



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 6ª REGIÃO

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR - ETP (LEI 14.133/2021) 0522009

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

(Seguindo o modelo do Artefato III do Guia de contratações de STIC - Res. CNJ 468/2022)

CONTRATAÇÃO DE SOLUÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (STIC)

Processo Administrativo nº 0001047-56.2023.4.06.8000

Contratação de Solução de Gerenciamento de Serviços e Projetos de TI para utilização no âmbito da Justiça Federal da 6ª Região

Belo Horizonte, Maio de 2023

HISTÓRICO DE REVISÕES

Tabela 1 - Histórico de revisões

Data	Versão	Descrição	Autores
22/05/2023	1.0	Elaboração da versão inicial do ETP de STIC, utilizando o modelo do Guia da Resolução CNJ 468/2022.	Marcelo Mota de Azevedo Junior
25/09/2023	2.0	Versão atualizada após análise jurídica	Marcelo Mota de Azevedo Junior
09/10/2023	3.0	Versão atualizada após análise jurídica	Marcelo Mota de Azevedo Junior
18/10/2023	4.0	Revisão da quantidade de licenças	Marcelo Mota de Azevedo Junior
06/11/2023	5.0	Revisão Geral do Estudo	Marcelo Mota de Azevedo Junior

INTRODUÇÃO

O Estudo Técnico Preliminar tem por objetivo identificar e analisar os cenários para a contratação de uma ferramenta para Gerenciamento de Serviços e Projetos de TI (DoD 0180872), bem como demonstrar a viabilidade técnica e econômica das soluções identificadas, fornecendo as informações necessárias para subsidiar o respectivo processo de contratação.

Referência: Artefato III (ETP) do Guia da Resolução CNJ Nº 468/2022.

1 - DEFINIÇÃO E ESPECIFICAÇÃO DAS NECESSIDADES E REQUISITOS

1.1 - Identificação das necessidades de negócio

A solução a ser contratada deve, obrigatoriamente, atender às principais necessidades relacionadas ao gerenciamento de serviços e projetos de TI do Tribunal Regional Federal da 6ª Região, oferecendo as seguintes funcionalidades:

- Gerenciamento de Serviços de TI (ITSM)
 - Central de Serviços
 - Gerenciamento de Requisição de Serviços
 - Gerenciamento de SLAs (Níveis de Serviço)
 - Gerenciamento de Catálogo de Serviços
 - Gerenciamento de Incidentes
 - Gerenciamento de Problemas
 - Gerenciamento de Mudanças
 - Gerenciamento de Configuração (CMDB)
 - Gerenciamento de Ativos (Asset Management)
 - Gerenciamento de Base de Conhecimento
 - Portal de Serviços para Autoatendimento
- Gerenciamento de Projetos
 - Gestão de Projetos Waterfall (Com Gráfico de Gantt) - pelo menos 1 template básico
 - Gestão de Projetos Agile (Scrum) - pelo menos 1 template básico
 - Quadros Kanban
 - Relatórios pré-configurados e customizáveis
 - Dependência entre tarefas e entre projetos

A seguir, são descritos os requisitos funcionais a serem atendidos:

1.1.1. Disponibilizar portal web que possibilite:

1.1.1.1 Usuários solicitarem serviços de TI através de catálogo de serviços,

1.1.1.2 Autoatendimento, onde é possível acessar artigos da base de conhecimento, com base em problemas cadastrados, e FAQs.

1.1.1.3 Consultar andamento, atualizar informações e fechar solicitações.

1.1.1.4 Acesso a funcionalidades de acordo com o perfil de acesso (usuários, agentes de atendimento, administradores, etc.)

1.1.1.5 Customização do portal web, adaptação de design, campos e formulários.

1.1.2. Interface amigável e intuitiva tanto para usuários quanto agentes e administradores.

1.1.3. Interface de acesso, portal de atendimento e demais telas em idioma português (brasileiro), inclusive relatórios e dashboards.

1.1.4. Permitir definição de perfis: usuário, administrador de sistema, analista N1, analista N2, com níveis de autorização distintos.

1.1.5. Permitir permissões em nível de funcionalidades para equipes e usuários (exemplo: um grupo pode abrir um chamado, mas não fechá-lo).

1.1.6. Deve possibilitar recurso logs e trilha de auditoria, identificando usuários, operações e timestamps.

1.1.7. Exportação de dados para, no mínimo, os formatos CSV, XSLX e PDF.

1.1.8. Permitir impressão de dados (relatórios, consultas, etc)

1.1.9. Envio de emails para notificações sobre requisições (abertura, atualizações e encerramento).

1.1.10. Permitir consultas pelos usuários aos registros do sistema (catálogos de serviços, histórico de incidentes, bases de conhecimento, etc.) e ordenação/filtro dos registros.

1.1.11. Relatórios e métricas pré-definidas e também customizáveis de acordo com as necessidades do Tribunal.

1.1.12. Portal de autoatendimento com base em questões/problemas conhecidos e artigos de conhecimento.

1.1.13. Criação de fluxos de trabalho/aprovações com base no tipo de mudança.

1.1.14. Possuir certificação PinkVERIFY ITIL 4 para, no mínimo, os processos abaixo:

1.1.14.1. Gerenciamento de Requisições de Serviços (SRM)

1.1.14.2. Gerenciamento de Catálogo de Serviços (SCM)

1.1.14.3. Gerenciamento de Incidentes (IM)

1.1.14.4. Gerenciamento de Conhecimento (KM)

1.1.14.5. Gerenciamento de Configuração (SCM)

1.1.14.6. Gerenciamento de Ativos de TI (IAM)

1.1.14.7. Gerenciamento de Mudanças (CE)

1.1.15. Possibilitar a utilização e/ou criação dos seguintes relatórios:

1.1.15.1. Carga de trabalho dos agentes (workload): número de requisições para cada agente.

1.1.15.2. Satisfação dos usuários.

1.1.15.3. Utilidade da base de conhecimento: número de vezes que os usuários viram um artigo da base de conhecimento e marcaram como útil (curtir).

