



ESTUDOS PRELIMINARES

Renovação do Contrato 069/2021, que visa a contratação de horas de serviço, suporte técnico e treinamento na plataforma GLPI.





1. ANÁLISE DE VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO

1.1. NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

Atualmente, a Tecnologia da Informação deve ser entendida como ferramenta estratégica e deve estar alinhada com as áreas de negócio e com a missão da instituição. Nesta linha, o crescimento constante do número de usuários internos e externos, o aumento do parque computacional, a dinâmica cotidiana e a crescente amplitude dos serviços de TIC, aliados à elevação do nível de exigência por atendimento e suporte de melhor qualidade, impõem ações que viabilizem melhor organização e apetrechamento dos serviços de suporte aos usuários e à infraestrutura de TIC, em todos os níveis e aspectos. A título de contextualização, ressaltasse que o TJPA possui parque tecnológico grande e diversificado em relação à variedade de itens de *hardware*, *software* e serviços integrados para atender à comunidade de usuários, e que este ambiente tecnológico gera um volume considerável de demandas de suporte a serviços e chamados.

O presente estudo visa analisar a viabilidade de manter vigente a contratação de horas de serviço, suporte técnico e treinamento avançado para o serviço do tipo *Service Desk* denominado Sistema GLPI. Destaca-se que, com a intenção de diminuir custos ao Tribunal de Justiça do Estado do Pará, a Secretaria de Informática buscou uma ferramenta de *software* livre que possibilita continuar atendendo a seus usuários internos e externos sem que seja necessário pagar por sua licença ou para ter acesso a atualizações e correções do sistema. Dito isso, dentre as soluções encontradas, a que melhor atende às necessidades do TJPA, sob o aspecto de atendimento de chamados técnicos, é o GLPI (Gestionnaire Libre de Parc Informatique – Gestão Livre de Parque de Informática).

A Secretaria de Informática e o Tribunal de Justiça já utilizam o referido sistema, o qual teve sua implantação pelos próprios servidores desde egrégio Tribunal de Justiça do Estado do Pará, e teve sua operação implantada em sua configuração padrão, porém já houveram melhorias consideráveis com o decorrer do atual contrato. No entanto, mesmo havendo um progresso significativo neste serviço, em comparação com a ferramenta logo no início de sua implantação, faz-se necessária a melhoria contínua do serviço, por meio da regular readequação do Sistema GLPI, a qual pode ser promovida por meio de mão de obra especializada no sistema em questão.





Assim, se faz necessário a renovação do contrato de horas de serviço, suporte técnico e treinamento especializado na ferramenta em questão, o que permitirá dar continuidade na evolução da mesma, com customizações através de código fonte, otimização de recursos, tanto em processos que estão implantados, como nos que ainda serão, integrações com sistemas internos e externos, automatização de determinadas tarefas e redução de riscos com indisponibilidade do sistema, o qual entende-se como crítico a Instituição.

1.2. REFERÊNCIA AOS INSTRUMENTOS DE PLANEJAMENTO

A demanda está alinhada ao Macrodesafio 12 (Fortalecimento da Estratégica Nacional de TIC e Proteção de Dados) e à Iniciativa Estratégica do Aprimoramento do Domínio de Serviços de TIC do Planejamento Estratégico Institucional 2021-2026, além de estar prevista no Plano de Contratações de Soluções de TIC 2023 (Item SEINF50A23) e no Plano Orçamentário para o exercício corrente.

1.3. DEFINIÇÃO E ESPECIFICAÇÃO DOS REQUISITOS

a) Estimativa das quantidades

Com base no Documento de Oficialização da Demanda (DOD) juntado aos autos, verificou-se a necessidade de contratação de:

- Treinamento:

a) Gestão e Administração do Serviço.

