

TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 12ª REGIÃO

ESTUDOS PRELIMINARES DE CONTRATAÇÃO DE SOLUÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

PROAD: 1353/2022

1. Capítulo I - ANÁLISE DE VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO.

1.1. Objeto

Serviço de suporte técnico com atualização tecnológica para todos os componentes da Solução Integrada de Gestão de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) Axios Assyst Enterprise.

1.2. Justificativa

O contrato recente para suporte técnico do Assyst, RP 3891/2017, teve sua vigência encerrada no dia 26/06/2022, não sendo passível de renovação por ter atingido o seu tempo máximo previsto.

Além disso, a crescente complexidade dos serviços de TIC utilizados pelas organizações, aliada à necessidade de melhoria da qualidade dos serviços prestados pela área de tecnologia da Informação e comunicação das organizações passa, necessariamente, pelo estabelecimento formal de processos de TIC, acompanhado, no que for possível, da automatização desses processos, em consonância com as recomendações dos órgãos de controle e as melhores práticas de TIC da atualidade.

A Tecnologia da Informação e Comunicação, pelo seu uso e abrangência nas atividades organizacionais, é fundamental para atingir as metas e objetivos estratégicos do TRT da 12ª Região. Para tanto, se faz necessário que toda a infraestrutura e os serviços de TIC sejam adequados, alinhados às necessidades da Instituição, com o nível de qualidade exigido, que estejam disponíveis quando requeridos, e que os problemas encontrados sejam solucionados com o máximo de eficiência e efetividade.

A efetiva implementação das melhores práticas em gestão de serviços de TIC, entre elas a biblioteca ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*), compreende entre outras medidas, a adoção e a implantação especializada de uma solução qualificada

e integrada de gerenciamento de serviços de TIC, dotando a Instituição de recursos e ferramentas padronizadas, de forma a executar os processos dentro das melhores práticas de gestão de TIC.

Nesse contexto, o Tribunal Regional do Trabalho da 12ª Região, por meio de projetos de implantação dos Processos de Gestão de Serviços de TIC e implantação da Central de Serviços de TIC, realizou o mapeamento e implantação de diversos processos ITIL, incluindo a automação destes por meio da Solução Integrada de Gestão de Serviços de TI (solução ITSM) – *Axios Assyst Enterprise*, adquirida por meio do Registro de Preços decorrente do PREGÃO N°. **83/2012** TRT9 e PROAD **6819/2014**. Esta solução é reconhecida internacionalmente como certificadora de soluções aderentes às boas práticas ITIL, *Pink Elephant*, conforme requisitos exigidos quando da realização da licitação pública de contratação.

A utilização da ferramenta *Assyst Enterprise*, por se tratar de ferramenta madura de ITSM, possibilita a automação de controles de gestão, garantindo a execução dos processos formalizados de suporte e entrega de serviços com prazos de resposta e atendimento bem definidos (ANS - Acordos de Níveis de Serviços).

No âmbito da Justiça do Trabalho, cerca de 16 (dezesesseis) Tribunais utilizam a plataforma *Assyst Enterprise* para as operações dos processos de gestão de serviços de TIC, principalmente os processos relativos ao atendimento aos usuários de TIC (incidentes e requisições). Assim, a base de dados da solução *Assyst Enterprise*, conseqüentemente, contém todas as informações de contato, atendimento, incidentes e requisições provenientes dos usuários finais, atreladas às atividades de suporte e entrega de serviços realizados pelos servidores de TIC do TRT da 12ª Região e profissionais terceirizados, em resposta às solicitações de atendimento.

Pela sua situação estratégica como ferramenta de apoio à manutenção dos serviços de TIC e de difusão do Catálogo de Serviços, é imprescindível a manutenção operacional da ferramenta *Assyst* através de um contrato de suporte que mantenha a ferramenta operacional e atualizada.

1.3. Quantidade

O Suporte Técnico com Atualização tecnológica para todos os componentes da

Solução Integrada de Gestão de Serviços de TIC Axios Assyst Enterprise deverá ser contratado por um período de **12 (doze) meses**. O contrato RP 3891/2017 expirou em 26/06/2022.

1.4. Definição e Especificação dos Requisitos

Conforme especificações presentes no documento Termo de Referência anexo ao Edital do Pregão Eletrônico 06/2022, do TRT da 4ª Região (m. 11), homologado em 29 de abril de 2022.

