



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 7ª REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

Estudos Preliminares

**Contratação de Serviços de Manutenção e
Atualização do Software de Gerenciamento de
Serviços de TIC Assyst.**



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 7ª REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

Sumário

ANÁLISE DE VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO (Art.14)	4
Contextualização	4
Definição e Especificação dos Requisitos da Demanda (Art. 14, I)	5
Requisitos de Negócio	5
Requisitos Técnicos	15
Requisitos Temporais	17
Requisitos da Proteção de Dados Pessoais - Lei nº 13.709/2018 - LGPD	17
Soluções Disponíveis no Mercado de TIC (Art. 14, I, a)	19
Contratações Públicas Similares (Art. 14, I, b)	20
Outras Soluções Disponíveis (Art. 14, II, a)	20
Portal do Software Público Brasileiro (Art. 14, II, b)	20
Alternativa no Mercado de TIC (Art. 14, II, c)	20
Modelo Nacional de Interoperabilidade – MNI (Art. 14, II, d)	20
Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira – ICP-Brasil (Art. 14, II, e)	20
Modelo de Requisitos Moreq-Jus (Art. 14, II, f)	21
Análise Comparativa dos Custos das Soluções (Art. 14, III)	21
Escolha e Justificativa da Solução (Art. 14, IV)	25
Descrição da Solução (Art. 14, IV,a)	26
Alinhamento da Solução (Art. 14, IV, b)	26
Benefícios Esperados (Art. 14, IV, c)	26
Relação entre a Demanda Prevista e a Contratada (Art. 14, IV, d)	27
Adequação do Ambiente (Art. 14, V, a, b, c, d, e, f)	27
Orçamento Estimado (Art. 14, II, g)	27
SUSTENTAÇÃO DO CONTRATO(Art.15)	28
Recursos Materiais e Humanos (Art. 15, I)	28
Descontinuidade do Fornecimento (Art. 15, II)	28
Transição Contratual (Art. 15, III, a, b, c, d, e)	28
Estratégia de Independência Tecnológica (Art. 15, IV, a, b)	29
ESTRATÉGIA PARA A CONTRATAÇÃO(Art.16)	30

Estudos Preliminares - **Contratação de Serviços de Manutenção e Atualização do Software de Gerenciamento de Serviços de TIC Assyst.**



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 7ª REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

Natureza do Objeto (Art. 16, I)	30
Necessidade dos serviços continuados	30
Parcelamento do Objeto (Art. 16, II)	30
Adjudicação do Objeto (Art. 16, III)	30
Modalidade e Tipo de Licitação (Art. 16, IV)	31
Classificação e Indicação Orçamentária (Art. 16, V)	31
Vigência da Prestação de Serviço (Art. 16, VI)	31
Equipe de Apoio à Contratação (Art. 16, VII)	32
Equipe de Gestão da Contratação (Art. 16, VIII)	32
ANÁLISE DE RISCOS	33
ANEXOS	38
ASSINATURAS	39



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 7ª REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

1 ANÁLISE DE VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO (ART.14)

1.1 Contextualização

Em 2014 foi desenvolvida a ação pela Secretaria de TIC de implantação de Solução Integrada de Gestão de Serviços de TIC (solução ITSM) – Axios Assyst Enterprise, adquirida por meio do Registro de Preços decorrente do Pregão Eletrônico do TRT9 N°. 82/13 e processo administrativo TRT7 nº 22.691/2013-7 (contrato TRT7 nº 25/2014). No escopo da referida contratação, havia o fornecimento de licenças do software Axios Assyst Enterprise e Axios Assyst ITOM, o primeiro possibilitando que os técnicos de TIC do TRT7 utilizassem as funcionalidades necessários para a resolução de incidentes e requisições e o segundo permitindo gerenciar cada ativo de TIC.

Em 29/06/2017 foi formalizado contratos no PROAD 883/2017 para obter 8 unidades de “Licenças nomeadas ITSM Axios Assyst Enterprise”, 8 unidades de "Licenças concorrentes ITSM Axios Assyst Enterprise" e 814 unidades de "Licença de ativos (licenças com agentes) Axios Assyst ITOM". Além disso, foi contratado por meio do contrato 16/2017, 1 unidade de "Suporte técnico com atualização tecnológica para Solução Integrada de Gestão de Serviços de TIC (solução ITSM) - Axios Assyst Enterprise" por 20 meses.

Atualmente, para dar prosseguimento aos atendimentos realizados sem prejuízo aos usuários de TIC, existe a necessidade de ter suporte técnico especializado ao software Axios Assyst Enterprise. Em razão do exposto, a contratação pretendida é imprescindível ao bom desempenho das atividades da Secretaria de TIC.

Para atingir os objetivos propostos, respeitando as diretrizes e o modelo de contratação indicado pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ), as áreas envolvidas indicaram, nos autos do Processo Administrativo TRT7 - PROAD nº 5895/2021, os nomes dos integrantes, descritos abaixo, que devem compor a equipe de planejamento da contratação da Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação e ficam responsáveis por esta Análise de Viabilidade de Contratação:

- Integrante demandante: José Mário Viana Barbosa Júnior (mariojr@trt7.jus.br - Ramal: 3388-9309).
- Integrantes técnicos: Alfredo Antônio de Araújo Malheiros Filho (alfredo@trt7.jus.br - Ramal: 3388-9328).



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 7ª REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

- Integrante administrativo: Cristina Helena Veras Teixeira (cristinahvt@trt7.jus.br)
- Ramal: 3388-9378).

1.2 Definição e Especificação dos Requisitos da Demanda (Art. 14, I)

1.2.1 Requisitos de Negócio

Requisitos de Negócio Aplicados ao Suporte Técnico

Deverão fazer parte do serviço de Suporte Técnico com Atualização Tecnológica todos os componentes de software que integram a Solução Integrada de Gestão de Serviços – Axios Assyst Enterprise, além da funcionalidade de CMDB Discovery e a ferramenta de Gestão de Ativos - ITOM.

Os procedimentos de suporte técnico devem ser destinados a manter todos os produtos que compõem a solução em perfeito estado de funcionamento, durante todo o período de vigência do contrato.

O Suporte Técnico, de uma forma geral, quando solicitado pelo CONTRATANTE, deverá ser responsável pelos seguintes serviços:

a) reparar os erros e falhas da solução integrada que provoquem interrupções, baixo desempenho ou mau funcionamento da solução, informando ao CONTRATANTE os procedimentos a serem executados para a resolução dos problemas.

b) orientar e apoiar o planejamento e execução de ações de administração da solução integrada pelo CONTRATANTE, compreendendo:

- **configuração:** orientação quanto à execução de procedimentos, dentro do ambiente da solução integrada, que alteram o seu funcionamento, respeitando-se o comportamento padrão da ferramenta;
 - **p. ex.** orientar e apoiar: a criação de novas ações, alterações nas permissões de grupos e usuários, alteração do catálogo de serviços, criação e configuração de novas categorias de eventos, execução de ações de forma automática, criação e configuração de SLA's, construção de monitores e painéis de pesquisas de chamados, criação de novas pesquisas de satisfação, configuração de relatórios, etc.
- **parametrização:** orientação sobre alterações nos valores dos parâmetros de administração da solução integrada.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 7ª REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

