



TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL 5ª REGIÃO

## ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

Processo 0001126-21.2024.4.05.7000

Objeto: Contratação de Solução de Gerenciamento de Serviços de TI (ESM/ITSM)

### 1. DA FINALIDADE

1.1. Têm por objetivo os presentes Estudos Técnicos Preliminares identificar os problemas e estudar as soluções aplicáveis, por meio da documentação e reunião de elementos técnicos, mercadológicos, econômicos e ambientais necessários e suficientes para permitir a elaboração de Termo de Referência para fins de definição do objeto para o atendimento da necessidade que será descrita abaixo, à luz do disposto no inciso XX do art. 6º e no inciso I e §1º do art. 18 da Lei n.º 14.133/2021.

1.2. Integram os presentes estudos técnicos preliminares os seguintes anexos:

- Anexo I - Mapa de riscos (doc. SEI 4171868).

### 2. DO OBJETO

2.1. Os estudos técnicos preliminares aqui relatados tem por objeto a aquisição de Solução de Gerenciamento de Serviços de TI (ESM/ITSM), conforme descrição resumida abaixo:

Grupo	Item	Descrição do objeto	Quant.	Unid.	CATSER	Vigência
1	1	Licença nomeada de atendente	65	Licença	27502	12 meses
	2	Licença nomeada de gestor	10	Licença	27502	12 meses
	3	Licença nomeada de Gestão de Portfólio e Projeto	5	Licença	27502	12 meses
	4	Licença de Gestão de Item de Configuração - Servidores	3000	Item de Configuração	27502	12 meses
	5	Licença de Gestão de Item de Configuração – Estação de Trabalho	4000	Item de Configuração	27502	12 meses
	6	Licença de Gestão de Eventos e Alertas	3000	Item de Configuração	27502	12 meses
	7	Implantação	15	Unidade	27022	Execução única
	8	Migração e Integração	1	Unidade	27081	Execução única
	9	Personalização e Assessoramento Técnico	2000	Horas	27332	Sob demanda e sem garantia de consumo mínimo
	10	Treinamento para Grupo de Atendentes	1	Turma	3840	Execução única
	11	Treinamento para Grupo de Gestores	1	Turma	3840	Execução única
	12	Treinamento para Grupo de Gestão de Portfólio e Projeto	1	Turma	3840	Execução única
	13	Treinamento para Grupo de Gestão de Eventos e Alertas	1	Turma	3840	Execução única
	14	Treinamento para Grupo de Administração e Personalização	1	Turma	3840	Execução única
	15	Workshop para Usuários Finais	1	Turma	3840	Execução única
	16	Pacote básico de mensageria com 24.000 mensagens por ano - Sessões de conversação WhatsApp iniciadas pelo usuário final.	1	Serviço	27022	12 meses
	17	Pacote básico de Mensageria com 24.000 mensagens por ano - Mensagens de notificação WhatsApp	1	Serviço	27022	12 meses

Grupo	Item	Descrição do objeto	Quant.	Unid.	CATSER	Vigência
2	18	Licença concorrente de atendente	22	Licença	27502	12 meses
	19	Licença concorrente de gestor	4	Licença	27502	12 meses
	20	Licença concorrente de Gestão de Portfólio e Projeto	2	Licença	27502	12 meses
	21	Licença de Gestão de Item de Configuração - Servidores	3000	Item de Configuração	27502	12 meses
	22	Licença de Gestão de Item de Configuração – Estação de Trabalho	4000	Item de Configuração	27502	12 meses
	23	Licença de Gestão de Eventos e Alertas	3000	Item de Configuração	27502	12 meses
	24	Implantação	15	Unidade	27502	Execução única
	25	Migração e Integração	1	Unidade	27081	Execução única
	26	Personalização e Assessoramento Técnico	2000	Horas	27332	Sob demanda e sem garantia de consumo mínimo
	27	Treinamento para Grupo de Atendentes	1	Turma	3840	Execução única
	28	Treinamento para Grupo de Gestores	1	Turma	3840	Execução única

