



## ESTUDOS PRELIMINARES COTEC – Suporte Técnico Remoto e Presencial de 3º nível

Nº PA / ANO:  
TJ-ADM-2020/37067

### 1 ANÁLISE DE VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO

#### 1.1 Contextualização

A Coordenação de Suporte Técnico – COTEC solicita contratação de empresa especializada para prestação de serviço de TIC N3 em Administração de TI, Segurança da Informação, Banco de Dados, Proteção de Dados, Administração de Servidores, Administração de Sistemas Operacionais e Aplicações.

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.

A COTEC é responsável por hospedar, administrar e proteger todas as aplicações e dados do TJBA, quais sejam Judiciais, extrajudiciais e administrativos. Administra, atualmente, cerca de 850 servidores virtualizados e 200 aplicações, totalizando, aproximadamente, 400 TB de informações, um cluster de banco de dados crítico provido por dois Exadatas, dois Clusters de Firewalls com Virtualização e um Cluster de Solução de Balanceamento de Aplicações para atender os usuários e clientes dos serviços da Justiça Estadual.

Para atender essas necessidades, a COTEC 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 licitar duas contratações independentes, tratando estes Estudos Preliminares exclusivamente do suporte do ambiente computacional de servidores e aplicações, ambientes de backup, sistemas operacionais, segurança da informação e banco de dados e correndo em separado, em outro processo licitatório, a contratação do suporte da infraestrutura de rede, telefonia, videoconferência e data center, cuja gestão cabe à CPROD – Coordenação de Produção e Comunicação.

O contrato atual é baseado em perfis de atendimento profissionais e faturado por hora de serviço prestado. A dinâmica do contrato está baseada no atendimento de tickets de solicitações, incidentes, requisições de mudança e problemas, além de execução de projetos de melhorias de Infraestrutura ou de implementação de recursos tecnológicos adquiridos pelo TJBA. Também estão incluídos a interação com o suporte dos fabricantes e com outras contratadas do TJBA para resolução de problemas.

No escopo atual, é realizado atendimento em horário comercial, de 7:00 da manhã às 20:00 hrs, e, em regime de sobreaviso, das 20:01 as 06:59 hrs, em dias de semana, e 24 horas ininterruptas em finais de semana e feriados.

Além da administração dos serviços hospedados no data center do TJBA, também são prestados serviços em outros assentamentos, tais como os fóruns Ruy Barbosa, Imbuí e Feira de Santana.



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

**Nº PA / ANO:**  
**TJ-ADM-2020/37067**

Os grandes clientes da COTEC são, em essência, a CSJUD, a área de sistemas (COSIS), e no que se refere a usuários, presta apoio especializado a demandas que a COATE não abrange.

Assinou o DOD o então Coordenador da COTEC, Leonardo Gomes Dias, matrícula nº 969.240-1, posteriormente substituído pelo atual Coordenador, Michel Conceição dos Santos, matrícula nº 968.070-5, telefone 3372-1505, e-mail mcdosantos@tjba.jus.br.

### **Equipe de Planejamento da Contratação**

Conforme instituída pela SETIM às fls. 19 e 20 do presente processo administrativo, segue a equipe de planejamento da contratação:

<b>Integrante</b>	<b>Nome</b>	<b>Unidade</b>	<b>Matrícula</b>	<b>Telefone</b>	<b>E-mail</b>
Responsável pela Unidade Demandante	Michel Conceição dos Santos	COTEC	969.619-9	3372-1505	mcdosantos@tjba.jus.br
Responsável pela Unidade Técnica	Gabriela Souza Cacim	CPRM	968.070-5	3372-1547	gscacim@tjba.jus.br
Integrante Demandante Titular	Kleuber Araujo de Vasconcelos	COTEC	968.738-6	3372-1758	kavasconcelos@tjba.jus.br
Integrante Demandante Suplente	Leonardo Gomes Dias	COTEC	969.240-1	3372-1758	lgdias@tjba.jus.br
Integrante Técnico Titular	Carlos Alberto Carrillo	CPRM	968.705-0	3372-1560	ccarrillo@tjba.jus.br
Integrante Técnico Substituto	Sérgio de Figueiredo Brito	CPRM	500.008-4	3372-1550	sfbrito@tjba.jus.br
Integrante 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 expressa no DOD lista os seguintes requisitos:

- Definição de parâmetros objetivos de medição da qualidade dos serviços prestados, que se norteiem pela disponibilidade dos serviços (especialmente, os Judiciais), qualificação técnica e profissional do time contratado e atendimento a níveis mínimos de serviços estabelecidos em catálogo, bem como documentação, padronização e criação de procedimentos técnicos.
- Atendimento em horário comercial e em sobreaviso.
- Atendimento de forma presencial e remota.
- Estudo da viabilidade de 3º turno.
- Atendimento de tickets de solicitações, incidentes, requisições de mudanças e problemas e execução de projetos.
- Definição de ANS para disponibilidade de serviços Judiciais (PJE, PROJUDI, SAJ), qualificação profissional do time alocado e atendimento de tickets do catálogo de serviços.
- Definição de metodologia de atendimento com Gerenciamento de Projetos.
- Reciclagem constante dos profissionais.
- Permissão de subcontratação para execução de projetos inovadores sob a forma de apoio a projetos de médio porte.
- Permissão de subcontratação para resolução de grandes crises, quando a expertise ou quantitativo de mão de obra da Contratada for insatisfatório.
- Definição de um modelo de cobrança simples por tabela de profissionais solicitados.



## **ESTUDOS PRELIMINARES**

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

**Nº PA / ANO:**  
**TJ-ADM-2020/37067**

- Correto dimensionamento do time e flexibilidade para ajustar o time as necessidades das diferentes demandas.

Vale ressaltar que parte dos requisitos acima foram enunciados como hipóteses a serem avaliadas. Por exemplo, a previsão de subcontratação que, no curso destes estudos, foi descartada por considerá-la potencialmente prejudicial à segurança da contratação.

### **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 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 COTEC 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.



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

Nº PA / ANO:  
TJ-ADM-2020/37067

### **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 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 da COTEC abrangem as áreas de suporte do ambiente computacional de servidores e aplicações, ambientes de backup, sistemas operacionais, segurança da informação e banco de dados, 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 rapidamente por empresas privadas.

A terceirização dos serviços de sustentação e suporte, correspondente ao atendimento especializado de demandas de usuários e sustentação operacional dos 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 garantir o cumprimento da missão institucional do PJBA.

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.



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

Nº PA / ANO:  
TJ-ADM-2020/37067

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, 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.*



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

**Nº PA / ANO:**  
**TJ-ADM-2020/37067**

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.

Contudo, a variedade dos serviços eventualmente necessários pode tornar um contrato inexecutável, se as exigências de execução superarem excessivamente as previsões definidas no edital, ou magnificar a despesa, se as empresas optarem por embutir no preço a imprevisibilidade das requisições.

Assim, algumas instituições vêm optando por uma solução mista, licitando os serviços continuados e previsíveis com preço fixo mensal e remunerando requisições eventuais pela métrica de UST. Essa foi a opção adotada pela SEFAZ – Secretaria da Fazenda do Estado da Bahia ao licitar a implantação e execução da central de serviços e pelo próprio TJBA nos pregões eletrônicos 061/2020 (service desk) e 005/2021 (desenvolvimento e manutenção de sistemas).

O Valor Fixo Mensal pode ser entendido como uma unidade de dimensionamento baseada na relação entre as características intrínsecas do ambiente do cliente e a quantidade mensal de demandas de serviços conhecidos.

Define-se um volume estimado mensal de atendimentos considerando, principalmente, as dimensões e a complexidade do ambiente computacional a ser suportado, bem como as características dos diferentes serviços a serem executados e os dados históricos que possibilitem uma aproximação ao dimensionamento previsto.

Adicionalmente, projetos especiais, que fujam ao dimensionamento habitual, poderão ser viabilizados mediante ordens de serviço, com pagamento proporcional mensurado em Unidades de Serviço Técnico (UST).

Cabe salientar que o modelo adotado não prevê a vinculação de mão de obra, mas somente a prestação dos serviços baseados em indicadores de níveis de serviços e desempenho.

Este modelo propõe a remuneração a partir da aferição dos níveis de serviços e desempenho, gerando um incentivo para a disponibilidade ininterrupta, o que, por sua vez, favorece a excelência no acesso aos serviços de TIC por parte do usuário, conferindo agilidade e presteza aos processos institucionais que se utilizam de tais serviços.

