TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 3ª REGIÃO
Av. Paulista, 1482 - Bairro Bela Vista - CEP 01310-945 - São Paulo - SP - www.trf3.jus.br

ETP - LEI 14.133/2021 - RES. 587/2023 - JF3R (12489311)

TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 3ª REGIÃO
Av. Paulista, 1842 - Bairro Bela Vista - CEP 01310-936 - São Paulo - SP - www.trf3.jus.br

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR - ETP - LEI 14.133/2021

CONTRATAÇÃO DE SOLUÇÕES DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO - TIC(12341090)

Processo SEI nº 0005018-62.2025.4.03.8000
Documento nº 12341090

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR – ETP

LEI 14.133/2021

Modelo: Versão Abril/2025

Contratação de serviços de informática para migração, configuração, suporte e treinamento dos sistemas de gerenciamento de chamados de TI e administrativo

1. Análise de viabilidade da contratação

1.1. Descrição da necessidade e justificativa

- Motivação

· **Contexto institucional**

As requisições e notificações de incidentes efetuados pelos usuários internos e externos da Justiça Federal da 3ª Região - JF3R, no que se refere ao uso de serviços e sistemas de TI, são atendidas atualmente pela equipe interna da Secretaria de Tecnologia da Informação – SETI e pelos técnicos de cada localidade.

Para a abertura, atendimento, controle e gestão dos chamados de requisições e incidentes atendidos, os usuários clientes e as equipes de suporte técnico utilizam o CallCenter SETI como ponto único de gestão das solicitações.

Paralelamente, as requisições efetuadas pelos usuários internos da JF3R, no que se refere ao uso de serviços administrativos são atendidas por suas respectivas equipes da Secretaria da Administração e seções de cada localidade que também utilizam um sistema de gerenciamento de chamados denominado SICAD.

Os sistemas possibilitam o registro dos chamados pelo próprio usuário cliente ou pelo atendente, caso este seja acionado por telefone ou qualquer outra ferramenta de comunicação. O chamado, por sua vez será direcionado automaticamente para uma fila de atendimento conforme o serviço escolhido no ato da abertura do mesmo, permitindo que um atendente específico da área dê o prosseguimento necessário assim que possível. Além de registrar o chamado e direcioná-lo ao atendente mais adequado, a ferramenta possibilita escalar para níveis superiores de atendimento, colocar notas para conversas entre o atendente e usuário cliente, registrar a solução, encerrar o chamado, dar dicas automáticas conforme o serviço escolhido, fazer pesquisas de satisfação após o encerramento de cada chamado e produzir os mais diversos relatórios e estatísticas de atendimento.

O ambiente do Callcenter SETI foi implantado em 2014, em 2018 passou a atender chamados abertos por usuários externos do PJe, ampliando muito a adesão ao sistema. De acordo com os gráficos apresentados adiante, a partir de 2022, a quantidade de chamados abertos tem aumentado tanto no Callcenter da SETI quanto no SICAD.

Atualmente, as tarefas administrativas e técnicas dos sistemas Callcenter SETI e SICAD são realizadas pela equipe interna da Seção de Gestão de Tecnologia da Informação – RGET.

· **Problema a ser resolvido sob a perspectiva do interesse público**

Manter o ambiente dos sistemas de gerenciamento de chamados de TI e administrativos atualizados em termos de versão de software para prevenir possíveis falhas de software, aumentar a segurança do ambiente, melhorar o desempenho da solução e manter a disponibilidade do sistema são tarefas essenciais. O ambiente conta com customizações feitas durante a implantação que trouxeram complexidade à solução, tornando necessário, dependendo do nível da atualização, intervenção de equipes de desenvolvimento para a migração destas customizações. Além disso, para estar mais aderente à metodologia ITIL e aumentar a qualidade dos serviços oferecidos pela TI, o ambiente do sistema gerenciador de chamados necessita da adição de módulos de controle de ativos de TI e sua vinculação aos chamados técnicos atendidos.

· **Descrição do cenário atual**

A JF3R utiliza 2 (dois) sistemas de gerenciamento de chamados para atender às demandas dos usuários. O sistema Callcenter SETI para gerenciar os chamados de tecnologia de informação e o sistema SICAD para gerenciar os chamados administrativos.