- **p. ex.** orientar e apoiar: configurações de parâmetros relativos ao gerenciamento de ações, parâmetros de banco de dados, parâmetros relativos ao construtor de eventos, parâmetros relativos ao gerenciamento dos grupos de serviços, parâmetros relativos aos eventos de mudanças, parâmetros relativos ao gerenciamento dos usuários, parâmetros relativos às configurações de data e hora, etc.

c) orientar e apoiar a elaboração e implantação de scripts e expressões (“scripting”) para configuração e automação de tarefas envolvendo os componentes da solução integrada, tais como:

- Action Processor;
- restAPI;
- Smartmail;
- Smartmail Rule Dispatcher;
- Integrações via import utility;
- Etc.

d) elaborar estudos e diagnósticos, indicando possíveis soluções, acerca de falhas no ambiente da solução integrada que causem instabilidade, mau funcionamento ou baixo desempenho;

e) orientar e esclarecer dúvidas quanto à instalação, operação, administração e correto funcionamento da solução;

f) executar procedimentos preventivos, com a anuência do CONTRATANTE ou por sua solicitação, com o intuito de evitar futuras ocorrências que provoquem interrupções ou mau funcionamento da solução;

g) realizar diagnósticos e avaliações de vulnerabilidades às eventuais falhas de segurança dos componentes da solução integrada, quando da solicitação ou com a anuência do CONTRATANTE, indicando e/ou realizando os procedimentos necessários para a resolução das vulnerabilidades;

h) realizar a instalação e configuração de patches e novas versões dos componentes da solução, incluindo migração de dados, caso necessária, assegurando a manutenção das customizações que tenham sido anteriormente realizadas;



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 7ª REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

- i) apoiar a atualização do banco de dados de gerência da configuração (CMDDB) e demais bases de conhecimento da solução, através do envio de orientações, procedimentos e esclarecimento de dúvidas;
- j) orientar e apoiar a equipe técnica do CONTRATANTE nas intervenções e manutenções do ambiente da solução integrada que possam afetar o correto funcionamento da solução;
- k) elaborar documentação sobre implementações e scripts padronizados para correção de erros, conforme meios, ferramentas e padrões especificados pelo CONTRATANTE;
- l) realizar a transferência de conhecimento às equipes designadas pelo CONTRATANTE, no que se refere às soluções aplicadas para a resolução dos erros, além das customizações acordadas com o CONTRATANTE;
- m) interagir com o Suporte Oficial do Fabricante, quando necessário, para realizar diagnósticos e resolver erros e falhas que causem mau funcionamento da solução;
- n) propor soluções de contorno temporárias, para os casos em que os chamados necessitam ser encaminhados ao Fabricante, para uma maior investigação e diagnóstico, com o intuito de encontrar soluções definitivas;

Para os casos em que o CONTRATANTE não consiga implementar as atividades de operação, administração ou customização da solução, a partir das orientações recebidas do suporte, ele poderá solicitar reuniões técnicas entre as equipes de ambas as partes, preferencialmente, na modalidade remota, para que sejam demonstradas, de forma prática, pela CONTRATADA, as ações necessárias para o completo atendimento da solicitação de suporte técnico. Neste caso, o prazo para realização da reunião técnica deverá estar dentro do prazo inicial para resolução do chamado.

Caso não haja disponibilidade da equipe do CONTRATANTE para realização da reunião técnica dentro do prazo inicial do chamado, um novo prazo poderá ser acordado entre as partes do contrato.

Para os casos em que, mesmo após a demonstração técnica e prática, o CONTRATANTE, comprovadamente, não consiga implementar as atividades de operação, administração ou customização da solução, o CONTRATANTE poderá solicitar que a própria CONTRATADA realize as atividades, acessando diretamente o ambiente da solução integrada. Neste caso, deverá ser registrado um novo chamado para a



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 7ª REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

execução das atividades, seguindo o nível de serviço “Padrão”, com o encerramento do chamado original.

A CONTRATADA deverá possuir, no Brasil, um serviço telefônico para atendimento e suporte técnico para o CONTRATANTE, por meio de ligação local nas Capitais ou ligação gratuita (0800 ou similar) para as demais localidades.

A comprovação deverá ser feita por meio de uma declaração da empresa contendo o número do telefone para abertura de chamados, a ser apresentada na assinatura do contrato e do endereço do portal.

O suporte por telefone deverá estar disponível em dias úteis, das 08:00 às 18:00 horas, de segunda a sexta-feira, respeitando-se o calendário nacional/regional de feriados e o fuso horário do CONTRATANTE.

O atendimento de suporte técnico deverá ser realizado pela CONTRATADA no idioma Português do Brasil.

Deverá ser disponibilizado pela CONTRATADA um portal de atendimento, via web, para registro e acompanhamento dos chamados do CONTRATANTE. Todas as informações apresentadas no portal sobre os chamados, bem como os menus de acesso às funcionalidades, deverão estar em Português do Brasil.

O portal de atendimento disponibilizado pela CONTRATADA deverá, no mínimo, oferecer as seguintes funções:

- Abertura de chamados diretamente pelo CONTRATANTE;
- Visualização dos prazos previstos de atendimento e resolução dos chamados;
- Funções para anexar arquivos e atualizar as informações do chamado;
- Possibilidade de cancelar os chamados ainda abertos;
- Impressão das informações de um chamado;
- Visualização do histórico das ações relativas ao atendimento e resolução dos chamados;
- Execução de consultas para visualização dos chamados abertos, chamados resolvidos, chamados encerrados, chamados encaminhados ao Fornecedor, Chamados Cancelados;
- Extração de relatórios com informações relacionadas aos chamados, a serem definidos pelo CONTRATANTE;
- Disponibilização de conhecimentos por meio de FAQ (Perguntas frequentes);



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 7ª REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

- Manuais de ajuda online sobre o uso do portal e suas funcionalidades.

Deverão ser registradas, na abertura de um chamado, as informações de identificação do usuário solicitante, bem como a data e hora do chamado.

Para o registro do chamado, o CONTRATANTE deverá informar a anormalidade ou necessidade observada, registrando, sempre que possível, as evidências que facilitem o atendimento, tais como: relatórios técnicos, capturas de tela, detalhamento dos procedimentos que derivaram em erros da solução, etc.

Deverá ser disponibilizado, mensalmente, até o quinto dia útil do mês subsequente à prestação de serviços, relatório contendo informações técnicas sobre todos os atendimentos de suporte técnico realizados pela CONTRATADA no mês anterior, e que receberam o aceite do CONTRATANTE.

O modelo do relatório será definido entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA, na reunião inicial da execução do contrato. O relatório deverá conter, pelo menos, as seguintes informações:

- Número do chamado;
- Resumo do chamado;
- Severidade do chamado;
- Tempo previsto para resolução do chamado;
- Tempo efetivo de resolução do chamado.

Os serviços de suporte técnicos solicitados deverão ser classificados, pelo CONTRATANTE, no momento da abertura dos chamados, quanto à severidade e níveis de serviços a serem seguidos. Entretanto, a severidade poderá ser alterada, caso comprovada essa necessidade e com a completa anuência do CONTRATANTE.