29	Treinamento para Grupo de Gestão de Portfólio e Projeto	1	Turma	3840	Execução única
30	Treinamento para Grupo de Gestão de Eventos e Alertas	1	Turma	3840	Execução única
31	Treinamento para Grupo de Administração e Personalização	1	Turma	3840	Execução única
32	Workshop para Usuários Finais	1	Turma	3840	Execução única
33	Pacote básico de mensageria com 24.000 mensagens por ano - Sessões de conversação WhatsApp iniciadas pelo usuário final.	1	Serviço	27022	12 meses
34	Pacote básico de Mensageria com 24.000 mensagens por ano - Mensagens de notificação WhatsApp	1	Serviço	27022	12 meses

2.2. As especificações técnicas detalhadas encontram-se no Termo de Referência do Órgão Gerenciador - TRF1 (documento 4172290).

2.3. O quantitativo necessário foi estipulado após uma avaliação do atual ambiente de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) do TRF5, levando em consideração as necessidades destacadas na seção 3 deste Estudo.

### 3. NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

O TRF5 necessita de uma solução de gerenciamento de serviços de TI que atenda às demandas internas e externas de forma eficiente, transparente e integrada para facilitar obtenção de informações integradas para a tomada de decisão e a visão completa da operação de seus serviços.

A solução de gerenciamento de serviços de TI (ESM/ITSM) visa unificar e padronizar os processos de trabalho, os portais de serviços e a base de dados, bem como possibilitar o atendimento personalizado aos usuários internos e externos da Corte.

Como motivação, tem-se o atendimento à Resolução CNJ N°370 de 28/01/2021 - Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD), principalmente em sua definição para implementação da Transformação Digital por parte dos Tribunais de todo o país, e mais especificamente conforme a seguir:

Art. 18 § 2º Para melhorar os serviços prestados ao cidadão, os órgãos do Poder Judiciário deverão implantar estratégias flexíveis e aderentes às especificidades locais, regionais e próprias de cada segmento do Poder Judiciário de forma colaborativa visando a eficiência operacional interna, **humanização do atendimento de TIC, simplificação dos processos internos da área de TIC e otimização dos processos de trabalho.**

( ... ) Art. 20. Cada órgão deverá **utilizar ferramentas e soluções para proporcionar atendimento personalizado aos usuários, observando a segmentação do atendimento por perfil, com o objetivo de conhecer o usuário e propor soluções mais eficazes, com foco no valor agregado, bem como promover a melhoria na experiência do usuário e na oferta de serviços.** (grifo nosso).

Portanto, a contratação da solução de gerenciamento de serviços de TI (ESM/ITSM) é fundamental para a melhoria contínua e a transformação digital dos serviços de TI do TRF5. Os principais benefícios esperados com a aquisição proposta são:

- Melhorar os procedimentos de atendimento das demandas;
- Melhorar a comunicação e transparência no atendimento de cada demanda de TI;
- Realizar o atendimento das demandas conforme os níveis de serviços acordados;
- Diminuir o tempo de atendimento para os serviços de TI mais críticos e mais demandados.

### 4. PREVISÃO DA CONTRATAÇÃO NO PLANO ANUAL DE CONTRATAÇÃO

4.1. Demanda prevista no PAC 2024: TRF5-DTI-0007

4.2. Declaramos que não houve a divisão da totalidade da despesa com objeto da mesma natureza, uma vez que não há previsão, no exercício, de outra contratação desse mesmo objeto, seja por pregão ou contratação direta.

### 5. LEVANTAMENTOS DE MERCADO

#### 5.1. ANÁLISE DAS SOLUÇÕES POSSÍVEIS

5.1.1. Em termos de soluções de mercado existentes para atender à presente demanda, não foram encontradas outras soluções viáveis além da aquisição de Solução de Gerenciamento de Serviços de TI (ESM/ITSM).

