



ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR - ETP

Suporte Técnico de TIC (Central de Serviços)

Demanda nº 017/2021		CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO DE TI (CENTRAL DE SERVIÇOS)
Data de proposição da demanda		09/12/2021
Equipe de Planejamento da Contratação		
Integrante Requisitante	Unidade Administrativa	SAUS/SETIC
	Servidor (a) responsável	Felipe Costa Leite
	Ramal	8152
	E-mail	felipe.leite@trt19.jus.br
Integrante Técnico		
Integrante Técnico	Unidade Administrativa	SAUS/SETIC
	Servidor (a) responsável	André Correia Viveiros
	Ramal	8346
	E-mail	andre.viveiros@trt19.jus.br
Integrante Administrativo		
Integrante Administrativo	Unidade Administrativa	SA
	Servidor (a) responsável	ALEXANDRE PONCIANO MONTEIRO
	Ramal	8206
	E-mail	alexandre.monteiro@trt19.jus.br

Capítulo I

Análise de Viabilidade da Contratação

1. OBJETO

- 1.1. Contratação de empresa especializada na área de tecnologia da informação (TI) para prestação de serviços de suporte a soluções de TI, englobando a operação de central remota de atendimento a usuários (Service Desk), serviços de suporte técnico presencial em todas as unidades organizacionais do Tribunal Regional do Trabalho da 19ª Região, e serviços de acesso a solução de gerenciamento de serviços de TI em nuvem, incluindo suporte técnico, implantação e treinamento.
- 1.2. Os serviços a serem contratados enquadram-se no código **CATSER 22950 – Prestação de serviços de suporte a soluções de TI.**

2. JUSTIFICATIVA E MOTIVAÇÃO DA CONTRATAÇÃO

- 2.1. Esta ação visa manter e aprimorar os serviços terceirizados de atendimento de 1º e 2º níveis de incidentes e demandas de TIC do TRT da 19ª Região, dando continuidade aos serviços atualmente contratados, em resposta à demanda crescente de atendimento aos usuários de serviços informatizados ocasionada, entre outras causas, da implantação integral do Processo Judicial Eletrônico – PJe/JT no Tribunal, além de outras soluções informatizadas, tais como atendimento a de problemas

relacionados a softwares comerciais, configuração de equipamentos e suporte aos sistemas informatizados institucionais (sistemas legados legado).

- 2.2. Considerando o escasso quadro de servidores especializados da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicações – SETIC, é imperiosa ao adequado funcionamento deste TRT a existência de serviço de suporte técnico terceirizado, em apoio às atividades de suporte técnico a equipamentos e sistemas informatizados indispensáveis à realização das atividades administrativas e finalísticas desta Corte, garantindo assim a confiabilidade, integridade e autenticidade dos dados e informações produzidas.
- 2.3. No TRT, com em qualquer outro órgão da Justiça do Trabalho, as atividades administrativas e judiciárias são inerentemente dependentes no uso de soluções de TIC – equipamentos, softwares e sistemas de informação – que se tornaram essenciais para o funcionamento da organização. Como consequência, o suporte adequado e tempestivo ao uso dessas soluções tornou-se fator crítico para a manutenção da disponibilidade e estabilidade dos serviços de TIC e, conseqüentemente, do funcionamento geral do próprio Tribunal.
- 2.4. A busca de melhorias na qualidade dos serviços prestados pelo TRT, mediante o pronto atendimento às demandas da sociedade e do público interno em geral, torna imprescindível a manutenção de sua infraestrutura de tecnologia da informação – microcomputadores, servidores, impressoras, switches, scanners, notebooks e outros equipamentos, de forma a apoiar, tempestivamente, os usuários nos processos de trabalho do órgão e de suas atividades-fim.
- 2.5. Atualmente, o suporte a usuários envolve, fundamentalmente, serviços especializados de atendimento direto aos usuários de TI por meio do Setor de Atendimento ao Usuário da SETIC, apoiado por serviços terceirizados de atendimento contratado para este fim. Essa atividade requer equipes especializadas e dedicadas exclusivamente ao atendimento tempestivo das demandas, de forma a assegurar os níveis de comunicação e qualidade dos serviços exigidos.
- 2.6. O contrato atual de serviço de atendimento foi celebrado em 24 de julho de 2017 com a empresa Lanlink Serviços de Informática S.A., para a execução dos serviços de suporte técnico, no **Processo Administrativo PROAD nº 43735/2014, e terá sua vigência terminada em 23 de julho de 2022, sem possibilidade de prorrogação ordinária, uma vez que alcançará o prazo limite de 60 meses previsto em lei.**
- 2.7. Também alvo desta ação, integra seu objeto a disponibilização de acesso remoto a um sistema de gerenciamento de central de serviços por parte da contratada, como serviço, de forma a garantir que o Tribunal disponha de todos os recursos necessários ao adequado funcionamento da central de serviços, e sem que haja a necessidade de aquisição de softwares e equipamentos adicionais para este fim.
- 2.8. Busca-se, com isso, a manutenção de uma solução de gerenciamento de serviços de TI padrão de mercado, funcionalmente alinhada às melhores práticas definidas pelo framework ITIL V3 (*Information Technology Infrastructure Library*), nos moldes do serviço contratado atualmente, que se mostrou muito adequado durante todo o período de execução vigente.
- 2.9. A disposição contida no art. 10, § 7º do Decreto-Lei 200/1967, que traz a diretriz para que a Administração Pública Federal se desobrigue da realização de tarefas executivas, recorrendo, sempre que possível, à execução indireta.
- 2.10. A necessidade de se manter o suporte aos serviços de Tecnologia da Informação e Comunicações, seus processos organizacionais e métodos de trabalho visa manter o atual modelo de gestão orientado a resultados. Tal modelo contempla a medição de desempenho baseado em indicadores e métricas orientados por modelos e padrões de sistemas de melhoria contínua de maturidade de processos reconhecidos pelo mercado.
- 2.11. O TRT dispõe atualmente de um reduzido quadro de servidores especializados na área, cuja responsabilidade é a definição do processo de trabalho e o acompanhamento da execução dos serviços tratados neste documento, motivo pelo



ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR - ETP

Suporte Técnico de TIC (Central de Serviços)

qual se torna imperiosa a pretendida contratação, posto que propiciará, de forma eficaz e tempestiva, o atingimento dos resultados almejados.

2.12. Alinhamento com o Planejamento Estratégico

- 2.12.1. **Planejamento Estratégico Institucional do TRT19:** Perspectiva Aprendizado e Crescimento; Objetivo: Aprimorar a governança de TIC e a proteção de dados; Indicador: Índice de processos judiciais eletrônicos; Impacto: Positivo, uma vez que viabiliza a melhor funcionamento de todos os ativos de microinformática utilizados no Tribunal.
- 2.12.2. **Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD) 2021-2026, conforme Objetivo Estratégico 8:** Promover serviços de infraestrutura e Soluções Corporativas;
- 2.12.3. **Plano Diretor de TIC 2021-2022 do TRT19:** AO9 - Contratação de serviço de suporte técnico terceirizado.
- 2.12.4. **Plano anual de Contratações 2022:** Item 9318 - SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO EM TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO (CONTRATO NOVO).

3. ESPECIFICAÇÃO DE REQUISITOS DA SOLUÇÃO

3.1. A tabela a seguir elenca os serviços previstos nesta contratação, para 12 meses:

Item	Descrição	Unidade	Qtd
1	Serviço de Atendimento de 1º nível para todo o TRT19 - Central de Serviços	Chamados	7200
2	Serviço de Atendimento de 2º nível - Suporte Técnico Local	Serviço mensal	1
3	Deslocamento para as unidades do interior (diárias e transporte)	Deslocamentos	108
4	Serviço de implantação da solução de gerenciamento de TI - SGS	Serviço único	1
5	Serviço de acesso à solução de gerenciamento de TI - SGS	Usuário por mês	50

3.2. O detalhamento dos requisitos de cada um dos serviços previstos nesta contratação está definido nos **Anexo I - Termo de Referência e seus anexos, que integram esse ETP.**

4. Resultados a serem alcançados com a contratação

- 4.1. A presente contratação tem por objetivo auxiliar a Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicações - SETIC no cumprimento de suas atribuições institucionais e do Plano Estratégico Institucional, uma vez que permitirá ao reduzido quadro de pessoal especializado de TIC focar suas ações em atividades de maior complexidade e de gestão, que efetivamente contribuem para o aprimoramento da infraestrutura de TI do Órgão.
- 4.2. O foco principal no atendimento aos usuários é o cumprimento do ANS (Acordo de Níveis de Serviço) nos serviços de suporte técnico de TIC.
- 4.3. A solução pretendida deverá propiciar os seguintes resultados:

- 4.3.1. Restaurar a operação normal dos serviços com rapidez, garantindo melhores níveis de qualidade e disponibilidade dos serviços aos usuários de TIC do TRT;
- 4.3.2. Fornecer habilidades e recursos técnicos especializados para suportar os serviços fornecidos pela SETIC aos usuários de TIC do TRT;
- 4.3.3. Garantir que os recursos de tecnologia da informação estejam disponíveis para que o TRT cumpra sua missão institucional.

5. IDENTIFICAÇÃO DE POSSÍVEIS SOLUÇÕES

5.1. Disponibilidade de Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação similar em outro órgão ou entidade da Administração Pública.