Os chamados registrados com informações incompletas ou inconsistentes e que não permitam a identificação do erro ou solicitação, desde que devidamente comprovado pela CONTRATADA, poderão ter seus prazos reavaliados, em comum acordo entre as partes.

Os serviços serão classificados, pelo CONTRATANTE, de acordo com os seguintes níveis de serviços e severidades:

SEVERIDADE	DESCRIÇÃO	PRAZO
------------	-----------	-------



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 7ª REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

Emergencial	Nível aplicado quando há uma indisponibilidade completa da solução, devido à falha(s) em um ou mais de seus componentes, ou falhas em componentes que impeçam totalmente o registro e/ou resolução dos eventos registrados pelos usuários da solução de gestão de serviços de TIC.	Prazo de Atendimento: Até 02 (duas) horas úteis; Prazo de Resolução: Até 04 (quatro) horas úteis.
Alta	Nível aplicado quando há falha(s) em um ou mais dos componentes da solução, estando ainda disponível, porém, provocando resultados incorretos ou gerando restrições e/ou problemas no uso/operação da solução de gestão de serviços de TIC.	Prazo de Atendimento: Até 04 (quatro) horas úteis; Prazo de Resolução: Até 12 (doze) horas úteis.
Padrão	Nível aplicado para a instalação, configuração, dúvidas e esclarecimentos relativos ao uso/operação da solução, orientações técnicas quanto às melhorias e customizações dos componentes da solução, correções e melhorias em layout/documentos técnicos, além de quaisquer outras atividades previstas no Serviço de Suporte Técnico e que não estejam previstas nos níveis anteriores.	Prazo de Atendimento: Até 16 (dezesesseis) horas úteis; Prazo de Resolução: Até 32 (trinta e duas) horas úteis.

Serão considerados para efeitos dos níveis exigidos:



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 7ª REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

a) Prazo de Atendimento: Tempo decorrido entre a abertura do chamado, pelo CONTRATANTE, e o efetivo início dos trabalhos de suporte técnico, pela CONTRATADA;

b) Prazo de Resolução: Tempo decorrido entre a abertura do chamado, pelo CONTRATANTE, e a sua efetiva resolução, em definitivo, pela CONTRATADA.

Para efeito de cálculo do prazo de atendimento e resolução, o suporte ocorrerá em dias e horas úteis, das 08:00 às 18:00 horas, de segunda a sexta-feira, respeitando-se o calendário nacional/regional de feriados e o fuso horário do CONTRATANTE.

A relação nominal da equipe técnica do CONTRATANTE autorizada a registrar chamados deverá ser apresentada à CONTRATADA durante a reunião inicial da prestação dos serviços e a qualquer tempo, durante a execução contratual.

O atendimento aos chamados registrados pelo CONTRATANTE deverá ser realizado na modalidade remota. Porém, em caso de impossibilidade comprovada, o atendimento poderá ser realizado na modalidade presencial, nas dependências do CONTRATANTE, com os custos relativos ao deslocamento e hospedagem sob responsabilidade da CONTRATADA.

Caberá ao CONTRATANTE definir a severidade do chamado durante o seu registro. Para os casos em que existam divergências entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA, poderão ser realizadas reuniões remotas para resolução de possíveis discordâncias, de forma a dirimir dúvidas e definir a severidade mais adequada ao chamado.

Para os casos em que a resolução do chamado requeira um tempo maior que o previsto nos níveis de serviços, devido à necessidade de uma investigação mais detalhada ou uma maior interação com a equipe técnica do CONTRATANTE, poderá ser definido um novo prazo específico de atendimento, com a anuência do CONTRATANTE. O novo prazo acordado entre as partes deve ser registrado na solicitação de atendimento, para efeitos de histórico e consulta. Este item não se aplica para os chamados de severidade Emergencial.

Os chamados que, comprovadamente, requeiram a intervenção do Fabricante para efeito de diagnóstico e/ou resolução, poderão ter os prazos de resolução redefinidos, em acordo entre as partes do contrato.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 7ª REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

A CONTRATADA deverá fornecer os instrumentos para que o CONTRATANTE possa acompanhar as ações do Fabricante para resolução dos chamados.

Para os chamados que não possuem resolução disponível no momento ou que serão resolvidos a partir de ajustes e/ou melhorias a serem incorporados em versões futuras da solução, a CONTRATADA, sempre que possível, deverá propor uma solução temporária (solução de contorno), a fim de resolver parcialmente e temporariamente o problema.

Caso não seja possível a proposição de uma “solução de contorno”, a CONTRATADA deverá fornecer as devidas justificativas ao CONTRATANTE.

Durante o atendimento de um chamado pela CONTRATADA, a contagem do tempo de resolução poderá ser suspensa, temporariamente, para os casos em que haja a necessidade de informações, permissões ou intervenções exclusivas do CONTRATANTE, necessárias à resolução do chamado. A CONTRATADA deverá sempre informar ao CONTRATANTE quando ocorrer a necessidade de suspensão da contagem do tempo, indicando os motivos relacionados.

Por iniciativa de qualquer uma das Partes do contrato, poderão ser realizadas reuniões remotas para a tratativa de chamados pendentes, troca de informações, resolução de conflitos, entre outras necessidades.

O atendimento aos chamados de severidade EMERGENCIAL não poderá ser interrompido até o completo restabelecimento da solução, mesmo que se estendam para períodos noturnos, sábados, domingos e feriados. Nesse caso, não poderão acarretar custos adicionais ao CONTRATANTE.

A interrupção do atendimento dos chamados, de qualquer severidade, por parte da CONTRATADA, sem prévia autorização do CONTRATANTE, será considerada descumprimento contratual, podendo ensejar em aplicação de glosas e/ou penalidades à CONTRATADA.

Por necessidade excepcional de serviço, o CONTRATANTE poderá solicitar a escalção de chamados, ainda não resolvidos, para níveis maiores de severidade, de acordo com as justificativas necessárias. Nesse caso, a partir da devida concordância da CONTRATADA, os prazos dos chamados deverão ser reiniciados, de acordo com as novas severidades atribuídas.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 7ª REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

A contagem dos prazos de atendimento e resolução se inicia a partir do registro do chamado pelo CONTRATANTE.

Após a resolução do chamado pela CONTRATADA, deverá ser enviada uma notificação, por e-mail, ao CONTRATANTE, informando da resolução. A partir de então, o CONTRATANTE terá um prazo de 05 (cinco) dias úteis para verificar a completude da resolução. Caso o CONTRATANTE não se manifeste dentro prazo de 05 (cinco) dias úteis após o recebimento do e-mail, o chamado poderá ser encerrado automaticamente.

Caso a solução aplicada na resolução do chamado não seja aceita, o chamado deverá ser reaberto pela CONTRATADA para nova análise e resolução, com a contagem do prazo de resolução retomada para fins de cumprimento do Nível de Serviço e considerando o tempo já gasto na resolução do chamado.

Os chamados resolvidos e já encerrados não poderão ser reabertos, caso sejam detectadas novas falhas semelhantes. Neste caso, um novo chamado deverá ser registrado pelo CONTRATANTE.