- Horas de Serviço, que serão utilizadas para:

- a) Construção de Consultas e Painéis;
- b) Integrações;
- c) Desenvolvimento de plugins;

- Serviços de Suporte (Em todos os ambientes)

a) Aplicação e Banco de Dados

Sendo que, para faturamento será considerado o valor da hora com os multiplicadores abaixo:

- 0,8 por Construção de Consultas e Painéis;
- 0,9 por Integrações;
- 1,0 por Desenvolvimento.

b) Soluções disponíveis no mercado de TIC e seus respectivos fornecedores





Após estudo feito no mercado, levantamos algumas empresas no Brasil que serviram como base de pesquisa de valores como fornecedoras de horas de serviço e suporte técnico na ferramenta, sendo elas:

ITEM	Serviço	ServiceDesk Brasil	Verdanatech	TrulySystems
1	250 (duzentas) Horas de Serviço	X	X	X
2	Serviços de Suporte	X	X	X
3	Treinamento avançado	X	X	X

c) Contratações públicas similares

Existe contratação de serviços similares para a mesma ferramenta no Painel de Preços (sítio: <https://paineldeprecos.planejamento.gov.br>), bem como pra outra ferramenta de Service Desk, porém as contratações encontradas estão em fase diferente de implantação e possuem objeto de contratação diferente, como mostra o quadro abaixo.

ID COMPRA	OBJETO DA COMPRA	FORNECEDOR	ÓRGÃO/ENTIDADE
487/2020	CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE INSTALAÇÃO, CONFIGURAÇÕES, CUSTOMIZAÇÕES, PARAMETRIZAÇÕES, TREINAMENTO PARA SOFTWARE DO TIPO SERVICE DESK, PARA ATENDER AS NECESSIDADES DE GESTÃO DE CHAMADOS E RECURSOS DE TI. O SOFTWARE DEVERÁ SER O SISTEMA GLPI (GESTIONNAIRE LIBRE DE PARC INFORMATIQUE), DO TIPO OPEN SOURCE, NA SUA ÚLTIMA VERSÃO ESTÁVEL 9.2.2 OU SUPERIOR. OS SERVIÇOS SERÃO REALIZADOS REMOTAMENTE EM FUNÇÃO DAS DIRETRIZES NACIONAIS DE DISTANCIAMENTO SOCIAL.	VERDANATECH COMERCIO E SERVICOS DE INFORMATICA LTDA	COMISSAO NACIONAL DE ENERGIA NUCLEAR
12/2020	PREGÃO ELETRÔNICO - REGISTRO DE PREÇO PARA CONTRATAÇÃO DE EMPRESA ESPECIALIZADA EM PRESTAÇÃO DE SERVIÇO DE CONSULTORIA PARA ATUALIZAÇÃO, CUSTOMIZAÇÃO, INSTALAÇÃO, CONFIGURAÇÃO E TREINAMENTO NO SOFTWARE DE ATENDIMENTO PARA HELP DESK OTRS ITSM	IOS INFORMATICA, ORGANIZACAO E SISTEMAS LTDA	TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 3A.REGIAO
274/2021	O SUPORTE TÉCNICO E MANUTENÇÃO DO SISTEMA OTRS QUE DÁ SUPORTE AOS USUÁRIOS DOS SISTEMAS ACADÊMICO E ADMINISTRATIVO DA UFPE	SERVICE UP LTDA	UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO

d) Requisitos do objeto

Para fins de habilitação técnica, a empresa deve possuir no mínimo 3 anos de experiência, sólidos conhecimentos em suporte e desenvolvimento de plugins na plataforma GLPI e comprovar através de carta de referência a atuação de pelo menos 3 projetos de





grande porte*, fornecidos por pessoa jurídica, de direito público ou privado, de que já prestou ou presta satisfatoriamente serviços compatíveis com o objeto deste certame.

* Serão considerados projetos de grande porte apenas os que tenham gestão mínima de 10.000 (dez mil) chamados/mês.

1.4. DIFERENTES SOLUÇÕES QUE ATENDAM AOS REQUISITOS

a) Disponibilidade de solução similar em outro órgão ou entidade da Administração Pública

Apesar de haverem outros órgãos utilizando ferramentas similares, entre as encontradas temos a ferramenta que já foi utilizada neste Tribunal (CA-SDM), que é uma ferramenta privada, e a OTRS, que por sua vez é uma ferramenta de software livre, porém não tem parceiro oficial no Brasil. Com a intenção de diminuir os custos, foi implementado pela Secretaria de Informática a ferramenta GLPI, por ser *software* livre e além de atender, por padrão, as mesmas funcionalidades da anterior e com as melhorias já implantadas e configuradas está trazendo muitas facilidades e evoluções desejadas. Assim podemos continuar atendendo nossos usuários com menor custo para o TJPA e continuarmos aplicando melhorias e interligações com outras ferramentas internas e externas.