Assim sendo, diferentemente dos modelos que utilizam somente remuneração por unidades de serviços ou por chamados atendidos, o risco de haver necessidade de negociação de otimização de atividades rotineiras é reduzido, vez que a própria CONTRATADA tem interesse na melhoria dos processos. O modelo de contratação proposto ajuda na redução do esforço de fiscalização e privilegia o foco de atenção dos gestores naquilo que é relevante.

### **1.13 Descrição da Solução**

Atendendo às condições de contratação definidas pela COTEC, todos os serviços rotineiros de atendimento de 3º nível deverão estar inclusos no preço básico mensal da contratação.

Todos os serviços de sustentação continuada deverão estar inclusos no preço básico mensal da contratação, não sendo admissíveis quaisquer cobranças por serviços eventuais não autorizados.





## **ESTUDOS PRELIMINARES**

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

**Nº PA / ANO:**  
**TJ-ADM-2020/37067**

Serviços eventuais poderão ser solicitados formalmente por meio de Ordem de Serviço, que deverá conter informações detalhadas sobre as fases contratadas, dimensionamento, execução e acompanhamento dos serviços solicitados. Esses serviços serão faturados sob demanda, mensalmente, e remunerados proporcionalmente em Unidades de Serviço Técnico (UST).

Todo e qualquer serviço somente poderá ser iniciado pela CONTRATADA após aprovação formal pelo CONTRATANTE, baseada no planejamento do projeto e/ou levantamento de requisitos elaborado pela CONTRATADA e homologado pelo CONTRATANTE.

#### **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.

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 do Poder Judiciário.
- 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



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

**Nº PA / ANO:**  
**TJ-ADM-2020/37067**

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:
  - Identificar gaps (lacunas) entre o estado desejado e o estado atual de TI.
  - Priorizar esforços de TIC.
  - Identificar interações críticas entre processos.
  - Relacionar toda a gestão de TIC 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.
  - Ajustes de indicadores e níveis mínimos de serviços.
  - Ajustes nos processos implantados.

### **1.16 Relação entre a Demanda Prevista e a Contratada**

Tomado como base o histórico de utilização no contrato anterior, no que compete à COTEC, e prevendo um grau razoável de incremento dos serviços, a demanda visa atender à totalidade das demandas de serviços técnicos de sustentação, suporte e operação da infraestrutura de TIC estimadas para o período de vigência do contrato. Caso o mesmo seja prorrogado, o dimensionamento atual deverá ser renovado na mesma proporção, sem prejuízo das possibilidades de aditamento ou redução que se evidenciarem convenientes atendendo à evolução das necessidades e aos limites que a lei determina.

Para viabilizar o dimensionamento das propostas por parte das empresas, será incluído no Termo de Referência um descritivo do panorama atual abrangendo a evolução dos chamados mensais, o número de usuários e a descrição do ambiente tecnológico a ser suportado.

### **1.17 Adequação do Ambiente do Órgão**

As atividades serão realizadas nas dependências do Tribunal de Justiça, podendo, por acordo formal entre as partes, serem disponibilizadas parcial ou integralmente em forma remota, em instalações da Contratada.

Será responsabilidade da Contratada disponibilizar os equipamentos e softwares para a prestação dos serviços, tais como notebooks (com sistema operacional e pacote Office), celulares e demais





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

**Nº PA / ANO:**  
**TJ-ADM-2020/37067**

dispositivos e ferramentas que forem necessários, comprometendo-se o Contratante a disponibilizar espaço e mobiliário adequados para o trabalho realizado em suas dependências.

### **1.18 Orçamento Estimado**

Com base na memória de cálculo constante no Anexo C, o orçamento total estimado para esta contratação é de R\$ 10.692.986,20 (dez milhões, seiscentos e noventa e dois mil, novecentos e oitenta e seis reais e vinte centavos), sendo R\$ 8.775.796,20 (oito milhões, setecentos e setenta e cinco mil, setecentos e noventa e seis reais e vinte centavos) correspondentes ao pagamento mensal dos serviços continuados e R\$ 1.917.190,00 (um milhão, novecentos e dezessete mil, cento e noventa reais) ao banco de USTs para retribuição dos serviços programados, a serem executados sob demanda pela via de Ordem de Serviço.

## **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.

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.



## **ESTUDOS PRELIMINARES**

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

**Nº PA / ANO:**  
**TJ-ADM-2020/37067**

### **2.4 Estratégia de Independência Tecnológica**

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

Todos os serviços deverão ser previamente combinados com a COTEC 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.

