



ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR - ETP N° 0000084268 - TRE-AM/PRES/SETRIB/STI/COINF

ANÁLISE DE VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO

1. OBJETO

1.1. Atualização de versão da ferramenta de gerenciamento de serviços de tecnologia da informação (GSTI) OTRS Community Edition versão 6, serviço de suporte pelo período de 36 (trinta e seis) meses, consultoria e treinamento.

2. NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO (art. 18, § 1º, I, da Lei nº 14.133/2021)

2.1. A Secretaria de Tecnologia da Informação (STI) é responsável, entre outros, por garantir a disponibilidade, segurança e confiabilidade dos recursos de tecnologia da informação (TI) necessários à consecução das atividades realizadas pelas áreas de negócio do Tribunal Regional Eleitoral do Amazonas (TRE-AM), com vistas ao atingimento de sua finalidade precípua, qual seja, a prestação de serviços de excelência para o eleitorado amazonense.

2.2. Nesse teor, a STI segue as diretrizes da *Information Technology Infrastructure Library* – ITIL (traduzido para o português como Biblioteca de Infraestrutura de Tecnologia da Informação). Trata-se de um framework de boas práticas, mundialmente reconhecido e utilizado por diversos órgãos públicos e empresas privadas, para operação, infraestrutura e suporte de TI.

2.3. Um dos pilares sugerido pela ITIL é a criação de uma central de serviços de TI, um ponto de contato único entre clientes (áreas de negócio) e o setor de TI, facilitando essa comunicação, viabilizando o registro de incidentes e requisições de serviço de maneira prática e organizada e, assim, garantindo um atendimento mais célere e eficaz.

2.4. Em seu contrato mais recente, o TRE-AM vinha utilizando a ferramenta CitSmart como Central de Serviços de TI (Contrato nº 16/2019, encerrado em 05/08/2023). Trata-se de software da empresa Central IT (software privado), com funcionalidades que vão além do gerenciamento de serviços de TI, por exemplo:

- a) Gestão de patrimônio de móveis e imóveis;
- b) Planejamento de contratações;
- c) Gestão de estoque e inventário;
- d) Gerenciamento e fiscalização de contratos, com alertas e lembretes.
- e) Gestão de frota, com controle individualizado e visualização de cada automóvel.

2.5. O objetivo inicial do TRE-AM quando da contratação da ferramenta CitSmart era a criação de uma central de serviços que envolvesse outras áreas do Tribunal, a exemplo da Secretaria de Gestão de Pessoas (SGP) e Secretaria de Administração e Orçamento (SAO). Houve grande esforço para fazer com que as áreas de negócio do TRE-AM aderissem à ferramenta CitSmart mas, por diversas questões, não se obteve êxito, de modo que a ferramenta contratada restou subutilizada, se consideradas as funcionalidades de que dispõe.

2.6. Como bem se sabe, é dever de todo gestor público a correta aplicação dos recursos públicos, garantindo a disponibilidade dos serviços prestados sem olvidar da necessária otimização dos gastos. Assim, considerando que o Contrato nº 16/2019 possuía o custo mensal de R\$ 32.870,40 (trinta e dois mil oitocentos e setenta reais e quarenta centavos) e considerando, ainda, a existência de software de GSTI capaz de atender as necessidades do TRE-AM por menor custo, optou-se pela não renovação contratual.

2.7. Para garantir a continuidade do gerenciamento de incidentes e requisições de serviço de TI, a equipe da Coordenadoria de Infraestrutura (COINF) reativou a ferramenta OTRS Community Edition versão 6, amplamente utilizada por este Regional nos anos anteriores à contratação da ferramenta CitSmart. O OTRS é um software de código aberto, mundialmente reconhecido como uma ferramenta de GSTI robusta, estável, completa e com vasto conjunto de funcionalidades, aderente ao framework ITIL e utilizado por diversos órgãos públicos e empresas privadas. Por sua vez, o OTRS Community Edition versão 6 é uma versão gratuita que possibilita a utilização independentemente de contratação.

2.8. Ocorre que o OTRS Community Edition versão 6 não está mais sendo mantido pelo Grupo OTRS desde 2021 e, portanto, as atualizações e correções de segurança não são mais lançadas (<https://otrs.com/pt/solucoes-de-software-otrs/otrs-community-edition/>), o que torna o ambiente computacional do TRE-AM vulnerável a ataques cibernéticos. Além disso, o OTRS Community Edition versão 6 não possui mais suporte do fabricante disponível, o que aumenta sobremaneira o risco de indisponibilidade da ferramenta. Por outro lado, a versão mais atualizada do software (OTRS 8) possui suporte direto com o fabricante e as atualizações de patches de segurança são realizadas instantaneamente para clientes gerenciados pelo fabricante do produto.

