

1. Documento: 19810-2021-11

1.1. Dados do Protocolo

Número: 19810/2021

Situação: Arquivado

Tipo Documento: Documento de Oficialização de Demanda - DOD

Assunto: Informática - Contratação de Serviços

Unidade Protocoladora: SGTIC - SEÇÃO DE GOVERNANÇA E SERVIÇOS DE TIC

Data de Entrada: 08/07/2021

Localização Atual: SPDC - SECAO DE PAGAMENTO DE DESPESAS DE CUSTEIO

Cadastrado pelo usuário: MAUROMP

Data de Inclusão: 27/10/2022 10:10

Descrição: Documento de Oficialização de Demanda para contratação de Suporte Técnico com atualização tecnológica para solução Assyst Enterprise

1.2. Dados do Documento

Número: 19810-2021-11

Nome: ETP_Suporte Técnico Assyst.pdf

Incluído Por: SEÇÃO DE GOVERNANÇA E SERVIÇOS DE TIC

Cadastrado pelo Usuário: MAUROMP

Data de Inclusão: 21/09/2021 13:48

Descrição: Estudos Técnicos Preliminares

1.3. Assinaturas no documento

Assinador/Autenticador	Tipo	Data
MAURO ANTONIO DE MELO PINHEIRO	Login e Senha	21/09/2021 13:48

Documento Gerado em 28/12/2022 21:21:49

As informações acima não garantem, por si, a validade da assinatura e a integridade do conteúdo dos documentos aqui relacionados. Para tanto, acesse a opção de Validação de Documentos no sistema e-PAD.

Estudos Técnicos Preliminares

Contratação de serviço de suporte técnico e atualização tecnológica para a solução integrada de gerenciamento de serviços de TIC, já instalada e em uso no Tribunal Regional do Trabalho da 3ª Região (TRT3).

SUMÁRIO

1	ANÁLISE DE VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO (ART. 14)	4
	Contextualização	4
1.1	Definição e Especificação dos Requisitos da Demanda (Art. 14, I)	7
	Descrição da Necessidade	7
1.1.1	Soluções Disponíveis no Mercado de TIC (Art. 14, I, a)	11
1.1.2	Contratações Públicas Similares (Art. 14, I, b)	12
1.1.3	Outras Soluções Disponíveis (Art. 14, II, a)	12
1.1.4	Portal do Software Público Brasileiro (Art. 14, II, b)	12
1.1.5	Alternativa no Mercado de TIC (Art. 14, II, c)	12
1.1.6	Modelo Nacional de Interoperabilidade – MNI (Art. 14, II, d)	13
1.1.7	Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira – ICP-Brasil (Art. 14, II, e)	13
1.1.8	Modelo de Requisitos Moreq-Jus (Art. 14, II, f)	13
1.1.9	Análise dos Custos Totais da Demanda (Art. 14, III)	13
1.1.10	Escolha e Justificativa da Solução (Art. 14, IV)	17
1.1.11	Descrição da Solução (Art. 14, IV, a)	19
1.1.12	Alinhamento da Solução (Art. 14, IV, b)	19
1.1.13	Benefícios Esperados (Art. 14, IV, c)	19
1.1.14	Relação entre a Demanda Prevista e a Contratada (Art. 14, IV, d)	20
1.1.15	Adequação do Ambiente (Art. 14, V, a, b, c, d, e, f)	20
1.1.16	Orçamento Estimado (Art. 14, II, g)	20
2	SUSTENTAÇÃO DO CONTRATO (ART. 15)	21
2.1	Recursos Materiais e Humanos (Art. 15, I)	21
2.2	Descontinuidade do Fornecimento (Art. 15, II)	22
2.3	Transição Contratual (Art. 15, III, a, b, c, d, e)	22
2.4	Estratégia de Independência Tecnológica (Art. 15, IV, a, b)	23
3	ESTRATÉGIA PARA A CONTRATAÇÃO (ART. 16)	23
3.1	Natureza do Objeto (Art. 16, I)	23
3.2	Parcelamento do Objeto (Art. 16, II)	23
3.3	Adjudicação do Objeto (Art. 16, III)	24
3.4	Modalidade e Tipo de Licitação (Art. 16, IV)	24

3.5	Classificação e Indicação Orçamentária (Art. 16, V)	24
3.6	Vigência da Prestação de Serviço (Art. 16, VI)	24
3.7	Equipe de Apoio à Contratação (Art. 16, VII)	25
3.8	Equipe de Gestão da Contratação (Art. 16, VIII)	25
4	ANÁLISE DE RISCOS	26
	ANEXO A	27
	ANEXO B	28
	ANEXO C	29

1 ANÁLISE DE VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO (ART. 14)

Contextualização

Todas as organizações dependem, cada vez mais, dos serviços de Tecnologia da Informação e Comunicações (TIC) para alcançar os seus objetivos e cumprir a sua missão institucional. A crescente complexidade dos negócios e das relações sociais vem sendo acompanhada e sustentada pelos serviços de TIC, cuja qualidade precisa ser sempre melhorada a fim de entregar aos clientes e usuários a satisfação, rapidez e segurança que eles exigem.

Para alcançar a qualidade almejada, as organizações precisam estabelecer processos de trabalho que contemplem os aspectos de governança corporativa, gerenciamento de pessoas, segurança da informação, gerenciamento de serviços de TIC e melhoria contínua, dentre outros. Quanto aos processos de trabalho de TIC, é necessário formalizá-los e, dentro do possível, automatizá-los para garantir aumento de produtividade, além de obedecer às recomendações dos órgãos de controle e adotar as boas práticas de mercado.

Nesse contexto, a implementação de algumas dessas boas práticas pode ser fortemente impulsionada pela adoção de padrões de gerenciamento de serviços de TIC, como, por exemplo, o *framework* ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*), e pela utilização de soluções informatizadas de gerenciamento de serviços de TIC, entre outras medidas. A adoção de métodos, procedimentos, recursos e ferramentas informatizadas disponíveis no mercado resulta no ganho de produtividade e aumento da maturidade, além de viabilizar a troca de informações com as outras entidades que adotam os mesmos padrões, possibilitando intercâmbio, compartilhamento de experiências e melhorias para todos.

Diante desse panorama, o Tribunal Regional do Trabalho da 3ª Região (TRT3), por meio dos projetos “Diagnóstico e Modelagem de Processos de GSTI” e “Solução Gerenciamento de Serviços de TI”, inseridos no Plano Diretor de TI (PDTI) de 2014, realizou o mapeamento e implantação de diversos processos de gerenciamento de serviços preconizados pela ITIL, incluindo a automação destes, implementada, parcialmente, na solução integrada de Gestão de Serviços de TI Axios Assyst Enterprise. Esta solução foi adquirida por meio do Processo Administrativo TRT3/e-PAD 20134/2014 e Registro de Preços decorrente do Pregão nº 83/2012 – Processo Geral nº 985/2012, processado pelo Tribunal Regional do Trabalho da 9ª Região (TRT9).

A ferramenta Axios Assyst Enterprise é produzida pela empresa Axios Systems, empresa baseada em Edimburgo, no Reino Unido. Foi implantada e está em uso no TRT3

desde dezembro de 2015, estabelecendo-se como a ferramenta que permite o cadastro, acompanhamento e gestão da prestação de serviços de TIC do Regional. Além de facilitar o registro de chamados por parte dos usuários, por meio de autoatendimento no Portal da Central de Serviços de TI, a solução propicia a tramitação interna dos eventos pelas equipes especializadas de 2º e 3º níveis de atendimento, com o objetivo de resolver os incidentes, mudanças, requisições de serviço e problemas com maior agilidade e facilidade de comunicação. A base de dados da solução armazena um grande conjunto de informações sobre os atendimentos, registrando as tramitações ocorridas e as soluções adotadas, permitindo, também, o direcionamento dos chamados para as equipes especializadas, a criação de bases de conhecimento e a realização de pesquisas de satisfação com os usuários.