- 5.1.1. Não se aplica, uma vez que se trata de uma contratação de serviços, e não de uma solução de tecnologia isolada que possa ser compartilhada por outro órgão da Administração Pública.

5.2. Existência de soluções existentes no Portal de Software Público Brasileiro (<http://www.softwarepublico.gov.br>)

- 5.2.1. Não se aplica, pelas mesmas razões expostas no item anterior.

5.3. Absorção das atividades pelo quadro atual de servidores efetivos.

- 5.3.1. A execução de todas as atividades relativas ao atendimento de 1º e 2º níveis seriam realizadas por servidores efetivos do quadro do TRT alocados no Setor de Infraestrutura da SETIC.
- 5.3.2. O Setor de Atendimento ao Usuário da SETIC dispõe atualmente de apenas 4 (quatro) servidores efetivos para atender às mais diversas atividades operacionais na área de Tecnologia da Informação. Esta quantidade se mostra totalmente insuficiente para abarcar as atividades operacionais existentes nesta área.
- 5.3.3. Direcionar os servidores especializados em TIC na execução de atividades operacionais reduz a capacidade de gestão, planejamento, desenvolvimento e/ou aquisição de novas tecnologias para o Tribunal.

5.4. Ampliação do quadro de servidores efetivo e absorção das atividades por estes.

- 5.4.1. A execução de todas as atividades relativas ao atendimento de 1º e 2º níveis seriam realizadas por novos servidores efetivos, contratados através de concurso público.
- 5.4.2. Não existe no momento concurso público vigente que permita a nomeação de novos servidores para a área de TI do TRT.

5.5. Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de suporte a soluções de TI, englobando a operação de central remota de atendimento a usuários (Service Desk) e serviços de suporte técnico presencial.

- 5.5.1. Neste cenário busca-se a contratação de pessoal especializado necessário à execução dos serviços de suporte remoto e presencial através de contrato de terceirização. Tal cenário é comum em diversos Órgãos da Justiça Federal e da Administração Pública por apresentar melhor relação custo-benefício e por estar alinhado à legislação vigente e recomendações do TCU, que preconizam que os serviços de caráter operacionais e corriqueiros sejam objeto de execução indireta na Administração Pública Federal.
- 5.5.2. Como efeito, a contratação viabiliza um crescimento na formação de gestores na área de Tecnologia da Informação, visto que o atendimento a chamados operacionais seria realizado pela terceirizada.
- 5.5.3. A contratação do serviço se adequa ao PDTIC no que tange à aplicação das melhores práticas preconizadas pelos padrões nacionais e internacionais para as áreas de governança e de gerenciamento de serviços de TIC.

5.6. Aquisição de solução de gerenciamento de TI ou contratação como serviço.



ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR - ETP

Suporte Técnico de TIC (Central de Serviços)

- 5.6.1. A aquisição e implantação de uma ferramenta de gerenciamento de serviço de TI de qualidade, nos moldes do projeto nacional patrocinado no ano de 2014 pelo CSJT, demandaria um esforço de pelo menos seis meses de dedicação exclusiva da equipe técnica responsável, além de representar um custo de licenciamento, implantação e infraestrutura da ordem de **meio milhão de reais**, algo impensável no atual cenário e contingenciamento orçamentário do Tribunal e da Justiça do Trabalho.
- 5.6.2. Alternativamente, existe a possibilidade de que as próprias empresas prestadoras de serviços desta natureza disponibilizem acesso aos seus sistemas de gerenciamento de serviços de TI, como serviço, **nos moldes atualmente contratados com sucesso**, e a um custo significativamente mais vantajoso do que a aquisição, implantação e manutenção de toda a infraestrutura tecnológica necessária para tal.
- 5.6.3. Como a grande maioria dessas empresas já dispõem de ferramentas robustas, destinadas ao atendimento e gerenciamento de informações de diversos clientes, essa abordagem representaria um baixo ou nenhum investimento adicional em licenças para a contratada, e um esforço mínimo de implantação e capacitação para o Tribunal.