b) Soluções existentes no Portal de Software Público Brasileiro (<http://www.softwarepublico.gov.br>)

No momento, somente soluções que tenham potencial inferior à solução (realizam apenas algumas das funções) estão disponíveis no Portal.

c) Capacidade e as alternativas do mercado de TIC

A solução hoje utilizada pelo Tribunal de Justiça do Estado do Pará, foi escolhida por ser uma solução de *software* livre e por atender e possibilitar melhoria de nossos processos já implantados, bem como possibilita a implantação de novos processos e integrações. Ainda que tenha investimentos, entende-se que essa despesa é mínima em comparação com as soluções similares. Dentre as soluções livres, outra solução de mercado (ORTS) não possui parceiros oficiais no Brasil, que poderiam ter em sua retaguarda a empresa que lidera o desenvolvimento do produto.

d) Observância ao Modelo Nacional de Interoperabilidade (MNI) do Poder Judiciário





O serviço a ser contratado não possui relação de interoperabilidade de sistemas processuais entre os órgãos de administração da justiça, visto que se trata de solução de gestão de chamados técnicos baseados em ITIL. O MNI permite que as informações necessárias ao trâmite eletrônico do processo sejam interpretadas em todos os órgãos da Justiça que o utilizam, por meio da padronização da terminologia utilizada na identificação de documentos.

e) Aderência às regulamentações da Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira (ICP-Brasil)

O serviço a ser contratado não tem qualquer relação com a certificação digital.

f) Observância ao Modelo de Requisitos para Sistemas Informatizados de Gestão de Processos e Documentos do Poder Judiciário (More-Jus)

Não se aplica, pois não se trata de *software* para Sistemas Informatizados de Gestão de Processos e Documentos do Poder Judiciário, visto que se trata de solução de gestão de chamados técnicos baseados em ITIL.

g) Orçamento estimado

Sobre a vigência do Contrato nº 069/2021, cabe destacar que o fornecedor AGFERRONATO INFORMÁTICA LTDA ME, sendo o atual prestador destes serviços, manifestou interesse na contratação por mais 12 meses, **mantendo os mesmos valores do contrato vigente e também de acordo com a inclusão de uma cláusula de possível antecipação do fim do contrato**, pela CONTRATANTE, pois há uma possibilidade de uma nova contratação, onde parte dela terá o mesmo objeto desta contratação.

Sendo assim, considerando a vigência do Contrato nº 069/2021, cujo prestador de serviços é a empresa AGFERRONATO INFORMÁTICA LTDA ME, temos que o valor do contrato é de **R\$ 81.250,00 (Oitenta e um mil e duzentos e cinquenta reais)**.

1.5. ANÁLISE E COMPARAÇÃO ENTRE OS CUSTOS TOTAIS DAS OPÇÕES IDENTIFICADAS E A APRESENTAÇÃO DO ORÇAMENTO ESTIMADO

Não haverá outros custos para a utilização da aplicação. O custo total estimado é o mesmo apresentado no tópico anterior.

1.6. CONTRATAÇÕES CORRELATAS E/OU INTERDEPENDENTES





Não se aplica, pois no momento não existe nenhuma contratação correlata.

1.7. ESCOLHA E JUSTIFICATIVA DA SOLUÇÃO

A indicação em manter a ferramenta, foi pautada em aspectos técnicos, administrativos e financeiros, conforme segue.

Atualmente, a Tecnologia da Informação deve ser entendida como ferramenta estratégica e deve estar alinhada com as áreas de negócio e com a missão da instituição. Nesta linha, o crescimento constante do número de usuários internos e externos, o aumento do parque computacional, a dinâmica cotidiana e a crescente amplitude dos serviços de TIC, aliados à elevação do nível de exigência por atendimento e suporte de melhor qualidade, impõem ações que viabilizem melhor organização e apetrechamento dos serviços de suporte aos usuários e à infraestrutura de TIC, em todos os níveis e aspectos. A título de contextualização, ressaltasse que o TJPA possui parque tecnológico grande e diversificado em relação à variedade de itens de hardware, software e serviços integrados para atender à comunidade de usuários, e que este ambiente tecnológico gera um volume considerável de demandas de suporte a serviços e chamados.