1.5. Levantamento das Alternativas Existentes (Análise do Mercado)

1.5.1 Solução 1: Efetuar uma licitação própria com valor mensal a ser definido

Para o presente caso, deve-se observar que a ferramenta *Axios Assyst* ainda possui poucos prestadores de serviço para o suporte técnico e aquisição de licenças no Brasil.

O estabelecimento de um processo licitatório próprio provavelmente levaria à uma contratação de maior custo, uma vez que seria perdido o benefício de escala na contratação conjunta por todos os regionais, além da perda da referência do valor dos contratos que são todos similares.

Ainda, uma licitação própria exigiria um investimento de recursos considerável para a obtenção de um resultado que seria, no melhor caso, semelhante ao obtido através da contratação dos serviços através da Ata de Registro de Preços nº 06/2022, do TRT da 4ª Região.

1.5.2 Solução 2: Aquisição do serviço por meio de contratação em Ata de Registro de Preços, publicada por outro órgão da Administração Pública, a partir de processo licitatório, em que o TRT da 12ª Região figura como participante (ARP nº 06/2022 do TRT da 4ª Região).

A abordagem da aquisição dos serviços de suporte técnico com atualização tecnológica para a ferramenta já implantada na maioria dos Tribunais Regionais do Trabalho, através da contratação por meio de ata de registro de preços de outro órgão da

administração pública, é a forma mais econômica de dar continuidade à operação dos processos de gestão de TIC já implantados e em plena operação.

Nas atuais limitações de recursos, temos que levar em conta o fator financeiro, considerando que esta abordagem não exige um novo processo licitatório.

Desta forma, a equipe de planejamento da contratação entende como mais adequado e vantajoso que a demanda apresentada no DOD, seja atendida por meio de contratação através da Ata de Registro de Preços 06/2022, de 11 de maio de 2022, do TRT da 4ª Região, resultante do Pregão Eletrônico 06/2022, na qual o TRT da 12ª Região figura como participante.

1.6 – Identificação das diferentes soluções que atendam aos requisitos Nacionais de Software.

Requisito	Sim	Não	Não se Aplica
A Solução encontra-se implantada em outro órgão ou entidade da Administração Pública Federal?	X		
A Solução está disponível no Portal do Software Público Brasileiro?		X	
A Solução é um software livre ou software público?		X	
A Solução é aderente às políticas, premissas e especificações técnicas definidas pelos Padrões e-PING, e-MAG?			X
A Solução é aderente às regulamentações da ICP-Brasil? (quando houver necessidade de certificação digital)			X
A Solução é aderente às orientações, premissas e especificações técnicas e funcionais do – Moreq-jus.			X

1.7 - Justificativa da escolha da solução.

Esta equipe de planejamento da contratação entende que, como forma de preservar o conhecimento organizacional e o histórico dos últimos anos de operação da Central de Serviços e demais áreas da TIC, além de garantir o investimento já realizado na plataforma atual, o Tribunal Regional do Trabalho da 12ª Região necessita promover a

aquisição e contratação dos serviços de Suporte Técnico com Atualização Tecnológica para Usuários, de forma a garantir e fortalecer o uso e operação das melhores práticas de gestão de serviços de TIC, aprimorando, assim, a prestação destes serviços aos usuários finais.

Assim, para atingir este objetivo, esta equipe entende como mais adequado e vantajoso que a demanda apresentada no DOD, seja atendida por meio de contratação através da Ata de Registro de Preços 06/2022, de 13 de maio de 2022, do TRT da 4ª Região, resultante do Pregão Eletrônico 06/2022, na qual o TRT da 12ª Região figura como participante.

1.8 - Considerações sobre os preços.

Considerando a pesquisa de preços apresentada pelos Estudos Técnicos Preliminares do TRT da 4ª Região no Pregão Eletrônico 06/2022 (m. 10) do presente expediente) e os valores obtidos no certame promovido pelo TRT4, o custo efetivo total para o atendimento da demanda do TRT12 está descrito na tabela a seguir:

Item	Descrição	Número de Licenças	Valor Anual por Licença (R\$)	Valor Anual Total (R\$)
1	Serviço de suporte técnico com atualização tecnológica para licenças concorrentes da solução integrada de gestão de serviços Axios Assyst Enterprise pelo período de 12 meses.	29	2.249,90	65.247,10
2	Serviço de suporte técnico com atualização tecnológica para licenças dedicadas da solução integrada de gestão de serviços Axios Assyst Enterprise pelo período de 12 meses.	29	1.492,42	43.280,18
Total para 12 (doze) meses				108.527,28
Valor mensal				9.043,94

1.9 – Avaliação das Necessidades de Adequação do Ambiente do Órgão para Viabilizar a Execução Contratual.

