

Conforme análise comparativa das soluções, a solução 1, além de manter os serviços disponíveis atualmente, representa menor custo para o Tribunal, pois preserva os investimentos realizados dos contratos anteriores desde a aquisição da solução no Tribunal.

9. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO

A execução dos serviços depende da recepção de uma Ordem de Serviço (OS) pelo Contratado, emitida pela Contratante, especificando o serviço, quantidade e local.



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
Estudo Técnico Preliminar
(Resolução CNJ nº 468, de 15/07/2022)

O Contratado deve prover meios para contato e registro de ocorrências, e informar qualquer alteração nos meios de contato com antecedência de 5 dias úteis.

É responsabilidade do Contratado acompanhar a execução do serviço e comunicar eventuais incidentes.

Em situações de dificuldades técnicas por parte do Contratante, reuniões técnicas podem ser solicitadas para orientação prática, com prazos ajustáveis para resolução e, se necessário, o Contratado pode intervir diretamente, estabelecendo um novo prazo acordado para a solução de problemas técnicos.

10. JUSTIFICATIVAS PARA O PARCELAMENTO OU NÃO DA SOLUÇÃO

Há uma relação de dependência direta entre os itens, não sendo viável que mais de uma empresa preste serviços de manutenção na mesma infraestrutura, podendo causar problemas de responsabilidades. Além disso, a divisão do objeto em lotes não seria vantajosa devido à redução da economia de escala, assim como não ampliaria a concorrência, porque em se tratando da mesma solução, o mesmo conjunto de empresas concorreria em todos os itens.

Avaliação da divisibilidade do objeto considerando o mercado fornecedor:

() É possível a contratação da solução de forma divisível sem que haja prejuízo nos aspectos técnicos, econômicos e de competitividade. (ADJUDICAÇÃO: MENOR PREÇO POR ITEM)

(X) Todos ou alguns itens da solução devem ser agrupados para o fornecimento por uma única empresa, conforme justificado anteriormente. (ADJUDICAÇÃO: MENOR PREÇO POR LOTE OU GLOBAL)

11. RESULTADOS PRETENDIDOS

Esta solução tem como objetivo manter os benefícios e resultados alcançados desde a aquisição do software IFS Assyst tais como:



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
Estudo Técnico Preliminar
(Resolução CNJ nº 468, de 15/07/2022)

- **Satisfação dos Usuários:** melhoria no grau de satisfação dos usuários de TI devido o suporte técnico de maior qualidade com um fluxo automatizado;
- **Eficiência:** otimização dos processos de TI com o uso de uma ferramenta automatizada e aderente às melhores práticas de mercado;
- **Compliance:** garantia dos fluxos de processos de gerenciamento de serviços de TI de acordo com as melhores práticas de mercado e controlar/monitorar os níveis de serviço que estão sendo entregues, garantindo as metas acordadas;
- **Gerenciamento Centralizado:** propiciar controle/gestão dos serviços e do ciclo de vida dos chamados de forma centralizada, aumentando a produtividade da equipe técnica;
- **Produtividade:** com a utilização de recursos tecnológicos adequados na gestão dos serviços, as rotinas de trabalho das equipes serão otimizadas e, conseqüentemente, mais produtivas;
- **Suporte Técnico Especializado:** nível de suporte técnico adequado para um ambiente corporativo complexo;

Além dos benefícios supracitados, é imperativo citar o ganho com a automatização dos processos e a retenção do conhecimento adquirido e registrado na ferramenta utilizada pela Central de Serviços de TI. A base de dados atual contém os dados históricos de todos os atendimentos, as soluções apresentadas para incidentes comuns, o conhecimento adquirido pelos recursos de atendimento e prestação de serviços internos de TI.

12. PROVIDÊNCIAS PARA ADEQUAÇÃO DO AMBIENTE DO ÓRGÃO

Não se aplica.

13. CONTRATAÇÕES CORRELATAS



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
Estudo Técnico Preliminar
(Resolução CNJ nº 468, de 15/07/2022)

Não foi localizada nenhuma contratação correlata ou interdependente a que está sendo tratada neste estudo.

14. DESCRIÇÃO DE POSSÍVEIS IMPACTOS AMBIENTAIS

Não se aplica.

15. POSICIONAMENTO CONCLUSIVO SOBRE A ADEQUAÇÃO DA CONTRATAÇÃO PARA O ATENDIMENTO DA NECESSIDADE A QUE SE DESTINA

Com base no estudo realizado, a contratação em questão é recomendada para o atendimento das demandas do tribunal, atendendo aos critérios de viabilidade técnica e econômica, além de alinhar-se com o Planejamento Estratégico e PDTIC do órgão.

16. DECLARAÇÃO DE VIABILIDADE (OU NÃO) DA CONTRATAÇÃO

A contratação se mostra viável conforme justificado no item 15 deste ETP.

17. GRAU E PRAZO DE SIGILO

Não se aplica.

Belem, 07/11/2023

THIAGO DE LIMA ARAUJO

Responsável pela elaboração do Estudo Técnico Preliminar
(Unidade Demandante)



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 8ª REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
Estudo Técnico Preliminar
(Resolução CNJ nº 468, de 15/07/2022)

DIEGO GUILHERME DE SOUZA MORAES
Representante da Unidade Administrativa

THIAGO DE LIMA ARAUJO
Representante da Unidade Técnica