O presente estudo visa analisar a viabilidade de renovação da contratação de horas de serviço, suporte técnico e treinamento avançado para o serviço do tipo *Service Desk* denominado Sistema GLPI. Destaca-se que, com a intenção de diminuir custos ao Tribunal de Justiça do Estado do Pará, a Secretaria de Informática buscou uma ferramenta de *software* livre que possibilita continuar atendendo a seus usuários internos e externos sem que seja necessário pagar por sua licença ou para ter acesso a atualizações e correções do sistema. Dito isso, dentre as soluções encontradas, a que melhor atende às necessidades do TJPA, sob o aspecto de atendimento de chamados técnicos, é o GLPI (Gestionnaire Libre de Parc Informatique – Gestão Livre de Parque de Informática).

O Tribunal de Justiça do Estado do Pará já utiliza o referido sistema, o qual teve sua implantação pelos próprios servidores da Secretaria de Informática desde egrégio Tribunal, e teve sua operação implantada em sua configuração padrão, porém já houveram melhorias consideráveis com o decorrer do atual contrato de suporte e horas de serviços. No entanto, mesmo havendo um progresso significativo neste serviço, em comparação com a ferramenta logo no início de sua implantação, faz-se necessária a melhoria contínua do serviço, por meio da regular readequação do Sistema GLPI, a qual pode ser promovida por meio de mão de obra especializada no sistema em questão.





Assim, se faz necessário a renovação do contrato, o que permitirá dar continuidade à evolução da mesma, com customizações através de código fonte, otimização de recursos, tanto em processos que estão implantados, como nos que ainda serão, integrações com sistemas internos e externos, automatização de determinadas tarefas e redução de riscos com indisponibilidade do sistema, o qual entende-se como crítico a Instituição.

a) Descrição do objeto

A solução constitui-se da contratação de 250 horas de serviço, suporte técnico e treinamento avançado na plataforma GLPI, bem como em seu banco de dados, que é uma plataforma de monitoramento de serviços e componentes TI baseados em ITIL, integrando os gerenciamentos de: Incidente; Problema; Solicitação; Catálogo de Serviço; Nível de Serviço; Requisição de Mudança; Configuração e Conhecimento.

Objetivando a diminuição de custos ao Tribunal de Justiça do Estado do Pará e a continuidade dos serviços de atendimento e de suporte ao usuário, prestados pela Secretaria de Informática.

b) Alinhamento em relação às necessidades de negócio e requisitos tecnológicos

A demanda está alinhada ao Macrodesafio 12 (Fortalecimento da Estratégica Nacional de TIC e Proteção de Dados) e à Iniciativa Estratégica do Aprimoramento do Domínio de Serviços de TIC do Planejamento Estratégico Institucional 2021-2026, além de estar prevista no Plano de Contratações de Soluções de TIC 2023 (item SEINF50A23) e no Plano Orçamentário para o exercício corrente.

c) Objetivos com a renovação

Se faz necessário a renovação do contrato para dar continuidade à evolução da ferramenta, com customizações através de código fonte, otimização de recursos, tanto em processos que estão implantados, como nos que ainda serão, integrações com sistemas internos e externos, automatização de determinadas tarefas e redução de riscos com indisponibilidade do sistema, o qual entende-se como crítico a Instituição.

A solução preconiza que a Secretaria de Informática continue demandando ajustes e melhorias na ferramenta, onde a contratada prestará horas de serviço para estas demandas, disponibilizará das atividades de suporte técnico (no sistema e seu banco de dados) e ministrará treinamento avançado da ferramenta.

d) Benefícios a serem alcançados com a solução escolhida





1. Modificações em funcionalidades implantadas;
2. Implantação de novas funcionalidades em fluxos aderentes aos processos;
3. Suporte técnico avançado as funcionalidades do GLPI;
4. Customizações através do código fonte;
5. Personalização e criação de Plugins;
6. Integrações com sistemas internos e externos;
7. Automatização de processos a partir customizações;
8. Atualização de conhecimento, através do treinamento;
9. Redução de riscos com indisponibilidade do sistema.

e) Relação entre a demanda prevista e a quantidade de bens/serviços a serem contratados

A contratação de horas serviço e suporte técnico da ferramenta de software livre, no quantitativo, abaixo relacionados, possibilitará um atendimento mais célere, aprimoramento da ferramenta em utilização além de manter os atendimentos aos usuários com um custo muito menor ao Tribunal.