- 1.1.15.4. Requisições resolvidas.
- 1.1.15.5. Requisições criadas x resolvidas.
- 1.1.15.6. Tempo para resolução, tanto por tipo quanto prioridade de requisições.
- 1.1.15.7. SLA atendido x perdido.
- 1.1.15.8. Incidentes por prioridade.
- 1.1.15.9. Taxa de sucesso de SLA.
- 1.1.15.10. Tipos de requisições de serviço solicitadas.
- 1.1.15.11. Problemas por prioridade.
- 1.1.15.12. Mudanças por tipo (padrão, normal e emergencial).
- 1.1.15.13. Tempo para aprovar mudanças.
- 1.1.16. Possibilitar criar outros relatórios, com base em métricas existentes na ferramenta.
- 1.1.17. Permitir a criação e manutenção/atualização do catálogo de serviços.
- 1.1.18. Permitir relacionar os serviços do catálogo com os respectivos SLA's (*Service Level Agreement*).
- 1.1.19. Permitir a priorização do serviço, atribuição a um agente responsável e o escalonamento do atendimento.
- 1.1.20. Possibilitar recurso para envio de mensagens, alertas e atualizações (no mínimo, por e-mail).
- 1.1.21. Central de Serviço:
 - 1.1.21.1. Possuir um portal web de autoatendimento para os usuários pesquisarem por soluções para seus problemas e gerenciar suas solicitações (abertura, acompanhamento, atualização, fechamento e reabertura).
 - 1.1.21.2. Possibilitar criar telas e formulários customizados.
 - 1.1.21.3. Possuir painéis de indicadores de desempenho.
 - 1.1.21.4. Permitir a identificação dos usuários solicitantes e classificação da prioridade de atendimento.
 - 1.1.21.5. Permitir o controle do tempo para resolução do ticket com notificações e alertas.
 - 1.1.21.6. Gerar automaticamente número de identificação único para qualquer item aberto no sistema.
 - 1.1.21.7. Deverá fornecer autoatendimento para abertura de requisições.
 - 1.1.21.8. Permitir que o usuário devolva a requisição em caso de insatisfação com o atendimento.
 - 1.1.21.9. Permitir a rastreabilidade das requisições por filtros.
- 1.1.22. Gerenciamento de Requisições de Serviços:
 - 1.1.22.1. Permitir a criação de requisições por meio do catálogo de serviços ou pela Central de Serviços.
 - 1.1.22.2. Permitir a modificação, atualização e fechamento de requisições.
 - 1.1.22.3. Fornecer funcionalidade de aprovações.
 - 1.1.22.4. Possibilitar ao usuário o acompanhamento de sua requisição.
 - 1.1.22.5. Enviar notificações aos interessados durante o andamento da requisição.
 - 1.1.22.6. Permitir a criação de modelos de requisições.
 - 1.1.22.7. Permitir gerenciar o ciclo de vida das requisições.
 - 1.1.22.8. Permitir associar informações do módulo de CMDB (da mesma solução) às requisições requisições.
 - 1.1.22.9. Permitir atribuição de indicadores de impacto, prioridade e urgência às requisições.
- 1.1.23. Gerenciamento de Nível de Serviço:
 - 1.1.23.1. Permitir a criação, manutenção e monitoramento de acordos de níveis de serviços distintos de acordo com as necessidades de atendimento (SLAs diferentes para cada equipe/contrato de suporte, por exemplo).
 - 1.1.23.2. Permitir escalar e notificar quando o SLA de uma requisição estiver próximo do vencimento.
 - 1.1.23.3. Permitir calcular o cumprimento de SLAs e o rendimento dos fornecedores.
 - 1.1.23.4. Permitir a definição e envio de alertas dos registros (de incidentes, problemas, mudanças, entre outros) estiverem próximos dos limites de SLA estabelecidos.
 - 1.1.23.5. Manter histórico dos SLAs.
 - 1.1.23.6. Criar indicadores de desempenho de SLAs.
 - 1.1.23.7. Permitir o monitoramento dos SLAs por períodos específicos e por mês calendário.
- 1.1.24. Gerenciamento de Incidentes:

- 1.1.24.1. Permitir a criação, modificação e fechamento de registros de incidentes.
- 1.1.24.2. Permitir relacionar um incidente aos ICs (itens de configuração) cadastrados no sistema.
- 1.1.24.3. Possuir, no mínimo, os campos de informações do incidente: Nome, Impacto, Prioridade e Urgência.
- 1.1.24.4. Permitir a criação de modelos de resposta a incidentes, com usuários específicos (atendentes, stakeholders, entre outros) a serem notificados.
- 1.1.24.5. Permitir a associação de SLAs de acordo com os tipos de incidentes.
- 1.1.24.6. Permitir notificação por mais de um canal de comunicação (email, SMS, push notification, etc.) aos usuários e equipe de suporte quando o incidente/problema for atualizado ou resolvido.
- 1.1.24.7. Possuir recurso de pesquisa de satisfação.
- 1.1.24.8. Permitir a interrupção e reinício de SLAs.
- 1.1.24.9. Possuir relatórios de desempenho do atendimento de incidentes/problemas.
- 1.1.24.10. Permitir o gerenciamento de categorias dos incidentes.
- 1.1.24.11. Permitir a consulta de incidentes/problemas com base em campos específicos (ex: categorias, usuários, atendentes, etc.).
- 1.1.24.12. Permitir anexos aos incidentes (imagens, documentos, etc.).
- 1.1.24.13. Permitir a criação de modelos de incidentes pré-definidos.
- 1.1.24.14. Permitir a criação de tarefas em um incidente, com o respectivo responsável.
- 1.1.25. Gerenciamento de Problemas:
 - 1.1.25.1. Permitir a criação de um problema a partir de um incidente.
 - 1.1.25.2. Permitir o envio de e-mail para o usuário e equipes de suporte quando o problema for aberto.
 - 1.1.25.3. Permitir associar prazos e SLAs com as categorias de problemas.
 - 1.1.25.4. Permitir escalar o problema após limites determinados terem sido ultrapassados.
 - 1.1.25.5. Permitir relacionar ou abrir uma Requisição de Mudança a partir de um problema.
 - 1.1.25.6. Permitir que novas informações incluídas no registro sejam enviadas por e-mail ao usuário e/ou agente de suporte.
 - 1.1.25.7. Possuir modelos pré-definidos e customizáveis de processo de gerenciamento de problema de acordo com as melhores práticas da metodologia ITIL.
 - 1.1.25.8. Possuir modelos pré-definidos e customizáveis para abertura de problemas.
 - 1.1.25.9. Permitir a criação de campos customizáveis para o preenchimento do formulário de abertura do problema.
 - 1.1.25.10. Permitir a associação de um problema a outros problemas existentes, incidentes, requisições de serviços e itens de configuração.
 - 1.1.25.11. Permitir a criação de tarefas em um problema.
- 1.1.26. Gerenciamento de Configuração e de Ativos de TIC (SCM e IAM).
 - 1.1.26.1. Fornecer uma identificação única para cada Item de Configuração (IC).
 - 1.1.26.2. Permitir o registro, atualização, manutenção e exclusão dos ICs e seus respectivos atributos.
 - 1.1.26.3. Permitir a cópia de um IC e seus atributos para a geração de um novo IC, com identificação única.
 - 1.1.26.4. Possuir modelos pré-definidos e permitir a customização para ativos e fluxos de ciclo de vida de ativos, com base nas melhores práticas ITIL.
 - 1.1.26.5. Permitir a associação do tipo "pai-filho" ente os ICs.
 - 1.1.26.6. Permitir o cadastro de estações de trabalho com parâmetros customizáveis (ex: IP, ativo ou inativo, tamanho do storage, memória RAM, patrimônio, etc.).
 - 1.1.26.7. Permitir a consulta dos ICs e exportação de dados para relatórios.
 - 1.1.26.8. Permitir a visualização de requisições, incidentes, problemas e mudanças relacionadas aos ativos.
 - 1.1.26.9. Possibilitar o uso de componente de descoberta de ativos (Assets Discovery) para a descoberta automática de hardwares (servidores, switches, etc.) e softwares conectados à rede do Tribunal.
 - 1.1.26.9.1. O componente de descoberta deve ser capaz de manter uma base de dados das informações dos ICs, ativos e respectivas interdependências.
 - 1.1.26.10. Permitir a criação da linha de base (baseline) no CMDB.
 - 1.1.26.11. Possibilitar a geração de relatórios de discovery dos itens de configuração (ICs).