Quando da ocorrência do não cumprimento dos prazos definidos para resolução dos chamados, o CONTRATANTE poderá emitir ofício de notificação à CONTRATADA, que terá um prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis, contados a partir do recebimento do ofício, para apresentar as devidas justificativas para o não cumprimento dos prazos.

Caso não haja manifestação da CONTRATADA dentro desse prazo, ou caso o CONTRATANTE entenda serem improcedentes as justificativas apresentadas, poderão ser aplicadas as glosas e/ou penalidades previstas em contrato, conforme os níveis de serviço não cumpridos.

Os serviços de suporte técnico, quando verificada a necessidade de execução na forma presencial, serão realizados nas dependências do CONTRATANTE, dentro de seus dias e horários úteis de funcionamento, salvo para os casos de necessidades especiais que demandem autorizações do CONTRATANTE para acesso às suas dependências fora do dia e horário normal de funcionamento.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 7ª REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

Requisitos de Negócio Aplicados ao Serviço de Atualização Tecnológica

O serviço de atualização tecnológica compreende a atualização tecnológica de todos os componentes da solução integrada de gestão de serviços, incluindo, também, a funcionalidade de CMDB Discovery e a ferramenta de Gestão de Ativos - ITOM.

O serviço de atualização do software poderá ser solicitado pelo CONTRATANTE sempre que surgirem novas evoluções nos componentes integrantes da solução, incluindo correções, “patches”, “fixes”, “updates”, “service packs”, novas “releases”, “versions”, “builds” e funcionalidades, bem como o provimento de “upgrades”, englobando inclusive versões não sucessivas, nos casos em que a liberação de tais versões ocorra durante o período de vigência do serviço.

O serviço de atualização de versão deverá garantir que todas as funcionalidades originais e as customizações e integrações, presentes na versão atual, continuem operacionais após a execução dos serviços contratados. Caso não seja possível, a CONTRATADA deverá realizar nova customização/parametrização/codificação a fim de manter o serviço completamente operacional e funcional como na versão anterior.

As instalações e configurações necessárias, devido às novas versões dos componentes da solução, deverão ser de responsabilidade da equipe técnica da CONTRATADA, com o apoio técnico das equipes internas do CONTRATANTE, caso seja necessário.

A atuação da CONTRATADA estará restrita às políticas de segurança e acesso do CONTRATANTE.

A CONTRATADA deverá fornecer relatório periódico ou boletim (no mínimo trimestral) com todas as atualizações de software aplicadas ao ambiente de produção do CONTRATANTE, pertinentes aos componentes da solução integrada de gestão de serviços.

As informações detalhadas acerca das correções e melhorias, incorporadas nas novas versões da solução integrada, deverão estar sempre disponíveis para fácil acesso do CONTRATANTE.

As atualizações de versão deverão seguir um fluxo de mudança definido entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA, incluindo, no mínimo, a identificação dos atores e



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 7ª REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

responsáveis pelos serviços, cronograma de atividades, critérios de aceitação da implantação e prazo de homologação da nova versão pelo CONTRATANTE.

A CONTRATADA, juntamente com o Fabricante, deverá manter a documentação referente a todos os componentes da solução integrada atualizada e disponível para acesso do CONTRATANTE.

1.2.2 Requisitos Técnicos

Requisitos de Segurança da Informação

A execução do objeto da contratação deverá atender às normas e políticas de Segurança da Informação do CONTRATANTE.

A CONTRATADA deverá manter sigilo absoluto sobre informações, dados e documentos integrantes dos serviços a serem executados;

O representante legal da CONTRATADA deverá assinar o Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo, conforme modelo em anexo a Termo de Referência.

Requisitos de Metodologia de Trabalho

Metodologia de trabalho baseada no conceito de delegação de responsabilidade.

CONTRATANTE: responsável pela gestão do contrato e pela validação da aderência aos padrões de qualidade exigidos dos produtos e serviços entregues;

CONTRATADA: responsável pela execução dos serviços e gestão dos recursos humanos necessários.

Requisitos de Equipe

O dimensionamento da equipe para a execução dos serviços, em conformidade com os requisitos para o cumprimento integral dos níveis mínimos de serviço estabelecidos, será de responsabilidade da CONTRATADA.

São requeridos os seguintes perfis profissionais nesta contratação:

Preposto da CONTRATADA:



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 7ª REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

A CONTRATADA designará um funcionário para atuar como seu representante nesta contratação, responsável por acompanhar a execução do contrato e atuar como interlocutor principal junto à Contratante, incumbido de receber, diligenciar, encaminhar e responder as principais questões técnicas, legais e administrativas referentes ao andamento contratual.

Compete ao Preposto da CONTRATADA, dentre outras atribuições:

- Ser o ponto de contato entre o CONTRATANTE e a CONTRATADA, com relação às atividades do contrato;
- Acompanhar o processo de implantação e as entregas do contrato;
- Emitir e reportar os relatórios gerenciais e de níveis de serviço para a prestação de contas mensal dos serviços prestados ao CONTRATANTE;
- Buscar melhorias no serviço prestado;
- Interagir com o Gestor do Contrato para solicitações novas, mudanças de escopo, entrega de relatórios de acompanhamento, atesto de faturas, entre outros.

Compete aos Consultores Técnicos Especialistas da CONTRATADA, dentre outras atribuições:

- Resolver os chamados registrados pelos usuários;
- Propor soluções alternativas de contorno, para os casos de chamados encaminhados ao Fabricante;
- Registrar e manter as informações atualizadas sobre o andamento dos chamados;
- Realizar diagnósticos e propor soluções para problemas de mau funcionamento e baixo desempenho da solução integrada;
- Consultar o Fabricante quanto à resolução de chamados, sempre que necessário;
- Prestar esclarecimentos sobre as dúvidas encaminhadas pelos usuários

Qualificação Técnica das Equipes

Quanto aos Consultores Técnicos Especialistas na Solução:

- Nível Superior completo na área de Tecnologia da Informação, Engenharia ou nível superior completo em outra área com especialização na área Tecnologia da Informação (carga horária mínima de 360 horas);



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 7ª REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

- Possuir certificação ITIL V3, no mínimo Foundation;
- Possuir a certificação oficial do fabricante "Accredited assyst Administrator", contemplando qualificações para instalar, administrar, customizar, parametrizar, configurar e realizar integrações com o software.

1.2.3 Requisitos Temporais

Quanto à Ativação dos Serviços:

Com a contratação, o serviço deverá ser prestado de forma contínua, sem interrupções, por mais 12 meses prorrogáveis.