Item	Descrição	Demanda Prevista	Quantidade a ser contratada
1	Horas de Serviço	250 horas/ano	250 horas/ano
2	Serviços de Suporte	10h/mês	10h/mês
3	Treinamento Avançado	1 turma	1 turma

1.8. NECESSIDADE DE ADEQUAÇÃO DO AMBIENTE DO ÓRGÃO

Todas as adaptações elétricas, móveis, de equipamentos, tecnológicas e de espaço físico já foram realizadas e estão de acordo com as melhores práticas em TI e consciência ambiental.

1.9. HISTÓRICO DE CONTRATAÇÕES ANTERIORES NO TJPA

O Tribunal de Justiça do Estado do Pará adquiriu, através de Ata de Registro de Preços, oriunda do Pregão nº 041/2013 – BANESE, que deu origem ao Contrato nº 086/2013 (processo administrativo PA-PRO-2013/0583), 30 licenças da ferramenta CA Service Desk Manager, 1 vaga em 5 treinamentos da ferramenta, 570 horas de um Arquiteto de Soluções, 280 horas de um Gerente de Projeto e 925 horas de um consultor Sênior.

O referido Contrato foi firmado com a empresa CA Programas de Computador Participações e Serviços LTDA, vencedora do certame realizado pelo BANESE e detentora da propriedade intelectual da ferramenta.





A Secretaria de Informática do Tribunal de Justiça do Pará, buscando centralizar as demandas feitas por seus usuários, criou a Central de Serviços. Para controle destas demandas foi necessário a implantação da ferramenta *CA Service Desk Manager*, baseada em ITIL – integrando os gerenciamentos de Incidentes, Problema, Solicitação, Catálogo de Serviços, Nível de Serviço, Requisição de Mudança, Configuração e Conhecimento.

Inicialmente houveram algumas dificuldades com a adequação da aplicação. Por este motivo surgiram necessidades de customizações na mesma para melhor atender a instituição.

Com o prazo curto para dar início aos atendimentos pela Central de Serviços e o não domínio da tecnologia e da aplicação por analistas do TJP, a implantação e customizações foram feitas pelos analistas da empresa CA, com a utilização das horas contratadas. Em outro momento também foram utilizadas horas contratadas para a migração da versão 12.9 para versão 14.1 do CA-SDM.

O referido contrato teve vigência de 17 de dezembro de 2013 à 17 de dezembro de 2016. Com o fim do prazo do contrato nº 086/2013 foi realizado o Pregão Eletrônico nº 058/TJP/2016, onde foi firmado contrato nº 066/2016, através do processo administrativo PA-PRO-2016/03419, onde este Tribunal de Justiça firmou acordo com a empresa CA Programas de Computador Participações e Serviços LTDA, para a contratação de manutenção das 30 (trinta) licenças, contratação de 46 (quarenta e seis) novas licenças perpétuas e compra de 01 (uma) licença da aplicação *Xtraction*, todas da ferramenta *CA Service Desk Management*.

Os serviços entregues pela aplicação *Xtraction*, são necessários para a geração de relatório e gráficos, para visualização de forma rápida dos dados relacionados aos chamados registrados na ferramenta *CA Service Desk*.

Por conta da formalização do Contrato nº 001/2019, no dia 15 de fevereiro de 2019 a empresa LANLINK assumiu como sendo a empresa terceirizada prestadora de serviços de informática ao Tribunal de Justiça. Com esta mudança a Central de Serviços passou a ter sua sede em Fortaleza (CE) e, para atender os requisitos deste novo contrato, foram necessários alguns ajustes de configuração no CA-SDM, como por exemplo instrumentalizar a questão dos indicadores e a possibilidade de mudar os SLAs.

Em razão disto, manteve-se o Contrato nº 066/2016, porém, como este teve prazo de vigência até o dia 01 de dezembro de 2019, sem a possibilidade de prorrogação. Com o fim do prazo a aplicação continuará funcionando normalmente, porém só poderá ter acesso a novas atualizações e novos pacotes caso houvesse uma nova contratação. Com a mudança





do fornecedor, valores vigentes e o fato da licença do *Xtraction* estar vinculada na contratação da manutenção das licenças do *CA Service Desk Management* fizeram pensar em uma solução alternativa.