1.1.27. Gerenciamento de Mudanças (CE):

- 1.1.27.1. Permitir que requisições de mudança sejam consultadas a partir de filtros como, no mínimo, data, status da mudança, IC, categoria e usuário criador.
- 1.1.27.2. Fornecer modelos pré-definidos e customizáveis de fluxos de trabalho para mudanças com base nas melhores práticas da metodologia ITIL.
- 1.1.27.3. Permitir a criação de modelos customizáveis de mudança (ex: campos de informações necessários, perguntas, riscos, impactos, etc.).
- 1.1.27.4. Fornecer calendário de mudanças com acesso aos usuários e equipes de suporte.
- 1.1.27.5. Permitir criar janelas de indisponibilidade para manutenção no calendário de mudanças.
- 1.1.27.6. Fornecer painel de visualização de requisições de mudança (ex: em andamento, relacionadas a um IC específico, etc.).
- 1.1.27.7. Permitir a configuração de envio de notificações relacionadas às mudanças via e-mail, SMS e push notification.
- 1.1.27.8. Permitir que o solicitante questione e/ou reabra a solicitação de mudança não aprovada.
- 1.1.27.9. Permitir a associação de um ou mais ICs afetados pela mudança na respectiva requisição.
- 1.1.27.10. Permitir a associação de um ou mais serviços afetados pela mudança na respectiva requisição.
- 1.1.27.11. Permitir a categorização da mudança por, no mínimo, urgência, prioridade e impacto.
- 1.1.27.12. Permitir associar SLAs às requisições de mudança.
- 1.1.27.13. Registrar os andamentos realizados na solicitação de mudança, contendo data, hora e usuário.
- 1.1.27.14. Permitir o controle/gerenciamento das aprovações das mudanças, com base em regras de negócio.
- 1.1.27.15. Identificar conflitos entre requisições de mudança que impactem o mesmo IC ou serviço.

1.1.28. Gerenciamento do Conhecimento (KM):

- 1.1.28.1. Fornecer base de conhecimento, permitindo aos usuários consultá-la de forma iterativa e intuitiva.
- 1.1.28.2. Permitir a criação, manutenção e remoção de informações e artigos, com base nas credenciais de acesso previamente definidas pelo administrador.
- 1.1.28.3. Permitir associar artigos de conhecimento a incidentes, problemas ou requisições de serviços.
- 1.1.28.4. Fornecer portal de autoatendimento ao usuário, com recomendações de artigos para solicitações mais comuns, possibilitando a auto resolução do chamado.
- 1.1.28.5. Permitir ao usuário pesquisar por possíveis soluções para problemas.
- 1.1.28.6. Permitir ao técnico encontrar soluções em scripts de atendimento com base no chamado aberto.
- 1.1.28.7. Possibilitar o uso de indicadores de desempenho da utilização da base de conhecimento.

1.1.29. Gerenciamento de Projetos Waterfall e Agile: Fornecer funcionalidades capazes de gerenciar projetos seguindo as metodologias/princípios Waterfall e Agile (com a utilização da metodologia Scrum).

1.1.30. Gráficos de Gantt: possibilitar a visualização dos projetos Waterfall e tarefas na linha do tempo.

1.1.31. Quadros Kanban para acompanhamento de tarefas, com funcionalidade de arrastar e soltar os cards (tarefas) entre diferentes colunas customizáveis.

1.1.32. Relatórios pré-configurados e customizáveis: oferecer relatórios e dashboards customizáveis e também com templates pré-configurados possibilitando análises de tarefas por tipo de trabalho, relatórios para projetos ágeis, DevOps e de gerenciamento/previsão de capacidade das equipes.

1.1.33. Gerenciamento de dependências: possibilitar dependências entre tarefas.

1.1.34. Fluxos de trabalho: Permitir criar/customizar fluxos de trabalho e de aprovações de acordo com as necessidades de cada projeto. Permitir a automação de fluxos de trabalho.

1.2 - Identificação das necessidades tecnológicas

1.2.1. A solução deve ser fornecida na modalidade SaaS (Software as a Service)/Cloud, com pelo menos os seguintes requisitos:

1.2.1.1. Armazenamento de arquivos ilimitado.

1.2.1.2. Suporte do fabricante 24/7 pelo menos para problemas críticos. Para os demais problemas, o suporte técnico poderá ser realizado no horário comercial do fabricante. Todos os chamados poderão ser atendidos via portal de suporte, desde que atendidos os SLAs informados.

- 1.2.1.3. Disponibilidade do serviço de 99,9%.
- 1.2.1.4. Notificações/alertas por email e SMS.
- 1.2.1.5. Fornecer recursos de automação e templates para criação de incidentes e problemas.
- 1.2.1.6. Capacidade de integração para monitoramento passivo de sistemas de terceiros (ex: zabbix).
- 1.2.1.7. Fornecer APIs para integrações com ferramentas de mercado, no mínimo com ferramentas do Office 365 (Microsoft).
- 1.2.1.8. Possibilitar, de forma nativa ou através de plugins/módulos, integração com Microsoft Teams, para abertura de tickets.
- 1.2.1.9. Possuir aplicativo disponível nas plataformas IOS e Android, possibilitando a utilização da ferramenta através de dispositivos móveis.

1.3 - Demais requisitos necessários e suficientes à escolha da solução de TIC

1.3.1. Requisitos de controle e segurança a serem possibilitados pela solução (de forma nativa ou através de plugins/módulos):

- 1.3.1.1. Single Sign On (SSO).
- 1.3.1.2. Sincronização com Active Directory.
- 1.3.1.3. Logs de auditoria.
- 1.3.1.4. Autenticação 2FA.
- 1.3.1.5. Políticas de password.
- 1.3.1.6. Gerenciamento de licenças utilizadas.
- 1.3.1.7. Criptografia em trânsito (dados comunicados entre TRF-6 x Cloud): TLS 1.2+.
- 1.3.1.8. Criptografia dos dados do Tribunal *at rest* na cloud: standard AES-256.
- 1.3.1.9. Programa de DR (*Disater Recovery*) e *Business Continuity*.
- 1.3.1.10. Rastreabilidade de releases (Release Track).

1.3.2. Garantia e suporte:

- 1.3.2.1. A solução deverá ser fornecida com garantia durante todo o prazo do contrato.
- 1.3.2.2. Canal de atendimento do fabricante por portal, telefone ou email para abertura e resolução dos chamados de assistência técnica, conforme item 1.2.1.2.

2 - ESTIMATIVA DA DEMANDA - QUANTIDADE DE BENS E SERVIÇOS

2.1. Ferramenta para Gerenciamento de Serviços e Projetos de TI

2.1.1. Quantidade de licenças para Gerenciamento de Serviços

O quantitativo abaixo foi calculado considerando a necessidade de uma licença para cada usuário com funções de administrar, gerenciar, manter e/ou atender solicitações de **usuários clientes**.

A ferramenta deve suportar uma quantidade ilimitada de usuários clientes, por este motivo não foi necessário o respectivo cálculo.

Entende-se **usuário cliente** qualquer usuário, seja interno ou externo à estrutura do Tribunal, que tenha acesso ao sistema para gerar solicitações de suporte ou atendimento.

Tabela 1 - Quantidade de licenças necessárias - gerenciamento de serviços

Grupo	Usuários	Obs
SECTI/TRF6 (servidores)	65	-

Suporte Usuários de TI (Contrato)	55	Estamos considerando 49 licenças (quantidade mínima exigida de atendentes), mais 6 licenças extras caso a Contratada do Service Desk aumente a equipe.
Suporte de Infraestrutura (Contrato)	30	-
Apoio à Gestão e Governança (Contrato)	5	-
Extra, sob demanda	45	Para atendimento a outros setores do TRF6
Total		200

De acordo com as informações acima, serão necessárias **200** licenças para a Ferramenta de ITSM.

2.1.2. Quantidade de licenças para Gerenciamento de Projetos

O quantitativo abaixo foi calculado considerando a necessidade de uma licença para cada usuário com necessidades de gerenciamento de atividades, projetos e portfólios.

Tabela 2 - Quantidade de licenças necessárias - gerenciamento de projetos

Grupo	Usuários	Obs
SECTI/TRF6 (servidores)	65	Atendimento da equipe da SECTI.
Outros departamentos, conforme informação	100	Atendimento a outros setores do TRF6.
Extra, sob demanda	35	Atendimento sob demanda.
Total		200

De acordo com as informações acima, serão necessárias **200** licenças para Gestão de Projetos.