6. Solução escolhida

- 6.1.1. A terceirização de serviços de TI tem sido parte das respostas encontradas pelo TRT para responder adequadamente à crescente demanda por sistemas e soluções originadas pelas áreas meio e fim. Estas áreas dependem ainda do uso das facilidades proporcionadas pelos recursos tecnológicos cada vez mais interativos e essenciais ao desenvolvimento das atividades.
- 6.1.2. Atualmente, a maior parte dos serviços de suporte aos usuários e suporte técnico à infraestrutura de TI são estruturados com base nas boas práticas de mercado, o que garante a eficiência da unidade.
- 6.1.3. A Central de Serviços é o ponto de contato e relacionamento com os usuários, propiciando o apoio necessário para a solução dos problemas, relativos aos produtos e serviços disponíveis na rede do TRT, garantindo a qualidade, disponibilidade e melhor desempenho no uso dos recursos de TI.
- 6.1.4. Os serviços técnicos de suporte presencial e a Central de Serviços (Service Desk) que se pretende contratar enquadram-se na modalidade de serviços continuados e exigem níveis específicos de especialização. Estes serviços envolvem análise, métricas, documentação, manutenção e suporte, e deles dependem o pleno funcionamento dos equipamentos de TI e dos aplicativos (sistemas operacionais utilizados, da rede do TRT).
- 6.1.5. A contratação de serviço de acesso à solução de gerenciamento de serviços de TI viabiliza a gestão adequada dos serviços prestados pela contratada, e a um custo significativamente vantajoso à Administração em relação à aquisição e implantação completa de uma ferramenta equivalente.
- 6.1.6. Pelos motivos já expostos e após análise detalhada dos possíveis cenários que atenderiam a demanda especificada, ficou evidente que **o cenário mais vantajoso para a Administração é a adoção do cenário exposto nos itens 5.6 e 5.7, ou seja, a contratação de empresa especializada na área de tecnologia da informação (TI) para prestação de serviços de suporte a soluções de TI, englobando a operação de central remota de atendimento a usuários (Service Desk), serviços de suporte técnico presencial em todas as unidades organizacionais do Tribunal Regional**

do Trabalho da 19ª Região, e serviços de acesso a solução de gerenciamento de serviços de TI em nuvem, incluindo suporte técnico, implantação e treinamento, similar à contratação atual, conforme detalhamento apresentado por esta Equipe de Planejamento da Contratação no Anexo I – Termo de Referência deste documento.

7. Necessidade de adequação de ambiente

7.1. Infraestrutura tecnológica: Não há necessidade de adequação.

7.2. Infraestrutura elétrica: Não há necessidade de adequação.

7.3. Logística de implantação: A dinâmica de implantação da nova Central de Serviços é bastante complexa e minuciosa, envolvendo gestão de projetos, mapeamento de processos, contratação de mão de obra, capacitação, configuração de solução de gerenciamento de serviços, definição de relatórios e procedimentos relacionados, estando detalhadamente descrita no **Anexo I – Termo de Referência** deste documento.

7.4. Espaço físico: Antes do início da execução dos serviços, deverá ser disponibilizada pelo Tribunal sala em dimensões e com recursos adequados para o trabalho da equipe de atendimento presencial, com mesas, cadeiras, bancadas, estantes, telefones e estações de trabalho similares àquelas utilizadas pelos servidores do TRT, em quantitativo compatível com a equipe que atuará no 2º Nível de atendimento, de acordo com a proposta comercial da empresa contratada.

7.5. Mobiliário: Não há necessidade de adequação, apenas disponibilização, conforme definido no item 7.4 deste documento.

7.6. Impacto ambiental: Não foram identificados impactos significativos.



ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR - ETP
Suporte Técnico de TIC (Central de Serviços)

Capítulo II

Sustentação do Contrato

1 Recursos materiais e humanos necessários à continuidade do objeto contratado.

- 1.1 Em função de sua criticidade e complexidade, a gestão e manutenção contínua da central de serviços demanda a estruturação de uma **Seção de Atendimento ao Usuário de TIC na SETIC**, para a qual é sugerida a composição mínima estimada em quatro postos de trabalho completos, conforme o seguinte detalhamento:
 - 1.1.1 Quatro servidores com formação especializada e conhecimento na área de tecnologia da informação, responsáveis pela gestão dos serviços (definição de serviços e processos de atendimento, gestão de base de conhecimento, escalonamento de chamados, gestão de qualidade no atendimento, atendimento de chamados em 3º Nível), execução contratual (fiscalização) e das demais demandas dos usuários da central, sendo:
 - 1.1.1.1 Um servidor para atuar como chefe de seção, nível FC5;
 - 1.1.1.2 Três servidores para atuar junto ao chefe da Seção. Um servidor para atuar em turno diverso ao do chefe de seção.
 - 1.2 Pelas razões expostas no item anterior, é necessário que os servidores responsáveis pela gestão desta contratação tenham dedicação integral a esta demanda, e sejam adequadamente capacitados para tal, por meio de ações de treinamento em gestão de contratos, gestão de atendimento ao usuário e gestão de centrais de serviço, o que não será incluído no objeto desta contratação, mas deverá ser observado pela SETIC e pela Administração do TRT em oportunidades futuras de capacitação.
 - 1.3 Os recursos materiais adicionais necessários à gestão da solução são os mesmos já disponibilizados nos postos de trabalho do TRT.