Em abril de 2021 a Secretaria de Informática, buscando diminuir os custos e melhoria do serviço prestado, bem como seu gerenciamento, por seus próprios servidores, implantou a ferramenta GLPI em sua configuração padrão. Em 26 de novembro de 2021, o Tribunal de Justiça do Estado do Pará assinou contrato N° 069/2021/TJPA com a empresa AGFERRONATO INFORMÁTICA LTDA ME, onde o contrato tem vigência até dia 26 de novembro de 2023.

2. SUSTENTAÇÃO DO CONTRATO

2.1. RECURSOS MATERIAIS E HUMANOS

Não haverá recursos materiais. Os recursos humanos utilizados para continuidade do objeto do contrato, serão compostos pelos integrantes especificados na Equipe de Gestão da Contratação.

2.2. DESCONTINUIDADE DO FORNECIMENTO DA SOLUÇÃO DE TIC

Caso ocorra a descontinuidade no fornecimento, a secretaria de informática deverá solicitar contratação de nova tecnologia equivalente no mercado perante a administração do Tribunal de Justiça do Pará.

Ademais, caso a aplicação seja descontinuada, o TJPA poderá continuar usando o *software* enquanto parte para uma nova solução, visto que se trata de um *software* livre.

2.3. ATIVIDADES DE TRANSIÇÃO CONTRATUAL E DE ENCERRAMENTO DO CONTRATO

As atividades de transição incluem, no mínimo:

a) Entrega de versões finais dos produtos alvos da contratação

As entregas dos serviços e suporte serão por demanda e ao final de cada demanda será entregue ao TJPA documentação demonstrando o que foi feito. Além da documentação com o conteúdo ministrado no treinamento contratado.

b) Transferência final de conhecimentos

Será feita através de documentações de consultorias, suportes prestados, e registro de chamados disponibilizados através do site da CONTRATADA.

Todos os artefatos gerados durante o contrato serão de propriedade intelectual da CONTRATANTE, tais como:





- Manuais;
- Documentações de serviços prestados;
- Documentações de atendimentos de chamados;
- Código fonte, quando houver;
- E o que mais houver.

c) Devolução de recursos materiais

Não serão cedidos recursos materiais para serem devolvidos.

d) Revogação de perfis de acesso

Poderá ser realizado através de login no sistema com perfil de administrador para configurar qualquer perfil de usuários do sistema.

e) Eliminação de caixas postais

Não se aplica, pois a solução não controla caixas postais.

2.4. REGRAS PARA ESTRATÉGIA DE INDEPENDÊNCIA DO ÓRGÃO COM RELAÇÃO À EMPRESA CONTRATADA

a) A forma de transferência de conhecimento tecnológico

A transferência de conhecimento se dará através de documentação para todo e qualquer chamado aberto no suporte da aplicação, documentação para todo serviço demandado, bem como através fóruns e documentações no site oficial da aplicação.

Todos os artefatos gerados durante o contrato serão de propriedade intelectual da CONTRATANTE, tais como:

- Manuais;
- Documentações de serviços prestados;
- Documentações de atendimentos de chamados;
- Código fonte, quando houver;
- E o que mais houver.

b) Os direitos de propriedade intelectual e autorais da solução de tecnologia da informação e comunicação.

O direito de propriedade intelectual será repassado à CONTRATANTE, através de documentações, pois se trata de um *software* livre.

3. ESTRATÉGIA PARA A CONTRATAÇÃO

3.1. NATUREZA DO OBJETO

A solução constitui-se na contratação de **horas de serviço, suporte e treinamento** na ferramenta GLPI bem como em seu banco de dados, que é uma plataforma, de *software* livre, de monitoramento de serviços e componentes TI baseados em ITIL, integrando os





gerenciamentos de incidentes, problemas, requisições, Catálogo de Serviço, Nível de Serviço, Requisição de Mudança, Configuração, Conhecimento e geração de relatórios.

O objeto desta renovação da contratação é para dar continuidade ao gerenciamento de demandas de TIC feitas pelos usuários internos e externos desde egrégio Tribunal de Justiça à Secretaria de Informática, pois a ferramenta é bastante procurada por eles, para registro de incidentes e solicitações ou qualquer outro problema que estejam tendo com ativos do parque computacional e sistemas.

A escolha do GLPI foi feita baseada na retaguarda do desenvolvedor ante a outras soluções *opensource*, além de reduzir os custos relacionados a este serviço. Por ser uma ferramenta de *software* livre, o objeto desta contratação é de natureza não continuada, pois o Tribunal não precisa pagar por licenças para a utilização da mesma e por ser contratação apenas de horas de serviços, treinamento e suporte.