5.1.2. Em termos de modalidades de contratação para atender à presente demanda, pode-se destacar o quadro resumido abaixo:

#	SOLUÇÃO	VANTAGENS	DESVANTAGENS	CONCLUSÃO
1	<b>Processo licitatório de registro de preços para a futura aquisição gerenciado pelo próprio Órgão</b>	a) Controle direto sobre o processo de licitação. b) Possibilidade de adaptar os requisitos às necessidades específicas do TRF5.	a) Tempo relativamente alto para concretização da aquisição, devido aos trâmites burocráticos inerentes ao processo licitatório; b) Maior carga administrativa interna para gerir o processo, por envolver análise mais detalhada dos objetos e da documentação da contratação; c) Menor possibilidade de economia de escala comparado à solução 2.	Considerando as desvantagens indicadas, esta solução não se mostra a mais adequada neste momento.

2	<b>Participação em processo licitatório de registro de preço em âmbito nacional gerenciado por outro Órgão da Justiça Federal.</b>	<p>a) Menos esforço administrativo, já que outro órgão gere o processo.</p> <p>b) Mais rapidez na conclusão da contratação, aproveitando-se um processo já em andamento.</p> <p>d) Possibilidade de maior economia de escala, considerando que o processo de contratação será em âmbito nacional e terá a participação de diversos órgãos.</p>	<p>a) Obrigatoriedade de adequação às regras definidas pelo órgão realizador do registro de preços;</p>	<p><b>Solução proposta pela equipe de planejamento.</b></p> <p>Considerando a economia de tempo, esforço administrativo reduzido e possibilidade de se ter maior economia de escala, consideramos esta como solução ideal no presente momento.</p>
---	--	--	---	--

## 7. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

### 7.1. DOS PRAZOS EM GERAL

#### 7.1.1. Prazo de entrega:

7.1.1.1. A tabela abaixo prevê os prazos para execução das etapas desde a assinatura do contrato, bem como estipula os prazos para cumprimento das ações subsequentes:

ETAPA	ATIVIDADE	PRAZO PREVISTO
1	Reunião inicial	05 dias úteis após a assinatura do contrato
2	Início da prestação do serviço de migração e integração	05 dias úteis após a Etapa 1
3	Início da implantação das práticas/processos	05 dias úteis após a confirmação de recebimento da OS pela CONTRATADA
4	Entrega das licenças	10 dias úteis após a confirmação de recebimento da OS pela CONTRATADA
5	Implantação do Pacote básico de mensageria	10 dias úteis após a confirmação de recebimento da OS pela CONTRATADA
6	Início dos treinamentos e Workshop para Usuários Finais	20 dias úteis após a confirmação de recebimento da OS pela CONTRATADA
7	Personalização e Assessoramento Técnico	05 dias úteis após a confirmação de recebimento da OS pela CONTRATADA

7.1.1.2. A confirmação do recebimento da Ordem de Serviço (OS) pela CONTRATADA ocorrerá mediante a assinatura da OS por parte desta ou dentro de cinco dias úteis após o envio da OS pela CONTRATANTE para o e-mail do preposto fornecido pela CONTRATADA, o que acontecer primeiro.

#### 7.1.2. Prazo de contratação:

7.1.2.1. O presente instrumento vigorará por **12 meses**, podendo ser prorrogado por sucessivos períodos, mediante acordo entre as partes, por meio de termo aditivo, observadas as condições e limites estabelecidos no art. 107 da Lei 14.133/2021, já incluído o primeiro ano de vigência

7.1.2.2. Os seguintes itens terão vigência de 12 meses:

Para o grupo 1:

- Itens 1, 2, 3, 4, 5 e 6 (itens relacionados a licenças).
- Item 9 (personalização).
- Itens 16 e 17 (itens do pacote básico de mensageria).

Para o grupo 2:

- Itens 18, 19, 20, 21, 22 e 23 (itens relacionados a licenças).
- Item 26 (personalização).
- Itens 33 e 34 (itens do pacote básico de mensageria).

### 7.2. DO LOCAL E HORÁRIO DE ENTREGA

7.2.1. A prestação dos serviços ocorrerá, em regra, de forma remota ou telepresencial.

7.2.1. A prestação dos serviços poderá ocorrer de forma presencial nas dependências do TRF5 em relação às Ordens de Execução de Serviço nas quais a CONTRATADA demonstre não ser possível realizar os serviços remotamente com a qualidade e critérios exigidos no Termo de Referência.