1.2.4 Requisitos da Proteção de Dados Pessoais - Lei nº 13.709/2018 - LGPD

1.2.4.1 Em observação às determinações constantes da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 – LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS (LGPD), o CONTRATANTE e a CONTRATADA se comprometem a proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural, relativos ao tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, garantindo que:

1.2.4.1.1 O tratamento de dados pessoais dar-se-á de acordo com as bases legais previstas nas hipóteses dos Arts. 7º e/ou 11 da Lei 13.709/2018 às quais se submeterão os serviços, e para propósitos legítimos, específicos, explícitos e informados ao titular;

1.2.4.1.2 O tratamento seja limitado às atividades necessárias ao atingimento das finalidades de execução do objeto do contrato, utilizando-os, quando seja o caso, em cumprimento de obrigação legal ou regulatória, no exercício regular de direito, por determinação judicial ou por requisição da Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD);

1.2.4.1.3 Em caso de necessidade de coleta de dados pessoais indispensáveis à própria prestação do serviço/aquisição de bens, esta será realizada mediante prévia aprovação da CONTRATANTE, responsabilizando-se a CONTRATADA por obter o consentimento dos titulares (salvo nos casos em que opere outra hipótese legal de tratamento). Os dados assim coletados só poderão ser utilizados na execução do objeto especificado neste contrato, e, em hipótese alguma, poderão ser compartilhados ou utilizados para outros fins;



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 7ª REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

- 1.2.4.1.4** Eventualmente, as partes podem ajustar que a CONTRATADA será responsável por obter o consentimento dos titulares, observadas as demais condicionantes do item acima;
- 1.2.4.1.5** Os dados obtidos em razão desse contrato serão armazenados em um banco de dados seguro, com garantia de registro das transações realizadas na aplicação de acesso (log) e adequado controle de acesso baseado em função (role based access control) e com transparente identificação do perfil dos credenciados, tudo estabelecido como forma de garantir inclusive a rastreabilidade de cada transação e a franca apuração, a qualquer momento, de desvios e falhas, vedado o compartilhamento desses dados com terceiros;
- 1.2.4.1.6** Encerrada a vigência do contrato ou não havendo mais necessidade de utilização dos dados pessoais, sejam eles sensíveis ou não, a CONTRATADA interromperá o tratamento dos Dados Pessoais disponibilizados pela CONTRATANTE e, em no máximo (30) dias, sob instruções e na medida do determinado pela CONTRATANTE, eliminará completamente os Dados Pessoais e todas as cópias porventura existentes (seja em formato digital ou físico), salvo quando a CONTRATADA tenha que manter os dados para cumprimento de obrigação legal ou outra hipótese da LGPD.
- 1.2.4.2** A CONTRATADA dará conhecimento formal aos seus empregados das obrigações e condições acordadas nesta cláusula, inclusive no tocante à Política de Privacidade da CONTRATANTE, cujos princípios deverão ser aplicados à coleta e tratamento dos dados pessoais de que trata a presente cláusula.
- 1.2.4.3** O eventual acesso, pela CONTRATADA, às bases de dados que contenham ou possam conter dados pessoais implicará para a CONTRATADA e para seus prepostos - devida e formalmente instruídos nesse sentido - o mais absoluto dever de sigilo, no curso do presente contrato.
- 1.2.4.4** A CONTRATADA cooperará com a CONTRATANTE no cumprimento das obrigações referentes ao exercício dos direitos dos Titulares previstos na LGPD e nas Leis e Regulamentos de Proteção de Dados em vigor e também no atendimento de requisições e determinações do Poder Judiciário, Ministério Público, Órgãos de controle administrativo.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 7ª REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

- 1.2.4.5** A CONTRATADA deverá informar imediatamente à CONTRATANTE quando receber uma solicitação de um Titular de Dados, a respeito dos seus Dados Pessoais e abster-se de responder qualquer solicitação em relação aos Dados Pessoais do solicitante, exceto nas instruções documentadas da CONTRATANTE ou conforme exigido pela LGPD e Leis e Regulamentos de Proteção de Dados em vigor.
- 1.2.4.6** O “Encarregado” ou “DPO” da CONTRATADA manterá contato formal com o Encarregado da CONTRATANTE, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas da ocorrência de qualquer incidente que implique violação ou risco de violação de dados pessoais, para que este possa adotar as providências devidas, na hipótese de questionamento das autoridades competentes.
- 1.2.4.7** A critério do Encarregado de Dados da CONTRATANTE, a CONTRATADA poderá ser provocada a colaborar na elaboração do relatório de impacto (DPIA), conforme a sensibilidade e o risco inerente do objeto deste contrato, no tocante a dados pessoais.
- 1.2.4.8** Eventuais responsabilidades das partes, serão apuradas conforme estabelecido neste contrato e também de acordo com o que dispõe a Seção III do Capítulo VI, bem como Capítulo VII e Seção I do capítulo VIII da LGPD.

1.3 Soluções Disponíveis no Mercado de TIC (Art. 14, I, a)

Considerando que já há em funcionamento uma Solução Integrada de Gestão de Serviços de TI (solução ITSM) – Axios Assyst Enterprise – e que a presente demanda consiste em uma contratação de serviços de manutenção e atualização do software Assyst, a única solução de mercado viável é a contratação do suporte para o software já existente. É mais vantajosa economicamente esta possibilidade, além de se aproveitar o conhecimento e treinamentos já realizados, evita-se os transtornos de migrações entre softwares e o impacto na experiência do usuário. Há que se considerar também que o software atualmente (Axios Assyst Enterprise) em uso atende plenamente às necessidades do TRT7.

Somente a continuação da utilização do software Axios Assyst é capaz de atender às seguintes necessidades:

- Manter completamente a base de dados atual relativa aos atendimentos aos usuários realizados;
- Preservar todo o conhecimento operacional e administrativo das equipes de atendimento (1º. e 2º. Nível);



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 7ª REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

- Manter completamente e aperfeiçoar o Catálogo de Serviços de TI atualmente disponível;
- Manter, gerenciar e monitorar o fluxo do processo de atendimento, desenhado com base nos processos de gerenciamento de serviços de TI;
- Preservar o conhecimento organizacional e histórico de atendimentos já realizados por meio da solução;
- Reduzir os gastos de TI, devido às restrições orçamentárias, mantendo a solução atual de ITSM já implantada e customizada, de acordo com as necessidades do Tribunal.

Conforme levantamento realizado, identificou-se os possíveis fornecedores que podem atender a presente demanda (“Anexo A”).

1.4 Contratações Públicas Similares (Art. 14, I, b)

Ver tabela presente na seção “1.9 - Análise Comparativa dos Custos das Soluções”

1.5 Outras Soluções Disponíveis (Art. 14, II, a)

1.5.1 Portal do Software Público Brasileiro (Art. 14, II, b)

Não se aplica, conforme justificativa contida no item 1.3.

1.5.2 Alternativa no Mercado de TIC (Art. 14, II, c)

Em razão da vantajosidade de manter o software, a contratação necessariamente deve ter como objeto a prestação de suporte à Solução Integrada de Gestão de Serviços de TI (solução ITSM) – Axios Assyst, conforme pontuado no item 1.3.

1.6 Modelo Nacional de Interoperabilidade – MNI (Art. 14, II, d)

O software pretendido não requer observância às regulamentações estabelecidas no MNI.

1.7 Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira – ICP-Brasil (Art. 14, II, e)

O software pretendido não requer uso de certificados digitais e observância às regulamentações estabelecidas no ICP-Brasil.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 7ª REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

1.8 Modelo de Requisitos Moreq-Jus (Art. 14, II, f)

O software pretendido não requer observância às regulamentações estabelecidas no Moreq-Jus.

1.9 Análise Comparativa dos Custos das Soluções (Art. 14, III)

Os técnicos da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação receberam treinamento na Solução Integrada de Gestão de Serviços de TIC (solução ITSM) – Axios Assyst por ocasião de sua implantação em 2014. Portanto, possuem os conhecimentos necessários para operação do sistema. O mesmo acontece com os usuários do sistema, que já abrem chamados junto à Central de Serviços de TIC.