2.2. Serviço técnico especializado de implantação da ferramenta e suporte.

2.2.1. Além da aquisição de licenças na quantidade detalhada nos itens 2.1.1 e 2.1.2, será necessária a aquisição de **1 (um)** serviço técnico especializado que contemple as seguintes entregas:

2.2.1.1. Implantação da Ferramenta, que compreende as seguintes macroatividades:

- Instalação da solução;
- Configuração da solução para atender aos requisitos do item 1 (Requisitos Funcionais, de Tecnologia e Gerais);
- Criação dos processos de suporte/fluxos de trabalhos de acordo com a realidade do TRF-6.
 - Entendem-se como processos/fluxos de ITSM os fluxos relacionados ao gerenciamento dos serviços de TI indicados no item 1 (Requisitos Funcionais, de Tecnologia e Gerais);
 - Configuração dos SLAs dos contratos de serviços de TI existentes, para rastreamento do nível de atendimento dos chamados abertos.
 - Para a gestão de projetos, será necessário um template básico para gestão de projetos Ágil e outro para projetos Waterfall.

2.2.1.2. Suporte Técnico:

O Suporte Técnico e subscrição das licenças deve considerar os meses de vigência contratual. Deverão ser fornecidos os seguintes serviços:

- Garantia e atualização das licenças para as versões mais atuais;
- Suporte técnico do fabricante.

2.3. Treinamentos.

2.3.1. Ministrará treinamentos para repasse de conhecimento sobre as soluções, divididos conforme o escopo:

- Treinamento para Operação da Solução ITSM: 3 turmas, com duração mínima de 16 horas cada.
- Treinamento para Operação da Solução de Gerenciamento de Projetos: 3 turmas, com duração mínima de 16 horas cada.
- Treinamento para Administração da Solução ITSM: 1 turma, com duração mínima de 20 horas.
- Treinamento para Administração da Solução Gerenciamento de Projetos: 1 turma, com duração mínima de 20 horas.
- Workshop para usuários finais ITSM: 3 turmas, com duração mínima de 4 horas cada.

Todos os treinamentos deverão ser oferecidos de maneira remota, via plataforma online, gravados e distribuídos para posterior compartilhamento entre usuários internos e externos do Tribunal. As gravações deverão ser fornecidas em arquivos em formatos padrão utilizados para vídeos.

O treinamento para Administração das ferramentas deve incluir o tópico de customização da ferramenta.

Os treinamentos acima de 4h devem ser divididos em iguais períodos de no máximo 4 horas cada. Exemplo: Se o treinamento for de 16h, deverá ser realizado em 4 dias, com 4 horas cada.

Deverá ser baseado em documentação técnica oficial da solução, podendo conter os devidos ajustes, desde que aceitos pelo Tribunal.

Deverá ser fornecido todo material didático, em Português do Brasil, necessário ao pleno acompanhamento por parte dos instruídos dos assuntos a serem ministrados durante o referido repasse de conhecimento;

Ao final do repasse de conhecimento, deverá ser enviado um certificado de conclusão do curso, constando no mínimo o nome, CPF, horas de duração do curso, e o seu conteúdo.

2.4. Horas Técnicas Especializadas.

2.4.1. A Contratante poderá contratar um total de até 384 (trezentos e oitenta e quatro) horas técnicas especializadas para atividades de apoio técnico e operacionalização das ferramentas.

2.4.2. Não haverá garantia de contratação de quantidade mínima de horas. O pagamento só será devido pelas horas solicitadas e aprovadas sob demanda, via Ordem de Serviço.

2.4.3. Esta previsão de banco de horas tem como objetivo dar mais segurança e flexibilidade para o fornecimento das soluções ao Tribunal, uma vez que não é possível prever todas as demandas necessárias na etapa de instalação e configuração.

2.4.4. São exemplos de atividades que podem ser solicitadas à Contratada, **não se limitando a:**

- 2.4.4.1. Realização de configurações técnicas e customizações não solicitadas ou previstas pelo Tribunal durante o processo de instalação e não cobertos pelo suporte, atualização ou garantia de atividades anteriores;
- 2.4.4.2. Criação de relatórios específicos não existentes na ferramenta;
- 2.4.4.3. Desenvolvimento de plugins ou adaptadores específicos não existentes na ferramenta;
- 2.4.4.4. Criação de novos fluxos de trabalho conforme o Tribunal aumenta a maturidade nos processos e soluções de TI.
- 2.4.4.5. Migração de Projetos e/ou informações de sistemas de terceiros.

2.4.5. A Contratada deverá apresentar em até 5 (cinco) dias úteis Plano de Trabalho para Atendimento da Ordem de Serviço - PTOS, a ser aprovado pelo Contratante, com a quantidade de horas a serem gastas na execução, o valor do serviço a ser prestado, detalhamento das atividades técnicas a serem executadas (agrupadas em etapas), a forma de apresentação da execução do serviço a ser executado, e estimativas de prazos para cada etapa de execução da OS.

2.4.6. Em caso de não aprovação do Plano de Trabalho pelo Contratante, a Contratada terá mais 3 (três) dias úteis para fazer os ajustes

2.4.7. Os serviços deverão ser iniciados em até 5 (cinco) dias úteis após a aprovação do Plano de Trabalho;

2.4.8. Ao final da execução do serviço, a Contratada deverá entregar um Relatório Detalhado das Atividades Executadas, contendo, para cada item da Ordem de Serviço, detalhamento das atividades realizadas, as informações técnicas do serviço realizado e demais informações complementares que

venham a ser solicitadas na Ordem de Serviço.

2.5. Do prazo de vigência do contrato:

2.5.1. Os serviços devem ser prestados pelo período de 2 (dois) anos.

2.5.1.1. A previsão de vigência superior ao equivalente a um exercício financeiro é justificada pelas nuances da contratação e de seu objeto, como por exemplo o período de adaptação contratual, e pelo maior esforço inicial exigido para a adoção das ferramentas envolvidas na prestação dos serviços, para a Assunção dos Serviços, para a Transferência de Conhecimento e para a Transição Contratual.

2.5.1.2. Tal prazo também justifica-se em razão dos elevados custos envolvidos com uma nova contratação que naturalmente envolve complexo processo de implantação dos serviços, como especificado para esta contratação. Repetir este processo de implantação de uma nova Ferramenta de Gerenciamento de Serviços e Projetos de TIC a cada 12 meses, quando de eventual troca de fornecedor, se mostra antieconômico para a Administração, além de significar períodos de adaptação em que o não atendimento dos níveis de serviço não resultam em sanções, ou seja, o período de adaptação em geral pode representar uma fase de piora no atendimento justificada pela amoldagem necessária.

2.5.1.3. Com a vigência desta contratação por um prazo de 2 (dois) anos, envolvendo serviços de natureza contínua e imprescindível para adequado suporte à prestação jurisdicional, obtém-se maior estabilidade na prestação dos serviços objeto do contrato, bem como reduzem-se os impactos de eventuais mudanças de fornecedor em prazos curtos, com a redução de custos com logística, mobilização de menos profissionais, entre outros.

2.5.2. Após o prazo de 2 anos, será realizada uma nova licitação com o objetivo apenas de renovação das licenças e garantia, o que proporciona uma oportunidade de economia adequada aos valores atuais.

3 - ANÁLISE DE SOLUÇÕES POSSÍVEIS

3.1 - IDENTIFICAÇÃO DAS SOLUÇÕES

Tabela 3 - Identificação das soluções

Id	Descrição da solução (ou cenário)
1	Continuação da solução atual: e-Sosti (IBM Control Desk)
2	Desenvolvimento de uma solução própria pela SUDES, área de desenvolvimento de TI do TRF-6
3	Contratação de uma nova solução para Gerenciamento de Serviços e Projetos de TI

3.2 - ANÁLISE COMPARATIVA DE SOLUÇÕES

Id 1 - Continuação da solução atual: e-Sosti (IBM Control Desk)

O Tribunal Regional Federal de 6ª Região, após ser criado, herdou o sistema de ITSM do TRF-1. Esta ferramenta é conhecida internamente pelo nome de e-Sosti e utiliza o software de mercado IBM Control Desk.