2.9. Ante o exposto, a contratação de atualização de versão para o software OTRS Community Edition versão 6 (em uso pelo TRE-AM), com serviço de suporte pelo período de 36 (trinta e seis) meses, consultoria e treinamento, se mostra adequada e necessária, conforme restará demonstrado no presente estudo.

3. PREVISÃO NO PCA, ALINHAMENTO AO PDTIC E AO PEI (art. 18, § 1º, II da Lei nº 14.133/2021 e art. 4º da Res. CNJ 468/2022)

3.1. A Contratação pretendia encontrar-se:

- a) prevista no Plano de Contratações Anual 2023: unidade COINF, item 26972, "Service desk";
- b) alinhada ao Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI): objetivo estratégico "Prover e aprimorar infraestrutura para os serviços de TIC", e
- c) alinhada ao Plano Estratégico Institucional do TRE-AM: objetivo "Fortalecer a estratégia nacional de TIC e de proteção de dados".

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO (art. 18, § 1º, III, da Lei nº 14.133/2021)

4.1. Requisitos do Negócio

- 4.1.1. A solução deverá garantir a continuidade operacional do serviço de suporte aos processos de Gerenciamento de Incidentes e Cumprimento de Requisições do TRE-AM, operados pela STI;
- 4.1.2. A solução deverá possuir compatibilidade com os padrões ITIL, e.g. Gerenciamento de Incidentes, Gerenciamento de Configuração, Gerenciamento de Problemas, Gerenciamento de Mudanças, Gerenciamento de Ativos, Gerenciamento de Conhecimento, Relatórios e Análise;
- 4.1.3. Com vistas à conformidade da solução com a política de segurança da informação deste Regional e no intuito de mitigar possíveis ataques externos e obtenção de dados sensíveis, a solução deverá possuir suporte de atualização de patches de segurança diretamente com o fabricante;
- 4.1.4. A solução deverá dispor de apoio técnico necessário (consultoria) para a implantação no ambiente computacional do Tribunal, bem como suporte à implantação de processos, integração com outras ferramentas, dúvidas gerais dos usuários chaves, devendo a empresa contratada oferecer canal de comunicação e prazo para resposta definido;
- 4.1.5. Objetivando a longevidade da solução, redução de custos de manutenção e maior independência para o TRE-AM quanto à personalização, facilitando a adequação da ferramenta a demandas de integração com outros sistemas exigidos pelo Tribunal Superior Eleitoral e/ou pelo Conselho Nacional de Justiça, a solução deverá possuir código-fonte aberto.

4.2. Requisitos de Arquitetura Tecnológica

- 4.2.1. A solução deverá funcionar em ambiente web;
- 4.2.2. A solução deverá ser compatível com os sistemas de gerenciamento de banco de dados (SGBD) Oracle Database, Mysql e Postgree;
- 4.2.3. A solução deverá ser capaz de importar a base de dados usada na ferramenta OTRS Community Edition, versão 6, já utilizada pelo TRE-AM;
- 4.2.4. A solução deverá oferecer a possibilidade de integração com ferramentas utilizadas no ambiente do Tribunal (e.g. Zabbix, OCS Inventory.);
- 4.2.5. A solução deverá possuir a funcionalidade de serviço em nuvem, proporcionando escalabilidade, disponibilidade e a eliminação a necessidade de gerenciar servidores internos;
- 4.2.6. A solução deverá possibilitar acesso ao sistema por aplicativo via smartphone, possibilitando a abertura e acompanhamento de chamados de forma instantânea;
- 4.2.7. A solução deverá permitir a abertura de chamados diretamente por e-mail.

4.3. Requisitos de Projeto e Implementação

- 4.3.1. Não se aplica, uma vez que não há necessidade de projeto e implementação da solução por parte do TRE-AM.

4.4. Requisitos de Implantação

- 4.4.1. O serviço de implantação da solução poderá ser executado presencialmente na Sede do TRE-AM ou de forma remota, acompanhados e supervisionados por sua equipe técnica e realizados prioritariamente durante o expediente regular do TRE-AM.

4.5. Requisitos de Garantia e Manutenção

- 4.5.1. Entende-se por manutenção corretiva aquela que for necessária para o reparo de imperfeições ou falhas no sistema/ aplicativo que o impeça de funcionar adequadamente.
- 4.5.2. O suporte técnico/atendimento, quando solicitado, deverá ser realizado sem custos adicionais (despesas com deslocamento, estadia, horas trabalhadas e demais), com o fim de garantir a operacionalização do software em caso de erros de funcionamento identificados na solução, provocados por “bugs” no produto (garantia de funcionamento).
- 4.5.3. O serviço deverá ser prestado sem ônus para a contratante durante a vigência do contrato.
- 4.5.4. Após o período de implantação da solução, os chamados técnicos, atendimentos, dúvidas e suportes relacionados ao sistema devem ser recebidos por uma central de atendimento ao cliente.
- 4.5.5. Os serviços de atendimento deverão ser prestados em dias úteis, de segunda a sexta-feira, no período compreendido entre 09h00min às 18h00min, horário oficial de Brasília/DF.