A contratada deverá fornecer o suporte técnico para o software AXIOS ASSYST, atendendo a demanda de orientar e apoiar a equipe técnica do CONTRATANTE nas intervenções e manutenções do ambiente da solução, reparar erros que impactem no funcionamento do software entre outras atividades inerentes ao suporte ao uso do produto.

Pesquisa de preços (ver Anexo B):

		Valor unitário	Valor proporcion al 12 meses(1 licença)	Demanda do TRT7	Simulando com os preços do contrato do TJPR (12 meses)
TJPR - contrato 351/2019	Licença Dedicada software de ITSM com Instalação/suporte/manutenção/garantia de atualização de no mínimo 48 (quarenta e oito) meses	R\$ 11.801,84	R\$ 2.950,21	19 licenças dedicadas	R\$ 56.053,99
	Licença Flutuante Software de ITSM com	R\$ 16.463,08	R\$ 4.115,77	19 licenças concorrentes	R\$ 78.199,63

Estudos Preliminares - **Contratação de Serviços de Manutenção e Atualização do Software de Gerenciamento de Serviços de TIC Assyst.**



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 7ª REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

	Instalação/suporte/manutenção/garantia de atualização de no mínimo 48 (quarenta e oito) meses				
	Licenças para controle de Ativos com Instalação/suporte/manutenção/garantia de atualização de no mínimo 48 (quarenta e oito) meses	R\$ 989,14	R\$ 247,28	2.175 licenças para ativos (ITOM)	R\$ 537.834,00
Valor total simulando a demanda do TRT7					R\$ 672.087,62
		Valor anual e não separado por tipo de licença	Demanda do TRT7	Simulando com os preços do contrato da SEFAZ (12 meses)	
SEFAZ-CE contrato 004/2022	Serviço de suporte técnico com atualização tecnológica para a solução integrada de gestão de serviços Assyst Enterprise, com as funcionalidades de CMDB Discovery e a ferramenta de Gestão de Ativos – ITAM, da Axios, pelo prazo de 12 (doze) meses - 110 licenças concorrentes e 65 dedicadas. Não detalha a quantidade de estações de	R\$ 479.743,32	19 licenças dedicadas + 19 licenças concorrentes = 38 licenças. A quantidade de licenças da SEFAZ é 4,6 vezes maior que a quantidade do TRT7. Já para a quantidade de ativos, a quantidade é a metade do TRT7, tendo em vista que no Edital da SEFAZ-CE há informação “497 usuários cadastrados com perfil para atendimento na ferramenta”. Levando em consideração que as licenças dedicadas e concorrentes têm peso maior no preço, utilizando-se a	R\$ 137.069,52	



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 7ª REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

	trabalho.		média ponderada(*) teríamos um fator de 3,5. Ou seja, a solução AXIOS Assyst da SEFAZ -CE é 3,5 vezes maior que a do TRT7.		
Valor total simulando a demanda do TRT7					R\$ 137.069,52
		Valor unitário mensal	Valor para 12 meses	Demanda do TRT7	Simulando com os preços do contrato do TJES (12 meses)
TJES - contrato 79/2020	Contratação de empresa especializada na prestação dos serviços de suporte técnico com atualizações de versão e capacitação para a operação e administração da Solução Integrada de Gestão de Serviços de TI – Axios Assyst Enterprise, por 36 meses - 82 licenças do ITSM (IT Service Management) Axios Assyst Enterprise	R\$ 29.282,05	R\$ 351.384,60	19 licenças dedicadas + 19 licenças concorrentes= 38 licenças. A quantidade de licenças do TJES é 2,15 vezes maior que a quantidade do TRT7. Considera-se que a quantidade de ativos geridos pela solução guarda relação com a quantidade de licenças de usuários. Portanto usaremos o mesmo fator 2,15	R\$ 163.434,69



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 7ª REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

Valor total simulando a demanda do TRT7				R\$ 163.434,69
		Valor unitário por 12 meses	Demanda do TRT7	Simulando com os preços da ARP 06/2022 do TRT4 (12 meses)
TRT4 - ARP 06/2022	Serviço de suporte técnico com atualização tecnológica para licenças dedicadas da solução integrada de gestão de serviços Axios Assyst Enterprise pelo período de 12 meses.	R\$ 1.492,42	19 licenças dedicadas	R\$ 37.855,98
	Serviço de suporte técnico com atualização tecnológica para licenças concorrentes da solução integrada de gestão de serviços Axios Assyst Enterprise pelo período de 12 meses.	R\$ 2.249,90	19 licenças concorrentes	R\$ 42.748,10
	Serviço de suporte técnico com atualização tecnológica	R\$ 13,22	2.175 licenças para ativos (ITOM)	R\$ 28.753,50

Estudos Preliminares - **Contratação de Serviços de Manutenção e Atualização do Software de Gerenciamento de Serviços de TIC Assyst.**



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 7ª REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

para licenças para ativos (ITOM) da solução integrada de gestão de serviços Axios Assyst Enterprise pelo período de 12 meses.			
Valor total simulando a demanda do TRT7			R\$ 109.357,58

(*) fórmula da média ponderada:

fator de licenças (concorrentes e dedicadas) X 3 + fator de licenças de ativos X 1 $4,6*3 + 0,5*1$

$$\frac{\text{-----}}{4} = \frac{\text{-----}}{4}$$

1.10 Escolha e Justificativa da Solução (Art. 14, IV)

A solução escolhida foi considerada mais adequada por preservar o investimento realizado em contratos anteriores, quando foi adquirida e implantada a ferramenta Assyst, estando configurados todos os processos de gestão de serviços de TIC.

Tendo em vista a análise feita sobre as soluções disponíveis no mercado (item 1.3), a Contratação de Serviços de Manutenção e Atualização do Software de Gerenciamento de Serviços de TIC Assyst, é a única solução capaz de atender a presente demanda.

Com base na pesquisa de preços detalhada na tabela presente na seção “1.9 - Análise Comparativa dos Custos das Soluções” e no “Anexo B” e no registro de preço vigente, opta-se pela utilização da ARP 06/2022 do TRT4, em razão da vantajosidade econômica e do pleno atendimento aos requisitos do TRT7 para a presente demanda. No referido registro de preços, o TRT7 é coparticipante.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 7ª REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

1.11 Descrição da Solução (Art. 14, IV,a)

Contratação de Serviços de Manutenção e Atualização do Software de Gerenciamento de Serviços de TIC Assyst

1.12 Alinhamento da Solução (Art. 14, IV, b)

Alinhamento da demanda com Planejamento Estratégico Institucional 2021/2026:

- Objetivo 3 - Garantir a Duração Razoável do Processo.

Alinhamento com Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD) 2021/2026:

- Objetivo 1: Aumentar a Satisfação dos Usuários do Sistema Judiciário;
- Objetivo 8: Promover Serviços de Infraestrutura e Soluções Corporativa

Demanda intitulada “ Contratação de Serviços de Manutenção e Atualização do Software de Gerenciamento de Serviços de TIC Assyst” conforme plano de contratações de TIC 2022.

