



ESTUDOS PRELIMINARES

Suporte técnico remoto e presencial de 1º e 2º níveis

Nº PA / ANO:
TJ-ADM-2020/34642

1 ANÁLISE DE VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO

1.1 Contextualização

A Coordenação de Atendimento ao Usuário – COATE solicita contratação de suporte técnico, remoto e presencial, abrangendo o estado da Bahia, especializado na área de Tecnologia da Informação e Comunicação, com modelo de operação baseado em Central de Serviços.

Informa que o Contrato Nº 03/16-S, vigente neste TJBA, cujo objeto inclui a operação da Central de Serviços e das equipes de suporte técnico:

- Suporta o atendimento de aproximadamente 350 ligações diárias.
- Suporta a solução de aproximadamente 8.000 chamados mensais.
- Opera com equipes em dois níveis de atendimento: Nível 1 e Nível 2, sendo que a equipe de Nível 1 realiza apenas atendimento em modalidade remota enquanto a equipe de Nível 2 realiza atendimentos remotos e presenciais.
- Permite suportar um vasto Catálogo de Serviços em TIC que compreende, por exemplo: Microinformática (hardware e software), Mobilidade, Conectividade, Sistemas de Informação etc.
- É monitorado através de Acordos de Nível de Serviço (ANS) e Indicadores de Desempenho.

Afirma o solicitante que o contrato 03/16-S, que suporta serviço continuado imprescindível para o Poder Judiciário, completará 5 anos de vigência em 26/01/2021. Consequentemente, não admite renovação, devendo a respectiva contratação ser tempestivamente licitada.

Acrescenta, ainda, que a edição de um novo Termo de Referência, possibilitará a revisão e atualização das regras contratuais para melhorar a qualidade e o desempenho dos serviços prestados.

Assina o DOD o Coordenador da COATE, José Leonardo de Lima Parente, matrícula nº 968.330-5, telefone 3372-1561, e-mail jllparente@tjba.jus.br.

Equipe de Planejamento da Contratação

Conforme instituída pela SETIM às fls. 14 e 15 do presente processo administrativo, segue a equipe de planejamento da contratação:

Integrante	Nome	Unidade	Matrícula	Telefone	E-mail
Demandante Titular	José Leonardo de Lima Parente	COATE	968.330-5	3372-1561	jllparente@tjba.jus.br
Demandante Substituto	Antonei Lázaro Teixeira Pinheiro	COATE	969.422-6	3372-1561	altpinheiro@tjba.jus.br
Responsável pela Unidade 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	Adrieli Souza Silva	CPRM	968.407-7	3372-7520	adrsousilva@tjba.jus.br
Administrativo	Millo Tiago Almeida Souza	SETIM	968.638-0	3372-5546	mtasouza@tjba.jus.br



ESTUDOS PRELIMINARES

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

Nº PA / ANO:
TJ-ADM-2020/34642

1.2 Definição e Especificação dos Requisitos da Demanda

A demanda sintetizada no DOD envolve os seguintes requisitos mínimos:

- Atendimento de, aproximadamente, 350 ligações diárias e 8.000 chamados mensais.
- Dois níveis de atendimento: Nível 1, em modalidade remota, e Nível 2, remoto e presencial.
- Suportar integral ao Catálogo de Serviços em TIC.
- Monitoramento através de Acordos de Nível de Serviço (ANS) e Indicadores de Desempenho.

O solicitante acrescenta, ainda, as seguintes expectativas:

- Conformidade com o arcabouço legal acerca de Licitações e Contratações.
- Melhoria na atualidade, qualidade e desempenho do serviço prestado
- Melhoria na eficiência da gestão operacional e financeira.

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 Service Desk. 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:

