



ESTUDOS PRELIMINARES CPROD – Suporte Técnico Remoto e Presencial de 2º e 3º níveis

Nº PA / ANO:
TJ-ADM-2020/22680



1 ANÁLISE DE VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO

1.1 Contextualização

A Coordenação de Produção e Comunicação – CPROD solicita contratação de empresa especializada para prestação de serviço de TIC N2 e N3 em telefonia, rede, data center e monitoramento.

Informa que o TJBA possui aproximadamente 15.000 usuários de recursos de TIC atualmente. E em sua maioria, o desempenho dessas funções depende exclusivamente da TIC para se concretizar.

Dada a celeridade e eficiência exigidas na prestação da Justiça, se faz necessário que este atendimento seja fornecido de forma consistente, com prazos e limites estabelecidos e com recursos suficientes.

Alerta o solicitante que a maioria das funções desempenhadas pelos diversos magistrados, servidores e funcionários dependem ou são suportadas pela TIC. Logo, uma interrupção ou lentidão nesses serviços significa impacta diretamente a continuidade operacional e financeira e a própria imagem do PJBA.

O Documento de Oficialização da Demanda acrescenta que os serviços têm caráter de tratativa e atendimento com requisitos específicos de qualidade e eficiência e que o volume de serviço é variável e as demandas têm caráter de urgência e prioridade.

Para atender essas necessidades, a CPROD conta, atualmente, com o contrato nº 05/16-S assinado em 2016, o que impedirá a sua prorrogação ao atingir o limite determinado pela Lei estadual nº 9433/05. Por outra parte, embora com objetivos relativamente similares, esse contrato abrange duas áreas distintas, com necessidades específicas e sujeitas a duas Coordenações, o que até o presente tem dificultado a gestão contratual.

Assim, pretende-se aproveitar a oportunidade para realizar duas contratações independentes, tratando estes Estudos Preliminares exclusivamente do suporte da infraestrutura de rede, telefonia, videoconferência e data center e correndo em separado, em outro processo licitatório, a contratação do suporte do ambiente computacional de servidores e aplicações, ambientes de backup, sistemas operacionais, segurança da informação e banco de dados, cuja gestão cabe à COTEC – Coordenação de Suporte Técnico.

Pretende-se, com a contratação em estudo, propiciar ao Poder Judiciário um meio efetivo de atendimento às demandas de suporte técnico em serviços de telefonia, redes, videoconferência e data center, no âmbito do gerenciamento de incidentes, solicitações, mudanças e problemas, além de prover um ambiente e estrutura adequada de serviços de atendimento e suporte técnico capaz de suportar com eficácia e eficiência o número de demandas encaminhadas à área de TI, sendo estes serviços demandados por unidade de medida e aferidos com base em Níveis de Serviço a serem definidos no Termo de Referência.

Espera-se, ainda, que a deflagração de um novo processo licitatório possibilite a revisão e atualização das regras contratuais para melhorar a qualidade e o desempenho dos serviços prestados.





TRIBUNAL DE JUSTIÇA
DO ESTADO DA BAHIA

ESTUDOS PRELIMINARES

Suporte Especializado a Sistemas de Informação, Implantação e Operação Assistida dos sistemas mantidos pelo PJBA

Nº PA / ANO:
TJ-ADM-2020/22680



Assina o DOD o Coordenador da CPROD, Henrique Roma de Lima, matrícula nº 903.214-2, telefone 3372-1519, e-mail hrlima@tjba.jus.br.

Equipe de Planejamento da Contratação

Conforme instituída pela SETIM às fls. 17 e 18 do presente processo administrativo, segue a equipe de planejamento da contratação:

Integrante	Nome	Unidade	Matrícula	Telefone	E-mail
Responsável pela Unidade Demandante	Henrique Roma de Lima	CPROD	501.746-7	3372-1519	hrlima@tjba.jus.br
Demandante Titular	Henrique Roma de Lima	CPROD	501.746-7	3372-1715	hrlima@tjba.jus.br
Demandante Suplente	Adson Bispo de Andrade	CPROD	968.476-0	3372-7508	abandrade@tjba.jus.br
Técnica	Gabriela de Souza Cacim	CPRM	969.353-0	3372-1547	gscacim@tjba.jus.br
Técnico Titular	Carlos Alberto Carrillo	CPRM	968.705-0	3372-1560	ccarrillo@tjba.jus.br
Técnico Substituto	Sérgio de Figueiredo Brito	CPRM	500.008-4	3372-1550	sfbrito@tjba.jus.br
Administrativo	Millo Tiago Almeida Souza	SETIM	968.638-0	3372-5546	mtasouza@tjba.jus.br

1.2 Definição e Especificação dos Requisitos da Demanda

A demanda sintetizada no DOD envolve os seguintes requisitos mínimos:

- Contratação de empresa especializada para prestação de serviço de TIC N2 e N3 em telefonia, rede, data center e monitoramento em substituição ao contrato nº 05/16-S.
- Licitação em processo específico para contratação de suporte da infraestrutura de rede, telefonia, videoconferência e data center, independente da contratação de suporte do ambiente computacional de servidores e aplicações, ambientes de backup, sistemas operacionais, segurança da informação e banco de dados, cuja gestão cabe à COTEC – Coordenação de Suporte Técnico.
- Dois níveis de atendimento: Nível 2, abrangendo atividades rotineiras, padronizadas, de baixa ou média complexidade, e Nível 3, de complexidade média alta e alta, exigindo do prestador conhecimento especializado.