O uso da ferramenta Assyst Enterprise possibilitou a automação de alguns controles de gestão, garantindo a execução dos processos formalizados de suporte e entrega de serviços com prazos de resposta e atendimento bem definidos, por meio dos ANS (Acordos de Níveis de Serviço).

Desde o início da utilização do Assyst no ambiente de produção no TRT3, este Regional contou com suporte técnico contratado junto a fornecedores externos, com exceção do período entre 31/12/2016 e 29/5/2017, conforme detalhamento que será apresentado mais adiante. Ao longo dos anos de utilização da solução Assyst Enterprise no TRT3, os gestores do ambiente produtivo da ferramenta têm percebido a importância de se contar com suporte técnico especializado para o desenvolvimento de novas customizações, automatização de processos, correção de falhas (erros ou “bugs”) da aplicação, apoio à gestão do ambiente, resolução de dúvidas e implantação das evoluções implementadas pelo fabricante nas versões atualizadas.

No ano de 2014, foi celebrado o Contrato Nº 14SR009 entre o TRT3 e a empresa MCR Sistemas e Consultoria (atualmente, denominada MCR Software). Além de contemplar a customização e implantação da solução, esse contrato incluiu também a prestação de suporte técnico com atualização tecnológica. Por meio de aditivos, a vigência do contrato foi estendida até o dia 31/12/2016.

Em 2016, o TRT da 6ª Região conduziu uma iniciativa nacional de contratação, por meio do Pregão Eletrônico nº 056/16 (Processo TRT6 nº 171/16), resultando na Ata de Registro de Preços nº 197/16, celebrada em 28/12/2016. Como resultado da coparticipação do TRT3 na referida ata, em 29/5/2017 foi celebrado o Contrato Nº 17SR018 com a empresa Active Tecnologia Serviços e Consultoria. No período entre 31/12/2016 e 28/5/2017, a solução Assyst Enterprise continuou em operação no TRT3, mesmo sem haver cobertura

contratual para suporte técnico e atualização tecnológica, uma vez que as licenças do *software* são de uso perpétuo deste Regional.

A vigência original do contrato Nº 17SR018 encerrou-se após 20 meses, em 28/01/19. Foi prorrogado sucessivamente pelo termos aditivos 19TA007 (vigência de 20 meses, até o dia 28/09/2020) e 20TA110 (idem, até o dia 28/5/2022). Considerando o limite máximo de sessenta meses para contratos de prestação de serviços executados de forma contínua, imposto pelo inciso II do art. 57 da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, não será possível uma nova extensão do prazo de vigência e, portanto, será necessário realizar novo evento licitatório para contratação dos serviços aqui descritos.

Desde a implantação inicial da solução, o fabricante lançou novas versões do produto com evoluções tecnológicas na ferramenta. A implantação dessas atualizações é importante para o TRT3, a fim de incorporar novas funcionalidades, corrigir erros e evitar a obsolescência do *software*. Atualmente, o TRT3 utiliza a versão 11.2.6, disponibilizada pelo fabricante em 7/2/2020. Existe uma certa defasagem em relação à versão mais recente homologada para instalação (versão 11.3.11). Percebe-se que, para usufruir das melhorias, evoluções e correções desenvolvidas pelo fabricante, é necessário continuar fazendo atualizações periódicas da aplicação. O fabricante, por sua vez, disponibiliza as atualizações somente para seus representantes autorizados. As atualizações de versão necessitam do apoio de equipe especializada e com o devido conhecimento e experiência para realizar a instalação.

Além das motivações e justificativas supracitadas, destaca-se, ainda, a questão da economicidade, pelo fato de não serem exigidos novos investimentos na implantação, customização e capacitação em uma solução informatizada diferente daquela que está implantada e em uso correntemente. Preserva-se também o conhecimento adquirido, tanto em termos da capacitação das equipes, quanto da base de dados histórica dos chamados registrados, quanto de procedimentos de conhecimento registrados na solução. Ressalte-se, ainda, que por se tratar de uma solução instalada em diversos Tribunais Regionais do Trabalho, a troca de experiências e de conhecimentos entre esses órgãos gera benefícios para a adoção de melhores práticas na gestão de serviços de TIC na Justiça do Trabalho.

Em razão da proximidade do término da vigência contratual, a equipe de gestão do Assyst Enterprise conduziu um trabalho no mês de fevereiro de 2021 com o objetivo de avaliar alternativas de contratação no intuito de definir a solução mais adequada às necessidades do TRT3. Esse trabalho foi conduzido com a participação do diretor de TIC do TRT3 e integrantes da Seção de Gestão da Estratégia e Projetos de TIC (SGEPTIC), Seção de Governança e Serviços de TIC (SGSTIC) e Seção de Licitação e Contratos de TIC (SLCTIC). À época, foram apresentadas seis alternativas de solução para avaliação :

1. Licitação e contratação de serviço de suporte técnico e atualização tecnológica para toda a solução Assyst Enterprise (similar à contratação vigente);
2. Licitação e contratação de serviço de consultoria em processos e operação mais suporte técnico e atualização tecnológica para o Assyst Enterprise;
3. Coparticipação na iniciativa nacional de aquisição de solução de gerenciamento de ativos de TI (iniciativa liderada pelo TRT21) somada à licitação e contratação de serviço de suporte técnico e atualização tecnológica para a solução Assyst Enterprise;
4. Licitação e contratação de nova solução de gerenciamento de serviços de TIC, para substituir o Assyst Enterprise;
5. Seleção e implantação de nova solução gratuita / software livre de gerenciamento de serviços de TIC;
6. Não fazer nova contratação e manter a solução Assyst Enterprise.

O documento contendo o [detalhamento da análise de alternativas de solução](#) foi juntado ao e-PAD 19810/2021, com o identificador nº 19810-2021-6. A equipe participante do trabalho deliberou pela opção de número 1 como alternativa de solução mais adequada para o TRT3.

Posteriormente, em agosto de 2021, foi proposta uma nova alternativa de contratação, consistindo do mesmo escopo da opção 1, citada anteriormente, acrescido da contratação de toda a infraestrutura operacional (servidores, máquinas virtuais, administração de banco de dados, backup, gestão de desempenho da aplicação etc.) de um fornecedor externo. A nova proposta foi avaliada pelos integrantes do Subcomitê de Tecnologia da Informação e Comunicação (STIC) e rejeitada, devido às complexidades e riscos potenciais existentes na estratégia de contratação do suporte e sustentação do ambiente pela mesma empresa. Assim, foi mantido o escopo descrito na alternativa 1, descrita acima.

Concluindo, em vista das razões apresentadas, a contratação dos serviços de suporte técnico e atualização tecnológica descritos neste documento é importante para o TRT3, de forma a garantir a qualidade da solução, além de fortalecer o uso e operação das boas práticas de gestão de serviços de TIC, aprimorando cada vez mais a entrega de resultados de qualidade aos usuários finais.

1.1 Definição e Especificação dos Requisitos da Demanda (Art. 14, I)

Descrição da Necessidade

O suporte técnico e a atualização tecnológica são necessários para, dentre outros:

- Obter ajuda especializada para a correção de falhas e erros da ferramenta.

No modelo de negócio implementado pela empresa Axios Systems, fabricante do Assyst, o suporte técnico é prestado por parceiros especializados, não sendo possível a contratação direta do fabricante. Em razão disto, as correções de erros (“bugs”) do produto precisam passar pela avaliação e análise inicial do prestador do serviço de suporte, antes de serem repassadas ao fabricante para eventuais manutenções e correções;

- Obter ajuda especializada para customizar a ferramenta para implementar novas necessidades do TRT3.

A solução Assyst Enterprise permite a implementação de customizações específicas, melhorias de funcionalidades e automatização de procedimentos. Para fazer isso, podem ser criadas regras e ações especiais, além de módulos programados especialmente para executar as novas funcionalidades desejadas. Em muitos casos, é necessário recorrer ao suporte técnico para obter ajuda especializada sobre detalhes de implementação. Da mesma forma que explicada no item anterior, o suporte para customizações e implementações especiais é prestado por parceiros especializados, não sendo possível a contratação direta do fabricante;

- Garantir a continuidade da evolução tecnológica do ambiente por meio da implantação de versões atualizadas.

