



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO PIAUÍ

Estudos Técnicos - ETP Nº 72 - TRE/PRESI/DG/STI/COSUT/SEAU

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR**1. NECESSIDADE DE CONTRATAÇÃO**

O presente estudo tem por objeto a contratação de empresa especializada para prestação de serviços de suporte técnico, manutenção e atualização da ferramenta de Service Desk GLPI, implantada neste Tribunal.

A Secretaria de Tecnologia da Informação está realizando a substituição da ferramenta de gerenciamento de serviços de TI. A indicação da troca da ferramenta, foi pautada em aspectos técnicos, administrativos e financeiros.

O GLPI (*Gestionnaire Libre de Parc Informatique* – Gestão Livre de Parque de Informática) é uma ferramenta de software livre que possibilita continuar atendendo aos usuários sem a necessidade de pagamento de licença para uso e atualização, bem como correções da mesma.

A implantação inicial do sistema foi realizada pelos próprios servidores, em sua configuração padrão. Esse estágio atende ao escopo básico de necessidades do processo de atendimento de chamados. No entanto, mesmo havendo um progresso significativo, é 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, faz-se necessária contratação de horas de serviço e suporte técnico especializado, o que permitirá a evolução da ferramenta, 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 para a STI.

2. REFERÊNCIA A OUTROS INSTRUMENTOS DE PLANEJAMENTO DO ÓRGÃO

A demanda está alinhada ao Planejamento Estratégico Institucional (Fortalecer a governança de TI e a Transformação Digital), além de estar prevista no Plano de Contratações de 2022.

3. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

3.1. Comprovação de aptidão para a prestação dos serviços em características, quantidades e prazos compatíveis com o objeto desta licitação, por período não inferior a 6 meses, mediante a apresentação de atestados fornecidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado, comprovando que a licitante fornece ou forneceu, sem restrições, objeto similar ao proposto no presente termo de referência, sendo aceita a soma ou composição de atestados.

3.1.1. Entende-se por mesma natureza e porte, atestado(s) de serviços que demonstrem que a empresa prestou serviços correspondentes ao objeto da licitação em instituições com Service Desk GLPI que tenham uma emissão média de 500 tickets de chamados mensalmente (quantitativo menor que 50% do que hoje é tratado no TRE-PI), tendo prestado suporte técnico às mesmas num período mínimo de 6 meses (50% do prazo de contrato solicitado neste termo de referência);

3.1.2. Para a comprovação do período de 6 meses, será aceito o somatório de atestados de contratos com períodos mínimos de 1 mês, não necessariamente ininterruptos.

4. ESTIMATIVA DAS QUANTIDADES

Item	Descrição	Demanda Prevista	Crítérios de Aferição da Quantidade
1	Serviços de Suporte Técnico	10 horas/mês	Horas gastas para atender um chamado de suporte técnico aberto pelo TRE-PI
2	Serviços de desenvolvimento	100 horas/ano	Horas gastas para atender uma solicitação de desenvolvimento aberta pelo TRE-PI

5. LEVANTAMENTO DE MERCADO E JUSTIFICATIVA DA ESCOLHA DO TIPO DE SOLUÇÃO A CONTRATAR

Existem contratações de serviços similares para a mesma ferramenta no Pannel de Preços (sitio: <https://paineldepresos.planejamento.gov.br>), bem como pra outras ferramentas 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	VALOR DA CONTRATAÇÃO
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 OTRSE ITSM.	IOS INFORMATICA, ORGANIZACAO E SISTEMAS LTDA	Tribunal Regional Federal da 3ª Região	R\$ 98.000,00
16/2021	Contratação de empresa especializada na prestação de serviços de instalação, configurações, customizações, parametrizações, treinamento, suporte técnico e assessoria continuada para software do tipo service desk. O software deverá ser o sistema GLPI (<i>Gestionnaire Libre de Parc</i>	M.I. MONTREAL INFORMATICA S.A	Polícia Civil do Estado do Pará	R\$ 98.855,00

	<i>Informatique</i>), do tipo open source, na sua última versão estável 9.5.3 ou superior.			
64/2021	Contratação de 200 horas de serviço, suporte técnico e treinamento avançado na plataforma GLPI, que é uma plataforma de monitoramento de serviços e componentes TI baseados em ITIL.	AGFERRONATO INFORMATICA LTDA ME	Tribunal de Justiça do Estado do Pará	R\$ 70.500,00
10/2022	Contratação de empresa especializada para prestação de serviços de suporte técnico, manutenção, atualização e treinamento (administração básica e avançada) da ferramenta de Service Desk GLPI, implementada no PRODEST.	VERDANATECH COMERCIO E SERVICOS DE INFORMATICA LTDA	PRODEST – Instituto de Tecnologia da Informação e Comunicação do Estado do Espírito Santo.	R\$ 27.000,00

A contratação de horas serviço e suporte técnico da ferramenta de software livre possibilitará um atendimento aos usuários de TI mais célere e aprimoramento da ferramenta em utilização no Tribunal.