Atualmente, o contrato de suporte encontra-se encerrado. Isso significa que caso ocorra algum problema na solução, nem o TRF-1 nem o TRF-6 tem o expertise necessário para corrigir ou realizar melhorias na ferramenta.

A solução Id 1 refere-se à contratação de um novo prestador de serviço, por 24 meses, para fornecer: novas licenças; o suporte técnico necessário para usuários, manutenções e parametrizações; atualizações futuras e treinamentos.

Em consulta ao site [PinkVerify](#), observamos que o IBM Control Desk não figura entre a lista de softwares que atendem às práticas do ITIL v4.

Além disso, o software também não aparece no relatório do Quadrante Mágico da Gartner das melhores ferramentas de ITSM de 2022, conforme imagem abaixo.

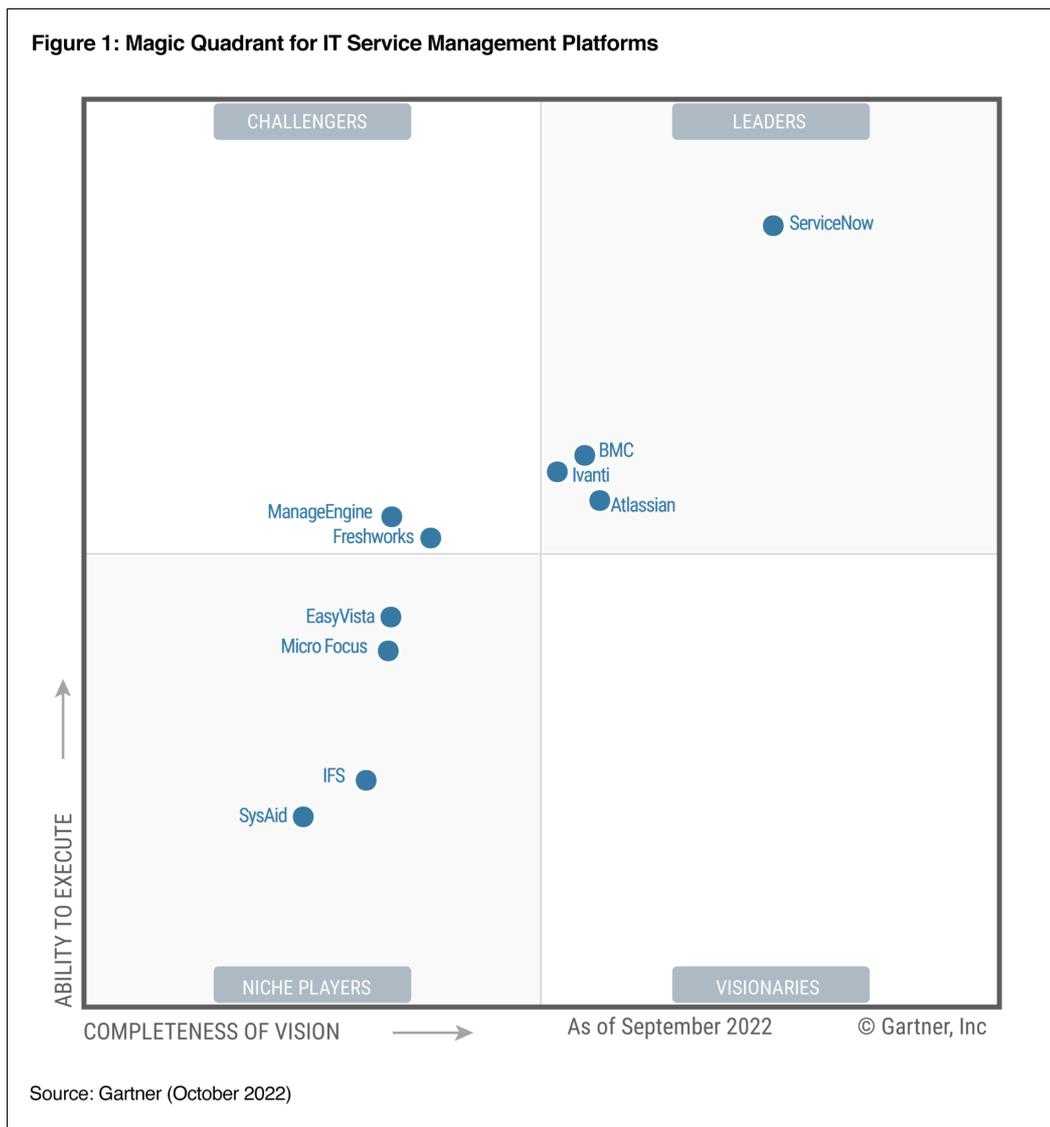
Observa-se que duas ferramentas a serem analisadas na solução Id 3 encontram-se entre os líderes do quadrante mágico: JIRA (Atlassian) e ServiceNow.

Além disso, a ferramenta IBM Control Desk, não contempla a funcionalidade de gerenciamento de projetos.

Como alternativa, poderia ser utilizada a ferramenta Planner já disponibilizada para todos os servidores através da licença Office365. Porém, esta solução é bastante limitada e oferece apenas a funcionalidade de

Kanban, sendo indicada apenas para projetos de baixa complexidade. Também não é possível criar dependências entre as tarefas e projetos.

Figura 1 - Quadrante Mágico Gartner 2022 - Melhores ferramentas para gestão de serviços de TI



A seguir, foi realizada uma estimativa de custos para a contratação do IBM Control Desk considerando as premissas e fontes de consulta abaixo:

- A contratação mais recente encontrada para o IBM Control Desk foi de 2019, realizada pelo TJSC: [Pregão Eletrônico Nº 121/2020](#)
- Como o valor da subscrição da licença sofre grandes alterações ao longo dos anos, optamos por considerar a estimativa obtida através do site <https://www.g2.com/products/ibm-control-desk/pricing>, com referência a valores de 18 de Fevereiro de 2022.
 - O valor médio da licença encontrado foi de USD 105,00.
 - Utilizamos a cotação do dólar de 04/05/2023: R\$ 4,99.
 - Consideramos um percentual de 20% de lucro dos possíveis fornecedores, uma vez que a IBM não fornece diretamente a licença. Impostos não foram considerados.
 - Com isso, o valor médio da licença foi de R\$ 628,74 por mês por usuário.
- Como não encontramos referências mais recentes de valores de suporte técnico e instalação/parametrização, utilizamos os valores do pregão 121/2020 do TJSC (0307763), com a seguinte modificação:
 - O valor mensal do suporte era de R\$ 6.400,00 por mês, porém apenas para 40 horas de atendimento. Isso é equivalente a 1,33 hora por dia de suporte. Como nossos usuários estarão lidando com uma nova ferramenta, em uma nova estrutura organizacional (antes SJMG, hoje TRF-6), julgamos pertinente aumentar a quantidade de suporte contratado para 80h mensais (R\$ 12.800,00).
 - O valor da instalação/parametrização foi o mesmo de 2019, sem ajustes.
- Como não encontramos valores de treinamento para o IBM Control Desk no pregão mais recente encontrado, pregão 121/2020 do TJSC (0307763), utilizamos os valores estimados para treinamentos em ferramentas de gerenciamento de serviços do pregão do Edital do STJ: (Edital PE 3/2023 - 0316175).