- Tribunal de Justiça do Estado do Pará – Contrato nº 01/2019
Objeto: Organização, sustentação, desenvolvimento e execução continuada de tarefas de suporte, rotina e demanda, compreendendo as atividades de registro, análise, diagnóstico e atendimento de solicitações de usuários, suporte técnico remoto e /ou presencial de 1º, 2º e 3º níveis, monitoramento de serviços, gerenciamento de processos de TIC, execução de rotinas programadas e eventuais, manutenção de equipamentos e suporte `implantação e funcionamento de sistemas institucionais, incluindo treinamento e orientação de usuários.
Vigência: 24 meses – Valor Global: R\$ 12.984.529,50.
- Tribunal de Justiça do Estado do Mato Grosso – Contrato nº 74/2019
Objeto: Prestação de serviços técnicos especializados que envolvam implantação, operação e gestão continuada de Central de Suporte Técnico, contemplando os níveis 1º, 2º e 3º.
Vigência: 30 meses – Valor Global: R\$ 11.578.974,34.
- Tribunal Regional Eleitoral de Minas Gerais – Pregão Eletrônico Nº 05/2020
Objeto: Prestação de serviços de Service Desk, implantação e execução continuada de Tarefas de Suporte, Rotina e Demanda de suporte técnico de 1º, 2º e 3º Níveis, sustentação de infraestrutura de TIC, com atendimento remoto e presencial garantindo os níveis de serviço acordados, disponibilizando solução ITSM (Information Technology Service Management) para gerenciamento dos serviços de TIC seguindo as melhores práticas



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

Nº PA / ANO:
TJ-ADM-2020/34642

preconizadas pela ITIL (Information Technology Infrastructure Library), HDI (Help Desk Institute) e os principais modelos das normas da ISO 20000 e 27001.

Vigência: 24 meses – Valor Global: R\$ 6.988.057,68.

- Ministério da Saúde – Pregão Eletrônico Nº 10/2020
Objeto: Serviço técnico especializado em Service Desk, sem dedicação exclusiva de mão de obra, na área de Tecnologia da Informação para a execução continuada de serviços que contemple autoatendimento e suporte técnico remoto e presencial aos usuários.
Vigência: 12 meses – Valor Global: R\$ 8.308.309,56.
- Ministério do Desenvolvimento Regional – Pregão Eletrônico Nº 07/2020
Objeto: Prestação de serviços na área de tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), denominados Central de Serviços, organizada no modelo de Service Desk, com serviços de atendimento ao usuário de TIC, remoto e presencial, monitoramento tecnológico em regime 24x7, baseando-se nas boas práticas de gestão de TIC.
Vigência: 12 meses – Valor Global: R\$ 2.850.897,42.
- Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares – Pregão Eletrônico Nº 17/2020
Objeto: Serviço de suporte e atendimento técnico aos usuários de TI para gestão e operação de Central de Serviços (Service Desk), contemplando atendimento telefônico ou sistêmico (1º Nível), bem como atendimentos presenciais (2º Nível) e sustentação e monitoração da infraestrutura de TI (3º Nível).
Vigência: 24 meses – Valor Global: R\$ 4.929.505,00.

Cabe, ainda, mencionar o contrato atualmente em execução no TJBA:

- Tribunal de Justiça do Estado da Bahia
Instrumento: Contrato: 03/16-S
Vigência: 12 meses (prorrogado até 60 meses)
Valor Global (anual): R\$ 5.159.999,64
Valor Atual (após reajustes): R\$ 5.821.634,41

1.5 Outras Soluções Disponíveis

Como alternativa à contratação de serviços, a demanda poderia ser atendida com recursos próprios. Porém, a COATE 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.



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

Nº PA / ANO:
TJ-ADM-2020/34642

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, nos fóruns, do espaço e da infraestrutura para instalação de postos avançados da Contratada nos casos em que a mesma não conte com instalações adequadas. Entretanto, deve-se considerar que boa parte desses postos já existe no contrato atual.

1.12 Escolha e Justificativa da Solução

Visando o atendimento e gerenciamento dos serviços de TIC do TJBA dentro das boas práticas na área de Tecnologia da Informação, a SETIM implantou e vem realizando a evolução paulatina dos processos preconizados na Biblioteca ITIL. Essa implantação dos serviços e processos necessários ao bom funcionamento da área de TI do Poder Judiciário do Estado da Bahia reflete uma maturidade da própria Instituição para a apropriação adequada da tecnologia.

Com o objetivo de manter a operacionalização dos serviços de suporte aos usuários e à rede de computadores e sistemas do Poder Judiciário do Estado da Bahia (PJBA), aumentando a eficiência da Gestão de Tecnologia da Informação através de um modelo de Gestão de Prestação de Serviços de TI que proporcione maior grau de controle dos processos e foco na gestão de resultados, é realizada a contratação de serviços de suporte técnico especializado que garantam a qualidade no atendimento e resolução dos chamados de tecnologia da informação e comunicação, utilizando a ferramenta integrada de gestão adquirida por este Órgão.

