



ESTUDOS PRELIMINARES

Contratação de horas de serviço, suporte técnico e treinamento na plataforma GLPI.





1. ANÁLISE DE VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO

1.1. NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

O presente estudo visa analisar a viabilidade de contratação de horas de serviço, suporte técnico e treinamento 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).

Atualmente 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, que atende ao escopo básico de necessidades do processo de atendimento de chamados. No entanto, mesmo havendo um progresso significativo neste serviço, em comparação com a ferramenta anterior (CA SDM), 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 contratação de horas de serviço, suporte especializado e treinamento em nível especialista para os servidores, o que permitirá a 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.

Isto posto, entende-se que é recomendável a contratação de horas de serviço, suporte técnico e treinamento da ferramenta de *software* livre, pois possibilitará um atendimento mais célere e manterá os atendimentos aos usuários com um custo muito menor.

1.2. REFERÊNCIA AOS INSTRUMENTOS DE PLANEJAMENTO

A demanda está alinhada ao Macrodesafio 12 (Fortalecimento da Estratégica Nacional de TIC e Proteção de Dados) do PEI, além de estar prevista no Plano de Contratações de Soluções de TIC 2021 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:

- Regra de Negócio/Validação do ambiente implantado;
- Construção de Consultas e Painéis;
- Implantação de nova funcionalidade;
- Desenvolvimento de plugins;





- Serviços de Suporte

- a) Aplicação e Banco de Dados
b) Subscrição Anual junto a GLPI Network/TECLIB

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

0,6 pela Validação/Negócio
0,8 por Consulta e Painéis
0,9 por Funcionalidade
1,0 por desenvolvimento

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

Após estudo feito no mercado, observou-se que existem 3 empresas no Brasil que são parceiras oficiais da TECLIB, desenvolvedora da ferramenta GLPI, que podem fornecer horas de serviço, suporte e treinamento na mesma, sendo elas:

ITEM	Serviço	Orintech	ServiceDesk Brasil	Verdanatech
1	Treinamento Gestão e Administração do Serviço	X	X	X
2	200 (duzentas) Horas de Serviço	X	X	X
3	Serviços de Suporte	X	X	X

c) Contratações públicas similares

Existe contratação de serviços similares para a mesma ferramenta no Painel de Preços (sítio: <https://paineldeprescos.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

d) Requisitos do objeto





Para a contratação de horas de serviço, suporte técnico e treinamento na plataforma GLPI, temos como requisito que a empresa seja parceira oficial da Teclib no Brasil.

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 estava sendo 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 intensão 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 também demonstra maior facilidade para domínio e evoluções desejadas. Assim podemos continuar atendendo nossos usuários com menor custo para o TJPA.

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 possuir parceiros oficiais no Brasil. Ainda que tenha investimentos sobretudo em capacitação da equipe, 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 trata-se 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 trata-se de solução de gestão de chamados técnicos baseados em ITIL.

g) Orçamento estimado

Com base nas propostas recebidas pelos possíveis fornecedores, extraímos os seguintes dados:

ITEM	Serviço	Orintech	ServiceDesk Brasil	Verdanatech	Média
1	Treinamento Gestão e Administração do Serviço	R\$ 4.320,00	R\$ 4.000,00	R\$ 14.400,00	R\$ 7.573,33
2	200 (duzentas) Horas de Serviço	R\$ 36.000,00	R\$ 36.000,00	R\$ 60.000,00	R\$ 44.000,00
3	Serviços de Suporte (média 10h/mês)	R\$ 54.380,00	R\$ 28.800,00	R\$ 59.600,00	R\$ 47.593,33
Total Médio					R\$ 99.166,66

Ante ao que foi exposto nos quadros acima, verificamos que o orçamento estimado para a contratação de 200 horas de serviço, suporte e treinamento na ferramenta GLPI é de **R\$ 99.166,66** (Noventa e nove mil, cento e sessenta e seis reais e sessenta e seis centavos).

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 trocar a ferramenta, foi pautada em aspectos técnicos, administrativos e financeiros, conforme segue.

A antiga ferramenta utilizada para registro e controle das demandas de serviços e componentes de TI, CA Service Desk Manager, teve seu contrato findado em 01/12/2019 e mesmo tendo as licenças para utilização seria necessária uma nova licitação para contratação da manutenção destas licenças. Esta manutenção se faz necessária para que o TJPA tenha direito ao suporte pelo site do fabricante e ter acesso a atualizações e correções da ferramenta.

Destaca-se aqui que, com a intenção de diminuir custos ao Tribunal de Justiça do Estado do Pará, a Secretaria de Informática buscou e implantou uma Ferramenta de *software* livre que possibilite continuar atendendo a seus usuários internos e externos sem que seja necessário pagar por sua licença ou para ter acesso a atualizações e correções da mesma. Dentre as soluções encontradas no mercado, a que melhor atende as necessidades do TJPA é o GLPI (Gestionnaire Libre de Parc Informatique – Gestão Livre de Parque de Informática).