Ambos os sistemas foram implementados com a utilização do software OTRS.

O último contrato, de nº 04.007.10.2021, junto a empresa IOS INFORMÁTICA ORGANIZAÇÃO E SISTEMAS LTDA, foi assinado em 16/08/2021 e teve como resultado principal a atualização do Sistema CallCenter SETI, baseado no software OTRS (Open Technology Real Services) Community Edition v.5.018 para o OTRS v6.0.30, com a adequação de vários pacotes customizados, a migração dos dados do Oracle para o PostgreSQL bem como o treinamento da equipe gestora do sistema.

O ambiente do SICAD foi atualizado pela equipe interna em janeiro de 2025 para a versão OTRS v6.0.30 também, uma vez que ambos, Callcenter SETI e SICAD, utilizam os mesmos pacotes customizados. O banco de dados do SICAD continua em Oracle.

Atualmente, há dois técnicos capacitados para a administração do software e o suporte aos atendentes e usuários que utilizam os sistemas.

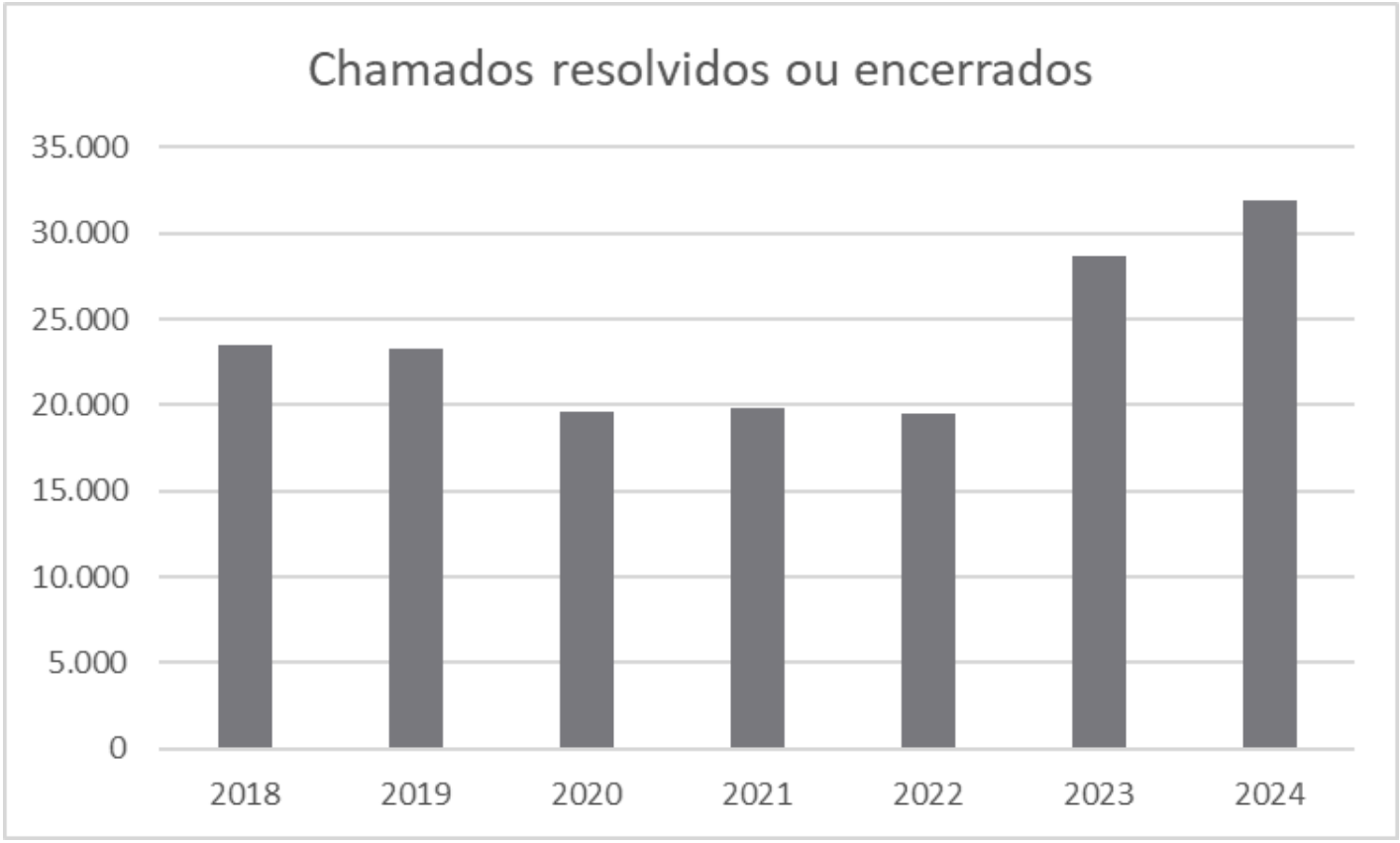
O Callcenter SETI e SICAD contam com os seguintes dados:

	Callcenter SETI	SICAD
Versão do OTRS	6.0.30	6.0.30
Software gerenciador de banco de dados	Postgresql	Oracle
Onde está sendo utilizado	TRF3 JFSP JFMS	TRF3 JFSP JFMS
Ano de implantação	2014	2013
Qtde de pacotes customizados	11	6
Qtde de usuários	Todos os usuários da JF3R e o público externo do PJe	Todos os usuários da JF3R
Qtde de atendentes válidos cadastrados	1.106	536
Qtde de serviços cadastrados	1.086	248
Qtde de filas de atendimento cadastradas	159	114

Quantidade de chamados solucionados ou encerrados no Callcenter SICAD:

Ano	**2018**	**2019**	**2020**	**2021**	**2022**	**2023**	**2024**
Chamados	20.073	41.742	15.834	8.508	18.098	28.626	31.859

O gráfico abaixo representa o crescimento anual dos chamados atendidos no Callcenter SICAD:

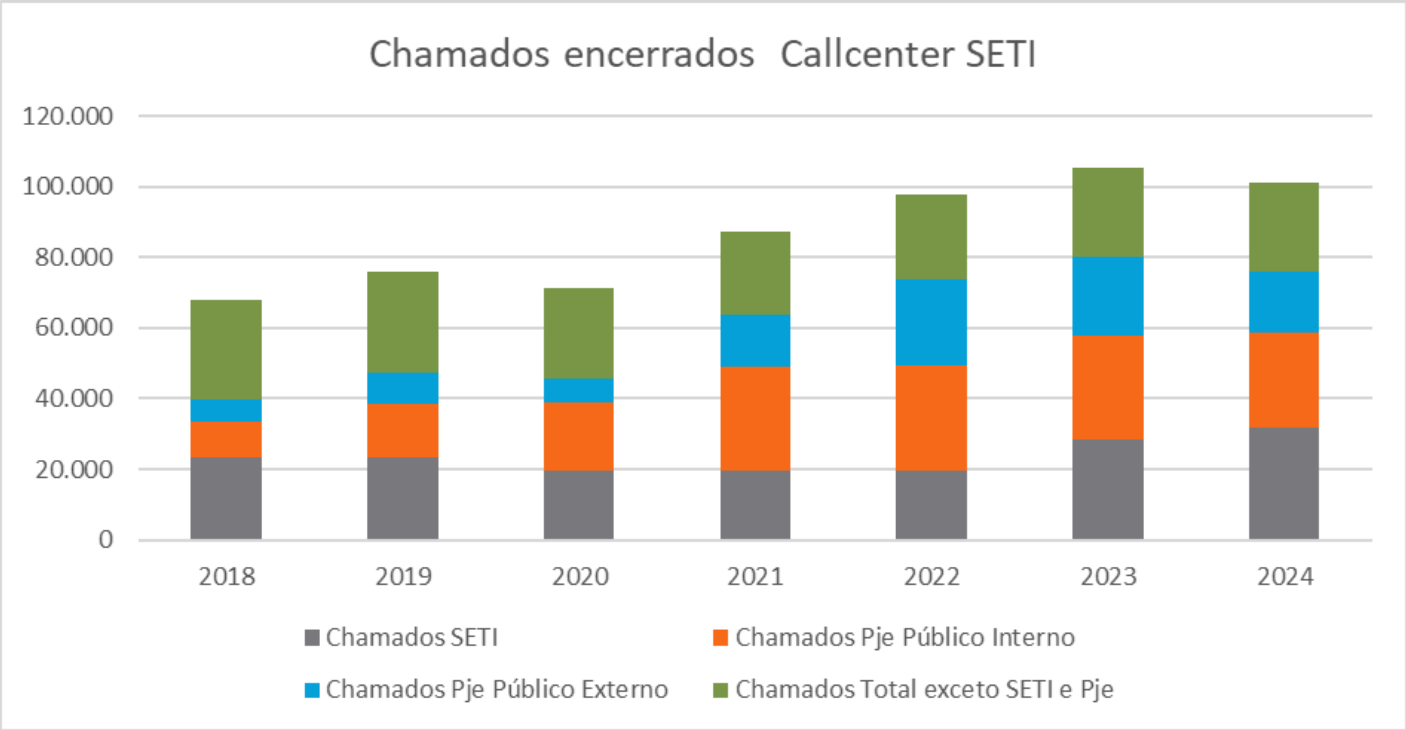


Quantidade de chamados solucionados ou encerrados no Callcenter SETI:

Ano	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024*
Chamados SETI	23.468	23.219	19.556	19.782	19.484	28.626	31.859
Chamados Pje Público Interno	9.816	15.508	19.567	29.306	29.844	29.053	26.918
Chamados Pje Público Externo	6.481	8.835	6.677	14.668	24.649	22.470	17.059
Chamados Total exceto SETI e Pje	28.083	28.443	25.489	23.761	23.886	25.100	25.498
Total de chamados	67.848	76.005	71.289	87.517	97.863	105.249	101.334

* Dados de 2024 até 09/12/2024

O gráfico abaixo representa o crescimento anual dos chamados atendidos no Callcenter SETI:



Sistema Callcenter SETI – Pacotes instalados

· AddCustomerIDs (Adição de clientes “lotações novas ou adicionais” na base de dados)

· ComplementoCreateDocumentation

· ComplementoDynamicFieldByService (Vinculação de campos dinâmicos ao serviço selecionado na abertura do chamado)

· DynamicFieldPreSelection (Apresentação de valores de campos dinâmicos conforme o preenchimento dos campos na abertura de chamados)