1.3 Soluções Disponíveis no Mercado de TIC

As soluções de mercado para a demanda em análise são oferecidas por diversas empresas especializadas na terceirização de serviços de suporte de TIC. É este o caminho transitado preferencialmente pelo Poder Judiciário da Bahia, aprimorando a gestão e ajudando a reduzir o custo operacional.

1.4 Contratações Públicas Similares

Entre as mais recentes, foram encontradas as seguintes contratações de serviços similares aos especificados neste Termo:

- **Departamento Nacional de Infraestrutura de Transportes DNIT – Pregão Eletrônico nº 208/2019-00.** Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de atendimento remoto e presencial ao usuário e suporte ao ambiente computacional de



Documento reconhecido pelo Tribunal de Justiça da Bahia e conferido com o documento original por: CONFERIDO POR: GABRIELA DE SOUZA CACIM.
Documento Nº: 709248.17804085-5289 - Consulta à autenticidade em <http://www.tjba.jus.br/signa/consultapublica>



TJADM202022680V01



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
DO ESTADO DA BAHIA

ESTUDOS PRELIMINARES

Suporte Especializado a Sistemas de Informação, Implantação e Operação Assistida dos sistemas mantidos pelo PJBA

Nº PA / ANO:
TJ-ADM-2020/22680



infraestrutura do departamento nacional de infraestrutura de transportes (DNIT), em âmbito nacional.

- **Tribunal Regional Eleitoral da Bahia – TRE-BA** – Pregão Eletrônico nº 09/2018
Contratação de serviço de Service Desk e sustentação de infraestrutura de tecnologia para organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada de Tarefas de Suporte, Rotina e Demanda, compreendendo atividades de suporte técnico remoto e/ou presencial de 1º, 2º e 3º Níveis a usuários de soluções de tecnologia da informação do TRE-BA, abrangendo a execução de rotinas periódicas, orientação e esclarecimento de dúvidas e recebimento, registro, análise, diagnóstico e atendimento de solicitações de usuários, sustentação à infraestrutura tecnológica e gerenciamento de processos de TI.
- **Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios – TJDFT** – Pregão Eletrônico nº 033/2014 – Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de suporte técnico presencial aos usuários de tecnologia da informação e ambiente computacional, através de demandas por Ordens de Serviços, mediante menor valor global anual de Unidades de Suporte Técnico – UST, segundo a metodologia preconizada pelo ITIL (Information Technology Infrastructure Library).

1.5 Outras Soluções Disponíveis

Como alternativa à contratação de serviços, a demanda poderia ser atendida com recursos próprios. Porém, a CPROD não possui, atualmente, recursos técnicos e servidores especializados na quantidade necessária para atendimento destes serviços.

1.6 Portal do Software Público Brasileiro

Não se aplica. A demanda não trata de licenciamento ou desenvolvimento de software.

1.7 Alternativa no Mercado de TIC

Já comentado nos itens 1.3 e 1.5.

1.8 Modelo Nacional de Interoperabilidade – MNI

Não se aplica. A demanda não trata de licenciamento ou desenvolvimento de software.

1.9 Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira – ICP-Brasil

Não se aplica. A demanda não envolve necessidades de certificação digital.

1.10 Modelo de Requisitos Moreq-Jus

Não se aplica. A demanda não trata de licenciamento ou desenvolvimento de software.

1.11 Análise dos Custos Totais da Demanda

Além do custo desta contratação, deve-se tomar em conta a cessão de espaço e de infraestrutura para as atividades presenciais. Entretanto, deve-se considerar que boa parte desses recursos já estão sendo disponibilizados no contrato atual, de modo que não se espera que haja necessidade de novos investimentos.

1.12 Escolha e Justificativa da Solução

Atualmente, a Tecnologia da Informação e Comunicação está presente em todos os setores do Poder Judiciário, através dos diversos Sistemas judiciais, extrajudiciais e administrativos. A



Documento reconhecido pelo Tribunal de Justiça da Bahia e conferido com o documento original por: CONFERIDO POR:
GABRIELA DE SOUZA CACIM.
Documento Nº: 709248.17804085-5289 - Consulta à autenticidade em <http://www.tjba.jus.br/signa/consultapublica>



TJADM202022680V01



ESTUDOS PRELIMINARES

Suporte Especializado a Sistemas de Informação, Implantação e Operação Assistida dos sistemas mantidos pelo PJBA

Nº PA / ANO:
TJ-ADM-2020/22680



infraestrutura que dá suporte a estes sistemas precisa ser constantemente acompanhada, monitorada e atualizada, uma vez que as suas condições de funcionamento exigem alta disponibilidade no período integral de 24 horas por dia, sete dias por semana, durante todos os dias do ano. Portanto, é necessária a gestão contínua de toda a infraestrutura, garantindo a disponibilidade dos serviços para o Poder Judiciário e a população em geral.

Os serviços especializados de Produção e Comunicação abrangem as áreas de administração, redes e telecom, videoconferência e data center, apoiando de forma ininterrupta tanto o desenvolvimento das atividades executadas pela área-fim, quanto as da área-meio, sendo para tanto indispensável contar com um ambiente computacional sólido, com disponibilidade contínua (24X7) e, conseqüentemente, com maior segurança e monitoração especializada.