4.6. Requisitos de Capacitação

- 4.6.1. A contratada deverá ministrar treinamento aos técnicos que irão administrar a solução, visando capacitá-los para realizar as tarefas de administração diárias.
- 4.6.2. O treinamento deverá ser ministrado a um mínimo de 10 (dez) participantes, a critério da Contratante.

4.7. Requisitos de experiência profissional da equipe que projetará, implementará e implantará a solução

- 4.7.1. A equipe que implantará a solução deverá ser formada por pessoas com experiência na implantação da solução.

4.8. Requisitos de formação da equipe que projetará, implementará e implantará a solução de tecnologia da informação e comunicação

4.8.1. Não há formação específica necessária para tal equipe, mas é desejável que sejam pessoas da área de TIC, com experiência na solução.

4.9. Requisitos de Segurança da Informação

4.9.1. A solução deverá dispor de atualizações de segurança (patches) pelo fabricante;

4.9.2. A solução deverá estar em conformidade com a Política de Segurança da Informação no âmbito da Justiça Eleitoral (PSI-JE), instituída através da Resolução nº 23.644, de 01 de julho de 2021, do Tribunal Superior Eleitoral.

4.10. Requisitos Legais

4.10.1. A contratação deverá adequar-se às disposições constantes nos seguintes normativos:

I. Lei nº 14.133/2021: Lei Geral de Licitações e Contratos;

II. Resolução CNJ nº 468/2022: Regulamenta as contratações de bens e serviços de STIC realizadas pelos órgãos submetidos ao controle administrativo e financeiro do CNJ com base na Lei nº 14.133/2021;

III. Lei nº 13.709/2018: Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD);

IV. Decreto nº 9.637/2018: Institui a Política Nacional de Segurança da Informação, dispõe sobre a governança da segurança da informação;

V. Resolução CNJ nº 363/2021: Estabelece medidas para o processo de adequação à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais a serem adotadas pelos tribunais;

VI. Resolução TSE nº 23.650/2021: Institui a Política Geral de Privacidade e Proteção de Dados Pessoais no âmbito da Justiça Eleitoral;

VII. Resolução TSE nº 23.644/2021: Dispõe sobre a Política de Segurança da Informação (PSI) no âmbito da Justiça Eleitoral;

VIII. Resolução CNJ nº 396/2021: Institui a Estratégia Nacional de Segurança da Informação e Cibernética do Poder Judiciário;

IX. Instrução Normativa SGD-ME nº 1/2019: Dispõe sobre o processo de contratação de soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC pelos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal.

4.11. Requisitos Temporais

4.11.1. Prazo de entrega: A implantação a solução deverá ter início em até 15 (quinze) dias corridos, a contar da data da última assinatura do Contrato.

4.11.2. Vigência: Com vistas assegurar a disponibilidade da Central de Serviços de TI, reduzir recursos humanos na etapa de fiscalização do contrato e garantir maior vantagem econômica para o TRE-AM, a vigência do contrato deverá ser de 36 (trinta e seis) meses.

4.12. Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais

4.12.1. A solução deverá possuir suporte em língua Portuguesa (Brasil).

5. AVALIAÇÃO DAS SOLUÇÕES DE MERCADO (art. 18, § 1º, V, da Lei nº 14.133/2021)

5.1. Existem inúmeros softwares de GSTI disponíveis no mercado. Em vista disso, a equipe de planejamento da contratação passou a analisar qual seria a opção mais vantajosa para o TRE-AM sob os aspectos técnico e econômico: a) manter a utilização do software OTRS, adquirindo atualização de versão, consultoria, treinamento e serviço de suporte por 36 (trinta e seis) meses; ou b) contratar nova ferramenta de GSTI.

5.2. No quadro abaixo, selecionamos as ferramentas de maior destaque no ano de 2022, segundo Quadrante Mágico do Instituto Gartner (<https://www.gartner.com/doc/reprints?id=1-2BKBHH09&ct=221101&st=sb>), para comparação com o software OTRS:

Item	Solução	Fornecedor	Licença
1	Jira Service Management	Atlassian	Comercial
2	Freshservice	Freshwoks	Comercial
3	ServiceNow Customer Service Management	ServiceNow	Comercial
4	BMC Helix ITSM	BMC	Comercial
5	Ivanti Neurons for ITSM	Ivanti	Comercial
6	ManageEngine ServiceDesk Plus	ManageEngine (divisão da Zoho Corporation)	Comercial
5	OTRS	OTRS Group	Comercial