A Axios Systems somente disponibiliza as novas versões da aplicação para seus parceiros comerciais. Desta maneira, a continuidade da evolução tecnológica do ambiente depende de um fornecedor desse serviço;

- Mitigar riscos de segurança decorrentes de eventuais falhas ou “brechas” que permitam o acesso de agentes maliciosos ao ambiente onde o Assyst encontra-se instalado.

À medida que fragilidades e falhas de segurança vão sendo descobertas e solucionadas, o fabricante disponibiliza novas versões da aplicação que agregam as novas características, para reduzir a probabilidade de ataques maliciosos e/ou destrutivos ao ambiente tecnológico do Assyst e também de outras soluções de TIC utilizadas no TRT3;

- Obter apoio para a gestão do ambiente.

O Assyst Enterprise é um ambiente complexo, que envolve uma grande variedade de servidores, sistemas operacionais, serviços de aplicação, arquivos de configuração e de inicialização etc. Fazer a gestão de todos esses componentes envolve uma ampla gama de configurações e detalhes diferentes, para cuja gestão eficaz um suporte avançado traz muitos benefícios;

- Garantir a compatibilidade da solução implantada em produção no TRT3 com os componentes de software básico (sistemas operacionais, gerenciadores de banco de dados, servidor de aplicação Jboss, navegadores de internet etc.) necessários à execução da aplicação.

Os componentes de software básico evoluem independentemente do Assyst Enterprise e este, para ser compatibilizado com as inovações, precisa ser atualizado de maneira adequada. Conforme explicado anteriormente, existe a necessidade de contratar um parceiro credenciado pelo fabricante, já que as novas versões distribuídas somente são disponibilizadas por meio desses parceiros;

- Solucionar dúvidas sobre funcionalidades, melhores práticas de uso e alternativas de customização da ferramenta;
- Apoiar os processos de gerenciamento de serviços de TIC.

Há no mercado de Tecnologia de Informação fornecedores com potencial para o atendimento da demanda. O modelo de fornecimento do suporte técnico ao Assyst Enterprise é por meio de um pacote de serviços, sem redução do valor por não se utilizar um componente específico, nem incremento de preço em consequência do uso de novos componentes que venham a ser integrados pelo fabricante à solução.

Tanto o suporte técnico quanto a atualização tecnológica deverão ser ofertados para todos os componentes que fazem parte da solução integrada de gestão de serviços Axios Assyst Enterprise, em todas as versões, independentemente de estarem em uso efetivo.

A prestação dos serviços será feita, preferencialmente, na modalidade remota.

No caso do TRT3, o componente de descoberta e gestão de ativos de TI, chamado IT Operations Management (ITOM), tem-se mostrado insatisfatório na obtenção e coleta dos dados a que se destina. A equipe responsável pela gestão e configuração dessa ferramenta tem a percepção de que a relação de custo-benefício nas tentativas de utilizar esse componente é muito desvantajosa. Foram constatados diversos obstáculos e dificuldades no uso da ferramenta, por exemplo:

- Impossibilidade de se coletar informações de alguns modelos de switches ou de unificar e consolidar informações de softwares instalados em versões diferentes em diferentes computadores;
- Suporte técnico prestado pelo fabricante. Vários dos chamados registrados apresentam um tempo extremamente longo de resolução, existindo ainda chamados em aberto e sem data prevista de resolução;

- Erros da aplicação (“bugs”) que não são resolvidos nem mesmo com a implantação de novas versões. Ou, ainda, funcionalidades que operavam corretamente em uma versão e deixam de funcionar ou vêm com erros de execução na versão mais nova.

Desta forma, optou-se pela adoção de soluções alternativas para a descoberta de ativos, já que o ITOM não gerou os resultados esperados em retorno ao esforço dedicado. Os demais componentes da solução Assyst Enterprise permanecem em operação normal no Regional.

Considerando-se que o TRT3 não mais utilizará o componente ITOM, a menção a ele foi retirada deste ETP, sendo mantida apenas em alguns dos contratos públicos similares e propostas comerciais nos quais existe a referência a ele. Conforme esclarecido anteriormente, o suporte técnico é vendido na forma de pacote de serviços para toda a solução, sem redução do valor por não se utilizar um componente específico.

Os termos gerais de suporte técnico com atualização tecnológica são os seguintes:

- O serviço de suporte técnico deverá ser realizado a partir de uma solicitação do Contratante, ou por iniciativa da própria Contratada, com a devida anuência do Contratante;
- O atendimento aos chamados registrados pelo Contratante deverá ser realizado na modalidade remota. Porém, em situações de real necessidade e de comum acordo, o atendimento poderá ser realizado na modalidade presencial, nas dependências do Contratante;
- A Contratada deverá disponibilizar, no Brasil, um serviço telefônico para atendimento e suporte técnico para o Contratante, por meio de ligação local nas Capitais ou ligação gratuita (0800 ou similar) para as demais localidades. Este número deverá estar sempre disponível para receber ligações nos dias úteis de trabalho do Contratante;
- Além do atendimento por telefone, a Contratada deverá disponibilizar ao Contratante acesso a um portal web de atendimento, para registro e acompanhamento dos chamados registrados;
- Os serviços de suporte técnico solicitados deverão seguir níveis de serviço pré-estabelecidos em contrato, e serão contados a partir do registro dos chamados de suporte técnico e classificados pelo Contratante, conforme níveis de severidade que contemplem, no mínimo, as ocorrências do tipo Emergencial, Alta e Padrão;
- A severidade Emergencial é aplicada quando há uma indisponibilidade completa da solução, devido a falha(s) em um ou mais de seus componentes, ou falhas em componentes que impeça(m) totalmente o registro e/ou resolução dos eventos registrados pelos usuários da solução de gestão de serviços de TI;

- A severidade Alta é aplicada quando há falha(s) em um ou mais dos componentes da solução, sem causar indisponibilidade total, porém provocando resultados incorretos ou gerando restrições e/ou problemas no uso/operação da solução de gestão de serviços de TI;
- A severidade Padrão é aplicada 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;
- O serviço de atualização tecnológica abrangerá todos os componentes da solução integrada Axios Assyst Enterprise, contemplando a atualização de software, o provimento de toda e qualquer evolução, incluindo correções, “patches”, “fixes”, “updates”, “service packs”, novas “releases”, versões, “builds” e funcionalidades, bem como o provimento de “upgrades”, englobando inclusive versões não sucessivas, nos casos em que a liberação de tais versões ocorra durante o período de vigência do serviço;
- As atualizações de versão deverão ser fornecidas pela Contratada, sempre que houver a disponibilização pelo Fabricante e sempre que solicitadas pelo Contratante, sob a mesma modalidade de licenciamento já existente. A instalação e configuração serão realizadas integralmente pela equipe técnica da Contratada, com apoio e acompanhamento da equipe técnica do Contratante.
- Poderão ser realizadas, a cada ano de vigência do contrato, pelo menos duas atualizações de versão dos componentes da solução em finais de semana, a pedido do Tribunal e nas condições negociadas entre as partes.

1.1.1 Soluções Disponíveis no Mercado de TIC (Art. 14, I, a)

A solução integrada de gestão de serviços de TI Axios Assyst Enterprise é uma solução proprietária da empresa Axios Systems, cujos prestadores de suporte técnico necessitam ser credenciados junto ao fabricante do software. Esses parceiros pagam royalties ao fabricante para ter o direito de acesso às novas versões homologadas para instalação nos clientes e ao andamento da solução de problemas e falhas existentes na ferramenta. Em vista disso, entende-se que a solução de suporte técnico e a atualização tecnológica disponível no mercado só pode ser ofertada por empresas ou técnicos credenciados pelo fabricante.