6. ESTIMATIVA DE PREÇOS OU PREÇOS REFERENCIAIS

Devido a impossibilidade de localização de outras contratações exatamente com os mesmos requisitos pretendidos por este Tribunal e levando-se em consideração os orçamentos de possíveis fornecedores, estimamos o valor máximo da contratação em **R\$ 60.900,00 (sessenta mil e novecentos reais)**, além do valor encontrado no Pregão Eletrônico realizado pela PRODEST (doc. SEI nº 1591559), citado no item anterior. Esta foi a contratação de outro órgão público mais atual encontrada nas pesquisas realizadas.

Lote	Item	Descrição do Serviço	Fornecedor	Quantidade	Valor Unitário	Total	Valor Médio
1	1	Serviço de Suporte Técnico (valor mensal - média de 10h/mês)	Fornecedor 1	12	R\$ 2.800,00	R\$ 33.600,00	R\$ 27.400,00
			Fornecedor 2		R\$ 1.800,00	R\$ 21.600,00	
			Edital Prodest nº 10/2022 (Item 01)		R\$ 2.250,00	R\$ 27.000,00	
	2	Serviço de Desenvolvimento (valor anual - limitada a 100h de desenvolvimento)	Fornecedor 1	100	R\$ 320,00	R\$ 32.000,00	R\$ 33.500,00
			Fornecedor 2		R\$ 350,00	R\$ 35.000,00	
		VALOR TOTAL MÁXIMO DO LOTE =					R\$ 60.900,00

7. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO

7.1. ITEM 01 – Serviços de Suporte Técnico

7.1.1. A CONTRATADA deverá prestar os serviços de suporte técnico, manutenção e atualização relacionados a resolução de falhas, indisponibilidades, degradação de desempenho, atualizações de segurança, atualizações corretivas ou evolutivas de versão do GLPI, em todos seus módulos e componentes, sem custo adicional para o TRE-PI, no ambiente instalado atualmente no Tribunal. As atualizações corretivas ou evolutivas devem ser periodicamente (de acordo com lançamento de novas versões estáveis) notificadas ao TRE-PI, por iniciativa da empresa CONTRATADA, que procederá a atualização do software, conforme aceite do Tribunal e posterior agendamento.

7.1.2. O atendimento deve ser disponibilizado em dias úteis, de segunda a sexta-feira, das 8h30 às 16h00, no mínimo;

7.1.3. A CONTRATADA deverá oferecer um canal de atendimento por telefone, e-mail ou aplicativo Web, para abertura de chamados de suporte técnico, manutenção e atualização junto à sua equipe. Ao abrir o chamado, o canal de atendimento da empresa CONTRATADA deverá registrar data, hora, nome do requisitante, descrição do chamado e um número de protocolo, que permita identificar o mesmo posteriormente;

7.1.4. Permitir a abertura de chamados no suporte técnico, manutenção e atualização pelos usuários definidos pelo TRE-PI;

7.1.5. Os trabalhos deverão ser desenvolvidos por técnicos da CONTRATADA, sob demanda dos técnicos indicados pela CONTRATANTE. O suporte técnico, manutenção e atualização poderá ser prestado através de acesso remoto, desde que seja aprovado pela CONTRATANTE. Neste caso, a CONTRATADA deverá utilizar ferramentas que garantam a confidencialidade e a segurança das informações e arcar com todas as despesas inerentes a este tipo de acesso;

7.1.6. O acesso remoto ao ambiente de Produção será restrito e necessariamente assistido por profissional da CONTRATANTE através de software de acesso remoto, a CONTRATADA deverá utilizar ferramentas que garantam a confidencialidade e a segurança das informações e arcar com todas as expensas inerentes a este tipo de acesso;

7.1.7. Caso a forma de acesso remoto indicada não seja passível de ser executada pela CONTRATADA, a mesma deverá realizar o suporte técnico, manutenção e atualização presencialmente sem qualquer ônus a CONTRATANTE;

7.1.8. A CONTRATADA deverá realizar um levantamento prévio da infraestrutura de servidores e das configurações gerais e de segurança dos ambientes de Homologação e Produção da ferramenta de Service Desk GLPI. Deverão ser contempladas as seguintes informações:

- 7.1.8.1. Especificação da infraestrutura de servidores;
- 7.1.8.2. Análise da capacidade: usuários x serviços = hardware necessário;
- 7.1.8.3. Análise da capacidade: documentos/anexos = espaço em disco necessário;
- 7.1.8.4. Configurações gerais e de segurança;
- 7.1.8.5. Gestão de acessos x perfis.