5.3. Em seguida, realizamos um comparativo entre as ferramentas descritas, de acordo com os principais requisitos de negócio e de arquitetura tecnológica estabelecidos para atendimento das necessidades do TRE-AM ([https://www.capterra.com.br/compare/138769/179501/jira-service-management-vs/manageengine-service-desk-plus?vs\[1\]=46646&vs\[1\]=78563](https://www.capterra.com.br/compare/138769/179501/jira-service-management-vs/manageengine-service-desk-plus?vs[1]=46646&vs[1]=78563)):

Solução	Código Aberto	Serviço em nuvem	Suporte em português	Compatível com ITIL	Uso de App para Smartphone	Migração de Dados
Jira Service Management	Não	Sim	Não	Sim	Sim	Sim
Freshservice	Não	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
ManageEngine ServiceDesk Plus	Não	Sim	Não	Sim	Sim	Sim
BMC Helix ITSM	Não	Sim	Não	Não confirmado	Não confirmado	Não confirmado
ServiceNow Customer Service Management	Não	Sim	Não	Não confirmado	Sim	Não confirmado
OTRS	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim

5.4. Soluções existentes no portal do software público brasileiro (Guia de Contratações de TIC, Res. CNJ nº 468/2022, ANEXO I)

5.4.1. A equipe de planejamento da contratação não identificou a existência de solução disponível.

5.5. Observância às políticas, premissas e especificações técnicas definidas pelos modelo nacional de interoperabilidade do poder judiciário (MNI) e modelo de acessibilidade de governo eletrônico E- MAG (Guia de Contratações de TIC, Res. CNJ nº 468/2022, ANEXO I)

5.5.1. A solução a ser implantada não tem por finalidade a comunicação com outros órgãos do Poder Judiciário, portanto, não se aplica a observância ao Modelo Nacional de Interoperabilidade MNI.

5.5.2. A solução a ser implantada será acessível somente a servidores, terceirizados e estagiários deste regional, portanto, não se aplica a observância ao Modelo de Acessibilidade de Governo Eletrônico E-MAG.

5.6. Observância aos requisitos estabelecidos pela resolução CNJ nº 211/2015 e alterações posteriores, na contratação de serviços de desenvolvimento e de sustentação de sistemas de informação

5.6.1. Não se aplica

5.7. Aderência às regulamentações da infraestrutura de chaves públicas brasileiras (icp-brasil), quando houver necessidade de utilização de certificado digital, observada a legislação sobre o assunto (Guia de Contratações de TIC, Res. CNJ nº 468/2022, ANEXO I)

5.7.1. Não se aplica

5.8. Observância às orientações, premissas e especificações técnicas e funcionais definidas pelo Modelo de Requisitos para Sistemas Informatizados de Gestão de Processos e Documentos do Poder Judiciário (Moreq- Jus), do Conselho Nacional de Justiça - CNJ e pelo e-Arq (normas e padrões de arquivologia) (Guia de Contratações de TIC, Res. CNJ nº 468/2022, ANEXO I)

5.8.1. Não se aplica

6. JUSTIFICATIVA TÉCNICA E ECONÔMICA DA ESCOLHA DA SOLUÇÃO (Art. 18, § 1º, V, parte final)

6.1. Após comparar os principais softwares de GSTI disponíveis no mercado, esta equipe de planejamento da contratação concluiu que a opção mais vantajosa para o TRE-AM, do ponto de vista técnico e econômico, é a contratação de atualização de versão do software OTRS, pelas razões doravante expostas:

I. Em relação ao suporte em português, a equipe verificou que a solução Jira Service Management, da Atlassian, apesar de ter a versão em português, direciona algumas necessidades técnicas para a matriz localizada no exterior. Por sua vez, quanto à solução ManageEngine ServiceDesk Plus, a equipe verificou que alguns parceiros da ManageEngine fornecem suporte de 1º nível em português e fazem intermédio com a fabricante para suportes mais complexos. Em consulta aos sites das soluções BMC Helix ITSM e ServiceNow Customer Service Management, não se constatou a existência de suporte em português. Esse cenário não é desejado pelo TRE-AM, vez que pode provocar retardo no atendimento.

II. No que se refere à adequação à ITIL, não restou claro que as soluções BMC Helix ITSM e ServiceNow Customer Service Management

possuem compatibilidade com todos os itens descritos no tópico 4.1.2 deste estudo.

III. Segundo a avaliação feita pelo Instituto Gartner, a solução ServiceNow Customer Service Management possui custo elevado para aquisição de complementos: os clientes não conseguem orçar os complementos necessários e a adição de recursos à plataforma geralmente implicam em custos indesejados. Esse cenário não é desejado pelo TRE-AM, que dispõe de orçamento bastante limitado.