Os fornecedores autorizados a prestar esse serviço no Brasil foram identificados pelo representante do fabricante para o país. Os fornecedores contactados estão relacionados no Anexo A deste Estudo Técnico Preliminar (ETP).

1.1.2 Contratações Públicas Similares (Art. 14, I, b)

A solução Assyst Enterprise está implantada em algumas instituições públicas do Brasil, incluindo diversos Tribunais Regionais do Trabalho e o Conselho Superior da Justiça do Trabalho (CSJT). Foi solicitada a informação sobre os contratos vigentes aos TRTs que utilizam o Assyst. Alguns dos Regionais consultados enviaram as suas respostas, cujas informações mais relevantes estão registradas na Tabela 1 do item 1.1.9, mais à frente neste documento.

Adicionalmente, uma pesquisa feita no Painel de Preços do Governo Federal ([Analisar preços de Serviços](#), acesso em 5/7/2021) teve como resultado o contrato de suporte técnico com atualização tecnológica para a solução Assyst do Tribunal de Justiça do Espírito Santo (TJ-ES). Da mesma maneira, as informações relevantes desse contrato são apresentadas no item 1.1.9, Tabela 1.

1.1.3 Outras Soluções Disponíveis (Art. 14, II, a)

No item 1 - Contextualização, foram descritas seis alternativas de solução avaliadas antes de se conduzir a presente contratação, incluindo, dentre outras, as alternativas de substituir a solução atualmente implantada em produção no TRT3 ou de não se assinar um novo contrato de suporte técnico com atualização tecnológica. A equipe responsável pelo trabalho considerou mais vantajosa a alternativa atualmente existente, ou seja, a contratação de serviço de suporte técnico e atualização tecnológica para a solução Assyst Enterprise. Outra alternativa avaliada *a posteriori*, a contratação de suporte técnico com atualização tecnológica e terceirização da hospedagem e gestão do ambiente de infraestrutura da aplicação, também foi descartada pelas partes interessadas.

Desta maneira, diante das avaliações realizadas pelas partes interessadas nos devidos momentos, ficou decidido que não seriam consideradas outras opções disponíveis.

1.1.4 Portal do Software Público Brasileiro (Art. 14, II, b)

Pelos motivos explicitados anteriormente, este ETP não tem como objetivo tratar da contratação de uma nova solução de software, mas, sim, de suporte técnico e atualização tecnológica para a solução que já está configurada, customizada e em produção no TRT3 desde dezembro de 2015.

Assim, não se aplica a questão de adoção de software público, visto que já existe uma solução informatizada instalada e em produção no TRT3.

1.1.5 Alternativa no Mercado de TIC (Art. 14, II, c)

Conforme o exposto no item 1.1.4, acima, este ETP não tem por objetivo identificar outras alternativas, uma vez que a equipe de avaliação optou pela contratação de suporte

técnico e atualização tecnológica para a solução que já está configurada, customizada e em produção no TRT3 desde dezembro de 2015.

Assim, não se aplica a prospecção de mercado em busca de soluções alternativas.

1.1.6 Modelo Nacional de Interoperabilidade – MNI (Art. 14, II, d)

O Modelo Nacional de Interoperabilidade (MNI), definido pelas equipes técnicas de órgãos da Justiça Federal (STF, CNJ, STJ, CJF, TST, CSJT, AGU e PGR), de acordo com as metas do termo de cooperação técnica nr. 58/2009, visa estabelecer os padrões para intercâmbio de informações de processos judiciais e assemelhados entre os diversos órgãos de administração de justiça, e além de servir de base para implementação das funcionalidades pertinentes no âmbito do sistema processual.

Portanto, o MNI não se aplica ao escopo deste ETP.

1.1.7 Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira – ICP-Brasil (Art. 14, II, e)

Não se aplica por não requerer o uso de certificado digital nem observância às regulamentações estabelecidas na ICP-Brasil.

1.1.8 Modelo de Requisitos Moreq-Jus (Art. 14, II, f)

O Modelo de Requisitos para Sistemas Informatizados de Gestão de Processos e Documentos do Judiciário brasileiro (MoReq-Jus) estabelece processos e requisitos mínimos para um Sistema Informatizado de Gestão de Processos e Documentos, independentemente da plataforma tecnológica em que for desenvolvido e implantado. Estabelece condições a serem cumpridas na produção, na tramitação, na guarda, no armazenamento, na preservação, no arquivamento ou no recebimento de documentos.

Tais condições e requisitos não se aplicam ao Assyst Enterprise.

1.1.9 Análise dos Custos Totais da Demanda (Art. 14, III)

O contrato Nº 17SR018 foi assinado em 29/5/2017, com vigência inicial de 20 meses, encerrando-se em 28/01/19. Foi prorrogado sucessivamente pelo termos aditivos 19TA007 (vigência de 20 meses, até o dia 28/09/2020) e 20TA110 (idem, até o dia 28/5/2022). O valor mensal vigente é de R\$ 7.108,63, decorrente de apostilamento celebrado no termo 21AP001, com efeitos financeiros a partir do dia 28/12/2020, perfazendo o custo total previsto de R\$ 142.172,60. Deve ser observado, no entanto, que existe a possibilidade de que a Contratada venha a exercer o seu direito de pleitear reajuste de preço na data de aniversário de apresentação da proposta, ou seja, em 28/12/2021, conforme estipulado na Cláusula Sexta do contrato.

Considerando a impossibilidade de nova prorrogação contratual, devido ao esgotamento do limite máximo de sessenta meses para contratos de prestação de serviços executados de forma contínua, imposto pelo inciso II do art. 57 da Lei nº 8.666, de 21 de junho de 1993, faz-se necessária a condução de novo processo licitatório para a contratação dos serviços.

Em razão disso, nos meses de julho e agosto de 2021 foi conduzida uma pesquisa de preços nas fontes preconizadas nos incisos I (Painel de Preços do Governo Federal), II (aquisições e contratações similares de outros entes públicos) e IV (pesquisa direta com fornecedores) do art. 5º da Instrução Normativa nº 73, de 5/8/2020, do Ministério da Economia. Não foi realizada a pesquisa de preços descrita no inciso III da IN 73 (dados de pesquisa publicada em mídia especializada, de sítios eletrônicos especializados ou de domínio amplo), uma vez que os dados obtidos pelos três métodos anteriores resultaram em um leque diversificado de informações, consistindo de sete contratos públicos vigentes e três propostas comerciais de fornecedores do mercado.

As informações relevantes dos contratos públicos identificados são listados na Tabela 1, a seguir. Conforme explicado anteriormente, a referência ao componente ITOM (ou sua variação ITAM) foi mantida em razão de se manter os dizeres originais dos documentos recebidos dos entes externos.

As informações dos contatos dos órgãos públicos são apresentadas no Anexo B deste ETP.

	Soluções públicas similares
1	<p>Nome do órgão: Tribunal Regional do Trabalho da 2ª Região Contrato - 074/2017: Objeto: Prestação de serviço de suporte técnico com atualização tecnológica para todos os componentes que integram a Solução Integrada de Gestão de Serviços Axios Assyst Enterprise, além da ferramenta de gestão de ativos (ITAM). Contratada: Active Tecnologia Serviços e Consultoria em Informática Ltda. Prazo: 20 meses Vigência: 14/1/2023 Valor mensal: R\$ 7.081,87 Valor total: R\$ 141.637,40</p>
2	<p>Nome do órgão: Tribunal Regional do Trabalho da 4ª Região Contrato - 026/2017: Objeto: Prestação de serviço de suporte técnico com atualização tecnológica para todos os componentes que integram a Solução Integrada de Gestão de Serviços Axios Assyst Enterprise, além da ferramenta de gestão de ativos (ITAM). Contratada: Active Tecnologia Serviços e Consultoria em Informática Ltda. Prazo: 20 meses Vigência: 30/3/2022 Valor mensal: R\$ 7.184,00 Valor total: R\$ 143.680,00</p>