2 Eventual interrupção contratual.

- 2.1 Eventual interrupção contratual ensejará no descumprimento das condições definidas para a prestação dos serviços de suporte e atualização da solução, e deverá ser alvo das ações e penalidades previstas em contrato.
- 2.2 Caso ocorra, deverá ser avaliada a necessidade de contratação de nova central de serviços em caráter emergencial, a fim de garantir a continuidade dos serviços prestados pela central.

3 Transição contratual.

- 3.1 Em período próximo ao término da vigência do contrato de prestação de serviços, deverá ser avaliada a necessidade de renovação contratual ou de realização de nova contratação, com antecedência mínima de 6 meses.
- 3.2 A transição contratual, acaso necessária mudança da empresa fornecedora dos serviços ou na ocasião do encerramento do contrato por decurso de prazo, deve observar procedimento que engloba:

- 3.2.1 Entrega de versões finais dos produtos alvos da contratação, especificamente os documentos produzidos no curso da execução contratual, conhecimento e os roteiros de atendimento que não estejam cadastrados na ferramenta de gerenciamento de serviços do TRT, todos atualizados.
- 3.2.2 Transferência final de conhecimentos sobre a execução e a manutenção da Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação, sobretudo no que se refere aos procedimentos adotados nos atendimentos remotos e presenciais, além dos
- 3.2.3 dados/documentos produzidos durante a execução contratual.
- 3.2.4 Devolução de recursos materiais nas mesmas condições da entrega, das instalações disponibilizadas para viabilizar a execução do serviço de atendimento a usuários, bem como dos equipamentos concedidos pelo TRT, para o mesmo fim.
- 3.2.5 Revogação dos perfis de acesso a rede e sistemas do TRT, concedidos com a finalidade de possibilitar a execução contratual;



ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR - ETP
Suporte Técnico de TIC (Central de Serviços)

CAPÍTULO III
ESTRATÉGIA PARA A CONTRATAÇÃO

1 Natureza do Objeto

- 1.1 Prestação de Serviços Pessoa Jurídica - Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de suporte técnico na área de tecnologia da informação e comunicações.

2 Parcelamento do Objeto

- 2.1 Trata-se de uma solução integrada construída, mantida e evoluída pelo esforço de um único prestador de serviços – o que desqualifica a que se faz por consórcio. O parcelamento é inaplicável por conduzir a riscos elevados à execução dos serviços – gerir conflitos entre fornecedores de itens de serviços que integram a solução, e não permitir ganhos de escala pela integração das equipes, além de não ser prática usual no mercado, para este tipo de prestação de serviços, o fracionamento dos seus itens.
- 2.2 Os itens que compõem a solução não são fracionáveis entre diferentes empresas por se caracterizarem como parte integrante da mesma, que é unitária.
- 2.3 A divisão em itens de serviços foi feita com o intuito de permitir a adequação às diferentes demandas da CONTRATANTE sem perder o caráter de integração e gestão centralizada da solução.
- 2.4 O serviço de atendimento aos usuários de TIC, apesar de apresentar nitidamente dois níveis de suporte, conforme disposto nesta documentação, possui um acoplamento forte e direto, de forma a se tornar um todo coerente, restando à contratação o lote único.
- 2.5 Da mesma forma, o serviço de acesso à solução de gerenciamento de serviços de TI deverá ser fornecido pela mesma empresa que executará os serviços de atendimento, de forma a garantir a total compatibilidade entre os serviços prestados e a solução ofertada, além da redução no custo efetivo de uso da ferramenta para o Tribunal.
- 2.6 A divisão por níveis encontra seu fundamento no nível de abstração e especialização utilizado no atendimento, como também na necessidade de intervenção física presencial visando maior celeridade à resolução dos problemas. Não obstante a classificação, percebe-se que para uma eficiente prestação do serviço de atendimento e suporte faz-se necessária a integração de conhecimentos e equipes, que se justifica pela unicidade do serviço de TIC e do atendimento requerido pelo usuário.
- 2.7 Considerou-se economicamente mais vantajosa a inclusão destes itens em único lote, pois a natureza da atividade permite a execução das demandas de atendimento de modo intensivo e extensivo em diversas localidades, que planejados e organizados estrategicamente geram economia de escala, resultando em redução dos custos para execução das atividades e por consequência, reduzindo o custo do serviço a ser contratado.
- 2.8 Importante citar também o incremento da melhoria do serviço prestado decorrente de um esforço mais eficaz de repasse de conhecimentos e treinamentos na infraestrutura de TI do TRT para a empresa contratada, bem como na padronização da execução das atividades de mesma natureza em todas as unidades e Varas de Trabalho do TRT.