1.13 Benefícios Esperados (Art. 14, IV, c)

- a) Melhoria na qualidade dos serviços de atendimento da Central de Serviços de TIC e conseqüente satisfação dos usuários atendidos;
- b) Incremento da produtividade dos técnicos de TIC do TRT7, notadamente na resolução de chamados;
- c) Manter a implementação da Gestão de Ativos de TIC;
- d) Garantir a continuidade da solução de gerenciamento de serviços de TIC, mediante contratação do suporte técnico;
- e) Aumento de soluções rápidas e eficientes, entregues por meio de ampla gama de informações disponíveis na base de conhecimento, aumentando a confiança do usuário ao acionar a Central de Serviços de TIC.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 7ª REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

1.14 Relação entre a Demanda Prevista e a Contratada (Art. 14, IV, d)

A quantidade a ser contratada é a suficiente para as demandas do TRT7 conforme apresentado a seguir.

item 01: Serviço de suporte técnico com atualização tecnológica para todos os componentes da solução integrada de gestão de serviços Axios Assyst Enterprise das seguintes licenças pertencentes ao TRT da 7ª Região:

- 19 licenças concorrentes;
- 19 licenças dedicadas;
- 2.175 licenças para ativos (ITOM).

Ressaltamos também que a solução atende todas as categorias de requisitos e com valor estimado dentro do planejamento orçamentário.

1.15 Adequação do Ambiente (Art. 14, V, a, b, c, d, e, f)

Não há necessidade de adequações.

1.16 Orçamento Estimado (Art. 14, II, g)

O orçamento estimado é de R\$ 109.357,58, conforme detalhado na tabela presente na seção “1.9 - Análise Comparativa dos Custos das Soluções”

A demanda está prevista nos planos de contratações de TIC para o ano de 2022.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 7ª REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

2 SUSTENTAÇÃO DO CONTRATO(ART.15)

2.1 Recursos Materiais e Humanos (Art. 15, I)

A sustentação do contrato não requer, a princípio, qualquer recurso material senão os já empregados na solução em funcionamento no Regional. Da mesma forma, os recursos humanos, tanto da área técnica quanto administrativa empregados na sustentação do contrato, devem ser os mesmos que são, ou foram, empregados na sustentação dos contratos de aquisição da solução anterior.

2.2 Descontinuidade do Fornecimento (Art. 15, II)

Caso o contrato venha ser interrompido por eventuais problemas com a empresa contratada, a primeira medida a ser tomada é informar a Administração do Tribunal para que essa possa aplicar as sanções previstas.

Em se mantendo a interrupção contratual ou mesmo na constatação reincidente de prestação de serviço com níveis inferiores ao estabelecidos no contrato, resta ao gestor do contrato avaliar a alternativa que melhor atender aos interesses do órgão e então comunicar a administração da necessidade de rescisão e eventual realização de nova contratação.

2.3 Transição Contratual (Art. 15, III, a, b, c, d, e)

Ao se aproximar do encerramento da vigência do contrato, o Tribunal poderá efetuar planejamento de renovação ou nova contratação objetivando manter a ferramenta em garantia junto ao fornecedor.

As alíneas a,b,c,d, e, não se aplicam a este contrato.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 7ª REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

2.4 Estratégia de Independência Tecnológica (Art. 15, IV, a, b)

As atividades de operação e de administração da ferramenta são inteiramente realizadas pelos técnicos da SETIC do Tribunal. De forma geral, não há dependência tecnológica em relação à solução existente.

São do contratante todos os direitos de propriedade intelectual e direitos autorais associados ao material produzido em suas dependências.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 7ª REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

3 ESTRATÉGIA PARA A CONTRATAÇÃO(ART.16)

3.1 Natureza do Objeto (Art. 16, I)

- a) Serviços comuns de acordo com a Lei nº 10520/2002 e o Decreto nº 10.024/2019;
- b) Serviços de informática nos termos do inciso IV do artigo 16-A da Lei nº 8248/91 e artigo 8º do Decreto 7.174/2010.
- c) Trata-se de serviço continuado.

3.2 Necessidade dos serviços continuados

O suporte técnico com atualização tecnológica para todos os componentes da solução integrada de gestão de serviços Axios Assyst Enterprise e da ferramenta de gestão de ativos ITOM serão prestados de maneira continuada para garantir a maior disponibilidade possível para a solução que suporta a Central de Serviços de TIC. Sem o serviço continuado há risco de ocorrer falhas na solução integrada de gestão de serviços sem possibilidade de reparo. Tal evento ocasionaria a impossibilidade de atender às solicitações e resolver os incidentes de TIC. Os serviços, conforme apresentados neste estudo, consistirão no suporte técnico para o software AXIOS ASSYST, atendendo a demanda de orientar e apoiar a equipe técnica do CONTRATANTE nas intervenções e manutenções do ambiente da solução, reparar erros que impactem no funcionamento do software entre outras atividades inerentes ao suporte ao uso do produto.

3.3 Parcelamento do Objeto (Art. 16, II)

Não se aplica em face do apresentado item 1.10.

3.4 Adjudicação do Objeto (Art. 16, III)

Não se aplica em face do apresentado item 1.10.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 7ª REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

3.5 Modalidade e Tipo de Licitação (Art. 16, IV)

Não se aplica em face do apresentado item 1.10.

3.6 Classificação e Indicação Orçamentária (Art. 16, V)

A despesa decorrente desta eventual contratação correrá à conta de recursos específicos consignados no Orçamento deste Regional.

O Suporte técnico de software pretendido envolve o fornecimento de atualizações de segurança, adaptação, integração e compatibilidade, e, ainda, de novas funcionalidades. Considerando os requisitos do TRT7, a parcela de maior relevância nesta contratação são as atualizações de segurança, adaptação, integração e compatibilidade, assim a natureza de despesa a ser utilizada é:

3.3.90.40.07 - MANUTENÇÃO CORRETIVA/ADAPTATIVA E SUSTENTAÇÃO SOFTWARES - *Registra o valor das despesas com serviços de sustentação, atualização e adaptação de software já existente (em produção), incluindo: manutenção corretiva, preventiva e adaptativa de software em demandas sem necessidade de alteração em requisitos funcionais. Serviços de sustentação englobam serviços de operação, correção de defeitos e manutenção continuada de soluções de softwares assim como as demais atividades que garantam a disponibilidade, estabilidade e desempenho de soluções de softwares implantadas nos ambientes de produção.*

Fonte:

https://conteudo.tesouro.gov.br/manuais/index.php?option=com_content&view=article&id=1621:021130-despesas-com-ti&catid=755&Itemid=376, acesso em 19/03/2021

3.7 Vigência da Prestação de Serviço (Art. 16, VI)

Caberá à contratada o fornecimento único dos bens e a prestação de serviços continuados por 12 (doze) meses a partir de sua assinatura.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 7ª REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

3.8 Equipe de Apoio à Contratação (Art. 16, VII)

- Integrante demandante: José Mário Viana Barbosa Júnior (mariojr@trt7.jus.br - Ramal: 3388-9309).
- Integrantes técnicos: Alfredo Antônio de Araújo Malheiros Filho (alfredo@trt7.jus.br - Ramal: 3388-9328).
- Integrante administrativo: Cristina Helena Veras Teixeira (cristinahvt@trt7.jus.br - Ramal: 3388-9378).