Diante do constante quadro de evolução da TIC a contratação de uma empresa especializada apresenta-se como o caminho mais ágil, podendo essa evolução ser acompanhada mais agilmente por empresas privadas.

A terceirização dos serviços de sustentação e suporte do ambiente de redes, datacenter e telecomunicações do TJBA, correspondente ao atendimento especializado de demandas de usuários e sustentação operacional dos seus ativos de TI, além da monitoração ininterrupta dos sistemas, também é propícia como meio de redução de custos e prestação de serviço técnico especializado de qualidade, garantindo a continuidade, manutenção e estabilidade do ambiente de TIC com vistas a permitir ao TJBA o cumprimento de sua missão institucional.

Por outra parte, a necessidade de alocar os recursos humanos internos nas funções de gestão, supervisão, fiscalização e planejamento leva a priorizar essas atividades, o que evidencia a vantagem de terceirizar as tarefas de execução, tais como a manutenção e operação dos diversos serviços de TIC.

Na solução aqui desenhada, a avaliação da qualidade dos serviços será medida através dos resultados alcançados, por meio do estabelecimento de metas e níveis de serviços, evitando a contratação por horas, chamados ou postos de trabalho, em atendimento às orientações e recomendações dos órgãos de controle.

Pretende-se, com essa contratação, utilizar um modelo compatível com as orientações mais recentes dos órgãos reguladores, adotando a sistemática de valor fixo para o conjunto de serviços de sustentação do ambiente de TIC. Entre outros órgãos, esse modelo de contratação é utilizado, atualmente, pela Polícia Federal, o Ministério da Justiça e a Polícia Rodoviária Federal.

O acórdão 2037/2019 – TCU Plenário indica que *“a métrica UST deve ser evitada para a contratação de serviços de suporte contínuo de infraestrutura de TI”* e recomenda *“avaliar, durante o planejamento da contratação do serviço de TI, alternativas à métrica UST, bem como documentar as justificativas da escolha”* (itens 9.1.3.2 e 9.1.3.3).

O Relatório de Auditoria anexo ao mesmo Acórdão justifica que *“a inadequação [da métrica UST para serviços de suporte contínuo de TI] ocorre porque esse tipo de serviço não gera resultados ou produtos aferíveis pelo ente público contratante e, portanto, não se coaduna com o disposto na Súmula TCU 269”*.

E conclui: *“A equipe de auditoria alertou que haveria um maior risco de pagamento por serviços não realizados, assim como de conflito de interesses por parte da empresa contratada, já que,*



TJADM202022680V01



ESTUDOS PRELIMINARES
Suporte Especializado a Sistemas de Informação,
Implantação e Operação Assistida dos sistemas
mantidos pelo PJBA

Nº PA / ANO:
TJ-ADM-2020/22680



quanto maior o número de chamados ela é instada a solucionar, maior será seu faturamento. Reedita-se, assim, o paradoxo do lucro-incompetência, descrito no Acórdão 786/2006-TCU-Plenário, sob um modelo supostamente vinculado a resultados.”

No mesmo sentido, o Plenário do TCU prolatou o Acórdão 916/2015, de relatoria do Ministro Augusto Sherman, onde recomendou aos órgãos envolvidos que alertassem os gestores de que “a utilização de métricas, como Unidade de Serviço Técnico (UST) e Unidade de Medida de Serviços (UMS), por exemplo, mostra-se inadequada para serviços que não geram resultados ou produtos aferíveis pelo ente público contratante e não se coaduna ao disposto na Súmula TCU 269”.

Acatando as decisões do TCU, a Secretaria de Governo Digital do Ministério da Economia publicou o documento “Orientações para Contratação e Renovação de Contratos Baseados em UST”, onde estabelece orientações similares:

Não utilizar métrica cuja medição não seja passível de verificação, pois afronta o disposto na Súmula TCU 269.

Evitar o uso da métrica UST para a contratação de serviços de suporte contínuo de infraestrutura de TI, pois esse serviço não gera resultados ou produtos aferíveis pelo contratante e, portanto, não se coaduna com o disposto na Súmula TCU 269.

Avaliar, durante o planejamento da contratação, alternativas a métrica UST, bem como documentar as justificativas da escolha.

Assim, a contratação como serviço único, com pagamento mensal fixo, desde que atingidos os níveis mínimos de serviços com base em IMR – Instrumento de Medição de Resultados, pode tornar-se mais econômica e eficaz que a medição por UST.

1.13 Descrição da Solução

Atendendo às condições de contratação definidas pela CPROD, todos os serviços de atendimento de 2º e 3º níveis deverão estar inclusos no preço básico mensal da contratação.

Para cobrir os requisitos mínimos de serviço, as atividades a serem desenvolvidas serão divididas nas áreas de sustentação, suporte, melhorias e monitoramento. A categorização por áreas é necessária, também, pela própria característica das atividades e seu modelo de atendimento.

As atividades de sustentação são aquelas diretamente relacionadas às demandas dos usuários, atendidas no nível N2. São rotineiras, padronizadas e de baixa ou média complexidade, exigindo níveis de conhecimentos específicos e pré-determinados.