- 2.9 Sendo assim, dividi-lo implicaria em perda da qualidade e efetividade da prestação do serviço, custo adicional no gerenciamento da integração e comunicação das equipes, além do aumento no custo de treinamento das equipes nos serviços de TI do Tribunal.
- 2.10 A organização do lote em itens nasce da possibilidade de fracionar a implantação da solução nas diversas unidades do TRT no Estado de Alagoas, que concederá ao Tribunal a oportunidade de implantação de forma gradativa, ajustando o formato de execução dos serviços conforme as características de cada grupo, respeitando as definições constantes nos documentos de contratação. Visa, ainda, facilitar a especificação e mensuração de níveis de serviço, considerando a extensão geográfica do Estado. Ademais, concederá à Contratante maior controle de execução financeira da despesa.

3 Adjudicação do Objeto

- 3.1 A adjudicação ocorrerá pelo menor preço global por lote (único), considerando todo o período previsto de vigência contratual.

4 Modalidade e Tipo de Licitação

- 4.1 Para que esta estratégia seja viável, propõe-se que a contratação seja realizada por **pregão eletrônico**.

5 Classificação e Indicação Orçamentária

- 5.1 Os recursos orçamentários destinados à ação serão oriundos do orçamento geral do Tribunal Regional do Trabalho da 19ª Região para o exercício corrente.

6 Vigência da Prestação de Serviço

- 6.1 A prestação de serviço terá vigência a partir de sua assinatura, vigorando por **30 (trinta) meses**, podendo ter a sua duração prorrogada por iguais e sucessivos períodos nos termos do Art. 57, II da Lei 8.666/1993.
- 6.2 A vigência inicial superior a 12 meses se justifica por se tratar de contratação envolvendo mão de obra exclusiva e, por isso, a vantajosidade econômica estará assegurada, desde que os reajustes sejam efetuados com base em Acordo, Convenção, Dissídio Coletivo de Trabalho ou em decorrência de lei.
- 6.3 Ademais, por ser uma contratação técnica complexa e um processo licitatório extremamente competitivo e demorado, não faz sentido realizar uma nova licitação ou renovação contratual a cada 12 meses.
- 7** A Equipe de Planejamento da Contratação, instituída formalmente pela Administração do TRT para viabilizar a presente aquisição, é formada pelos servidores relacionados no quadro inicial deste ETP.
- 8** A Equipe de Gestão da Contratação deverá ser instituída formalmente pela Administração do TRT, com a indicação de um gestor e de fiscais da contratação, podendo ser formada pelos mesmos membros indicados para a Equipe de Planejamento da Contratação no item anterior.
- 9** A tabela abaixo elenca os principais recursos humanos e físicos necessários à adequada implantação da solução pretendida:

Recurso	Quant.	Atribuições / destinações
Equipe de Planejamento, Apoio e Gestão da Contratação	Três servidores	Instruir o processo de contratação;
Equipe de Atendimento ao Usuários de TIC	Quatro servidores	Apoiar a Contratada na implantação dos serviços no âmbito do TRT.

- 10** A tabela abaixo elenca os principais marcos temporais projetados para a concretização da ação pretendida, considerando a demanda de serviços prevista para início **imediato**:



ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR - ETP
Suporte Técnico de TIC (Central de Serviços)

Item	Atividade	Prazo (dias corridos)	Datas estimadas	
			Início	Fim
1	Aprovação da ação	D1	09/12/21	09/12/21
2	Instrução processual da contratação	D2 = D1 + 90	09/12/21	09/03/22
3	Elaboração do edital	D3 = D2 + 30	09/03/22	08/04/22
4	Realização do certame	D4 = D3 + 30	08/04/22	08/05/22
5	Homologação da ARP	D5 = D4 + 10	08/05/22	18/05/22
6	Ordem de fornecimento	D6 = D5 + 5	18/05/22	23/05/22
7	Contrato	D7 = D6 + 10	23/05/22	02/06/22
8	Entrega e Início dos Serviços	D8 = D7 + 90	02/06/22	31/08/22
9	Conclusão	D9 = D8	31/08/22	31/08/22
Prazo total - Linha de Base		265 dias corridos a partir da aprovação		

- 11** Complementando os marcos temporais acima estimados, o Anexo I - Termo de Referência define a distribuição de prazos a partir da contratação dos serviços.