7.2.3. O trabalho presencial, quando houver, ocorrerá na Sede do TRF5, atualmente situada na Avenida Cais do Apolo, s/n, Edf. Djaci Falcão - Bairro do Recife / Recife-PE / CEP 50.030-908.

7.2.4. Os serviços deverão ser prestados em regime ininterrupto de 12 (doze) horas por dia útil (12x5), das 8h às 20h (horário de Brasília), ou por registro em sítio na Internet disponibilizado pela CONTRATADA.

### 7.3. DA GARANTIA DOS SERVIÇOS

7.3.1. Serão consideradas como garantia todas as atividades de assistência técnica empreendidas pela CONTRATADA necessárias para assegurar a disponibilidade do ambiente da solução: interação com o fabricante, elaboração e confecção de procedimentos recomendados com o objetivo de possibilitar a continuidade dos serviços executados e garantir a alta disponibilidade que a solução objetiva.

### 7.4. DO RECEBIMENTO:

7.4.1. Em conformidade com o artigo 140 da Lei n.º 14.133/2021, o objeto do contrato será recebido da seguinte forma:

7.4.1.1. Para os itens relacionados às licenças:

- a. As licenças serão aceitas **provisoriamente**, no prazo máximo de 7 (sete) dias corridos após efetiva disponibilização, mediante Termo de Recebimento Provisório, assinado pelas partes, para efeito de posterior verificação de que foram disponibilizadas de acordo com os respectivos requisitos e exigências deste Termo.
- b. As licenças serão aceitas **definitivamente**, no prazo máximo de 7(sete) dias corridos a partir da emissão do Termo de Recebimento Provisório, mediante termo detalhado, após verificação da adequação às cláusulas contratuais, e atesto da nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente, na hipótese de não haver qualquer irregularidade, o que não exime o fornecedor de reparar eventuais defeitos constatados posteriormente.

7.4.1.2. Para os itens de implantação, treinamento, migração e integração e personalização:

- a. O serviço será aceito **provisoriamente**, no prazo máximo de 10 (dias) dias corridos após efetiva prestação dos serviços, mediante Termo de Recebimento Provisório, assinado pelas partes, para efeito de posterior verificação de que foram executados de acordo com as respectivas Ordens de Serviço e exigências deste termo.
- b. O serviço será aceito **definitivamente**, no prazo máximo de 20 (vinte) dias corridos a partir da emissão do Termo de Recebimento Provisório, mediante termo detalhado, após verificação da adequação às cláusulas contratuais, e atesto da nota fiscal ou instrumento de cobrança equivalente, na hipótese de não haver qualquer irregularidade, o que não exime o fornecedor de reparar eventuais defeitos constatados posteriormente.

7.4.1.3. Para os itens relacionados ao pacote de mensageria:

- a. O pacote de mensageria será aceito **provisoriamente**, no prazo máximo de 10 (dias) dias corridos após a implantação.
- b. O pacote de mensageria será aceito **definitivamente**, no prazo máximo de 10 (dias) dias corridos após atesto da nota fiscal ou documento de cobrança equivalente, posteriormente a implantação.

### 8. DAS RESPONSABILIDADES E OBRIGAÇÕES

8.1. O termo de referência deverá fixar as responsabilidades e obrigações das partes contratantes em face dos requisitos, atividades e condições fixadas.

### 9. DA GESTÃO E FISCALIZAÇÃO

9.1. O termo de referência deverá fixar regras de gestão e fiscalização da execução da futura contratação, observadas as regras contidas no art. 117 da Lei 14.133/2021.

### 10. ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

10.1. De acordo com o Inciso IV do artigo 7º do Decreto nº 11.462, compete ao órgão gerenciador a responsabilidade de realizar a pesquisa de mercado para determinar o valor estimado da licitação. Nesse contexto, a decisão de utilizar o preço unitário estimado já apurado pelo órgão gerenciador, o TRF1, encontra-se embasada na legislação em vigor, no respeito às competências das partes envolvidas, e na busca pela eficiência e transparência no decorrer do processo licitatório.

10.2. A compilação dos valores estimados conforme avaliados pelo órgão gerenciador, o TRF1, encontra-se no ANEXO IV do Termo de Referência do referido órgão (SEI 4172290).