3	<p>Nome do órgão: Tribunal Regional do Trabalho da 5ª Região Contrato - PROAD 2522/2017 e 1730/2017: Objeto: Prestação de serviço de suporte técnico com atualização tecnológica para todos os componentes que integram a Solução Integrada de Gestão de Serviços Axios Assyst Enterprise. Contratada: Active Tecnologia Serviços e Consultoria em Informática Ltda. Prazo: 20 meses Vigência: 27/4/2022 Valor mensal: R\$ 7.108,63 Valor total: R\$ 142.172,60</p>
4	<p>Nome do órgão: Tribunal Regional do Trabalho da 7ª Região Contrato - 16/17: Objeto: Prestação de serviço de suporte técnico com atualização tecnológica para todos os componentes que integram a Solução Integrada de Gestão de Serviços Axios Assyst Enterprise, além da ferramenta de gestão de ativos (ITAM). Contratada: Active Tecnologia Serviços e Consultoria em Informática Ltda. Prazo: 20 meses Vigência: 28/6/2022 Valor mensal: R\$ 7.108,63 Valor total: R\$ 142.172,60</p>
5	<p>Nome do órgão: Tribunal Regional do Trabalho da 12ª Região Contrato - RP 3891/2017: Objeto: Prestação de serviço de suporte técnico com atualização tecnológica para todos os componentes que integram a solução integrada de gestão de serviços - Axios Assyst Enterprise, além da ferramenta de gestão de ativos (ITAM), em todas as versões. Contratada: Active Tecnologia Serviços e Consultoria em Informática Ltda. Prazo: 20 meses Vigência: 26/6/2022 Valor mensal: R\$ 7.183,06 Valor total: R\$ 143.661,20</p>
6	<p>Nome do órgão: Tribunal Regional do Trabalho da 15ª Região Contrato - 117/2017: Objeto: Prestação de serviço de suporte técnico com atualização tecnológica para todos os componentes que integram a Solução Integrada de Gestão de Serviços Axios Assyst Enterprise, além da ferramenta de gestão de ativos (ITAM). Contratada: Active Tecnologia Serviços e Consultoria em Informática Ltda. Prazo: 20 meses Vigência: 19/10/2022 Valor mensal: R\$ 7.174,37 Valor total: R\$ 143.487,40</p>
7	<p>Nome do órgão: Tribunal de Justiça do Espírito Santo Contrato - CF079/2020: Objeto: prestação dos serviços de suporte técnico com atualizações de versão e capacitação para a operação e administração da Solução Integrada de Gestão de Serviços de TI - Axios Assyst Enterprise. Contratada: Lanlink Serviços de Informática S.A. Prazo: 36 meses Vigência: 28/12/2023 Valor mensal: R\$ 29.282,05</p>

Valor total: R\$ 1.054.153,80

Tabela 1 - Contratações Públicas Similares

As informações relevantes das propostas comerciais enviadas pelos fornecedores que retornaram o contato via e-mail são listadas na Tabela 2, a seguir. As informações de contato dos fornecedores são apresentadas no Anexo A deste ETP.

Fornecedor	Descrição do bem ou serviço	Prazo	Preço Unitário	Preço total
1 MCR	1. Proposta Pp0614.21: Serviço de suporte técnico 12x5 para apoio aos técnicos da TRT 3.	12 meses	R\$ 12.500,00	R\$ 150.000,00
	2. Proposta Pp0638.21: Serviço de suporte técnico 12x5 para apoio aos técnicos da TRT 3.	30 meses	R\$ 12.500,00	R\$ 375.000,00
2 Memora	1. PC_EST nº122/2021: Contratação de serviço de Suporte Técnico com Atualização Tecnológica da solução integrada de gestão de serviços – Axios Assyst Enterprise, além da funcionalidade de CMDB Discovery e da ferramenta de Gestão de Ativos (ITAM), em todas as versões, da mais antiga até a mais atual	12 meses	R\$ 57.379,48	R\$ 688.553,76
	2. PC_EST nº122/2021 (idem acima)	30 meses	R\$ 57.379,48	R\$ 1.721.384,40
3 Lanlink	1. Suporte Técnico Axios Assyst e da ferramenta de Gestão de Ativos (ITOM)	12 meses	R\$ 69.061,41	R\$ 828.736,91
	2. Suporte Técnico Axios Assyst e da ferramenta de Gestão de Ativos (ITOM)	30 meses	R\$ 69.061,41	R\$ 2.071.842,28

Tabela 2 - Propostas Comerciais

Um quadro-resumo comparativo dos custos totais estimados da demanda, com os dados resultantes da pesquisa de preços, é apresentado na Tabela 3, a seguir. Os itens são apresentados em ordem crescente do preço unitário mensal, uma vez que o preço total não é um bom parâmetro de comparação, por ser calculado com base em prazos diferentes.

Descrição	Prazo (meses)	Preço Unitário	Preço Total
Contrato TRT2	20	R\$ 7.081,87	R\$ 141.637,40
Contrato TRT3	20	R\$ 7.108,63	R\$ 142.172,60
Contrato TRT5	20	R\$ 7.108,63	R\$ 142.172,60

Contrato TRT7	20	R\$ 7.108,63	R\$ 142.172,60
Contrato TRT15	20	R\$ 7.174,37	R\$ 143.487,40
Contrato TRT12	20	R\$ 7.183,06	R\$ 143.661,20
Contrato TRT4	20	R\$ 7.184,00	R\$ 143.680,00
Proposta Comercial MCR	12	R\$ 12.500,00	R\$ 150.000,00
Proposta Comercial MCR	30	R\$ 12.500,00	R\$ 375.000,00
TJ - ES	36	R\$ 29.282,05	R\$ 1.054.153,80
Proposta Comercial Memora	12	R\$ 57.379,48	R\$ 688.553,76
Proposta Comercial Memora	30	R\$ 57.379,48	R\$ 1.721.384,40
Proposta Comercial LanLink	12	R\$ 69.061,41	R\$ 828.736,91
Proposta Comercial LanLink	30	R\$ 69.061,41	R\$ 2.071.842,28

Tabela 3 - Quadro-resumo Comparativo de Custos

Verifica-se, a partir da análise dos dados da Tabela 3, que existem diferenças relevantes entre os valores praticados nos contratos dos TRTs (todos assinados no ano de 2017 e aditados ao longo do tempo), no contrato do TJ-ES (assinado em dezembro de 2020) e nas propostas comerciais recebidas no final de julho de 2021. Um dos possíveis motivos para a discrepância observada nos valores pesquisados é a variação na cotação do dólar americano, moeda na qual os fornecedores pagam seus "royalties" ao fabricante Axios. Em 2017, ano de assinatura dos contratos dos TRTs, a cotação média anual do dólar foi de R\$ 3,1932 (fonte: https://economia.acspservicos.com.br/indicadores_iegv/iegv_dolar.html, acesso em 3/8/2021). Já em 2021, a média encontra-se no patamar de R\$ 5,3536 (fonte e data de acesso: idem anterior), um aumento de 67,66%. Nota-se, no entanto, que os preços foram alterados em um percentual maior até do que a mera variação cambial.

1.1.10 Escolha e Justificativa da Solução (Art. 14, IV)

No mês de fevereiro de 2021, foi realizado um trabalho que avaliou alternativas de contratação a fim de definir a solução mais adequada às necessidades do TRT3. Esse trabalho foi conduzido com a participação do diretor de TIC do TRT3 e integrantes da Seção de Gestão da Estratégia e Projetos de TIC (SGEPTIC), Seção de Governança e Serviços de TIC (SGSTIC) e Seção de Licitação e Contratos de TIC (SLCTIC). À época, foram apresentadas seis alternativas de solução para avaliação :

1. Licitação e contratação de serviço de suporte técnico e atualização tecnológica para toda a solução Assyst Enterprise (similar à contratação vigente);
2. Licitação e contratação de serviço de consultoria em processos e operação mais suporte técnico e atualização tecnológica para o Assyst Enterprise;
3. Coparticipação na iniciativa nacional de aquisição de solução de gerenciamento de ativos de TI (iniciativa liderada pelo TRT21) somada à licitação e contratação de serviço de suporte técnico e atualização tecnológica para a solução Assyst Enterprise;
4. Licitação e contratação de nova solução de gerenciamento de serviços de TIC, para substituir o Assyst Enterprise;
5. Seleção e implantação de nova solução gratuita / software livre de gerenciamento de serviços de TIC;
6. Não fazer nova contratação e manter a solução Assyst Enterprise.