As atividades de suporte, executadas no nível N3, rotineiras ou não, são destinadas a prolongar a vida útil de equipamentos e sistemas através das manutenções/configurações preventivas e corretivas de componentes e/ou equipamentos, diagnosticando através de testes, configurações e análises de características e tendências, de modo a solucionar problemas com os sistemas envolvidos, conservando-os operacionais, de acordo com as normas técnicas, manuais e especificações dos fabricantes.

Melhorias são ações não rotineiras, com escopo específico, destinadas a atender um objetivo definido em determinado prazo final. Para sua implementação, as melhorias poderão ser compostas pelo agrupamento e correlação de atividades de sustentação, suporte, monitoramento, atividades





TRIBUNAL DE JUSTIÇA
DO ESTADO DA BAHIA

ESTUDOS PRELIMINARES

Suporte Especializado a Sistemas de Informação, Implantação e Operação Assistida dos sistemas mantidos pelo PJBA

Nº PA / ANO:
TJ-ADM-2020/22680



acessórias e supervisão, dependendo do escopo da melhoria e do objetivo a ser alcançado. Contudo, farão parte de um conjunto de ações previamente planejadas, com datas específicas de entregas e escopo pré-determinado.

Monitoramento é a observação contínua dos data centers e ativos de TIC por meio de alertas em tempo real e parâmetros de verificação pré-definidos para propiciar a disponibilidade e capacidade adequada desses recursos.

Seguindo a orientação jurisprudencial de contratar como serviço único, com pagamento mensal fixo, não haverá proporcionalidade entre os pagamentos mensais e as tarefas efetivamente desenvolvidas. Entretanto, para subsídio das empresas no dimensionamento do custo operacional, serão divulgadas no edital as seguintes informações históricas, referentes à quantidade de atendimentos, por área, registrados na ferramenta de abertura de chamados CA-SDM durante o período 01/01/2017-30/06/2020 (primeiros 42 meses de execução do contrato atual):

Área	Ano				Chamados		
	2017	2018	2019	2020	Total do Período	Média Mensal (48 meses)	Média Diária (22 dias úteis)
Sustentação ¹	7548	5936	4261	3927	21.672	458	21
Suporte	1736	847	1070	1546	5.199	108	5
Melhorias ²	5	5	5	1	16	-	-
Monitoramento ³	2912	1743	2234	2554	9.443	197	9

1.14 Alinhamento da Solução

A demanda está alinhada ao Plano Estratégico 2015-2020, atendendo aos seguintes objetivos:

- Garantir a infraestrutura de TIC apropriada às atividades judiciais, extrajudiciais e administrativas.
- Garantir a agilidade nos trâmites judiciais, extrajudiciais e administrativos.
- Garantir a disponibilidade de sistemas essenciais de Tecnologia da Informação e Comunicação.

A contratação está inserida no contexto da Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD) para o período de 2015-2020, que tem como metas:

- Promover a melhoria da governança, da gestão e da infraestrutura tecnológica no âmbito do Poder Judiciário.
- Prover infraestrutura de TIC apropriada às atividades judiciais e administrativas.
- Aperfeiçoar a governança e a gestão.
- Também viabiliza o alcance do Indicador Nacional 2 (INA-2) - Índice de Tribunais que possuem ambiente de processamento central (Data Center) com requisitos mínimos de segurança e de disponibilidade.

- 1 Aproximadamente 75% dos chamados de sustentação correspondem àqueles cuja solução definitiva é realizada por fornecedores externos, ou seja, os chamados passam por triagem e são redirecionados. Os 25% restantes são atendidos diretamente por técnicos e/ou analistas da CONTRATADA. Do total de chamados de sustentação, em torno de 5% foram executados fora do horário de expediente enquanto os de suporte representam 10% desse cenário.
- 2 Está sendo considerado o total de melhorias. Cabe citar, como exemplos, a Ampliação da Solução Wifi em 2018, executado no prazo de aproximadamente 4 meses com 104 chamados, e a Reestruturação da Rede Datacenter em 2019, executada em aproximadamente 3 meses, com 20 chamados e 5 requisições de mudanças.
- 3 Está sendo considerado o total de acionamentos realizados (chamados abertos para outras áreas da CONTRATADA, para setores internos do CONTRATANTE ou para outras empresas prestadoras de outros contratos, ou ações efetuadas diretamente pelo atendente como parte do monitoramento). Entretanto, cabe considerar que, independentemente da existência de chamados ou da necessidade de efetuar ações específicas, a atividade de monitoramento deve ser permanente dentro do horário exigido neste Termo de Referência.



Documento reconhecido pelo Tribunal de Justiça da Bahia e conferido com o documento original por: CONFERIDO POR: GABRIELA DE SOUZA CACIM.
Documento Nº: 709248.17804085-5289 - Consulta à autenticidade em <http://www.tjba.jus.br/signa/consultapublica>



TJADM202022680V01



ESTUDOS PRELIMINARES

Suporte Especializado a Sistemas de Informação, Implantação e Operação Assistida dos sistemas mantidos pelo PJBA

Nº PA / ANO:
TJ-ADM-2020/22680



A contratação tende, ainda, a viabilizar o conjunto de ações previstas no Plano Diretor de TIC (PDTIC) em especial “*Contratação de serviços de sustentação de TIC*”, como um dos projetos estruturantes, permitindo à equipe de TI atender às demandas resultantes da necessidade de alinhamento das ações de TI com o Planejamento Estratégico Institucional.