Tabela 4 - Análise de custos IBM Control Desk

Fonte	Item	Valor mensal	Qtd	Meses	Valor Total
Pesquisa internet	Licença usuários	R\$ 628,74	200	24	R\$ 3.017.952,00
Pregão TJSC 121/2020	Suporte Técnico	R\$ 12.800,00	1	24	R\$ 307.200,00
Pregão TJSC 121/2020	Instalação e parametrização	-	-	-	R\$ 624.000,00
Pregão 3/2023 STJ	Treinamentos Operação	R\$ 4.864,00	3	-	R\$ 14.592,00
Pregão 3/2023 STJ	Treinamentos Administração	R\$ 12.160,00	1	-	R\$ 12.160,00
Pregão 3/2023 STJ	Treinamentos Usuários Finais	R\$ 1.216,00	3	-	R\$ 3.648,00
TOTAL					R\$ 4.006.304,00

Valor anual R\$ 2.003.152,00

O valor estimado por ano para a contratação do IBM Control Desk foi de R\$ 2.003.152,00, um total de R\$ 4.006.304,00 para 24 meses de contrato.

Id 2 - Desenvolvimento de uma solução própria pela SUDES, área de desenvolvimento de TI do TRF-6

A solução Id 2 refere-se ao desenvolvimento, suporte, manutenção e melhoria de uma ferramenta de Gerenciamento de Serviços e Projetos pela equipe de servidores pertencente à área de desenvolvimento de sistemas do TRF-6 (SUDES/SECTI).

A estimativa foi elaborada considerando os seguintes itens:

- Desenvolvimento do software.
- Suporte técnico.
- Instalação, parametrização e treinamentos.

Para o desenvolvimento, a SUDES/SECTI estimou (0319748) uma quantidade mínima de **5 servidores** (ANALISTA JUDICIÁRIO - ÁREA: APOIO ESPECIALIZADO - ESPECIALIDADE: INFORMÁTICA), alocados full-time por um período **36 meses** para elaborar a solução de forma adequada e aderente aos requisitos detalhados no item 1.1.

Para o suporte técnico, foi estimado **1 servidor** (ANALISTA JUDICIÁRIO - ÁREA: APOIO ESPECIALIZADO - ESPECIALIDADE: INFORMÁTICA), alocado full-time durante **24 meses**.

Para a atividade de instalação, parametrização e treinamentos dos usuários e agentes de atendimento, foi estimado **1 servidor** (ANALISTA JUDICIÁRIO - ÁREA: APOIO ESPECIALIZADO - ESPECIALIDADE: INFORMÁTICA), alocado full-time durante **3 meses**.

A análise de custos utilizou como fonte a [página do CJF](#), onde é detalhada a tabela de remuneração atualizada, a partir de 2023. Abaixo seguem as premissas consideradas:

- Foram levados em consideração os aumentos autorizados para os próximos dois anos (6% cada, aproximadamente).
- A coluna "Total Ano" levou em consideração a gratificação natalina e o terço de férias.
- Consideramos o custo para o órgão público de 8,5% da Funpresp-JUD.
- Não foram considerados os adicionais de especialização, qualificação e treinamentos.

Com base nas premissas acima, foi possível elaborar o quadro de remuneração para as atividades de desenvolvimento, suporte e instalação.

Tabela 5 - Custos para desenvolvimento do software

Ano	Vencim.	GAJ	Aux. Alimentação	Aux. Saúde	Funpresp Patrocinador	Total mensal	Total Ano
2023	R\$ 5.501,09	R\$ 8.170,55	R\$ 1.182,74	R\$ 579,39	R\$ 523,95	R\$ 15.957,72	R\$ 212.007,61
2024	R\$ 6.006,09	R\$ 8.408,52	R\$ 1.182,74	R\$ 579,39	R\$ 587,11	R\$ 16.763,85	R\$ 222.734,88

2025	R\$ 6.557,45	R\$ 8.653,44	R\$ 1.182,74	R\$ 579,39	R\$ 654,79	R\$ 17.627,81	R\$ 234.231,85
						Total	R\$ 668.974,33
						Média mensal	R\$ 18.582,62

Tabela 6 - Custos para suporte técnico

Ano	Vencim.	GAJ	Aux Alimentação	Aux Saúde	Funpresp Patrocinador	Total mensal	Total Ano
2023	R\$ 5.501,09	R\$ 8.170,55	R\$ 1.182,74	R\$ 579,39	R\$ 523,95	n/a	n/a
2024	R\$ 6.006,09	R\$ 8.408,52	R\$ 1.182,74	R\$ 579,39	R\$ 587,11	n/a	n/a
2025	R\$ 6.557,45	R\$ 8.653,44	R\$ 1.182,74	R\$ 579,39	R\$ 654,79	n/a	n/a
2026	R\$ 6.931,24	R\$ 9.703,74	R\$ 1.182,74	R\$ 579,39	R\$ 775,84	R\$ 19.172,94	R\$ 254.793,25
2027	R\$ 7.139,16	R\$ 9.994,83	R\$ 1.182,74	R\$ 579,39	R\$ 818,25	R\$ 19.714,37	R\$ 261.998,17
						Total	R\$ 516.791,42
						Média mensal	R\$ 21.532,98

Tabela 7 - Custos para instalação, parametrização e treinamentos

Ano	Vencim.	GAJ	Aux Alimentação	Aux Saúde	Funpresp Patrocinador	Total mensal	Total Ano
2026	R\$ 6.931,24	R\$ 9.703,74	R\$ 1.182,74	R\$ 579,39	R\$ 775,84	R\$ 19.172,94	R\$ 254.793,25
						Total	R\$ 254.793,25
						Média mensal	R\$ 21.232,77

Utilizando os quadros de remuneração das tabelas 5, 6 e 7, foi possível realizar a análise de custos da solução, conforme a tabela 8 abaixo.

Tabela 8 - Análise de custos para desenvolvimento interno

Fonte	Item	Valor mensal	Qtd item	Qtd Meses	Valor Total
Consulta SUDES (0319748)	Analista Judiciário - Especialidade TI Full time no desenvolvimento da ferramenta ITSM	R\$ 18.582,62	5	36	R\$ 3.344.871,67
Consulta SUDES (0319748)	Suporte Técnico	R\$ 21.532,98	1	24	R\$ 516.791,42
Consulta SUDES (0319748)	Instalação, parametrização e treinamentos	R\$ 21.232,77	1	3	R\$ 63.698,31
TOTAL					R\$ 3.925.361,40

Valor médio anual R\$ 1.962.680,70

O valor médio estimado por ano para desenvolver a solução **Id 2** foi de R\$ 1.962.680,70, um total de R\$ 3.925.361,40 ao longo de 60 meses (36 meses de desenvolvimento + 24 meses de suporte).

Id 3 - Contratação de uma nova solução para Gerenciamento de Serviços e Projetos de TI

A solução Id 3 refere-se a contratação de um novo software para o Gerenciamento de Serviços e Projetos de TI do Tribunal Regional Federal da 6ª Região pelo período de 24 meses. A contratação deve contemplar os seguintes itens: licenças; suporte técnico necessário para usuários, manutenções e parametrizações; atualizações futuras, treinamentos e horas de serviço técnico especializado (uma vez que a ferramenta seria nova e novas demandas podem ser necessárias no decurso do prazo e não previstas inicialmente).

Nesta análise, avaliamos duas opções de software amplamente reconhecidas e difundidas no mercado: Jira e ServiceNow.

As duas ferramentas atendem aos requisitos elencados no item 1.1, conforme certificações confirmadas pelo site [PinkVerify](#) (ITIL v4) para a Gestão de Serviços de TI e também fornecem a funcionalidade de gerenciamento de projetos e atividades.