Posteriormente, em agosto de 2021, uma nova alternativa de solução foi proposta e avaliada pelos integrantes do STIC. A nova alternativa incluiu o escopo do item 1, listado acima, acrescido da contratação de um fornecedor externo para prover toda a infraestrutura operacional (servidores, máquinas virtuais, administração de banco de dados, backup, gestão de desempenho da aplicação etc.). Essa proposta foi avaliada e descartada, devido às complexidades e riscos potenciais existentes na estratégia de contratação do suporte e sustentação do ambiente pela mesma empresa

A contratação de suporte técnico com atualização tecnológica traz o benefício de se contar com apoio especializado para manter a operação eficiente de uma solução que já se encontra implantada há, aproximadamente, seis anos. O impacto de uma eventual parada na operação do Assyst Enterprise é alto e pode trazer prejuízos ao atendimento dos usuários dos serviços de TIC do TRT3.

Além disso, ficam preservados os investimentos já realizados, ao longo desse tempo, na aquisição, implantação e customização da ferramenta e na capacitação das equipes. Preserva-se também o conhecimento adquirido, tanto em termos da capacitação das equipes, quanto da base de dados histórica dos chamados registrados, quanto de procedimentos de conhecimento registrados na solução. Ademais, por se tratar de uma solução instalada em outros Tribunais Regionais do Trabalho, a troca de vivências e experiências entre os Órgãos pode trazer benefícios na adoção de melhores práticas na gestão de serviços de TIC na Justiça do Trabalho.

1.1.11 Descrição da Solução (Art. 14, IV, a)

Contratação de empresa de prestação de serviço de suporte técnico com atualização tecnológica para os componentes que fazem parte da solução integrada de gestão de serviços de TI - Axios Assyst Enterprise.

1.1.12 Alinhamento da Solução (Art. 14, IV, b)

A solução escolhida atenderá às necessidades de negócio do TRT3, relacionadas na primeira parte do item 1.1 deste documento. Este Regional tem a necessidade de contar com apoio especializado para manter a solução em bom funcionamento, já que uma eventual parada ou falha na operação do Assyst Enterprise pode causar um alto impacto negativo no atendimento às necessidades dos usuários dos serviços de TIC do TRT3.

Além disso, é muito importante que sejam mitigados ou eliminados os riscos de obsolescência tecnológica e, conseqüentemente, risco de segurança, resultante da falta de atualização da solução, e de incompatibilidade futura com os componentes de infraestrutura que suportam a aplicação, devido a evoluções no JBoss, sistemas operacionais (Linux e suas variantes), SGBD Oracle etc.

Não foram identificados conflitos com os requisitos tecnológicos existentes.

1.1.13 Benefícios Esperados (Art. 14, IV, c)

Os benefícios esperados com a contratação do suporte técnico e atualização tecnológica incluem:

- Agilidade na correção de falhas e erros operacionais da ferramenta;
- Implementação mais rápida de customizações e melhorias nas funcionalidades;
- Mitigação de riscos decorrentes de eventuais falhas de segurança no ambiente de produção do Assyst;
- Atualização tecnológica frequente, mantendo a compatibilidade de funcionamento com o software básico (sistemas operacionais, servidor de aplicação Jboss, navegadores de internet, gerenciador de banco de dados etc.);
- Possibilidade de solucionar dúvidas e obter novas informações técnicas por meio do acesso aos especialistas da equipe de suporte técnico;
- Preservação da base de dados que contém os dados históricos de todos os atendimentos, as soluções apresentadas para incidentes comuns, o conhecimento adquirido pelas equipes de atendimento e prestação de serviços internos de TI;
- Preservação do investimento já realizado na aquisição e customização da solução;
- Preservação do investimento já realizado nos treinamentos realizados pelas equipes de TIC do TRT3;

- Manutenção do ambiente de produção instalado atualmente, sem a necessidade de instalação ou configuração de novos equipamentos, máquinas virtuais, bancos de dados etc.

1.1.14 Relação entre a Demanda Prevista e a Contratada (Art. 14, IV, d)

A contratação será feita sem a limitação da quantidade de servidores autorizados a registrar chamados, nem na quantidade mensal de registros junto à Contratada, ou seja, podem ser abertos tantos chamados quantos forem necessários e por quantos servidores estiverem habilitados para isso. As atualizações tecnológicas também não possuem limites em sua instalação, estando restritas somente ao intervalo de liberações de novas versões homologadas pelo fabricante, à disponibilidade das equipes técnicas (administração do ambiente e infraestrutura) do TRT3 e à aprovação das novas versões pela equipe responsável pela homologação. Portanto, a quantidade de itens a ser contratada não é fator relevante.

O suporte técnico deve ser prestado conforme as condições contratuais previstas, ou seja: horário de atendimento das 08h00 às 18h00, nos dias úteis, conforme o calendário oficial do TRT3 (respeitando os feriados da Capital), com possibilidade de abertura de chamados por meio de portal de autoatendimento, por e-mail ou por telefone e obedecendo aos níveis de serviço por tipo de severidade.

1.1.15 Adequação do Ambiente (Art. 14, V, a, b, c, d, e, f)

Considerando que a solução Assyst Enterprise já se encontra implantada e em uso no TRT3 desde dezembro de 2015, não há necessidade de ajustes nem adequações. O ambiente de produção da aplicação já está instalado, configurado e dimensionado para as necessidades do Regional. As eventuais evoluções decorrentes de atualizações de versão têm sido aplicadas de maneira satisfatória e não representam dificuldades na gestão do ambiente operacional.

1.1.16 Orçamento Estimado (Art. 14, II, g)

O orçamento estimado, incluído no [Plano de Contratações de Soluções de TIC 2022](#) (PCSTIC-2022), é de R\$ 318.500,00 (trezentos e dezoito mil e quinhentos reais), valor relativo a 7 meses de contratação, de junho a dezembro/2022, representando um valor mensal de R\$ 45.500,00 (quarenta e cinco mil e quinhentos reais). Chegou-se a esse valor pelo cálculo da média dos valores das propostas comerciais solicitadas e recebidas no mês de março de 2021, que foi a data limite para a inclusão de propostas orçamentárias para 2022 no TRT3.

Devido aos prazos de validade expirados das propostas comerciais recebidas em março/2021 e aos prazos aceitos na Instrução Normativa nº 73, art. 5º e seus incisos, foi

feita uma nova consulta de preços junto aos fornecedores do serviço, entre 15 de julho e 2 de agosto de 2021, cujos valores podem ser consultados na Tabela 3 do item 1.1.9.

A seguir, a Tabela 4 apresenta uma análise dos preços médios, considerando vários critérios de consolidação de valores.

Descrição	Média mensal	Orçamento para 7 meses (junho a dezembro/2022)
Valor médio geral	R\$ 25.508,07	R\$ 178.556,51
Valor médio dos contratos públicos (Contratos dos TRTs mais o TJ-ES - NÃO inclui as propostas comerciais)	R\$ 9.903,91	R\$ 69.327,34
Valor médio do contrato do TJ-ES SOMADO às propostas comerciais (O contrato do TJ-ES é mais recente, tem valor mais elevado do que contratos dos TRTs)	R\$ 43.880,55	R\$ 307.163,83
Valor médio apenas das propostas comerciais	R\$ 46.313,63	R\$ 324.195,41

Tabela 4 - Quadro comparativo dos preços médios

Ao serem considerados os valores médios dos preços pesquisados, pode-se observar que o valor registrado no PCSTIC-2022 encontra-se um pouco abaixo da maior média calculada na Tabela 4.