IV. Segundo a avaliação feita pelo Instituto Gartner, a BMC possui grande dependência tecnológica de seus parceiros. Além disso, recursos avançados da solução BMC Helix ITSM exigem licenças e assinaturas adicionais, transformando em uma das licenças mais caras dentre as avaliadas. Ademais, os clientes consideram o produto complexo, o que enseja gastos com treinamentos e maiores recursos humanos, cenário não desejado pelo TRE-AM que possui orçamento limitado e um time pequeno.

V. Segundo a avaliação feita pelo Instituto Gartner, a Ivanti carece de um conjunto robusto de ferramentas, modelos e guias para auxiliar os clientes em suas jornadas de maturidade de GSTI, de modo que o cliente deve confiar amplamente em seus parceiros de implementação para obter essa ajuda.

VI. Segundo a avaliação feita pelo Instituto Gartner, a solução ManageEngine ServiceDesk Plus possui integrações limitadas além do ecossistema Zoho.

VII. Além desses fatores, dentre as soluções avaliadas, o software OTRS é o único que possui código-fonte aberto, sendo, portanto, a única que atende a este requisito de negócio. Existem várias vantagens de um código-fonte aberto para um sistema de tickets. A seguir listamos alguns dos principais benefícios:

- a) Flexibilidade e personalização: com acesso ao código-fonte, as organizações têm flexibilidade para personalizar e modificar o sistema de tickets para atender às suas necessidades específicas. Eles podem adicionar novos recursos, adaptar as funcionalidades existentes, integrar-se a outros sistemas e adaptar o sistema aos seus fluxos de trabalho e processos exclusivos. **Insta salientar que a experiência do TRE-AM com a contratação de software proprietário não foi positiva** no que diz respeito ao aspecto financeiro, vez que cada solicitação de personalização da ferramenta deu ensejo a cobrança adicional, chegando a quase o triplo do valor mensal do contrato;
- b) Economia de custos: o software de código aberto geralmente está disponível gratuitamente, o que pode reduzir significativamente os custos em comparação com soluções proprietárias. As organizações podem economizar em taxas de licenciamento e ter a liberdade de implantar o software em sua própria infraestrutura sem ficar preso a um fornecedor;
- c) Suporte da comunidade: os projetos de código aberto geralmente têm comunidades com grandes quantidades de desenvolvedores e usuários que contribuem para a melhoria do software e fornecem suporte. Isso significa que se pode se beneficiar de atualizações orientadas pela comunidade, correções de bugs e aprimoramentos, além de colaborar com outros usuários que enfrentam desafios semelhantes;
- d) Transparência e segurança: a disponibilidade do código-fonte permite transparência, pois os usuários podem revisar o código em busca de vulnerabilidades de segurança, realizar auditorias de código e garantir a ausência de funcionalidades maliciosas ou indesejadas. Essa transparência fornece mais controle e confiança no software;
- e) Longevidade e independência: o software de código aberto tende a ter uma vida útil mais longa, pois não depende da estabilidade financeira ou das decisões de um único fornecedor. As organizações têm a liberdade de continuar usando e mantendo o software mesmo se os desenvolvedores originais interromperem o suporte;
- f) Extensibilidade e integração: Os sistemas de tickets de código aberto, como o OTRS, geralmente fornecem APIs e estruturas de extensão que permitem fácil integração com outros sistemas e ferramentas. Isso permite que as organizações criem fluxos de trabalho contínuos, conectem-se a serviços externos e aproveitem uma gama mais ampla de funcionalidades;
- g) Aprendizado e desenvolvimento de habilidades: o acesso ao código-fonte permite que os desenvolvedores aprendam, explorem e aprimorem suas habilidades de programação. Ele pode servir como um recurso educacional valioso para aspirantes a desenvolvedores e profissionais de TI.

VIII. Nos anos de 2018 a 2020, este TRE-AM utilizou o software OTRS, versão Community Edition versão 6, como Central de Serviços de TI. Desse modo, a solução já está plenamente consolidada no ambiente computacional deste regional, estando os agentes/técnicos e usuários/clientes familiarizados com a utilização da ferramenta.

IX. A versão mais atual do OTRS (OTRS 8) admite a migração da base de dados do OTRS Community Edition versão 6, agilizando o processo de implantação.

X. A solução OTRS supre todos os requisitos técnicos e de negócio.

XI. Por ser uma software alemão e estar sob as condições da GDPR (lei de proteção de dados europeia), o OTRS possui altos padrões de segurança, muito acima da média de mercado;

XII. O OTRS possui certificação da Serview em processos ITIL que o tornam apto a atender as necessidades de TI do TRE-AM;

XIII. Dentre as soluções comerciais disponíveis no mercado, o OTRS é o que possui menor custo de manutenção, garantindo a qualidade do serviço. Segue quadro comparativo:

Item	Solução	Valor da subscrição da licença anual (até 10 agentes)	Observação

1	Jira Service Management (Plano Premium)	US\$ 4,700 (por agente) equivalente a R\$ 230.000,00 (cotação do dólar em R\$ 4,90 na data de 08/08/2023)	Consulta em https://www.atlassian.com/br/software/jira
2	Freshservice (Plano Pró)	US\$ 95 (por agente/mês) equivalente a R\$ 55.860,00 (cotação do dólar em R\$ 4,90 na data de 08/08/2023)	Consulta em https://www.freshworks.com/br/tactic_id=3389090&utm_source=Google&utm_medium=Search&utm_term=freshservice&device=c&gclid=Cj0KCQjwz8em
3	ManageEngine ServiceDesk Plus	Sem informação do fornecedor	
4	BMC Helix ITSM	Sem informação do fornecedor	
5	ServiceNow Customer Service Management	Sem informação do fornecedor	
6	OTRS (OTRS SILVER SOLS ITSM)	R\$ 38.450,00	Proposta Comercial nos autos do

6.2. Por tais razões, esta equipe de planejamento da contratação chegou à conclusão de que a manter a utilização do software OTRS, adquirindo atualização de versão, consultoria, treinamento e serviço de suporte por 36 (trinta e seis) meses, é a alternativa que melhor se adequa, sob os aspectos técnico e econômico, à realidade do TRE-AM.

6.3. Por sua vez, a equipe identificou os seguintes planos OTRS disponíveis:

- I. SILVER: Até 10 agentes simultâneos;
- II. GOLD: Até 50 agentes simultâneos;
- III. TITANIUM: Até 100 agentes simultâneos;
- IV. PLATINUM: Até 200 agentes simultâneos.

6.4. Considerando que a Seção de Suporte Operacional conta atualmente com uma equipe de 05 (cinco) terceirizados e 05 (cinco) estagiários para atendimento dos chamados, o plano SILVER atende perfeitamente a necessidade atual do TRE-AM, por menor custo.

6.5. Ademais, em conformidade com o estabelecido nos Requisitos de Arquitetura Tecnológica, optou-se pela solução em nuvem (OTRS SOLS).

7. CONTRATAÇÃO SIMILAR EM OUTROS ÓRGÃOS

7.1. Após pesquisas, a equipe constatou a contratações do software OTRS por pelos seguintes órgãos, na versão ON-PREMISE (local):

Órgão	Contrato nº	Valor Total	Modalidade de Licitação	Endereço de consulta
Tribunal Regional Eleitoral do Maranhão	01/2022	R\$ 124.216,00	Inexigibilidade de Licitação	https://www.tre-ma.jus.br/transparencia-e-prestacao-de-contas/licitacoes/contratacoes-diretas-dispensas-e-inexigibilidades/inexigibilidades-de-licitacao-2021
Tribunal Regional Eleitoral do	13/2022	R\$ 145.601,36	Inexigibilidade de Licitação	https://www.tre-pe.jus.br/++theme++justica_eleitoral/pdfjs/web/viewer.html?file=https://www.tre-pe.jus.br/transparencia-e-prestacao-de-contas/sugestao-novo-portal-transparencia-1/arquivos-da-pagina-principal-da-transparencia/ct-13-2022-otrs/@@download/file/2022%20CT%202013-2022-OTRS%20DO%20BRASIL%20SOLU%C3%87%C3%95ES%20LTDA.pdf

7.2. A equipe também identificou a utilização do OTRS como central de serviços de TIC pelo Conselho Nacional de Justiça (CNJ),

conforme Portaria nº 01, de 30 de março de 2021 (disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/3846>), porém não se localizou instrumento de contrato.

8. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO

8.1. Subscrição da solução OTRS SILVER SOLS ITSM (nuvem), com suporte por 36 (trinta e seis) meses, serviço de consultoria para implantação e treinamento direto com o fabricante.