A demanda está prevista no Plano de Contratações de STIC – exercício de 2021, Grupo de Projetos 1.1 “*Prorrogações ou Contratações em substituição a contratos cujo prazo de vigência se encerrará no Exercício 2021*”, Item 8 “*Licitação para contratação de serviços técnicos especializados de suporte de 2º e 3º níveis, em substituição ao Contrato nº 05/16-S*”.

1.15 Benefícios Esperados

- Maior eficiência no atendimento das demandas e na validação das entregas.
- Maior disponibilidade dos ativos de hardware, software e rede com a utilização das melhores práticas e capacidade técnica para garantir a qualidade do serviço e o atendimento às necessidades da Autarquia.
- Apoio no processo de tomada de decisão nas ações relativas a investimentos tecnológicos do Poder Judiciário e ajustes da necessidade de recursos de acordo com a demanda.
- A contratação proposta proporcionará uma melhor governança dos recursos de TIC, viabilizando a manutenção e aperfeiçoamento dos processos e procedimentos em conformidade com os principais modelos e normas de mercado, tais como: ITIL (Information Technology Infrastructure Library), COBIT (Control Objectives for Information and related Technology), Normas NBR/ISO 20.000 (Gerenciamento de Serviços de TI) e NBR/ISO 38.500 (Governança Corporativa de Tecnologia da Informação); bem como a família de normas ISO 27.000 (Segurança da Informação).
- A utilização das práticas recomendadas pela ITIL está relacionada não apenas com a melhoria de processos, mas também com a identificação de prioridades, entre outras formas de otimização do trabalho, como:
 - Definir e levantar o ambiente atual de redes e telecomunicações.
 - Identificar gaps (lacunas) entre o estado desejado e o estado atual de TI.
 - Priorizar esforços de TI.
 - Identificar interações críticas entre processos.
 - Relacionar toda a gestão de TI a processos.
 - Relacionar a organização a serviços e usuários.
 - Identificar oportunidades para seus recursos internos (insourcing) e recursos externos (outsourcing).
- A partir da implantação dessas novas ações e processos serão possíveis um melhor gerenciamento dos serviços de tecnologia da informação e uma maior abrangência de atendimento e gestão de todo o ciclo de vida dos recursos de TIC, de forma a suprir necessidades do órgão, tais como:
 - Aperfeiçoamento do Catálogo de Serviços atualmente implementado.
 - Ampliação do escopo de recursos de TIC coberto pela contratação.
 - Ampliação da área de cobertura do atendimento.



TJADM202022680V01



ESTUDOS PRELIMINARES

Suporte Especializado a Sistemas de Informação, Implantação e Operação Assistida dos sistemas mantidos pelo PJBA

Nº PA / ANO:
TJ-ADM-2020/22680



- Ajustes de indicadores e níveis mínimos de serviços.
- Ajustes nos processos implantados.

1.16 Relação entre a Demanda Prevista e a Contratada

Levando em consideração o volume de trabalho demandado à CPROD no período de janeiro/2017 a dezembro/2020 (48 meses), verificou-se um total de 36.314 chamados registrados no sistema de atendimento CA-SDM com 4.380 horas de monitoramento do ambiente, o que indica a média mensal de 757 chamados (sustentação, monitoramento e suporte) e 360 horas de monitoramento, sendo possível, com base nesse histórico, estimar a demanda a ser atendida pela nova contratação.

Os dados acima representam apenas a média estimada para cada mês de execução contratual. Em função de mudanças de ordem estratégica, priorização de tarefas, inclusão/exclusão de serviços e outras variáveis, essa estimativa poderá, respeitados os limites contratuais, sofrer alterações quantitativas e qualitativas durante a execução.

1.17 Adequação do Ambiente do Órgão

Para execução dos serviços serão fornecidas à CONTRATADA todas as facilidades de espaço físico, acessibilidade e informações pertinentes e autorizadas pelo CONTRATANTE.

A adequação do ambiente poderá incluir, a qualquer tempo, mudanças nos processos e revisões nos catálogos de serviço.

1.18 Orçamento Estimado

Com base na memória de cálculo constante no Anexo C, o orçamento total estimado para esta contratação é de R\$ 2.707.430,11 (dois milhões, setecentos e sete mil, quatrocentos e trinta reais e onze centavos).

2. SUSTENTAÇÃO DO CONTRATO

2.1 Recursos Materiais e Humanos

Todos os serviços e despesas a eles associadas, incluindo o centro de atendimento para o suporte remoto e o deslocamento dos técnicos para as atividades presenciais correrão por conta da Contratada.

Caberá ao Contratante disponibilizar o sistema de gestão de chamados, bem como o espaço físico nas unidades do Poder Judiciário onde devam ser executadas atividades presenciais.

2.2 Descontinuidade do Fornecimento

Como prevenção contra possíveis danos em caso de interrupção contratual, a contratada deverá:

- Repassar periodicamente ao contratante todo e qualquer tipo de documentação relacionada aos serviços prestados.
- Trabalhar em equipe com servidores do quadro permanente do TJBA, os quais atuarão como observadores tendo em vista a preservação do conhecimento das soluções e intervenções realizadas.