· FAQSwf (Apresentação de vídeos nas FAQs e possibilidade de utilização de ferramentas de edição nos campos tipo texto nos chamados e nas FAQs)

· LigeroDashboards (Apresentação degráficos e estatísticas no painel de controle)

· LigeroHighCharts (Criação de gráficos)

· MultiLivelServiceSelection (Possibilidade de seleção/busca de serviço por palavras)

· SkinTRF3v2 (Inserção de logo e cores da JF3R na tela do atendente)

· TicketPrintTRF3 (Alteração da impressão do chamado reduzindo redundâncias e formatando conforme necessidade das seções dos atendentes.)

· TRF3Adapt (Correção do campo de busca na tela principal do atendente no skin TRF3v2)

· Alterações dos códigos no diretório Custom.

· Interface do usuário externo. No Portal do PJe, há um formulário para os usuários externos abrirem chamados que são automaticamente registrados no sistema Callcenter SETI através do webservice do OTRS..

Sistema Callcenter SICAD – pacotes adicionais

- AddCustomerIDs
- ComplementoCreateDocumentation
- ComplementoDynamicFieldByService
- DynamicFieldPreSelection
- MultiLivelServiceSelection
- TicketPrintTRF3
- Alterações dos códigos no diretório Custom.

- **Limitações, gargalos ou riscos que fundamentam a necessidade**

O OTRS em uso é um software de código aberto para gerenciamento de chamados e criação de fluxos de trabalho mundialmente reconhecido como uma ferramenta de Gestão de Serviços de Tecnologia da Informação - GSTI robusta, estável, completa e com vasto conjunto de funcionalidades, aderente ao framework ITIL (Biblioteca de Infraestrutura de Tecnologia da Informação) e utilizado por diversos órgãos públicos e empresas privadas. Por sua vez, o OTRS Community Edition versão 6 é uma versão gratuita do OTRS que possibilita sua utilização independentemente de contratação. No entanto, o OTRS Community Edition deixou de ser mantido pelo OTRS Group desde fevereiro de 2021, quando foi comunicado, oficialmente, a descontinuidade desta versão.