CAPÍTULO IV

ANÁLISE DE RISCO

1 Contextualização

- 1.1 O art. 2º da Resolução 182/CNJ, no seu inciso I, estabelece o escopo da Análise de Riscos: documento que contém a descrição, a análise e o tratamento dos riscos e ameaças que possam vir a comprometer o sucesso de todo o Ciclo de Vida da Contratação.
- 1.2 O art. 17 da mesma Resolução delimita o escopo da abordagem a ser empreendida nesse documento que examina os riscos envolvidos na contratação/serviço em evidência, no qual devem ser explorados os aspectos seguintes:
 - 1.2.1 a identificação dos principais riscos que possam vir a comprometer o sucesso da contratação ou que emergirão caso a contratação não seja realizada;
 - 1.2.2 a mensuração das probabilidades de ocorrência e dos danos potenciais relacionados a cada risco identificado;
 - 1.2.3 a definição das ações previstas para reduzir ou eliminar as chances de ocorrência dos eventos relacionados a cada risco;
 - 1.2.4 a definição das ações de contingência a serem tomadas caso os eventos correspondentes aos riscos se concretizem;
 - 1.2.5 a definição dos responsáveis pelas ações de prevenção dos riscos e dos procedimentos de contingência.

2 Mapa de Riscos

- 2.1 O mapa de riscos apresentado a seguir detalha os principais riscos identificados pela equipe de contratação:



ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR - ETP
Suporte Técnico de TIC (Central de Serviços)

MAPA DE ANÁLISE DE RISCO

Ameaça	Efeito	Prob.	Imp.	Risco Calc.	Resposta	Ações a serem realizadas.	Responsável
Falta de orçamento do TRT para realização da ação.	Ausência de orçamento para efetivação da aquisição	0,25	4,00	1,00	Mitigar	Negociar previamente com a Administração do TRT a destinação de recursos orçamentários para a ação.	Diretor de TIC; Comitê Gestor de TIC.
Atraso no início da prestação dos serviços.	Falta de suporte técnico de TI no TRT.	0,50	2,00	1,00	Mitigar	Prorrogar a contratação atual; Assumir a operação dos serviços com equipe própria até que concluída a implantação dos serviços contratados.	Fiscais do contrato.
Falta de pessoal para instrução e acompanhamento da ação.	Atraso na ação e comprometimento na execução orçamentária.	0,50	4,00	2,00	Mitigar	Negociar com o Comitê Gestor de TIC a priorização das ações de TI e a ampliação dos recursos humanos disponíveis.	Diretor de TIC
Não fornecimento do objeto contratado (Inexecução contratual).	Inviabilização da ação.	0,05	5,00	0,25	Mitigar	Aplicar as penalidades contratuais; Buscar nova alternativa de contratação;	Fiscais do contrato; Diretor de TIC.
Rompimento contratual durante a vigência da garantia.	Falta de suporte técnico de TI no TRT.	0,05	5,00	0,25	Aceitar	Aplicar as penalidades contratuais; Analisar a necessidade de contratar novo serviço de suporte técnico.	Fiscais do contrato; Diretor de TIC.
Encerramento da vigência do contrato.	Falta de suporte técnico de TI no TRT.	0,05	1,00	0,05	Mitigar	Antecipar o projeto de nova contratação; Analisar a possibilidade de prorrogar o contrato de serviço de suporte técnico.	Fiscais do contrato; Diretor de TIC.
Solução apresentada não atende às exigências especificadas no edital	Prestação de serviço inadequada ou insuficiente, diante das necessidades	0,75	5,0	3,75	Mitigar	Desclassificar o proponente.	Equipe de contratação.
Serviços objeto desta contratação não iniciados no prazo do edital	Atraso na implantação da solução	0,25	5,0	1,25	Mitigar	Aplicar multa calculada sobre o sobre o valor total da contratação, para inibir tal possibilidade. Providenciar contratação emergencial com o atual prestador.	Fiscal e Gestor do Contrato
Força de trabalho insuficiente para a demanda de trabalho existente, em virtude de eventual divisão de recursos humanos em projetos simultâneos ou situações afins	Atraso nas atividades das equipes internas envolvidas, comprometendo o andamento do(s) projeto(s).	0,5	4,0	2,0	Mitigar	Observar a quantidade de energia que deve ser gasta para conseguir organizar, designar e motivar a força de trabalho necessária para cada projeto; Relativização, devidamente justificada, da exigência do nível mínimo de serviço.	Administração da área de TIC

Referências:

Referencial	Prob.
Provavelmente ocorrerá.	0,95
Grande chance de ocorrer.	0,75
Igual chance de ocorrer ou não.	0,50
Baixa chance de ocorrer.	0,25
Chance remota de ocorrer.	0,05

Grau do impacto	Peso	Características
Muito Grande	5,0	Inviabilização da ação; Prejuízos à Instituição / Administração.
Grande	4,0	Atraso significativo da ação; Impacto grave nos objetivos da ação.
Moderado	3,0	Atraso da ação; Impacto moderado nos objetivos da ação.
Pequeno	2,0	Impacto leve nos objetivos da ação, passível de contorno.
Muito pequeno	1,0	Nenhum impacto significativo à ação.