ESTUDOS PRELIMINARES

Suporte Especializado a Sistemas de Informação, Implantação e Operação Assistida dos sistemas mantidos pelo PJBA

Nº PA / ANO:
TJ-ADM-2020/22680



Em caso de encerramento abrupto do contrato, a Secretaria de Tecnologia da Informação e Modernização – SETIM deverá analisar a existência de outros fornecedores devidamente capacitados e dar início imediato ao planejamento de uma nova contratação.

2.3 Transição Contratual

Em caso de rescisão ou não renovação contratual, a Contratada deverá prestar toda a assistência necessária para que os serviços continuem sendo prestados sem interrupção ou efeito adverso e que haja uma transferência ordenada de conhecimento.

A transição contratual deverá ser orientada por um Plano de Transição Contratual com duração não inferior a 3 (três) meses. Esse plano deverá contemplar todas as atividades necessárias para a transmissão do conhecimento, documentação, scripts de atendimento e serviços, sem interrupção ou efeito adverso sobre a continuidade dos recursos.

A critério do TJBA, parte do conhecimento poderá ser transferido por meio de treinamento disponibilizado pela CONTRATADA.

2.4 Estratégia de Independência Tecnológica

A fim de minimizar a dependência tecnológica, competirá à CPROD acompanhar os serviços prestados pela contratada, bem como exigir o envio tempestivo dos documentos produzidos.

Todos os serviços deverão ser previamente combinados com a CPROD ou posteriormente homologados por ela, culminando em relação detalhada das atividades realizadas.

3. ESTRATÉGIA PARA A CONTRATAÇÃO

3.1 Natureza do Objeto

Trata-se de contratação de serviços de natureza comum, podendo ser definidos com base em especificações usuais de mercado.

3.2 Parcelamento do Objeto

A demanda tem por objeto serviços afins e complementares, em que a CONTRATADA deverá estar plenamente habilitada nas tarefas a serem desenvolvidas, com domínio da base de conhecimento sobre o assunto, problemas frequentes, soluções, funcionalidades e melhores práticas.

Por estas razões, a divisão em lotes produziria conflitos de competências quando da solicitação e/ou cobrança das atividades realizadas, onde a multiplicidade de prestadores derivaria, potencialmente, em que cada empresa atribuisse os próprios erros a serviços deficientemente executados pelas demais, podendo assim surgirem situações onde a má execução das atividades de um lote ensejasse, desnecessariamente, a demanda por mais serviços dos outros lotes.

3.3 Adjudicação do Objeto

Tendo em vista as circunstâncias e requisitos de qualidade e complementaridade dos serviços, sugere-se a contratação em lote único, não obstante as recomendações do Tribunal de Contas da União com vistas à contratação em lotes sempre que houver possibilidade, a fim de favorecer a competitividade e, conseqüentemente, obter contratações economicamente mais vantajosas, que, conforme acima fundamentado, não é o caso na presente contratação.





ESTUDOS PRELIMINARES

Suporte Especializado a Sistemas de Informação, Implantação e Operação Assistida dos sistemas mantidos pelo PJBA

Nº PA / ANO:
TJ-ADM-2020/22680



3.4 Modalidade e Tipo de Licitação

Conforme expressado acima, o objeto possui características comuns e usuais encontradas no mercado de TIC. Portanto, a licitação pode ser realizada como pregão eletrônico, não sendo identificadas razões técnicas que justifiquem a escolha de outra modalidade.

3.5 Classificação e Indicação Orçamentária

A despesa será atendida através da seguinte Dotação Orçamentária:

- Unidade Orçamentária: 02.04.601 – FAJ
- Unidade Gestora: 0004 – SETIM
- Projeto/Atividade: 2002/2034/2035
- Elemento de Despesa: 3.3.90.40
- Subelementos: 40.02/40.17
- Fonte: 113/120/313/320

3.6 Vigência da Prestação de Serviço

O contrato terá vigência de 12 (doze) meses, podendo ser prorrogado por sucessivos períodos.

3.7 Equipe de Apoio à Contratação

Visando à continuidade e fluência do processo, sugere-se que a Equipe de Apoio à Contratação seja integrada pelos mesmos servidores que integram a Equipe de Planejamento.

3.8 Equipe de Gestão da Contratação

Conforme definido no Documento de Oficialização da Demanda, a Equipe de Gestão da Contratação será assim conformada:

Gestor do contrato:

- Nome: Henrique Roma de Lima
- Matrícula: 903.214-2
- Telefone: 71 3372-1519
- E-mail: hrlima@tjba.jus.br

Fiscal Titular:

- Nome: Adson Bispo
- Matrícula: 968.476-0
- Telefone: 3372-1710
- E-mail: hrlima@tjba.jus.br

Fiscal Suplente:

- Nome: Mecenias Sampaio
- Matrícula: 902.151-5
- Telefone: 3372-1715
- E-mail: lmsampaio@tjba.jus.br



TJADM202022680V01



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
DO ESTADO DA BAHIA

ESTUDOS PRELIMINARES

Suporte Especializado a Sistemas de Informação, Implantação e Operação Assistida dos sistemas mantidos pelo PJBA