3.2. PARCELAMENTO DO OBJETO

Os serviços de TIC têm seu funcionamento baseado em partes integradas e inter-relacionadas. São equipamentos, redes, sistemas básicos, aplicativos, sistemas institucionais e procedimentos que demandam acompanhamento e ações integradas de suporte técnico e apoio a fim de propiciar alta disponibilidade dos serviços.

Para garantir tempos mínimos de indisponibilidade, reduzir a curva de aprendizagem e de ajustes na ferramenta de atendimento, é fundamental a prestação unificada dos serviços por empresa de comprovada experiência no tema, obtendo-se melhor integração e maior qualidade nas respostas para as necessidades de serviço.

Dessa forma, entendemos que não cabe o parcelamento da contratação intentada em mais de uma parcela ou lote.

Ressaltamos ainda que o parcelamento do objeto não enseja nenhum ganho de competitividade ou benefício financeiro à CONTRATANTE. Assim, para contratação, não haverá o parcelamento do objeto.

3.3. ADJUDICAÇÃO DO OBJETO

Não se aplica. Trata-se de renovação do contrato 069/2021.

3.4. MODALIDADE E TIPO DE LICITAÇÃO

Não se aplica. Trata-se de renovação do contrato 069/2021.

3.5. CLASSIFICAÇÃO ORÇAMENTÁRIA





Os valores para essa contratação foram previstos no Plano Orçamentário do Tribunal de Justiça do Estado do Pará, referente à Secretaria de Informática, vigente para o exercício de 2022 e 2023 e no Plano de Contratações de Soluções de TIC para ambos os anos.

Os valores foram provisionados nas ações 8651, 8652 e 8653, fonte 0118, elemento de despesa 3.3.90.40, as quais estão rateadas em 65% no 1G, 9% no 2G e 26% no Apoio Indireto.

3.6. DOS PRAZOS

3.6.1. Prazos de entrega dos bens/execução dos serviços

A CONTRATADA deverá dar continuidade nos chamados já abertos e suporte logo após a assinatura do contrato, sem que haja interrupções.

3.6.2. Prazo de vigência

O Contrato nº 069/2021 será prorrogado por mais 12 meses.

3.6.3. Prazo de garantia dos bens e/ou serviços

A CONTRATADA irá garantir a sua manutenção no período de 12 meses, cumprir com os atendimentos aos chamados de suporte abertos em sua plataforma web, atender as demandas de customizações, criação de *plugins* e integrações com outras ferramentas (utilizando as 250 horas de serviços contratadas), durante toda a vigência do contrato.

3.7. RELAÇÃO DOS MEMBROS DA EQUIPE DE APOIO À CONTRATAÇÃO

Integrante Demandante	Integrante Técnico	Integrante Administrativo
Nome: DANIEL FONTES PEREIRA Matrícula: 116955 Telefone: (91) 98296-1132 E-mail: daniel.fontes@tjpa.jus.br	Nome: PAULO EMÍLIO C. L. PAES BARRETO Matrícula: 117111 Telefone: (91)983632551 E-mail: paulo.paes@tjpa.jus.br	<A DEFINIR>

3.8. RELAÇÃO DOS MEMBROS DA EQUIPE DE GESTÃO E FISCALIZAÇÃO DA CONTRATAÇÃO





Gestor do Contrato	Fiscal Demandante	Fiscal Técnico
Nome: DANIEL FONTES PEREIRA Matrícula: 116955 Telefone:(91) 98296-1132 E-mail: daniel.fontes@tjpa.jus.br	Nome: DANIEL FONTES PEREIRA Matrícula: 116955 Telefone: (91) 98296-1132 E-mail: daniel.fontes@tjpa.jus.br	Nome: PAULO EMÍLIO C. L. PAES BARRETO Matrícula: 117111 Telefone: (91) 983632551 E-mail: paulo.paes@tjpa.jus.br

3.9. DECLARAÇÃO ACERCA DA VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO

Após o estudo preliminar realizado, verificou-se que a renovação é viável.

Belém, 05 de outubro de 2023.

Integrante Demandante
DANIEL FONTES PEREIRA
Matrícula: 116955

Integrante Técnico
PAULO EMÍLIO C. L. PAESBARRETO
Matrícula: 117111