Assim, se faz necessário contratação horas de serviço, suporte especializado, incluindo treinamento em nível especialista, para os servidores que serão administradores da ferramenta, onde conseguiremos assim, evoluir a ferramenta com customizações através do código fonte, conseqüentemente otimizações serão realizadas, tanto em processos que estão implantados, como nos que ainda não estão, além da possibilidade de realizar integrações com sistemas internos e externos, que possibilitarão um nível elevado de automatização, gerando grande valor para o jurisdicionado.





a) Descrição do objeto

A solução constitui-se da contratação de 200 horas de serviço, suporte técnico e treinamento na plataforma GLPI, 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) do PEI, além de estar prevista no Plano de Contratações de Soluções de TIC 2021 e no Plano Orçamentário para o exercício corrente.

c) Objetivos com a contratação

A solução preconiza que a contratada preste horas de serviço em relação a ferramenta GLPI, de acordo com as necessidades deste Tribunal, disponha das atividades de suporte técnico (no sistema e seu banco de dados) bem como no treinamento avançado para os seus administradores.

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. 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, suporte técnico e treinamento 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 de Bens/Serviços	Critérios de Aferição da Quantidade	Documentos e outros Meios Probatórios
1	Treinamento Gestão e Administração do Serviço	1 turma	1 turma	Quantidade de administradores na ferramenta GLPI	Treinamento avançado, só é necessário aos administradores da ferramenta GLPI.
2	Horas de Serviço	200 horas/ano	1 hora	Horas gastas para atender uma Solicitação aberta pelo TJPA	Levantamento feito junto ao mercado, foi identificado que a média de utilização são de 200h/Ano para prestação de serviços.
3	Serviços de Suporte	10h/mês	1 hora	Horas gastas para atender um Chamado aberto pelo TJPA.	Levantamento feito junto ao mercado foi identificado que a média de utilização são de 10h/mês para Suporte a Ferramenta e seu Banco de dados.

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 TJPA, 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/TJPA/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.

A escolha do GLPI foi feita baseada na retaguarda do desenvolvedor ante a outras soluções *opensource*, além disso o objetivo de dar continuidade no gerenciamento das demandas de TIC pelos usuários do Tribunal de Justiça do Pará e diminuir os custos relacionados a este serviço, faz-se necessário a contratação das 200 horas de serviço, suporte, treinamento do GLPI por 1 ano, podendo ser prorrogadas por período igual.

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 material utilizado no treinamento, bem como documentações de consultorias, suportes prestados, e registro de chamados disponibilizados através do site da CONTRATADA.

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 treinamento, com documentação do conteúdo ministrado, consultoria e 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.

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

O direito de propriedade intelectual será repassado através de documentações e treinamentos, 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, 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 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.

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.

3.3. ADJUDICAÇÃO DO OBJETO

A adjudicação deverá ser realizada para a empresa que apresentar o menor valor global.

3.4. MODALIDADE E TIPO DE LICITAÇÃO

A licitação deverá ocorrer na modalidade pregão eletrônico, de um único lote com 3 itens, do tipo menor preço global.

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 2021 e no Plano de Contratações de Soluções de TIC para 2021. Os valores foram provisionados nas Notas de Reservas 2021/516, 2021/545 e 2021/571 (relacionadas às 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 iniciar o levantamento da avaliação do ambiente, possíveis ajustes na ferramenta 10 (dez) dias após assinatura do contrato. O treinamento deve ser agendado após a finalização da avaliação do ambiente do CONTRATANTE.

3.6.2. Prazo de vigência

A vigência do contrato será de 1 (um) ano e poderá ser renovado por igual período, conforme o Artigo nº 57 da Lei 8.666/93.

3.6.3. Prazo de garantia dos bens e/ou serviços

A CONTRATADA irá garantir a sua manutenção como parceira oficial da Teclib, atendimento aos chamados de suporte abertos em sua plataforma, prestação de horas de serviços na ferramenta GLPI, durante a vigência do contrato.

3.7. RELAÇÃO DOS MEMBROS DA EQUIPE DE APOIO À CONTRATAÇÃO

Integrante Demandante	Integrante Técnico	Integrante Administrativo
Nome: FELIPE MORAES FREITAS Matrícula: 184900 Telefone: (91) 981075210 E-mail: felipe.freitas@tjpa.jus.br	Nome: PAULO EMÍLIO C. L. PAES BARRETO Matrícula: 117111 Telefone: (91)983632551 E-mail: paulo.paes@tjpa.jus.br	Nome: SIDÁLIA DO AMARAL FERREIRA Matrícula: 0892 Telefone: (91) 983355959 E-mail: sidalia.amaral@tjpa.jus.br

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

Gestor do Contrato	Fiscal Demandante	Fiscal Técnico
Nome: FELIPE MORAES FREITAS Matrícula: 184900 Telefone:(91)981075210 E-mail: felipe.freitas@tjpa.jus.br	Nome: FELIPE MORAES FREITAS Matrícula: 184900 Telefone:(91)981075210 E-mail: felipe.freitas@tjpa.jus.br	Nome: PAULO EMÍLIO C. L. PAES BARRETO Matrícula: 117111 Telefone:(91)32897112 E-mail: paulo.paes@tjpa.jus.br

3.9. DECLARAÇÃO ACERCA DA VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO

Após o estudo preliminar realizado, verificou-se que a contratação é viável, devendo passar para a fase de elaboração do termo de referência.





PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ
SECRETARIA DE INFORMÁTICA

Belém, 04 de agosto de 2021.

Integrante Demandante

FELIPE MORAES FREITAS

Matrícula: 184900

Integrante Técnico

PAULO EMÍLIO C. L. PAESBARRETO

Matrícula: 117111

Integrante Administrativo

SIDÁLIA DO AMARAL FERREIRA

Matrícula: 0892



PAPRO202102162V01