Além disso, pode ser verificado na Figura 1 acima (ver solução Id 1) que o Jira (Atlassian) e o ServiceNow estão entre as melhores soluções, presentes no quadrante dos líderes.

Jira (Atlassian) - Estimativa de Custos

Abaixo, é detalhada a estimativa de custos para a contratação do Jira (Atlassian) considerando as premissas e fontes de consulta abaixo:

- A contratação mais recente encontrada para o JIRA foi de 25/11/2022, realizada pelo IPLANRIO: [Pregão Eletrônico 1190/2022](#). A referida aquisição, sendo realizada há mais de um ano, pode não refletir as condições atuais de mercado. Assim, optou-se por não utilizar esta contratação como referência na estimativa de preços para a atual aquisição do JIRA, garantindo alinhamento com as práticas atuais e as necessidades específicas do órgão. Por este motivo, solicitamos a cotação direta com pelo menos 3 fornecedores do mercado, conforme emails (0550352, 0550354 e 0550357).
- Outras contratações do JIRA mais recentes foram encontradas, porém com objeto distinto (licenças para datacenter e standard, enquanto nosso objeto refere-se às licenças Cloud Premium).

Após solicitarmos 3 propostas, recebemos apenas uma resposta (0540633), conforme quadro abaixo.

Consideramos válida a proposta, pois os valores estão dentro do esperado a partir das consultas a contratações anteriores (com mais de 1 ano, como o pregão da IPLANRIO, [Pregão Eletrônico 1190/2022](#)).

Tabela x - xx

Fonte	Item	Valor mensal	Qtd item	Qtd Meses	Valor Total
PrimeUp 0540633	Licença usuários Gerenciamento de Serviços	R\$ 214,58	200	24	R\$ 1.030.000,00
PrimeUp 0540633	Licença usuários Gerenciamento de Projetos	R\$ 85,83	200	24	R\$ 412.000,00
PrimeUp 0540633	Instalação, parametrização	n/a	1	n/a	R\$ 124.825,00
PrimeUp 0540633	Treinamentos	n/a	11	n/a	R\$ 72.000,00
PrimeUp 0540633	Horas Técnicas Especializadas	R\$ 250,00	16	24	R\$ 96.000,00
TOTAL					R\$ 1.734.825,00
Valor médio anual					R\$ 867.412,50

O valor estimado por ano para a contratação do Jira (Atlassian) foi o de menor valor, de R\$ 867.412,50, um total de R\$ 1.734.825,00 para 24 meses de contrato.

ServiceNow - Estimativa de Custos

Abaixo, é detalhada a estimativa de custos para a contratação do ServiceNow, considerando as premissas e fontes de consulta abaixo:

- Não foram encontradas licitações em órgãos públicos para a ferramenta ServiceNow. Utilizamos o valor encontrado em pesquisa na internet (<https://www.pty.io/blog/servicenow-implementation-cost/>), conforme detalhes abaixo:
 - O valor médio da licença encontrado foi de USD 100,00.
 - Utilizamos a cotação do dólar de 04/05/2023: R\$ 4,99.
 - Consideramos um percentual de 20% de lucro dos possíveis fornecedores, uma vez que a IBM não fornece diretamente a licença. Impostos não foram considerados.
 - Com isso, o valor médio da licença foi de R\$ 598,80 por mês por usuário.
- Não encontramos referências de valores para suporte e instalação/parametrização do ServiceNow. Devido

a semelhança de porte entre esta ferramenta e o IBM Control Desk, optamos por usar como estimativa os mesmos valores do pregão 121/2020 do TJSC (0307763), com a seguinte modificação:

- O valor mensal do suporte era de R\$ 6.400,00 por mês, porém apenas para 40 horas de atendimento. Isso é equivalente a 1,33 hora por dia de suporte. Como nossos usuários estarão lidando com uma nova ferramenta, em uma nova estrutura organizacional (antes SJMG, hoje TRF-6), julgamos pertinente aumentar a quantidade de suporte contratado para 80h mensais (R\$ 12.800,00).
- O valor da instalação/parametrização foi o mesmo de 2019, sem ajustes.
- Como não encontramos valores de treinamento para o ServiceNow, utilizamos os valores estimados para treinamentos em ferramentas de gerenciamento de serviços do pregão do Edital do STJ: (Edital PE 3/2023 - 0316175). Vale ressaltar que em pesquisa na internet (<https://www.apty.io/blog/servicenow-implementation-cost/>), o valor encontrado para treinamento refere-se a uma certificação individual de especialista na ferramenta ao custo de USD 300,00, o que não atende aos requisitos dos treinamentos pretendidos nesta contratação.
- Como também não encontramos valores para Horas Técnicas Especializadas para o ServiceNow, decidimos utilizar, para possibilitar a comparação, o mesmo valor ofertado para a plataforma JIRA (0540633).

Tabela 10 - Análise de custos ServiceNow

Fonte	Item	Valor mensal ou unitário	Qtd item	Qtd Meses	Valor Total
Internet	Licença usuários	R\$ 598,80	200	24	R\$ 2.874.240,00
Internet	Suporte Técnico	R\$ 12.800,00	1	24	R\$ 307.200,00
Internet	Instalação e parametrização	-	-	-	R\$ 624.000,00
Pregão 3/2023 STJ	Treinamentos Operação	R\$ 4.864,00	6	-	R\$ 29.184,00
Pregão 3/2023 STJ	Treinamentos Administração	R\$ 12.160,00	2	-	R\$ 24.320,00
Pregão 3/2023 STJ	Treinamentos Usuários Finais	R\$ 1.216,00	3	-	R\$ 3.648,00
PrimeUP 0540633	Horas Técnicas Especializadas	R\$ 250,00	16	24	R\$ 96.000,00
TOTAL					R\$ 3.958.592,00
Valor anual					R\$ 1.979.296,00

O valor estimado por ano para a contratação do ServiceNow foi de R\$ 1.979.296,00, um total de R\$ 3.958.592,00 para 24 meses de contrato.

4 - REGISTRO DE SOLUÇÕES CONSIDERADAS INVIÁVEIS

Solução Id 1 - Continuação da solução atual: e-Sosti (IBM Control Desk)

A continuação da solução atual e-Sosti (IBM Control Desk) foi considerada inviável devido aos seguintes fatores:

- De acordo com o site [PinkVerify](#) (referência no mercado), observamos que o IBM Control Desk não figura entre a lista de softwares aderentes às práticas do ITIL v4.
- O valor da estimativa de custo do contrato é muito alto (R\$ 4.006.304,00), considerando outras opções estudadas nos cenários.
- Não possui funcionalidades de gerenciamento de projetos/tarefas.

Solução Id 2 - Desenvolvimento de uma solução própria pela SUDES, área de desenvolvimento de TI do TRF-6

O valor estimado (R\$ 3.925.361,40) é praticamente o mesmo da solução Id 1. Já o prazo para entrega da solução é de no mínimo 36 meses, muito acima do desejado. Como o planejamento da contratação do Serviço de Suporte aos Usuários de TI (0002766-10.2022.4.06.8000) já publicou o edital, precisamos da ferramenta em um prazo muito curto para que o novo Service Desk possa utilizar a funcionalidade de gerenciamento de serviços. E a equipe da SECTI também necessita de uma ferramenta para gerenciar os novos projetos, com o advento do TRF-6, uma vez que o planner é uma solução muito simples e já não atende mais às necessidades do Tribunal.