O modelo de contratação proposto nos presentes estudos busca atender não só as necessidades técnico-operacionais do CONTRATANTE, como melhorar os procedimentos internos de execução em consonância com as melhores práticas para gerência de serviços de infraestrutura tecnológica, transformando-os em linha de produção. Assegura-se um padrão mínimo de qualidade, permitindo o conhecimento do processo e facilitando sua fiscalização durante a vigência.

No Poder Judiciário do Estado da Bahia não há servidores do quadro de pessoal efetivo em número suficiente para prestar os serviços objeto desta contratação. Em virtude da relevância das atividades, é necessária a execução indireta, por intermédio da presente contratação.

A implantação do serviço de Service Desk no Poder Judiciário do Estado da Bahia possibilita a centralização do atendimento, tendo como resultado a economicidade através da redução do número de ligações e do tempo despendido para resolução de problemas. Esta centralização desonera o usuário da necessidade de possuir conhecimento sobre qual a equipe responsável pela solução, cabendo esta tarefa ao atendente de Service Desk. A disponibilidade de um sistema único para acompanhar os atendimentos visa assegurar a qualidade dos serviços prestados.

É preciso frisar que, tão importante quanto ter sido efetuada a contratação inicial do Service Desk, é mantê-la nos anos subsequentes, haja vista que o serviço contratado é de suma importância para a manutenção de uma base histórica e avaliação de indicadores, para que sejam implementadas melhorias contínuas nos serviços providos aos usuários do Poder Judiciário do Estado da Bahia. A paralisação deste serviço poderá acarretar problemas ao sistema de informações estratégicas e gerenciais inerentes ao Poder Judiciário 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-2020/34642

1.13 Descrição da Solução

Atendendo às condições de contratação definidas pela COTEC, todos os serviços de atendimento do 1º e 2º níveis deverão estar inclusos no preço básico mensal da contratação, considerando a quantidade estimada de 20.000 chamados mensais.

Serviços eventuais poderão ser solicitados pelo CONTRATANTE por meio de Ordem de Serviço, que deverá conter informações que permitam a definição das fases contratadas, o dimensionamento, execução e acompanhamento dos serviços solicitados. Esses serviços, caso ocorram no período, serão faturados mensalmente, sob demanda, como 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 demanda está prevista no Plano de Contratações de STIC – exercício de 2020, item 17, “Serviços de Help-Desk e Suporte ao Usuário”.

1.15 Benefícios Esperados

- Atendimento de qualidade aos usuários de TIC, evidenciando um efetivo gerenciamento de demandas, significando aumento da eficiência da gestão e controle dos serviços de atendimento.
- Recursos humanos capacitados tecnicamente, reduzindo o tempo de atendimento das demandas e qualidade na prestação do serviço.
- Tempestividade no atendimento remoto e presencial, orientando, esclarecendo e solucionando os problemas de hardware, software, aplicativos, sistemas corporativos e demais produtos e serviços disponibilizados pela área de TIC.
- Manutenção do grau de satisfação dos usuários com os produtos e serviços fornecidos pela área de TIC.
- Otimização do uso de recursos humanos, materiais e financeiros.
- Conformidade com o arcabouço legal acerca de Licitações e Contratações.

1.16 Relação entre a Demanda Prevista e a Contratada

Tomado como base o histórico de utilização no contrato anterior, a demanda visa atender à totalidade das demandas de Service Desk estimadas para os 12 meses de vigência do contrato. Caso o mesmo seja prorrogado, esse dimensionamento deverá ser renovado na mesma proporção,



ESTUDOS PRELIMINARES

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

Nº PA / ANO:
TJ-ADM-2020/34642

sem prejuízo das possibilidades de aditamento ou redução atendendo à evolução das necessidades e aos limites que a lei determina.

1.17 Adequação do Ambiente do Órgão

As atividades presenciais poderão ser realizadas nas dependências do CONTRATANTE, quando houver disponibilidade, ou nas dependências da CONTRATADA, de forma que melhor atenda ao IMR (Instrumento de Medição de Resultados) definido no presente Termo de Referência. Em qualquer dos casos, A CONTRATADA deverá disponibilizar o mobiliário, os equipamentos, os dispositivos e as ferramentas que forem necessários à execução dos atendimentos.