A última versão do OTRS Community Edition (6.0.30.) foi disponibilizada no dia 10/01/2020 e, de lá para cá, as atualizações e correções de segurança não foram mais lançadas.

A migração dos softwares dos ambientes de Callcenter SETI e SICAD é necessária devido ao encerramento do ciclo de vida do software OTRS Community Edition (6.0.30) utilizado nestes dois ambientes.

Adicionalmente, com o aumento das demandas dos usuários internos e externos, principalmente devido à digitalização dos processos e do aumento dos atendimentos online, os serviços de TI oferecidos demandam um gerenciamento mais automatizado seguindo metodologia ITIL, mundialmente reconhecida que ajuda a otimizar a cadeia de valor dos serviços de TI.

Variantes do software OTRS Community Edition surgiram para comportar as necessidades das empresas e usuários do software descontinuado. A análise das alternativas será apresentada mais a frente neste estudo técnico.

- **Resultados a serem alcançados com a contratação**

TIPO	RESULTADO
Atualização tecnológica	Garantir soluções modernas alinhadas às melhores práticas e inovações tecnológicas do mercado.

TIPO	RESULTADO
Qualidade	Proporcionar atendimento ágil, eficiente e de alta precisão para demandas específicas dos usuários.
Manter a continuidade do negócio	Assegurar disponibilidade constante do sistema, reduzindo falhas que comprometam os serviços prestados aos usuários da JF3R.
Escalabilidade	Oferecer soluções que acompanhem o crescimento das demandas e permitam a expansão tecnológica necessária.
Manter aderência à legislação vigente	Garantir total conformidade com normas e resoluções que regulamentam o uso de tecnologia no Judiciário brasileiro.
Economia dos recursos públicos	Maximizar eficiência e reduzir custos ao investir em soluções com melhor custo-benefício para o setor público.
Atendimento ao usuário	Elevar a satisfação dos usuários com suporte técnico ágil e de fácil acesso em diferentes canais.
Inovação	Incorporar tecnologias disruptivas que promovam modernização e competitividade na prestação de serviços.
Sustentabilidade	Adotar práticas tecnológicas que reduzam impactos ambientais e promovam o uso consciente de recursos.

- **Benefícios diretos a serem alcançados com a contratação**

TIPO	BENEFÍCIO
Social	Ampliar a eficiência e celeridade no atendimento, beneficiando diretamente os cidadãos e servidores.
Conformidade	Garantir aderência às legislações e normas do Judiciário, reduzindo riscos operacionais e jurídicos.
Rapidez	Minimizar o tempo de resposta aos chamados técnicos, assegurando agilidade na solução de demandas.
Capacitação	Oferecer treinamentos frequentes aos profissionais, promovendo maior qualificação no atendimento.
Economia	Otimizar recursos financeiros com processos mais eficientes e eliminação de desperdícios operacionais.
Estabilidade	Garantir a continuidade operacional dos sistemas, atendendo de forma rápida aos chamados dos usuários.

- **Benefícios indiretos a serem alcançados com a contratação**

TIPO	BENEFÍCIO
Efetividade	Assegurar maior confiabilidade e continuidade nos serviços de TIC, melhorando a produtividade geral.

TIPO	BENEFÍCIO
Social	Melhorar a qualidade dos serviços prestados à sociedade, com atendimento mais ágil e eficiente.
Escalabilidade	Preparar os sistemas para atender ao crescimento da demanda, mantendo a qualidade operacional.