### **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.



## ESTUDOS PRELIMINARES

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

Nº PA / ANO:  
TJ-ADM-2020/37067

### 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: Michel Conceição dos Santos
- Matrícula: 969.619-9
- Telefone: 3372-1505
- E-mail: mcdosantos@tjba.jus.br

#### Fiscal Titular:

- Nome: Kleuber Araujo de Vasconcelos
- Matrícula: 968.738-6
- Telefone: 3372-1758
- E-mail: kavasconcelos@tjba.jus.br

#### Fiscal Suplente:

- Nome: Anderson Bispo da Silva Villela
- Matrícula: 968.310-0
- Telefone: 3372-7580
- E-mail: absilva@tjba.jus.br

## 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



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

**Nº PA / ANO:**  
**TJ-ADM-2020/37067**

#### 4.2 Risco Estimado da Contratação

<b>Risco</b>	<b>Exposição</b>	<b>Estratégia</b>	<b>Ações</b>
<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



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-2020/37067**

---

**Anexo A**

---

**Lista de Potenciais Fornecedores**

**Nome:** Add Value Participações Comércio e Serviços de Informática Ltda

**Sítio:** <https://www.addvalue.com.br/>

**Telefone:** (21) 3900-9833 / (24) 99909-2460

**E-mail:** paulo.pinhel@addvalue.com.br

**Contato:** Paulo Pinhel

**Nome:** Avansys Tecnologia Ltda.

**Sítio:** <https://www.avansys.com.br/>

**Telefone:** (71) 98119-7811

**E-mail:** comercial@avansys.com.br

**Contato:** Jussara Andrade de Oliveira

**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://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



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-2020/37067**

---

**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.





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

Nº PA / ANO:  
TJ-ADM-2020/37067

---

**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. Quatro das empresas consultadas, Avansys, Indra, Qintess e Solutis, encaminharam cotações.

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

A determinação do preço referencial exclusivamente em base a cotações 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 duvidosa porque o novo modelo de contratação é completamente diferente, saindo de homem-hora 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](http://www.comprasnet.ba.gov.br), no Portal de Compras Governamentais – [www.comprasgovernamentais.gov.br](http://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. Essa dificuldade já tinha sido considerada na versão anterior destes Estudos Preliminares.

Sintetizados na tabela a seguir, descartando os valores inferiores ou superiores em mais de 30% (trinta por cento) da média, conforme estabelecido pela Normal Geral de Contratações do PJBA, os resultados são os seguintes:



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-2020/37067**

Item	Descrição	Cotações					Média Geral	Preço Referencial
		Add Value	Avansys	Indra	Quintess	Solutis		
1	Valor mensal fixo (12 meses)	18.600.000,00	8.392.792,80	9.092.966,88	8.841.629,04	15.600.000,00	12.105.477,74	11.178.198,64
	Desvio Percentual ⇒	53,65%	-30,67%	-24,89%	-26,96%	28,87%	0%	
2	Serviços eventuais (11.000 UST)	2.035.000,00	3.213.100,00	1.215.610,00	1.901.570,00	1.815.000,00	2.036.056,00	1.917.190,00
	Desvio Percentual ⇒	-0,05%	57,81%	-41,27%	-6,61%	-10,86%	0%	
							Valor Global ⇒	13.095.388,64

Entretanto, conforme orientação da Consultoria Jurídica da Presidência do TJBA, em consulta realizada pela SETIM nos autos do expediente TJ-COI-2021/03595, essa parte da regra da Norma Geral de Contratações do PJBA pode ser afastada se constatada a desvantajosidade do cálculo, podendo-se aplicar como critério supletivo o acórdão 1850/2020, do Plenário do TCU, segundo o qual *“a utilização da mediana (ou mesmo da média) das cotações não é regra. A administração, ao fazer uso de cotações, deve verificar as condições de contorno que envolvem a contratação do respectivo item para, de posse desses condicionantes, definir (e justificar) os valores a serem adotados como referência”*. Assim, em certos casos, *“o princípio da economicidade conduz o gestor a adotar como referência os menores valores pesquisados”*.