Item	Descrição	Necessidade de alteração
01	Infraestrutura tecnológica	NÃO
02	Infraestrutura elétrica	NÃO
03	Logística de implantação	NÃO
04	Espaço Físico	NÃO
05	Mobiliário	NÃO
06	Impacto ambiental	NÃO
07	Liberação de acesso	SIM
08	Outros	NÃO

1.10 – Disponibilidade Orçamentária

A contratação utilizará recursos previstos no PAAC 2022 (ID 15389), com valor mensal de **R\$ 9.043,94** (nove mil e quarenta e três reais e noventa e quatro centavos) que, para o ano de 2022, corresponderá à somatória deste valor desde a assinatura do contrato até o dia 31/12/2022.

Os recursos utilizados na contratação desta solução serão oriundos do orçamento da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação, relativos ao ano de 2022.

2. Capítulo II - PLANO DE SUSTENTAÇÃO DO CONTRATO

2.1 – Recursos necessários à continuidade do negócio durante e após a execução do contrato

2.1.1 – Recursos Humanos e Materiais

Em relação aos recursos humanos, o objeto a ser contratado não impõe necessidades especiais de pessoal, além dos já disponíveis no TRT da 12ª Região.

Os recursos materiais necessários para a implementação da solução pretendida deverão ser fornecidos pela contratada.

2.2 – Estratégia de continuidade contratual

Caso o fornecedor contratado entregue parcialmente ou não consiga entregar a solução completa pretendida, ou ainda, em caso de descontinuidade da prestação do serviço durante a vigência do contrato, o TRT12 poderá aplicar as cláusulas contratuais estipuladas para cada caso e proceder nova contratação.

2.3 – Ações para transição e encerramento contratual

2.3.1 - Entrega de versões finais dos produtos

Em relação ao serviço de suporte técnico com atualização tecnológica, deverá estar disponível para instalação a versão mais recente de todos os componentes da Solução Integrada de Gestão de Serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) Axios Assyst Enterprise.

2.3.2 – Devolução de recursos materiais.

NÃO SE APLICA. Por tratar de suporte técnico em *software*.

2.3.3 – Revogação de perfis de acesso

O perfil de acesso da empresa que prestará serviço de suporte técnico com atualização tecnológica será revogado ao final da vigência do contrato.

2.3.4 – Eliminação de caixas postais:

NÃO SE APLICA. Não serão criadas caixas postais específicas destinadas a esta contratação.

2.4 – Estratégia de Independência.

Todas as soluções, ações de configuração e codificações desenvolvidas para integrações, automatizações, correções deverão ser repassadas às equipes técnicas da contratante.

2.5 – Transferência de Conhecimento

Para esta contratação, a empresa contratada para execução do serviço de Suporte Técnico com Atualização Tecnológica deverá realizar a transferência de conhecimento às equipes designadas pelo TRT da 12ª Região no que se refere às soluções aplicadas para a resolução dos chamados, além das customizações acordadas com o TRT da 12ª Região.

3. Capítulo III - ESTRATÉGIA DA CONTRATAÇÃO

3.1 – Natureza do Objeto

Critério	Atendimento da Solução
É possível especificar os produtos usando parâmetros usuais de mercado?	SIM
É possível medir o desempenho da qualidade usando parâmetros usuais de mercado?	SIM
O objeto da contratação se estende necessariamente por mais de um ano?	SIM
O objeto da contratação é essencial para o negócio?	SIM

3.2 – Parcelamento do Objeto

Por se tratar de contratação de Suporte Técnico com Atualização Tecnológica de uma ferramenta, o parcelamento do objeto não é viável.

3.4 – Modalidade e tipo de licitação (justificativa)

Contratação por meio da Ata de Registro de Preços nº 06/2022 (m.12), resultante do Pregão 06/2022 do TRT da 4ª Região, no qual o TRT da 12ª Região figura como participante.

3.5 – Classificação Orçamentária.