7.1.9. O levantamento prévio da infraestrutura de servidores e das configurações gerais e de segurança dos ambientes de Homologação e Produção da ferramenta de Service Desk GLPI, poderá ser realizado através de acesso remoto, reuniões por videoconferência ou em visitas presenciais. Poderão ser utilizados instrumentos de aquisição de dados, como questionários, planilhas, relatórios, entrevistas com usuários e membros da equipe de atendimento, dentre outros. A CONTRATADA é responsável por conduzir essas atividades, utilizando uma metodologia que esteja obrigatoriamente baseada nas melhores práticas para a prestação de serviços de tecnologia da informação, como as definidas no framework ITIL (<http://www.itlibrary.org/>);

7.1.10. O levantamento prévio deve gerar um relatório relacionando, por ordem de prioridade: atualizações de segurança, atualizações corretivas ou evolutivas de versão do GLPI, fatores causadores de falhas, indisponibilidades e degradação de performance. A partir do relatório do levantamento prévio, será realizado um cronograma de ajustes e correções a serem realizados dentro do escopo deste item de "SUPORTE TÉCNICO, MANUTENÇÃO E ATUALIZAÇÃO";

7.1.11. A CONTRATADA deverá instalar/reinstalar, migrar os dados e configurações do GLPI nos ambientes computacionais do TRE-PI, descritos neste documento, na eventualidade de qualquer tipo de migração evolutiva no Sistema Operacional ou no Sistema de Gerenciamento de Banco de Dados e

7.1.12. A manutenção corretiva será realizada mediante solicitação do TRE-PI, e terá por finalidade a correção de eventuais falhas, indisponibilidades e degradação de performance.

7.2. ITEM 02 – Serviços de Desenvolvimento

7.2.1. A CONTRATADA deverá prestar os serviços de desenvolvimento, customizações e integrações solicitadas pelo TRE-PI;

7.2.2. A CONTRATADA deverá analisar a solicitação do Tribunal, encaminhando relatório descritivo, caso seja inviável a implantação;

7.2.3. As solicitações deverão ser atendidas, inicialmente, no ambiente de homologação do Tribunal. Após aprovação da equipe técnica, a mesma deverá ser implantada no ambiente de produção.

7.2.4. Para faturamento das horas de serviço de desenvolvimento, será considerado o valor da hora de desenvolvimento com os multiplicadores abaixo:

- a) 0,6 pela Validação/Negócio;
- b) 0,8 por Consulta e Painéis;
- c) 0,9 por Funcionalidade e
- d) 1,0 por desenvolvimento.

7.2.5. A quantidade de horas previstas na execução de cada serviço de desenvolvimento deverá ser acordada com a equipe técnica do Tribunal.

8. JUSTIFICATIVA PARA O PARCELAMENTO OU NÃO DA SOLUÇÃO

Para garantir menor tempo de resposta às solicitações de customizações e possíveis chamados de suporte, é importante que a prestadora dos serviços sejam a mesma, pois qualquer ajuste, mudança de código, feita na ferramenta será de total conhecimento da empresa, necessitando assim de menor tempo para identificação e resolução do problema, caso este ajuste seja o causador do mesmo.

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.

9. DEMONSTRATIVO DOS RESULTADOS PRETENDIDOS

Com esta contratação a Secretaria de Tecnologia da Informação almeja além de economia financeira, alcançar alguns pontos importantes de melhorias em sua prestação de serviços aos usuários dos serviços de TI, tais como:

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. Redução de riscos com indisponibilidade do sistema e
9. Suporte na execução dos processos da ITIL.

10. PROVIDÊNCIAS PARA ADEQUAÇÃO DO AMBIENTE DO ÓRGÃO

Não foram identificadas necessidades de adequação do ambiente para execução contratual.

11. CONTRATAÇÕES CORRELATAS E/OU INTERDEPENDENTES

Não se faz necessária a realização de contratações correlatas e/ou interdependentes para a viabilidade e contratação desta demanda.

12. VIABILIDADE (OU NÃO) DA CONTRATAÇÃO

Os estudos preliminares evidenciaram que a contratação da solução pretendida, ou seja, contratação de empresa especializada para prestação de serviços de suporte técnico, manutenção e atualização da ferramenta de Service Desk GLPI, mostra-se possível tecnicamente e fundamentadamente necessária. Diante do exposto, declara-se ser viável a contratação pretendida.

Em 21 de julho de 2022.



Documento assinado eletronicamente por **Abelard Dias Ribeiro dos Santos, Técnico Judiciário**, em 09/11/2022, às 16:53, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Márcio Igo Carvalho Ribeiro Gonçalves, Chefe de Seção**, em 09/11/2022, às 16:57, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Nadja Marcela Melo Silva Santiago, Coordenador(a) de Suporte Técnico**, em 10/11/2022, às 09:36, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.tre-pi.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **1591287** e o código CRC **489F8BB5**.