3 Considerações adicionais sobre riscos relacionados ao objeto do ETP

- 3.1 Para mitigar outros eventuais riscos no recebimento de serviços que não atendam aos requisitos de qualidade e desempenho estabelecidos no instrumento convocatório e assegurar o alcance dos resultados esperados, com eficiência e economicidade, serão adotadas também especificações, formas de fiscalização e pagamento dos serviços resumidas nas alíneas a seguir:
- 3.1.1 a) O serviço deverá ser prestado de acordo com o modelo ITIL de boas práticas de gestão de serviços de tecnologia da informação;
- 3.1.2 b) As exigências estabelecidas no edital devem ser estritamente observadas, sem relativizações, sobretudo no que tange à qualificação mínima profissional;
- 3.1.3 c) Haverá estabelecimento de indicadores e níveis de serviços para todas as atividades de Suporte;
- 3.1.4 d) Realização de pagamento pelos serviços prestados, de acordo com os adotados indicadores de nível de serviço e correspondentes fórmulas de cálculo do pagamento. Garantir-se-á assim que a Contratada seja remunerada em função do serviço entregue;
- 3.1.5 e) Adoção do indicador de rotatividade dos profissionais terceirizados, como meio de gerar a obrigação de que a empresa mantenha a contratação dos mesmos profissionais ao longo do tempo, o que indiretamente exige o pagamento de remunerações que incentivam a permanência no quadro. Com esse modelo, mantém-se a plena liberdade, da Contratada, de gestão de salários de seus empregados, mas vincula-se a esta liberdade uma política de pessoal que busca preservar a qualidade dos serviços de atendimento a serem executados. Esse indicador materializa o princípio do interesse público, parcialmente mitigado pela não fixação de pisos salariais compatíveis com o mercado, eventualmente superiores aos determinados nas normas coletivas da categoria.
- 3.2 Adicionalmente, para minimizar riscos de ineficácia e baixa capacidade técnica da empresa vencedora do certame, a equipe de planejamento da contratação também decidiu exigir da licitante atestados de capacidade técnica que guardam similaridade com o objeto e o porte da contratação de Service Desk.
- 3.3 O alcance dos níveis esperados de qualidade e desempenho na prestação dos serviços depende essencialmente de dois fatores: da qualificação técnica exigida dos profissionais alocados às atividades previstas; da capacidade da empresa em dimensionar equipes, estabelecer métodos de trabalho e gerenciar as operações de atendimento.
- 3.4 Registre-se que os percentuais de atendimento dos indicadores de nível mínimo de serviço são usualmente utilizados no mercado; consubstanciam, portanto, critérios de medição já estabelecidos – e consolidados – na avaliação da qualidade de serviços de atendimento técnico especializado de informática.



ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR - ETP

Suporte Técnico de TIC (Central de Serviços)

- 3.5 A qualificação técnica dos profissionais será assegurada pela verificação, caso a caso, da observância dos requisitos mínimos estabelecidos.
- 3.6 Quanto à capacidade de dimensionamento de pessoal da prestadora de serviços, se por um lado o TRT19 optou por se eximir de qualquer controle aplicável à gestão de recursos humanos, com o fito de assegurar a estrita aquisição de serviço, por outro, identificou ser necessário adotar alguma estratégia hábil a garantir a esperada eficácia no atendimento Contratado.
- 3.7 Nesse sentido, buscou-se, através dos elementos caracterizadores do serviço, fornecer todas as variáveis que habilitam a correta mensuração da quantidade de profissionais a serem alocados, dentre as quais: tempo diário de prestação do serviço, quantidade das diferentes localidades, além das típicas quantidades historicamente registradas de chamados, de equipamentos etc. Ademais, pretende-se exigir declaração de que a empresa comprove experiência de operar serviço(s) de volume(s) proporcional(ais) ao(s) requisitados(s) para esta contratação, bem como ateste(s) das(s) correspondente(s) Contratante(s) de regular entrega dos(s) objetos(s) do contratatos(s).
- 3.8 Paralelamente, serão objeto de exame, na fase de habilitação do processo licitatório, as planilhas de formação de custos e preços, cuja finalidade reside em aferir a exequibilidade do objeto da contratação, a partir do plano de execução apresentado pela Contratada.

Maceió, 16 de março de 2022.

EQUIPE DE CONTRATAÇÃO

FELIPE COSTA LEITE
Integrante Requisitante

ANDRÉ CORREIA VIVEIROS
Integrante Técnico

ALEXANDRE PONCIANO
MONTEIRO
Integrante Administrativo

De acordo.

MANOEL MESSIAS FEITOZA
Diretor da SETIC