Com base nesse entendimento e no conhecimento preciso das condições a serem contratadas, o Coordenador da COTEC, área demandante, reavaliou, em despacho constante às fls. 152 a 155 do presente processo administrativo, os preços apresentados por cada uma das empresas, constatando que três delas *“apresentam valores bem próximos de um padrão, com variação mínima entre elas, representando, respectivamente, numa escala percentual frente ao valor atual de R\$ 4.776.994,68 consumidos anualmente pela COTEC: INDRA – 190% do valor atual; QUINTESS – 185% do valor atual e; AVANSYS – 175% do valor atual. Percebe-se um incremento médio de 83,3% em relação ao valor atual.”*

*“Por outro lado – acrescenta a COTEC – duas dessas propostas apresentam valores que se distanciam ao padrão observado, representando no caso destas: ADD VALUE – 389% do valor atual; e SOLUTIS – 326% do valor atual. Percebe-se um incremento médio de 259% em relação ao valor atual.”*

*“Essa análise – pondera, ainda, a COTEC – permite verificar que os valores apresentados por estas duas últimas são superiores 175,7% em relação a média de incremento apresentada pelas 3 primeiras (259% de incremento das propostas mais altas – 83,3% de incremento das propostas mais baixas), indicando um possível superdimensionamento que certamente afetaria o preço de referência. Por mais que a área técnica tenha realizado evoluções do modelo de serviço, não haveria como justificar uma majoração desta magnitude.”*

Concordando com tais ponderações, a Equipe de Planejamento da Contratação revisou os cálculos excluindo do preço referencial do item 1 as cotações das empresas Add Value e Solutis, visto ofertarem valores discrepantes e potencialmente superdimensionados, em contraste com os valores ofertados pela Avansys, a Indra e a Quintess, cujos preços apresentam-se razoáveis e relativamente próximos entre si.

Feitas essas alterações, os resultados são os seguintes:

Item	Descrição	Cotações					Média Geral	Preço Referencial
		Add Value	Avansys	Indra	Quintess	Solutis		
1	Valor mensal fixo (12 meses)	18.600.000,00	8.392.792,80	9.092.966,88	8.841.629,04	15.600.000,00	12.105.477,74	8.775.796,24
	Desvio Percentual ⇒	53,65%	-30,67%	-24,89%	-26,96%	28,87%	0%	
2	Serviços eventuais (11.000 UST)	2.035.000,00	3.213.100,00	1.215.610,00	1.901.570,00	1.815.000,00	2.036.056,00	1.917.190,00
	Desvio Percentual ⇒	-0,05%	57,81%	-41,27%	-6,61%	-10,86%	0%	
							Valor Global ⇒	10.692.986,24

Conforme consta no despacho supracitado, *“pretende-se, desta forma, proteger a Administração de superestimar o preço referencial sem prejudicar a ampla disputa. Muito embora sempre exista a expectativa de redução de preços quando da oferta de lances no pregão eletrônico, não se pode arriscar a realização de uma contratação de valor injustificadamente oneroso, passível de punição pelos órgãos de controle.”*



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-2020/37067**

Cabe esclarecer que a alteração ora praticada limita-se ao cálculo do preço referencial apenas para o item 1. No item 2, a consonância dos valores orçados situa-se na faixa intermédia, destoando dela tanto a proposta da Avansys (57,81% acima da média geral) quanto a da Indra (41,27% abaixo da mesma média). Portanto, respeitando, neste caso, a regra determinada na Norma Geral de Contratações, cabe presumir que, para esse item, a previsão mais razoável seja a resultante das propostas apresentadas pelas empresas Add Value, Qintess e Solutis.

Assim calculados os totais por item, observa-se que a divisão de R\$ 8.775.796,24 pelo número de meses não apresenta um resultado exato, resultando no valor mensal de R\$ 731.316,353333333333. Visando simplificar os cálculos, esse valor foi arredondado para R\$ 731.316,35. Multiplicando esse valor pelos 12 meses do contrato, obtem-se o total de R\$ 8.775.796,20

Em síntese, estima-se como razoáveis os seguintes preços referenciais:

Item 1 – Valor mensal fixo (12 meses): R\$ 8.775.796,20 (oito milhões, setecentos e setenta e cinco mil, setecentos e noventa e seis reais e vinte centavos).

Item 2 – Serviços eventuais (11.000 UST): R\$ 1.917.190,00 (um milhão, novecentos e dezessete mil, cento e noventa reais).

Valor Global Máximo: R\$ 10.692.986,20 (dez milhões, seiscentos e noventa e dois mil, novecentos e oitenta e seis reais e vinte centavos).



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-2020/37067**

---

**Anexo D**

**Documentos**

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