3.9 Equipe de Gestão da Contratação (Art. 16, VIII)

Gestor do Contrato:

José Mário Viana Barbosa Júnior (mariojr@trt7.jus.br - Ramal: 3388-9309).

Substituto: Igor Bessa Menezes (igorbm@trt7.jus.br - Ramal: 3388-9309).

Fiscal Técnico:

Alfredo Antonio de Araujo Malheiros Filho (alfredo@trt7.jus.br - Ramal: 3388-9328);

Substituto: Olintho Amora Gadelha Neto (olintho.neto@trt7.jus.br - Ramal: 3388-9328).



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 7ª REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

4 ANÁLISE DE RISCOS

https://www.trt7.jus.br/files/transparencia/gestao_riscos/estabelecimento-contexto-gest-ao-risco.pdf

MATRIZ DE APETITE A RISCO do TRT7 para o ciclo 2021-2022

NÍVEL DE RISCO		PROBABILIDADE				
		1-MUITO BAIXA	2-BAIXA	3-MÉDIA	4-ALTA	5-MUITO ALTA
I M P A C T O	5-MUITO ALTO	5	10	15	20	25
	4-ALTO	4	8	12	16	20
	3-MÉDIO	3	6	9	12	15
	2-BAIXO	2	4	6	8	10
	1-MUITO BAIXO	1	2	3	4	5



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 7ª REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

NÍVEIS DE RISCO

Nível de Risco	Descrição	Diretriz para o Tratamento do risco
Extremo	Nível de risco inaceitável, além da tolerância da organização para o risco. Tratar imediatamente, com vistas a eliminá-lo ou mitigá-lo a um patamar dentro do limite de tolerância para risco da organização, incluindo-se entre as possíveis medidas a descontinuidade imediata do processo.	Tratar imediatamente, com vistas a eliminá-lo ou mitigá-lo a um patamar dentro do limite de tolerância para risco da organização, incluindo-se entre as possíveis medidas a descontinuidade imediata do processo.
Alto	Nível de risco no limite do apetite a risco da organização.	Tratar com medidas de curto a médio prazo, com vistas a mitigá-lo.
Médio	Dentro do apetite a risco da organização. Manter os controles já existentes.	Manter os controles já existentes.
Baixo	Praticamente inexistente. Avaliar a possibilidade e conveniência de remover os controles existentes, com vistas a reduzir custos da organização.	Avaliar a possibilidade e conveniência de remover os controles existentes, com vistas a reduzir custos da organização.

Matriz impacto X probabilidade e classificação dos níveis de risco adotados neste estudo foram definidos pelo documento:

https://www.trt7.jus.br/files/transparencia/gestao_riscos/estabelecimento-contexto-gestao-risco.pdf



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 7ª REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

Risco 1	Risco:		Valor proposto no pregão ficar acima do valor estimado da contratação	
	Probabilidade:	Impacto:	Risco: (Pxl)	Dano
	3-Média	4-Alto	12-Alto	Se a contratação não for efetivada até o término da vigência do contrato atual, a ferramenta continuará em funcionamento, porém, sem os serviços de manutenção do fabricante. Caso o software apresente falha, tornando-se indisponível, não será possível registrar novos chamados, por parte dos usuários de TIC do Tribunal. Na mesma linha, os chamados já em curso de atendimento pelas equipes da SETIC não poderão ser acessados, prejudicando a sua solução.
	Ações de mitigação e de contingência			Responsável
	1 Participar de um pregão com registro de preços com a participação de outros TRTs que utilizam a ferramenta, visando a redução dos valores propostos pela economia de escala.			Equipe de Planejamento da Contratação
	2 Revisar os requisitos obrigatórios e validação			Equipe de Planejamento da Contratação



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 7ª REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

	das pesquisas de preços junto a fornecedores.	
	3 Orientar os usuários de TIC do Tribunal para abrirem os chamados via e-mail.	Diretor da SETIC
	4 Planificar os chamados novos em alguma ferramenta provisória, como por exemplo uma planilha, para permitir, dentro do possível, o acompanhamento dos mesmos.	Diretor da DSSUTIC
	5 Realizar uma contratação emergencial até que uma nova contratação possa ser concluída.	Diretor da SETIC

Risco 2	Risco:		Descumprimento de prazos e condições do contrato por parte da contratada (falha na execução contratual)	
	Probabilidade:	Impacto:	Risco: (PxI)	Dano
	1-Baixa	4-Alto	8-Médio	Afetar a utilização ou, até mesmo, causar indisponibilidade da ferramenta no ambiente do Tribunal.
	Ações de mitigação e de contingência			Responsável
	1			Fiscais do Contrato



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 7ª REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

	Fiscalizar o cumprimento dos níveis de serviço, alertando a contratada em caso de descumprimento.	
	2 Encaminhamento das penalidades associadas aos níveis de serviço estabelecidos e sanções contratuais.	Gestor do Contrato

	Risco:		Monitoramento ineficiente dos níveis de serviço ou de outros aspectos durante a execução no contrato	
	Probabilidade:	Impacto:	Risco: (Pxl)	Dano
	1-Baixa	4-Alto	8-Médio	Falha na execução contratual, podendo causar indisponibilidade da solução para os usuários.
Risco 3	Ações de mitigação e de contingência			Responsável
	1 Elaborar formas de controle eficientes dos tempos de atendimento a serem prestados pela empresa contratada.			Fiscais do Contrato
	2 Aplicação de sanções e outras penalidades previstas em contrato.			Gestor do Contrato



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 7ª REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

ANEXOS

Anexo A – Lista de potenciais fornecedores

Parceiros Axios Assyst na América do Sul

<https://www.axiossystems.com/partner-listing>

	Fornecedor
1	Active Tecnologia
2	Confidere IT
3	Lanlink
3	MCR Software
4	Memora Intelligent Processes
5	Scentec de Mexico
6	Softline

Anexo B – Pesquisa de Preços

- TJPR: documento 34 no PROAD 5895/2021.
- SEFAZ-CE: documento 34 no PROAD 5895/2021.
- TJES: documento 34 no PROAD 5895/2021.
- TRT4 - ARP 06/2022: documento 34 no PROAD 5895/2021.
- Pesquisa Painel de Preços: documento 34 no PROAD 5895/2021.



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 7ª REGIÃO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

5 ASSINATURAS

Considerando a demanda, a efetividade da solução, a capacidade de recepção do objeto, bem como seu armazenamento, distribuição e instalação, os integrantes da equipe de planejamento de contratação juntamente com o secretário da SETIC, descritos abaixo, declaram a viabilidade desta contratação.

APROVAÇÕES			
Integrante Técnico	Integrante Requisitante	Integrante Administrativo	Secretário SETIC
<hr/> <i>Alfredo Antônio de A. Malheiros Filho</i> Mat.: 30871551	<hr/> <i>José Mário Viana Barbosa Júnior</i> Mat.: 100751	<hr/> <i>Cristina Helena Veras Teixeira</i> Mat.: 30871513	<hr/> <i>Francisco Jonathan Rebouças Maia</i> Mat.: 30871392
Fortaleza, 06 de junho de 2022.			