1.18 Orçamento Estimado

Com base na memória de cálculo constante no Anexo C, o orçamento total estimado para esta contratação é de R\$ 8.639.503,00 (oito milhões, seiscentos e trinta e nove mil, quinhentos e três reais), sendo R\$ 7.179.203,00 (sete milhões, cento e setenta e nove mil, duzentos e três reais) correspondentes ao pagamento mensal fixo dos serviços continuados e R\$ 1.460.300,00 (um milhão, quatrocentos e sessenta mil, trezentos reais) ao pagamento sob demanda dos serviços eventuais mensurados em USTs.

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 de implantação de sistemas e suporte presencial 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 se pretenda instalar postos avançados.

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

Tendo em vista a necessidade de alinhamento e transição entre as equipes atual e futura, a COATE deverá promover reuniões com ambas para o repasse das informações e procedimentos necessários à continuidade dos serviços.



ESTUDOS PRELIMINARES

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

Nº PA / ANO:
TJ-ADM-2020/34642

Posteriormente, ao término do contrato, a contratada deverá repassar para o Tribunal de Justiça e/ou para a nova contratada todos os dados, documentos e elementos de informação utilizados na execução dos serviços.

Em ambos os casos, a participação ativa na transição contratual, bem como a entrega de todos os produtos já executados e a devolução dos recursos materiais eventualmente disponibilizados pelo contratante, serão condições indispensáveis para o encerramento do contrato e consequente devolução da garantia.

2.4 Estratégia de Independência Tecnológica

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

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

3. ESTRATÉGIA PARA A CONTRATAÇÃO

3.1 Natureza do Objeto

Todos os serviços a serem prestados possuem características comuns e usuais encontradas no mercado de TIC, cujos padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos no Termo de Referência.

3.2 Parcelamento do Objeto

Esta contratação tem por objeto serviços afins e complementares, em que a CONTRATADA deverá estar plenamente habilitada, 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. A multiplicidade de prestadores possibilitaria que cada empresa atribuísse os próprios erros a serviços deficientemente executados pela outra. Poderiam ainda surgir situações onde a má execução das atividades de um lote ensejasse, desnecessariamente, a demanda por mais serviços do outro lote.

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.

Levando em conta que a implantação dos serviços é complexa e que a necessidade é permanente, não se aconselha realizar um registro de preços, posto que a expiração do registro obrigaria a lici-



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

Nº PA / ANO:
TJ-ADM-2020/34642

tar anualmente a mesma contratação, com o risco de, a cada nova licitação, ser contratada uma empresa diferente, obrigando a recriar toda a estrutura de atendimento e gestão.

3.5 Classificação e Indicação Orçamentária

A despesa será atendida através da seguinte Dotação Orçamentária:

- Unidade orçamentária: 02.04.601
- Unidade gestora: 0004 – SETIM
- Atividade: 2002/2034/2035
- Elemento de Despesa: 3.3.90.40
- Sub Elemento de Despesa: 40.02
- Fontes: 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: José Leonardo de Lima Parente
- Matrícula: 968.330-5
- Telefone: (71) 3372-1561 / (71) 99655-3987
- E-mail: jllparente@tjba.jus.br

Fiscal Titular:

- Nome: Antonei Lázaro Teixeira Pinheiro
- Matrícula: 969.422-6
- Telefone: (71) 3372-1561
- E-mail: altpinheiro@tjba.jus.br

Fiscal Suplente:

- Nome: Caio Genecy Bezerra da Silva
- Matrícula: 968.329-1
- Telefone: (71) 3372-1561
- E-mail: cgbsilva@tjba.jus.br



ESTUDOS PRELIMINARES

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

Nº PA / ANO:
TJ-ADM-2020/34642

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



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-2020/34642

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



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

Nº PA / ANO:
TJ-ADM-2020/34642

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.

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

- Tribunal de Justiça do Estado do Pará – Contrato nº 01/2019
 - Envolve suportes de 1º, 2º e 3º níveis, sendo que, no TJBA, o 3º nível faz parte de outro contrato.
 - Atende 112 comarcas (aproximadamente, metade das comarcas da Bahia).
 - Inclui fornecimento de peças e serviços de cabeamento, não constantes na contratação em estudo.
- Tribunal de Justiça do Estado do Mato Grosso – Contrato nº 74/2019
 - Envolve suportes de 1º, 2º e 3º níveis. No TJBA, conforme indicado acima, o 3º nível faz parte de outro contrato.
 - Atende apenas a capital e 11 comarcas do interior, o que constitui um universo muito menor, impactando no número de instalações, técnicos e logística de deslocamento.
 - Não consta o número de chamados, o que inviabiliza o dimensionamento comparativo.
- Tribunal Regional Eleitoral de Minas Gerais – Pregão Eletrônico Nº 05/2020
 - Também neste caso, o serviço de suporte envolve os três níveis.
 - O atendimento é exclusivamente presencial, limitando-se o acesso remoto ao registro dos chamados.
 - Tanto os quantitativos de equipamentos e usuários quanto a média mensal de chamados são muito inferiores aos contemplados na contratação em estudo.