8.2. A solução OTRS SILVER SOLS ITSM é composta das seguintes funcionalidades:

- I. Service Desk, qualificado para o cumprimento das tarefas exigidas pelo escopo de fornecimento e acessível como parte dos SLAs para usuários autorizados. O Service Desk é o ponto de contato único (SPOC "Single Point of Contact) para um máximo de 2 pessoas de contato designadas pelo CLIENTE;
- II. Infraestrutura, conexão e tráfego de internet, custos de aluguel para Servidores e componentes, custos de substituição de hardware de servidor defeituoso, custos de contratos de suporte estabelecidos com terceiros, tal como distribuidores de software;
- III. Serviço operativo e gestão de sistemas das Infraestruturas OTRS. Além da eliminação de falhas de infraestrutura (Gerenciamento de Incidentes e Problemas), esta oferta também inclui o Gerenciamento de Patches e Atualizações de Hardware, para manter os sistemas gerenciados alinhados com a tecnologia mais atualizada (Change and Release Management);
- IV. Suporte de atualização de segurança. Este recurso garante que os servidores estejam fornecidos com os Patches atuais. Este processo é realizado de forma semi-automática. Nossos sistemas propõem atualizações para os servidores e nossos administradores iniciam os Patches após o teste e a liberação. Isso garante, na maior medida possível, que os Patches não comprometam a função e a segurança dos sistemas do servidor;
- V. Serviços de Backup de uma quantidade de dados globais armazenados de até 450 Gigabytes. O backup de dados (backup completo) será feito pelo menos diariamente à noite no horário da Alemanha. Um servidor de backup central é conectado com as máquinas a serem protegidas e transfere os dados que devem ser protegidos do sistema de arquivos, através das redes de gerenciamento internas, para uma área de segurança do centro operacional. Esta área de segurança é separada dos sistemas de produção. Além disso, é criado um índice de dados seguros, permitindo que os usuários, em caso de recuperação sob demanda, também usem arquivos individuais em vários status de backup no menor tempo possível;
- VI. Até 10 agentes simultâneos;
- VII. Feature Add-ons Exclusivos do OTRS SILVER SOLS ITSM (Até 3);
- VIII. Serviços:
 - a) 20 pedidos de serviço por período do contrato;
 - b) Janela de Nível de Serviço (SLW) Seg. – Sex., 9:00 – 17:00 (excluindo feriados públicos);
 - c) Tempo de reação máximo: Impacto Crítico: 4h; Impacto Médio: 8h; Impacto Baixo: 16h.
 - d) 30 % de desconto em Treinamentos Públicos OTRS;
 - e) 5 % de desconto na portabilidade de extensões OTRS existentes

9. VALOR ESTIMADO DA CONTRATAÇÃO

9.1. O valor da contratação foi obtido através de proposta de preço encaminhada pelo fornecedor (exclusivo), juntada aos autos do processo:

Item	Solução	Fornecedor	Qtde.	Valor unit.	Valor total
1	Liença OTRS SILVER ITSM com suporte por 12 meses.	OTRS do Brasil Soluções Ltda.	36 meses	R\$ 38.450,00	R\$ 115.350,00
2	Consultoria – Implementação do Solution Scenarios	OTRS do Brasil Soluções Ltda.	2 dias	R\$ 4.300,00	R\$ 8.600,00
3	Consultoria – Revisão e Otimização	OTRS do Brasil Soluções Ltda.	3 dias	R\$ 4.300,00	R\$ 12.900,00
4	Treinamento Administrador OTRS	OTRS do Brasil Soluções Ltda.	3 dias	R\$ 4.300,00	R\$ 12.900,00
Custo da subscrição da licença (pagamento anual)				R\$ 38.450,00	
Custo total dos serviços de consultoria e treinamento				R\$ 34.400,00	
Custo da contratação - 1º ano				R\$ 72.850,00	
Custo da contratação - 2º ano				R\$ 38.450,00	

Custo da contratação - 3º ano	R\$ 38.450,00
Valor global da contratação	R\$ 149.750,00

10. BENEFÍCIOS ESPERADOS

- 10.1. Aumento exponencial de segurança da informação, com atualização da solução direto com o fabricante, em conformidade com a política de cibersegurança da justiça eleitoral.
- 10.2. Aproveitamento da base de conhecimento já existente, garantindo assim maior eficiência e inteligência de negócio na condução dos processos.
- 10.3. Suporte direto com o fabricante, assim possibilitando uma maior eficácia na resolução de possíveis problemas e menor tempo na implantação de funcionalidades na ferramenta.
- 10.4. Ferramenta intuitiva, garantindo uma boa experiência para o usuário dos serviços de TIC.
- 10.5. Ferramenta integrada com os padrões ITIL, atendendo às melhores práticas de mercado.
- 10.6. Longevidade e independência no uso da solução, por possuir código-fonte aberto.
- 10.7. Economia de recursos, uma vez que, com a solução em nuvem, a aquisição, instalação, configuração, manutenção, atualizações e backups do software e do servidor não são realizados pelo TRE-AM e sim pela contratada.

11. NECESSIDADE DE ADEQUAÇÃO DO AMBIENTE

- 11.1. Não existe necessidade de adequação da infraestrutura tecnológica, elétrica, logística, de mobiliário ou de espaço físico para a implantação da solução.

12. IMPACTO AMBIENTAL

- 12.1. A contratação pretendida não implicará em impactos ambientais, vez que se trata de serviço de subscrição de software.

13. ANÁLISE DE SUSTENTAÇÃO DO CONTRATO

13.1. Definição de recursos humanos e materiais

- 13.1.1. A princípio, não serão necessários recursos humanos e materiais adicionais para a implantação da solução.

13.2. Definição das atividades de transição e encerramento do contrato quanto a entrega das versões finais dos produtos e da documentação alvos da contratação

- 13.2.1. Não se aplica, pois é uma solução comercial e não desenvolvida sob encomenda.