Nº PA / ANO:
TJ-ADM-2020/22680



4. ANÁLISE DE RISCOS

4.1 Matriz de Exposição ao Risco

Probabilidade	Matriz de Probabilidade x Impacto				
5	5	10	15	20	25
4	4	8	12	16	20
3	3	6	9	12	15
2	2	4	6	8	10
1	1	2	3	4	5
Impacto	1	2	3	4	5

Probabilidade	% de certeza	Impacto
1-Muito baixa	0 a 20%	1-Muito baixo
2-Baixa	20 a 40%	2-Baixo
3-Média	40 a 60%	3-Médio
4-Alta	60 a 80%	4-Alto
5-Muito Alta	> 80%	5-Muito Alto

Nível de Exposição	
1 - 3	Baixo
4 - 6	Médio
7 - 12	Alto
13 - 25	Muito Alto

4.2 Risco Estimado da Contratação

Risco	Exposição	Estratégia	Ações
<i>Descrição do risco identificado</i>	<i>Nível de exposição ao risco, conforme matriz de Probabilidade x Impacto.</i>	<i>Escolha da estratégia de resposta ao risco.</i>	<i>Identificação das ações para execução da estratégia escolhida.</i>
Falta de capacitação da equipe da contratada para executar com qualidade os serviços exigidos	Alto	Mitigação	Exigir atestados e certificações comprovando a idoneidade da empresa e de cada um dos seus técnicos.
Execução inadequada ou insuficiente dos serviços	Alto	Aceitação ativa	Definir e aplicar rigorosamente o Instrumento de Medição de Resultados



TJADM202022680V01



ESTUDOS PRELIMINARES
Suporte Especializado a Sistemas de Informação,
Implantação e Operação Assistida dos sistemas
mantidos pelo PJBA

Nº PA / ANO:
TJ-ADM-2020/22680



Anexo A

Lista de Potenciais Fornecedores

Nome: Indra Brasil Soluções e Serviços Tecnológicos S.A.

Sítio: <https://www.indracompany.com/es/pais/brasil>

Telefone: (81) 98284-9488

E-mail: anemezio@indracompany.com

Contato: Adriano Nemézio Gouveia

Nome: Qintess (Resource Tecnologia e Informática Ltda.)

Sítio: https://qintess.com/pt_br – <https://www.resourceit.com/>

Telefone: (71) 3204-5100 / (71) 99113-7370

E-mail: priscilla.oliveira@qintess.com

Contato: Priscilla Lanza Chagas de Oliveira

Nome: Solutis Tecnologias Ltda.

Sítio: <https://solutis.com.br/>

Telefone: (71) 98366-1887

E-mail: lizandra.pimenta@solutis.com.br

Contato: Lizandra Serra Pimenta Tavora



TJADM202022680V01



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
DO ESTADO DA BAHIA

ESTUDOS PRELIMINARES
Suporte Especializado a Sistemas de Informação,
Implantação e Operação Assistida dos sistemas
mantidos pelo PJBA

Nº PA / ANO:
TJ-ADM-2020/22680



Anexo B

Contratações Públicas Similares

Já listadas no item 1.4 destes estudos. Entretanto, a diversidade de dimensionamentos e requisitos de contratação inviabiliza a comparação dos preços.

Mesmo as contratações de outros tribunais, que potencialmente teriam necessidades similares, apresentam demasiadas diferenças para possibilitar a comparação de valores.



Documento reconhecido pelo Tribunal de Justiça da Bahia e conferido com o documento original por: CONFERIDO POR:
GABRIELA DE SOUZA CACIM.
Documento Nº: 709248.17804085-5289 - Consulta à autenticidade em <http://www.tjba.jus.br/siga/consultapublica>

TJADM202022680V01



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
DO ESTADO DA BAHIA

ESTUDOS PRELIMINARES

Suporte Especializado a Sistemas de Informação, Implantação e Operação Assistida dos sistemas mantidos pelo PJBA

Nº PA / ANO:
TJ-ADM-2020/22680



Anexo C

Memória de Cálculo

Visando subsidiar a determinação do preço referencial, foram solicitadas propostas das empresas Avansys, Capgemini, Compushop, Ctis, Edza, Indra, Lebre, Probus, Qintess, Sigma, Solutis, Stefanini, Sysdesign, Zcr e Zoom. Cinco das empresas consultadas, Avansys, Indra, Qintess, Solutis e Zoom, encaminharam cotações.

Adicionalmente, foi publicado pedido de cotação no sistema do Banco do Brasil (licitacoes-e.com.br) do qual decorreu uma sexta proposta, apresentada pela empresa Add Value.

Conforme pode se observar na tabela a seguir, com base nas cotações recebidas, a aplicação da regra para formação do preço referencial estabelecida pela Normal Geral de Contratações do PJBA não se demonstra viável, pelo fato de ter descartado todas as cotações recebidas (destacadas em vermelho), visto que, em todos os casos, os preços ofertados apresentam desvios percentuais superiores a 30% da média geral.