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

Nº PA / ANO:
TJ-ADM-2020/34642

Anexo C

Memória de Cálculo

Visando subsidiar a determinação do preço referencial, foram solicitadas propostas das empresas Avansys, Capgemini, Ctis, Edza, Indra, Quintess, Solutis, Stefanini, Sysdesign e Zcr. Quatro delas, Avansys, Quintess, Solutis e Stefanini, encaminharam cotações. As empresas restantes não responderam.

Adicionalmente, foram considerados os valores constantes no Contrato nº 03/16-S, que até o presente vem atendendo os mesmos serviços.

A consideração do mencionado contrato encontra respaldo no Parecer Nº PA-NLC-JLD-MTF-698/2014, o qual, dentre outras fontes de pesquisa, autoriza a referenciar:

“Contratações similares do próprio órgão ou de outros órgãos da Administração Pública, em execução ou concluídas no prazo inferior a 06 (seis) meses da publicação do edital ou do ato de dispensa da licitação, desde que demonstrada similitude entre a realidade de mercado observada no Estado da Bahia e na outra localidade a que se refere o contrato.”

No mesmo sentido, o Acórdão TCU 2318/2014 – Plenário, de 03/09/2014, indica que, para se comprovar o preço de mercado, a pesquisa deve levar em conta diversas origens, como, por exemplo, cotações com fornecedores, contratos anteriores do próprio órgão e os firmados por outros órgãos públicos, e recomenda verificar, no próprio órgão, a existência de contratos similares, vigentes ou concluídos nos 180 dias anteriores à data da pesquisa de preços.

Cabe ressaltar que, após apostilamento efetuado em 25/07/2019, que elevou o valor anual a R\$ 5.821.634,41, o contrato mencionado vem sendo executado sem novos pedidos de reajustamento dos preços pactuados, o que permite inferir que esse valor é ainda exequível.

À procura de outras referências, foram consultadas diversas contratações de outros órgãos, relacionadas no item 1.4 destes estudos e analisadas no Anexo B. Lamentavelmente, nenhuma delas apresentou valores comparáveis com a contratação em estudo.

Com base nas fontes acima indicadas, porém desconsiderando as propostas das empresas Stefanini, por apresentar valores demasiadamente elevados, e Solutis, por listar preços que, embora não tão elevados quanto os da Stefanini, são desproporcionalmente superiores aos que a mesma empresa vem praticando sem solicitação de realinhamento no Contrato nº 03/16-S, ambas destacadas em vermelho, elaboramos o seguinte comparativo:

Item	Descrição	Contrato 03/16-S	Cotações				Média Geral	Média Ponderada
			Avansys	Quintess	Solutis	Stefanini		
1	Valor mensal fixo (12 meses)	5.595.312,60 *	9.621.442,68	6.320.853,72	10.800.000,00	30.577.559,44	12.583.033,69	7.179.203,00
2	Serviços eventuais (30.000 UST)	678.900,00 **	2.052.000,00	1.650.000,00	3.000.000,00	9.300.000,00	3.336.180,00	1.460.300,00
Valor Global Estimado ⇒								8.639.503,00
Valor Mensal Fixo (Média ponderada do Item 1 / 12) ⇒								598.266,92
Valor sob demanda da UST (Média ponderada do Item 2 / 30.000) ⇒								48,68
* Valor mensal fixo após reajustes (R\$ 466.276,05) x 12			** valor da UST após reajustes (R\$ 22,63) x 30.000 UST					



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-2020/34642

Anexo D

Documentos

- Proposta comercial vinculada ao Contrato 03/16-S (01/12/2015).
- Apostilamento efetuado em 25/07/2019.
- E-mails solicitando novas cotações.
- Propostas recebidas.
- Termo de Referência.