### 11. PARCELAMENTO DA CONTRATAÇÃO

Atendendo ao disposto no art. 18, §1º, inciso VIII, da Lei nº 14.133, de 2021, e art. 9º, inciso VII, da Instrução Normativa SEGES nº 58, de 8 de agosto de 2022, o não parcelamento se justifica uma vez que o fornecedor responsável pelo fornecimento da Solução de Gerenciamento de Serviços de TI (ESM/ITSM) e pelos serviços, deverá ser o mesmo, considerando que a execução desse serviço por empresa diversa poderá colocar em risco a qualidade e a disponibilidade da solução no ambiente tecnológico do TRF5, sendo impraticável delimitar responsabilidades e ações.

#### 11.1. AGRUPAMENTO DE ITENS

Os itens desta contratação devem ser agrupados, de maneira que um único licitante possa fornecer os serviços. Todos os itens estão interligados, de modo que a mesma empresa que fornece as licenças será a responsável pelas atividades de implantação, migração e integração, personalização e assessoramento técnico e treinamentos

### 12. RESULTADOS PRETENDIDOS

- a. Melhorar os procedimentos de atendimento das demandas;
- b. Melhorar a comunicação e transparência no atendimento de cada demanda de TI;
- c. Realizar o atendimento das demandas conforme os níveis de serviços acordados;
- d. Diminuir o tempo de atendimento para os serviços de TI mais críticos e mais demandados.

### 13. PROVIDÊNCIAS A SEREM ADOTADAS PELA ADMINISTRAÇÃO PREVIAMENTE À CELEBRAÇÃO DO CONTRATO

13.1. Considerando a natureza do objeto em questão, não é necessário tomar medidas para adaptar o ambiente da instituição.

#### 14. CONTRATAÇÕES CORRELATAS E/OU INTERDEPENDENTES

14.1. Processo Administrativo do Órgão Gerenciador - TRF1. Referência: 0001222-59.2021.4.01.8000.

#### 15. POSSÍVEIS IMPACTOS AMBIENTAIS

15.1. O objeto da presente contratação não acarreta impactos ambientais significativos.

#### 16. ALINHAMENTO ENTRE A CONTRATAÇÃO E O PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO

16.1. A presente contratação está alinhada com o objetivo estratégico "**Promover transformação digital, governança e soluções corporativas de TI, com foco na inovação, segurança e gestão de dados**", de acordo com a Resolução Pleno 19/2021-TRF5, de 30 de junho de 2021, que dispõe sobre a Estratégia da Justiça Federal da 5ª Região para o sexênio 2021-2026, que teve como parâmetros iniciais as definições da Estratégia Nacional do Poder Judiciário 2021-2026, pelo Conselho Nacional de Justiça, por meio da Resolução nº 325, de 29 de junho de 2020, e da Estratégia da Justiça Federal 2021-2026, instituída pela Resolução nº 668, de 9 de novembro de 2020, do Conselho da Justiça Federal.

#### 17. VIABILIDADE TÉCNICA E ECONÔMICA DA CONTRATAÇÃO

17.1. No que tange à viabilidade ou não da aquisição aqui tratada, a equipe de planejamento, frente a todos os dados e informações levantadas nos presentes estudos técnicos preliminares, declara-a VIÁVEL e, sobretudo, ADEQUADA à solução proposta para o atendimento da necessidade a que se destina.



Documento assinado eletronicamente por **ANAMARIA DIONÍSIO DE OLIVEIRA ARAÚJO, DIRETOR(A) DE DIVISÃO**, em 19/03/2024, às 11:53, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **RICARDO BOUWMAN FILHO, DIRETOR(A) DE NÚCLEO**, em 19/03/2024, às 13:21, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **ALEXANDRE LIMA FARIAS, SUPERVISOR(A)**, em 19/03/2024, às 13:28, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **MARCOS VINICIUS COSTA DOMINGUES DA SILVA, SUPERVISOR(A)**, em 19/03/2024, às 13:47, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site [http://sei.trf5.jus.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](http://sei.trf5.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0) informando o código verificador **4170367** e o código CRC **50026668**.