Os recursos orçamentários para a aquisição dos serviços de suporte e atualização tecnológica são oriundos de orçamento da SETIC em 2022, no valor mensal de **R\$ 9.043,94 (nove mil e quarenta e três reais e noventa e quatro centavos)** que, para o ano de 2022, corresponderá à somatória deste valor desde a assinatura do contrato até o dia 31/12/2022.

- Identificação no PAAC 2022: ID 15389

3.6 – Equipe de apoio à contratação.

Será definida pela Direção da SETIC e SECAD.

3.7 - Equipe de gestão da contratação.

Será definida pela Direção da SETIC e SECAD.

4. Capítulo IV – ANÁLISE DE RISCO

4.1 – Riscos do Processo de Contratação (riscos do processo)

01	Risco	Atraso no início da prestação dos serviços.	
Probabilidade: Média		Impacto: Médio	
Dano: Atraso no recebimento que irá gerar maior tempo para a disponibilidade dos serviços de suporte.			
Ação Preventiva	1. Especificação clara dos prazos solicitados.	Responsável	
		Equipe de planejamento da contratação	
Ação Preventiva	2. Monitorar prazos estabelecidos.	Responsável	
		Equipe de fiscalização do contrato	
Ação de Contingência	1. Aplicação de sanções previstas.	Responsável	
		Equipe de planejamento da contratação	

4.2 – Riscos da Solução de Tecnologia da Informação (riscos do produto/serviço)

01	Risco	Atraso ou inexecução dos serviços de suporte técnico da ferramenta.	
Probabilidade: Média		Impacto: Alto	
Dano: Indisponibilidade parcial ou total da ferramenta.			
Ação Preventiva	1. Definição clara dos tipos de severidade associados aos chamados abertos.	Responsável	
	2. Definição clara dos prazos para atendimento dos chamados de acordo com sua severidade.	Equipe de planejamento da contratação	
	3. Definição clara de glosas e sanções associadas a cada descumprimento de prazos e obrigações.		
	4. Realizar as reuniões mensais de fiscalização para avaliação dos serviços prestados.	Responsável	
Ação Preventiva	5. Realizar reuniões extraordinárias para o esclarecimento de eventuais pontos divergentes e/ou dúvidas.	Equipe de fiscalização do contrato	
Ação de Contingência	1. Nos casos específicos, a critério das equipes técnicas do TRT da 12ª Região, alertar as equipes de suporte da prestadora de serviços em relação a chamados pendentes.	Responsável	
	2. Aplicar as glosas e sanções previstas em contrato.	Equipe de fiscalização do contrato	

02	Risco	Falha na execução dos serviços de atualização tecnológica da ferramenta.	
Probabilidade: Média		Impacto: Alto	
Dano: Indisponibilidade parcial ou total da ferramenta.			
Ação Preventiva	<ol style="list-style-type: none"> 1. Estabelecer claramente os processos de mudança para a ferramenta. 2. Para cada nova versão, identificar os itens que estão sendo atualizados para determinar a adequação da nova versão ao ambiente do TRT da 12ª Região. 3. Estabelecer cronograma prévio para atualização tecnológica das novas versões. 4. Garantir que todos os processos de atualização sejam devidamente homologados, em ambiente próprio para este fim. 5. Nos processos de atualização deixar claro a identificação dos atores e responsáveis pelos serviços, cronograma de atividades e critérios de aceitação da implantação. 	Responsável	
		Equipe de fiscalização do contrato	
Ação de Contingência	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nos casos necessários, solicitar a execução de procedimentos de retorno à versão anterior. 2. Solicitar à prestadora dos serviços a correção de eventuais falhas identificadas nas novas versões. 	Responsável	
		Equipe de fiscalização do contrato	

5 – Assinaturas

Florianópolis, 15 de julho de 2022.

Integrante Demandante Titular
Nome: Pedro Paulo da Silva (mat. 3164) Função/Cargo: DIRETOR SESUP Ramal: 3264 Email: pedro.silva@trt12.jus.br
Integrante Técnico Substituto
Nome: Paulo Renato Manfro Cargo: Técnico Judiciário Ramal: 2357 Email: paulo.manfro@trt12.jus.br
Integrante Administrativo Substituto
Nome: Sérgio Moritz Função/Cargo: ASSISTENTE ADMINISTRATIVO FC-04 Cargo: Analista Judiciário Ramal: 4240 E-mail: sergio.moritz@trt12.jus.br