Item	Descrição	Cotações						Média Geral
		Add Value	Avansys	Indra	Qintess	Solutis	Zoom	
Único	Valor mensal fixo (12 meses)	8.220.000,00	2.480.097,46	9.092.966,88	2.162.192,88	7.200.000,00	3.480.000,00	5.439.209,54
	Desvio Percentual ⇨	51,12%	-54,40%	67,17%	-60,25%	32,37%	-36,02%	0,00%

Desse modo, conforme orientação da Consultoria Jurídica da Presidência do TJBA, em consulta realizada pela SETIM nos autos do expediente TJ-COI-2021/03595, parte da regra da Norma Geral de Contratações do PJBA foi afastada, tendo sido aplicado como regra supletiva o acórdão 1850/2020, do Plenário do TCU, ficando os limites máximos de preços aceitáveis para cada item da seguinte forma:

Item	Descrição	Cotações						Média
		Add Value	Avansys	Indra	Qintess	Solutis	Zoom	
Único	Valor mensal fixo (12 meses)	8220000	2.480.097,46	9092966,88	2.162.192,88	7200000	3.480.000,00	2.707.430,11
Valor Mensal Fixo (Média do Item 1 / 12) ⇨								225.619,18
Valor Global Estimado ⇨								2.707.430,11

No cálculo acima, foram desconsideradas apenas as propostas que ultrapassam a média geral em 30% ou mais, porém conservando todas as propostas inferiores à média geral.

Essa opção obedece a que, no caso em estudo, a contratação trata de objeto não padronizado, com características específicas e virtualmente irrepetíveis, visto tratar-se da execução continuada de atividades de Sustentação, Suporte, Melhorias e Monitoramento de todo o ambiente computacional de infraestrutura de rede, telefonia, videoconferência e data center do Tribunal de Justiça do Estado da Bahia, o que inviabiliza a comparação com referências de outras contratações.

A solução aqui desenhada evitou a contratação por horas, chamados ou postos de trabalho, adotando a sistemática de valor fixo para o conjunto de serviços de sustentação do ambiente de TIC. Assim, não estando dividida em unidades mensuráveis que possibilitem o confronto, a contratação é única, não cabendo comparação alguma com serviços similares contratados por outros órgãos, posto que as dimensões, dispersão geográfica, condições de execução, níveis de serviço, entre outras características, são necessariamente diferentes e específicas de cada órgão e de cada contratação.

Até mesmo a comparação com contratos anteriores do TJBA, respaldada no Parecer Nº PA-NLC-JLD-MTF-698/2014 e no Acórdão TCU 2318/2014 – Plenário e já praticada em outros processos, no presente caso torna-se inviável porque o novo modelo de contratação é completamente diferente, saindo de homem-hora



Documento reconhecido pelo Tribunal de Justiça da Bahia e conferido com o documento original por: CONFERIDO POR: GABRIELA DE SOUZA CACIM.
Documento Nº: 709248.17804085-5289 - Consulta à autenticidade em <http://www.tjba.jus.br/signa/consultapublica>



TJADM202022680V01



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
DO ESTADO DA BAHIA

ESTUDOS PRELIMINARES
Suporte Especializado a Sistemas de Informação,
Implantação e Operação Assistida dos sistemas
mantidos pelo PJBA

Nº PA / ANO:
TJ-ADM-2020/22680



para preço fixo. O novo TR inclui exigências que não existem no contrato atual, como métrica de disponibilidade dos serviços, definição de níveis mínimos de serviço, Instrumento de Medição de Resultados para glosa mensal de descumprimentos contratuais e outras reformulações. Também o perfil de qualificação dos profissionais é mais exigente. Todos esses ajustes visam a qualidade e eficiência da entrega, que é cada vez maior no Tribunal de Justiça do Estado da Bahia.

Frise-se que não existem, para o objeto a ser licitado, referências no Banco de Preços da Secretaria de Administração do Estado da Bahia – SAEB – www.comprasnet.ba.gov.br, no Portal de Compras Governamentais – www.comprasgovernamentais.gov.br nem pesquisas publicadas em mídia especializada ou sítios eletrônicos especializados ou de domínio amplo. Quanto à comparação com contratações similares de outros entes públicos, é consenso na equipe de planejamento que não existe possibilidade de confronto em termo de equivalência.

Conseqüentemente, para determinação do preço máximo da licitação em estudo, a única fonte de informação viável consiste na solicitação de propostas referenciais, as que, via de regra, costumam oferecer preços superdimensionados, que certamente experimentarão substancial redução na disputa.

Cabe ressaltar que, mesmo com a exclusão dos preços superiores, ainda restam duas propostas com preços inferiores à media, assim confirmando a exequibilidade do preço referencial aqui determinado.



Documento reconhecido pelo Tribunal de Justiça da Bahia e conferido com o documento original por: CONFERIDO POR:
GABRIELA DE SOUZA CACIM.
Documento Nº: 709248.17804085-5289 - Consulta à autenticidade em <http://www.tjba.jus.br/signa/consultapublica>

TJADM202022680V01



TRIBUNAL DE JUSTIÇA
DO ESTADO DA BAHIA

ESTUDOS PRELIMINARES
Suporte Especializado a Sistemas de Informação,
Implantação e Operação Assistida dos sistemas
mantidos pelo PJBA

Nº PA / ANO:
TJ-ADM-2020/22680



Anexo D

Documentos

- E-mails solicitando cotações.
- Propostas recebidas.
- Termo de Referência.



Documento reconhecido pelo Tribunal de Justiça da Bahia e conferido com o documento original por: CONFERIDO POR:
GABRIELA DE SOUZA CACIM.
Documento Nº: 709248.17804085-5289 - Consulta à autenticidade em <http://www.tjba.jus.br/siga/consultapublica>



TJADM202022680V01