13.3. Quanto a transferência final de conhecimentos sobre a execução e a manutenção da solução de TIC

- 13.3.1. A equipe técnica da COINF já possui capacitação para a manutenção da solução em tela. Além disso, a contratada ministrará treinamento acerca das novas funcionalidades da solução, com perfil de administrador.

13.4. Devolução de recursos materiais

- 13.4.1. Não há previsão de entrega de materiais para a contratada, pois se trata de uma solução lógica (software).

13.5. Revogação de perfis de acesso

- 13.5.1. A criação e revogação de perfis de acesso fica a cargo dos administradores da solução no tribunal.

13.6. Eliminação de caixas postais

- 13.6.1. A eliminação de caixas postais fica a cargo dos administradores da solução no tribunal.

14. ELABORAÇÃO DA ESTRATÉGIA DE INDEPENDÊNCIA

14.1. Quanto a forma de transferência de conhecimento tecnológico (contratação de desenvolvimento de softwares sob encomenda no mercado de tic).

- 14.1.1. Não se aplica, pois trata-se de software comercial e não feito sob encomenda.

14.2. Quanto aos direitos de propriedade intelectual e autorais da solução de TIC

- 14.2.1. Não se aplica, pois trata-se de software comercial e não feito sob encomenda.

14.3. Quanto à documentação e afins pertinentes à tecnologia de concepção, manutenção e atualização, bem como, quando cabível, do código fonte junto à Autoridade Brasileira que controla a propriedade intelectual de softwares, para garantia da continuidade dos serviços, em caso de rescisão contratual, descontinuidade do produto comercializado ou encerramento das atividades da contratada, quando da Contratação de desenvolvimento de sistemas de informação considerados estratégicos

14.3.1. Não se aplica, pois trata-se de software comercial e não feito sob encomenda.

15. ESTRATÉGIA DA CONTRATAÇÃO

15.1. Parcelamento do objeto e forma de adjudicação

15.1.1. Não haverá parcelamento do objeto, uma vez que tanto o serviço de suporte quanto os serviços de consultoria e treinamento devem ser executados pela fabricante, objetivando a melhor performance possível do software.

15.2. Modalidade e tipo de licitação

15.2.1. Opta- se pela inexigibilidade de licitação em face da singularidade do software OTRS, demonstrada neste estudo, cuja subscrição é comercializada com exclusividade, no território nacional, pela empresa OTRS do Brasil Ltda., nos termos de declaração da Associação Brasileira das Empresas de Software – ABES, anexa aos autos do processo SEI nº 0006059-81.2023.6.04.0000. Demonstrada, portanto, a inviabilidade de competição e subsunção da presente contratação à norma inserta no caput do Art. 74, I, da Lei n.º 14.133/2021.

16. CLASSIFICAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

16.1. A despesa se enquadra na seguinte classificação orçamentária: 33.90.40 – LOCAÇÃO E SUBSCRIÇÃO DE SOFTWARE.

17. VIGÊNCIA E PRAZO DE GARANTIA

17.1. O Contrato terá vigência de 36 (trinta e seis) meses, contados da data de sua última assinatura eletrônica, e poderá ser prorrogado sucessivas vezes, respeitada a vigência máxima decenal, nos termos do art. 107 da Lei nº 14.133/2021. Tal prazo de prorrogação se justifica pela natureza contínua dos serviços e objetiva garantir a disponibilidade da solução que sustenta os processos de gerenciamento de incidentes e cumprimento de requisições de serviços de TI, bem como outros processos que porventura sejam sustentados pela solução em tela.

18. POSICIONAMENTO CONCLUSIVO SOBRE A VIABILIDADE E RAZOABILIDADE DA CONTRATAÇÃO

18.1. Ante o exposto, a equipe de planejamento da contratação conclui pela viabilidade da contratação de atualização do software OTRS Community Edition versão 6, mediante a subscrição da solução OTRS SILVER SOLS ITSM, com serviço de suporte por 36 (trinta e seis) meses, consultoria e treinamento, por inexigibilidade de licitação.

Manaus, 14 de setembro de 2023.

Mayara Santos Santos: COINF/ Requisitante

Éinaude Oran Barros de Menezes: SEINF/ Integrante Técnico

Leandro Nascimento Simão Filho: SESOP/ Integrante Administrativo

Em 14 de setembro de 2023.



Documento assinado eletronicamente por **MAYARA SANTOS SANTOS, Coordenadora**, em 14/09/2023, às 17:07, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **LEANDRO NASCIMENTO SIMAO FILHO, Chefa de Seção**, em 15/09/2023, às 07:04, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **EINAUDE ORAN BARROS DE MENEZES, Chefe de Seção**, em 15/09/2023, às 10:30, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.tre-am.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **0000084268** e o código CRC **3409DAE8**.