2 SUSTENTAÇÃO DO CONTRATO (ART. 15)

2.1 Recursos Materiais e Humanos (Art. 15, I)

Para a gestão do ambiente de produção do Assyst Enterprise, já existe uma equipe de administradores designada no TRT3. Da mesma forma, na contratação vigente, já existem o gestor do contrato e o fiscal técnico designados. Em princípio, esses servidores poderão continuar a desempenhar os seus papéis atuais. Portanto, não haverá necessidade de disponibilizar força de trabalho adicional para a sustentação do novo contrato.

Quanto às equipes de atendimento à infraestrutura, não existe uma alocação de pessoas específicas para atender ao Assyst Enterprise, uma vez que as eventuais necessidades são atendidas pontualmente, sob demanda.

De maneira análoga, não haverá necessidade de alocação de novos recursos computacionais, bastando somente a manutenção do ambiente já instalado.

É de responsabilidade da contratada indicar o preposto para interagir com os representantes do Tribunal.

2.2 Descontinuidade do Fornecimento (Art. 15, II)

No caso de descontinuidade contratual que interrompa o suporte técnico com atualização tecnológica, o restabelecimento desse serviço seria conseguido por meio da realização de um novo processo licitatório, já que os valores contratuais orçados extrapolam o limite legal de aquisição com dispensa de licitação. Ressalta-se, no entanto, que uma eventual inexistência de um contrato não impede a continuidade da operação e uso normais da solução, uma vez que as licenças de usuários são de propriedade do TRT3 e de uso perpétuo.

O risco de descontinuidade na prestação dos serviços existe, mas é considerado de baixa probabilidade. Essa afirmativa baseia-se no histórico de quase seis anos de funcionamento da solução Assyst Enterprise em produção no TRT3, período no qual o Regional sempre esteve coberto por contratos de suporte técnico, com exceção do hiato compreendido entre 1/1/2017 e 28/5/2017. Entretanto, fatores imprevisíveis ou uma hipotética situação de descumprimento contratual podem ensejar a rescisão contratual, o que resultaria em descontinuidade inesperada.

À parte isso, a equipe de administração e gestão da ferramenta está capacitada para solucionar uma boa parte das questões relacionadas à gestão e configuração da ferramenta. As principais questões que os servidores do TRT3 não têm condições de resolver são os erros da aplicação (“bugs”), customizações mais sofisticadas, configurações avançadas nos servidores e, evidentemente, a atualização de versões, pela falta de acesso aos códigos executáveis da aplicação. Estes, conforme explicado anteriormente, só são disponibilizados para parceiros autorizados.

2.3 Transição Contratual (Art. 15, III, a, b, c, d, e)

Em caso de transição contratual, a solução Assyst Enterprise vai continuar em operação e uso normais pelo TRT3, uma vez que as licenças de usuários são de propriedade do Regional e de uso perpétuo.

Em relação ao prestador de serviços que encerra suas atividades, serão feitos os encerramentos legais previstos em Edital e no contrato. Tais procedimentos incluem, mas não estão restritos a, a revogação dos acessos ao ambiente do TRT3, o repasse das informações geradas ao longo da execução dos serviços e definição do que fazer em relação aos atendimentos de suporte ainda pendentes.

Caso seja celebrado um novo contrato para a prestação dos serviços, após os procedimentos iniciais de praxe em contratos desse tipo (reunião inicial, entrega de atestados de competência técnica, assinatura do compromisso de sigilo, plano de execução

dos serviços, entrega de apólices de garantia contratual etc.), o suporte técnico da ferramenta será retomado normalmente, sem a necessidade de interromper o uso do Assyst e sem perda do trabalho anteriormente realizado.

2.4 Estratégia de Independência Tecnológica (Art. 15, IV, a, b)

Não se aplica a transferência dos códigos-fonte da aplicação ou de conhecimento tecnológico sobre sua implementação, pois trata-se de uma solução proprietária (comumente chamada, no mercado, de “software de prateleira”) cujas licenças de acesso foram adquiridas com direito de uso perpétuo. Em caso de encerramento contratual, a versão instalada terá sua atualização interrompida, mas a aplicação permanecerá em operação, em condições idênticas às do momento do término do compromisso.

As informações geradas ao longo da execução dos serviços para o TRT3 são de propriedade intelectual do TRT3 e, como tal, devem ser entregues ao Regional de maneira definitiva, para preservar o conhecimento acumulado. As informações incluem, mas não estão limitadas a, registro das soluções sugeridas e implementadas no ambiente de produção do Assyst, protótipos, arquivos de configuração, modelos (“templates”) de formulários e mensagens de notificação, modelos de dados, diagramas de operação, manuais técnicos, tutoriais de instrução, relatórios de qualquer natureza, dentre outros. Da mesma maneira, as customizações e configurações executadas ao longo da vigência do contrato são também de propriedade do TRT3 e serão mantidas em seu poder.

3 ESTRATÉGIA PARA A CONTRATAÇÃO (ART. 16)

3.1 Natureza do Objeto (Art. 16, I)

Nos termos da Lei n. 10.520/2002 (art. 1º, parágrafo único) e do Decreto n. 10.024/2019 (art. 3º, inciso II), o objeto a ser contratado não se caracteriza como solução tecnologicamente inovadora e possui características comuns e usuais encontradas atualmente no mercado de TIC. Os requisitos de desempenho e de qualidade da prestação podem ser objetivamente definidos no Termo de Referência.

Por se tratar de um serviço de natureza contínua, a prestação poderá estender-se por mais de um exercício financeiro. Não é possível, de antemão, estimar ou limitar as quantidades ou os momentos em que as demandas de suporte técnico serão necessárias.

3.2 Parcelamento do Objeto (Art. 16, II)

Os itens que compõem o objeto (suporte técnico e atualização tecnológica) são intimamente relacionados, já que o suporte técnico deverá ser prestado levando em conta a versão instalada. Portanto, não se recomenda o seu parcelamento, pois haverá maiores

benefícios de produtividade, eficiência e economia com a prestação dos serviços por um único fornecedor.

A contratação unificada facilita a gestão contratual e o controle da execução, o que é um argumento a favor da economicidade, por otimizar a alocação da equipe de gestão e fiscalização do contrato. Além disso, mitiga os riscos de segurança da informação e elimina os riscos de incompatibilidade entre atividades executadas por fornecedores distintos.

3.3 Adjudicação do Objeto (Art. 16, III)

O objeto será adjudicado ao licitante que oferecer o menor preço global para a prestação dos serviços.

3.4 Modalidade e Tipo de Licitação (Art. 16, IV)

Licitação na modalidade de pregão eletrônico, tipo menor preço para o lote único, pelo sistema de registro de preços.

3.5 Classificação e Indicação Orçamentária (Art. 16, V)

Como já explicitado, o objeto tem natureza de serviço de prestação continuada, passível de extensão por mais de um exercício financeiro, sendo classificado como despesa corrente.

Os recursos financeiros para fazer face à contratação, próprios, estão previstos na proposta orçamentária de TIC do TRT3 para o exercício de 2022, identificador SIGEO 151042022213426.

A adequação orçamentária será informada pela Diretoria de Orçamento de Finanças (DOF) no momento oportuno.

3.6 Vigência da Prestação de Serviço (Art. 16, VI)

Por se tratar de serviço de natureza contínua, essencial para manter o bom funcionamento da solução de atendimento das demandas (correção de falhas, configuração, instalação, solução de dúvidas etc.) de todos os usuários dos serviços de TIC prestados a todos os magistrados e servidores do Tribunal, a vigência da prestação do serviço licitado será de 20 (vinte) meses contados da assinatura do contrato, podendo ser prorrogado por mais dois períodos de igual duração. Considerando a possibilidade de extensão por mais de um exercício financeiro, será admitida a possibilidade de reequilíbrio econômico-financeiro, desde que preenchido o requisito temporal previsto em lei.