5 - ANÁLISE COMPARATIVA DE CUSTOS (TCO)

5.1 - CÁLCULO DOS CUSTOS TOTAIS DE PROPRIEDADE

Solução Viável 1 - Id 3 Contratação de uma nova solução para Gerenciamento de Serviços e Projetos de TI - Jira (Atlassian)

Descrição

Contratação da solução Jira (Atlassian) para Gerenciamento de Serviços e Projetos de TI do TRF6.

Custo Total de Propriedade - Memória de Cálculo

O cálculo dos Custos Totais de Propriedade levou em conta o detalhamento realizado no item "**Jira (Atlassian) - Estimativa de Custos**" da solução Id 3.

Tabela 11 - TCO Jira (Atlassian)

Jira (Atlassian)	Ano 1	Ano 2	Total
Licença usuários Gerenciamento de Serviços	R\$ 515.000,00	R\$ 515.000,00	R\$ 1.030.000,00
Licença usuários Gerenciamento de Projetos	R\$ 206.000,00	R\$ 206.000,00	R\$ 412.000,00
Instalação e parametrização	R\$ 124.825,00	R\$ 0,00	R\$ 124.825,00
Treinamentos	R\$ 72.000,00	R\$ 0,00	R\$ 72.000,00
Horas Técnicas Especializadas	R\$ 48.000,00	R\$ 48.000,00	R\$ 96.000,00
Total	R\$ 965.825,00	R\$ 769.000,00	R\$ 1.734.825,00

Solução Viável 2 - Id 3 Contratação de uma nova solução para Gerenciamento de Serviços e Projetos de TI - ServiceNow

Descrição

Contratação da solução ServiceNow para Gerenciamento de Serviços e Projetos de TI do TRF6.

Custo Total de Propriedade - Memória de Cálculo

O cálculo dos Custos Totais de Propriedade levou em conta o detalhamento realizado no item "**ServiceNow - Estimativa de Custos**" da solução Id 3.

Tabela 12 - TCO ServiceNow

ServiceNow	Ano 1	Ano 2	Total
Licença usuários	R\$ 1.437.120,00	R\$ 1.437.120,00	R\$ 2.874.240,00
Suporte Técnico	R\$ 153.600,00	R\$ 153.600,00	R\$ 307.200,00
Instalação e parametrização	R\$ 624.000,00	R\$ 0,00	R\$ 624.000,00
Treinamentos	R\$ 57.152,00	R\$ 0,00	R\$ 57.152,00
Horas Técnicas Especializadas	R\$ 48.000,00	R\$ 48.000,00	R\$ 96.000,00
Total	R\$ 2.319.872,00	R\$ 1.638.720,00	R\$ 3.958.592,00

5.2 - MAPA COMPARATIVO DOS CÁLCULOS TOTAIS DE PROPRIEDADE (TCO)

Tabela 13 - Mapa Comparativo TCO

Descrição da Solução	Ano 1	Ano 2	Total	
Jira (Atlassian)	R\$ 965.825,00	R\$ 769.000,00	R\$ 1.734.825,00	
ServiceNow	R\$ 2.319.872,00	R\$ 1.638.720,00	R\$ 3.958.592,00	(+128%)

6 - DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TIC A SER CONTRATADA

A solução de TIC escolhida para contratação, após todas as análises realizadas neste Estudo Técnico Preliminar, foi o Jira (Atlassian) pelos seguintes motivos:

- A solução atende plenamente a todos os requisitos necessários para o Gerenciamento de Serviços e Projetos de TI do TRF6.
- O custo total de propriedade é menor em relação a segunda solução viável, o ServiceNow (+128%).

7 - ESTIMATIVA DE CUSTO TOTAL DA CONTRATAÇÃO

Tabela 14 - Custo total da contratação

Jira (Atlassian)	Ano 1	Ano 2	Total
Licença usuários Gerenciamento de Serviços	R\$ 515.000,00	R\$ 515.000,00	R\$ 1.030.000,00
Licença usuários Gerenciamento de Projetos	R\$ 206.000,00	R\$ 206.000,00	R\$ 412.000,00
Instalação e parametrização	R\$ 124.825,00	R\$ 0,00	R\$ 124.825,00
Treinamentos	R\$ 72.000,00	R\$ 0,00	R\$ 72.000,00
Horas Técnicas Especializadas	R\$ 48.000,00	R\$ 48.000,00	R\$ 96.000,00
Total	R\$ 965.825,00	R\$ 769.000,00	R\$ 1.734.825,00

7.1 Observação sobre o item "Instalação e parametrização":

A natureza integrada dos serviços de instalação e parametrização para a ferramenta JIRA justifica a sua apresentação como um pacote unificado. Estes serviços são intrinsecamente conectados e, muitas vezes, ocorrem de maneira paralela, sendo desafiador e, em alguns casos, separá-los em componentes individuais com custos unitários reais.

A instalação e parametrização são realizados como um processo contínuo, onde a eficácia de cada etapa é dependente da outra. A decomposição desses serviços poderia resultar em uma visão fragmentada e potencialmente enganosa dos custos e esforços envolvidos, comprometendo a integridade e eficiência do processo de implantação.

Além disso, a prática de mercado para a implantação de soluções como o JIRA frequentemente envolve a oferta desses serviços como um pacote integrado. A abordagem unificada não só garante uma implementação mais coesa e eficiente, mas também proporciona uma melhor relação custo-benefício, minimizando os riscos associados à separação artificial dos serviços.

8 - DECLARAÇÃO DE VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO

Considerando que a solução atende plenamente a todos os requisitos necessários para o Gerenciamento de Serviços e Projetos de TI do TRF6 e que o custo total estimado é menor que a outra solução viável, a Equipe de Planejamento da Contratação declara ser viável a contratação pretendida, ciente das regras e diretrizes da Resolução n.º 468/2022 do CNJ (Guia de Contratações de TIC do Poder Judiciário) e a Instrução Normativa 1/2019 da SGD/ME.

A contratação trará os seguintes benefícios:

- Uma ferramenta amigável, confiável, completa e bem avaliada pelo mercado para o Gerenciamento de Serviços e Projetos do TRF6.
- Custo compatível com o produto esperado e de valor abaixo das concorrentes mais bem avaliadas, conforme referências do mercado (vide detalhamento neste ETP).
- Utilização de infraestrutura do fabricante, em cloud (SaaS), eliminando custos e necessidade de dedicação de mão de obra do Tribunal para providenciar servidores, banco de dados, memória, correção de bugs, etc.

9 - APROVAÇÃO E ASSINATURA

A Equipe de Planejamento da Contratação foi instituída pela PORTARIA DIGER 103/2023 (0211568), de 17 de Fevereiro de 2023.

Conforme o § 2º do Art. 11 da IN SGD/ME nº 1, de 4 de abril de 2019 (~~SECTI/TRF6~~ *está usando esta referência enquanto o Guia do CNJ não é atualizado*), o Estudo Técnico Preliminar deverá ser aprovado e assinado pelos Integrantes Técnicos e Demandantes e pela autoridade máxima da área de TIC.

INTEGRANTE TÉCNICO

Nome: Marcelo Mota de Azevedo Junior

Matrícula: TR320

INTEGRANTE DEMANDANTE

Nome: Daniel Santos Rodrigues

Matrícula: TR44

AUTORIDADE MÁXIMA DA ÁREA DE TIC (OU SUPERIOR)

Nome: Edmundo Veras dos Santos Filho

Matrícula: TR9



Documento assinado eletronicamente por **Marcelo Mota de Azevedo Junior, Diretor(a) de Núcleo**, em 27/11/2023, às 17:24, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Daniel Santos Rodrigues, Diretor(a) de Secretaria**, em 27/11/2023, às 19:13, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Edmundo Veras dos Santos Filho, Diretor-Geral**, em 29/11/2023, às 14:12, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.trf6.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **0522009** e o código CRC **7550B709**.