3.7 Equipe de Apoio à Contratação (Art. 16, VII)

A Equipe de Planejamento da Contratação (EPC) será formada pelos seguintes servidores, homologada pela DAM por meio do Despacho n. DADM/594/2021, juntado ao e-PAD 19810/2021, identificador nº 19810-2021-10:

1. Integrantes – Área Demandante:

Nome: Fernando Moreira de Sousa (Titular)

Pasta funcional: 11678/5

Telefone: (31) 3228-7056

E-mail: fernanms@trt3.jus.br

Nome: Heberson Lobo Neiva (Substituto)

Pasta funcional: 11672/6

Telefone: (31) 3228-7056

E-mail: heberson@trt3.jus.br

2. Integrantes – Área Técnica:

Nome: Mauro Antônio de Melo Pinheiro (Titular)

Pasta funcional: 11658/0

Telefone: (31) 3228-7199

E-mail: mauromp@trt3.jus.br

Nome: Otmar Martins Pereira Júnior (Substituto)

Pasta funcional: 12612/8

Telefone: (31) 3228-7199

E-mail: otmarm@trt3.jus.br

3. Integrante – Área Administrativa:

Nome: Franciara Pereira Rodrigues Mapa (Titular)

Pasta funcional: 11759/5

Telefone: (31) 3228-7142

E-mail: franciar@trt3.jus.br

3.8 Equipe de Gestão da Contratação (Art. 16, VIII)

Em conformidade com a Instrução Normativa TRT3 nº 7, de 04/12/2013, e Resolução CNJ nº 182, de 17/10/2013, a Equipe de Gestão do Contrato será formada pelos seguintes servidores, indicados no documento anexado ao e-PAD 19810/2021, sob o identificador nº 19810-2021-9:

1. Gestor do contrato:

Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação

Telefone: (31) 3228-7196

E-mail: dtic@trt3.jus.br

2. Fiscal Demandante:

TITULAR

Nome: Fernando Moreira de Sousa

Pasta funcional: 11678/5

Telefone: (31) 3228-7056

E-mail: fernanms@trt3.jus.br

SUBSTITUTO

Nome: Heberson Lobo Neiva

Pasta funcional: 11672/6

Telefone: (31) 3228-7056

E-mail: heberson@trt3.jus.br

3. Fiscal Técnico:

TITULAR

Nome: Mauro Antônio de Melo Pinheiro

Pasta funcional: 11658/0

Telefone: (31) 3228-7199

E-mail: mauromp@trt3.jus.br

SUBSTITUTO

Nome: Otmar Martins Pereira Júnior

Pasta funcional: 12612/8

Telefone: (31) 3228-7199

E-mail: otmarmp@trt3.jus.br

3. Fiscal Administrativo:

As questões administrativas inerentes à execução contratual serão submetidas ao exame do Secretário de Licitações e Contratos, que, sempre que necessário, orientará o gestor do contrato para as providências e diligências cabíveis junto à contratada, bem como subsidiará a instrução de procedimento para exame e decisão administrativa pela autoridade competente.

4 ANÁLISE DE RISCOS

A Análise de Riscos foi realizada e resultou em um Plano de Tratamento de Riscos, juntado ao e-PAD 19810/2021 com o identificador nº 19810-2021-12.

ANEXO A

Lista de Potenciais Fornecedores

	Fornecedores
1	<p>Nome: MCR Software Site: www.mcrsoftware.com.br Telefones: (61) 3031-0000 / 0800 602 4488 E-mail: tania@mcrsoftware.com.br Contato: Tânia Anselmo - Gerente de Contas</p>
2	<p>Nome: Memora Processos Inovadores Site: https://memora.com.br/ Telefones: (61) 98104-8839 / (61) 3963-0030 E-mail: comercial@memora.com.br Contato: Evanor Alves Dourados - Gerente de Canais e Alianças</p>
3	<p>Nome: Lanlink Soluções em TI Site: www.lanlink.com.br Telefones: (31) 4007-2559 / 3555-3499 E-mail: marketing@lanlink.com.br Contato: Anderson Veronezi Silva - anderson.veronezi@lanlink.com.br</p>
4	<p>Nome: Active Tecnologia Site: http://active-ti.com/ Telefone: (61) 3257-5656 E-mail: comercial@active-ti.com Contato: Elder Thomé Jr. - Diretor</p>

ANEXO B

Contratações Públicas Similares - Contatos

	Soluções públicas similares
1	<p>Nome do órgão: Tribunal Regional do Trabalho da 2ª Região Identificação da solução: Axios Assyst Enterprise Contato: Alexandre Yamaji Valença Telefone: (11) 3150-2000 ramal 2919 E-mail: alexandre.valenca@trtsp.jus.br</p>
2	<p>Nome do órgão: Tribunal Regional do Trabalho da 4ª Região Identificação da solução: Axios Assyst Enterprise Contato: Ricardo Krause Kurylenko Telefone: (51) 3255-2785 E-mail: rkk@trt4.jus.br</p>
3	<p>Nome do órgão: Tribunal Regional do Trabalho da 5ª Região Identificação da solução: Axios Assyst Enterprise Contato: Roberto Abbehusen Junior Telefone: (71) 3319-7938 E-mail: roberto_24769@trt5.jus.br</p>
4	<p>Nome do órgão: Tribunal Regional do Trabalho da 7ª Região Identificação da solução: Axios Assyst Enterprise Contato: Jonathan Maia Telefone: (85) 3388-9309 E-mail: jonathanmaia@trt7.jus.br</p>
5	<p>Nome do órgão: Tribunal Regional do Trabalho da 12ª Região Identificação da solução: Axios Assyst Enterprise Contato: Pedro Paulo da Silva Telefone: (48) 3216-4323 E-mail: pedro.silva@trt12.jus.br</p>
6	<p>Nome do órgão: Tribunal Regional do Trabalho da 15ª Região Identificação da solução: Axios Assyst Enterprise Contato: Carlos Rodrigues da Silva Telefone: (19) 3231-9500 - Ramal 2260 E-mail: controle.contratos@trt15.jus.br</p>
7	<p>Nome do órgão: Tribunal de Justiça do Espírito Santo Identificação da solução: Axios Assyst Enterprise Contato: (informações obtidas em pesquisa realizada no Painel de Preços do Governo Federal - https://paineldeprecos.planejamento.gov.br/analise-servicos)</p>

ANEXO C

Memórias de Cálculos - Propostas comerciais

Fornecedor	Descrição do bem ou serviço	Quantidade	Preço Unitário (R\$)	Preço total (R\$)
1 MCR	1. Proposta Pp0614.21: Serviço de suporte técnico 12x5 para apoio aos técnicos da TRT 3. Contempla 12 meses de suporte	12 meses	R\$ 12.500,00	R\$ 150.000,00
	2. Proposta Pp0638.21: Serviço de suporte técnico 12x5 para apoio aos técnicos da TRT 3.	30 meses	R\$ 12.500,00	R\$ 375.000,00
2 Memora	1. PC_EST nº122/2021: Contratação de serviço de Suporte Técnico com Atualização Tecnológica da solução integrada de gestão de serviços – Axios Assyst Enterprise, além da funcionalidade de CMDDB Discovery e da ferramenta de Gestão de Ativos (ITAM), em todas as versões, da mais antiga até a mais atual	12 meses	R\$ 57.379,48	R\$ 688.553,76
	2. PC_EST nº122/2021 (idem acima)	30 meses	R\$ 57.379,48	R\$ 1.721.384,40
3 Lanlink	1. Suporte Técnico Axios Assyst e da ferramenta de Gestão de Ativos (ITOM)	12 meses	R\$ 69.061,41	R\$ 828.736,91
	2. Suporte Técnico Axios Assyst e da ferramenta de Gestão de Ativos (ITOM)	30 meses	R\$ 69.061,41	R\$ 2.071.842,28
4 Active	Comentário: O fornecedor Active Tecnologia e Serviços foi contactado por e-mail em duas ocasiões, nos dias 9 e 15/7/2021, com solicitação de envio de proposta comercial, porém não enviou resposta dentro do prazo determinado nas comunicações.			