· **Histórico de reuniões para elaboração do ETP**

DATA	PARTICIPANTES	ASSUNTOS TRATADOS E PRINCIPAIS DELIBERAÇÕES
25/02/2025	Pedro Raimundo Nascimento (RGET) Claudia Mayumi Harada (RGET) Bruna Paim (RACT) Flavio de Souza Oliveira (DIAC) Consutores da ServiceUP	Reunião com fornecedor para: · Verificar viabilidade de realização de POC do módulo de gestão de contratos da ferramenta ZNUNY. Viabilidade confirmada · Pedido de cotação de serviços de migração e suporte da ferramenta.
11/03/2025	Pedro Raimundo Nascimento (RGET) Claudia Mayumi Harada (RGET) Bruna Paim (RACT)	Reunião sobre os requisitos da gestão contratual sob responsabilidade da RCOT. Fornecimento da planilha de controle de pagamentos
14/03/2025	Pedro Raimundo Nascimento (RGET) Claudia Mayumi Harada (RGET) Bruna Paim (RACT) Flavio de Souza Oliveira (DIAC) Consutores da ServiceUP	Apresentação da POC do módulo de Gestão de Contratos na ferramenta ZNUNY.
15/04/25	Pedro Raimundo Nascimento (RGET) Claudia Mayumi Harada (RGET) Consultora da I9atech	Reunião sobre os requisitos da contratação para apresentação de orçamento
25/04/2025	Pedro Raimundo Nascimento (RGET) Claudia Mayumi Harada (RGET) Consultores da Complemento Informática	Reunião sobre os requisitos da contratação para apresentação de orçamento

1.1.1. Análise sobre a complexidade da solução

A análise preliminar realizada pela área requisitante demonstra que a contratação pretendida excede, em vários aspectos, os parâmetros definidos no art. 13 da Resolução PRES 587/2023 para contratações de menor complexidade, impondo a adoção do ETP completo. Os principais elementos que caracterizam a elevada complexidade são:

- Escopo funcional amplo e crítico
- Integração intensa com sistemas externos

- Exigências de segurança da informação e LGPD
- Modelo de contratação com obrigação de serviços continuados
- Prazo de execução plurianual
- Necessidade de equipe especializada
- Riscos e impactos significativos se a solução falhar

1.2. Definição e especificação de requisitos

1.2.1. Requisitos de negócio

· **Requisitos funcionais da solução de TIC**

REQUISITO FUNCIONAL	DESCRIÇÃO
Todas as funcionalidades utilizadas atualmente	- Autenticação no AD - Apresentação de campos automaticamente na tela de abertura de chamados de acordo com o usuário cliente (por ex. lotação e prédio) - Apresentação de campos adicionais para preenchimento de acordo com o serviço solicitado - Clientes com mais de uma lotação para possibilidade de verificar chamados de outras lotações - Impressão dos chamados com as notas com imagens - FAQs com vídeos
Controle de pagamentos e vencimentos de contratos	- Aviso automático ao gestor do contrato sobre vencimento - Controle de pagamentos dos contratos (orçamento x execução) de acordo com o Anexo– Planilha de Contratos e Pagamentos.
Controle dos ativos de TI	Controle de ativos de TI com vínculos aos chamados com os campos (desejáveis) abaixo: - Vencimento de garantia - Configuração básica - Sistema Operacional e versão - Número de série - RP - Localização
Gestão de Mudanças	Automação do processo atual de gestão de mudanças com vinculação dos ativos de TI

· **Parâmetros gerais para definição da solução de TIC**

ITEM	DESCRIÇÃO
Catálogos de TIC com condições padronizadas	Certificamos que a presente contração não faz parte do catálogo eletrônico de padronização e do catálogo de soluções de TI. Consulta realizada em 10/06/2025.
Acordos vigentes com fabricantes	A solução não está presente em acordos vigentes com fabricantes

Custo de manutenção vs substituição	Análise da opção de migração para outra solução (software) de ITSM, sem relação com o OTRS e com contratação dos serviços de migração, treinamento, suporte e atualização da solução e a administração será feita pela equipe interna da JF3R. Esta opção envolve uma alternativa distinta da ferramenta utilizada atualmente, e, consequentemente, toda a administração, suporte e manutenção fornecida pela empresa contratada. Pontos positivos · Possibilidade de utilização de uma ferramenta com mais funcionalidades; · Eficiência em processos simples e rotineiros com equipe especializada; · Diversos fornecedores no mercado, principalmente de soluções proprietárias; · Empresas com conhecimento especializado em gerenciamento de serviços de TI. Pontos negativos · Maior dificuldade na migração: Algumas soluções não suportam migração da base já existente exigindo a manutenção do ambiente antigo para finalização dos chamados ainda pendentes e consulta à base histórica. Além de exigir a criação de nova base de conhecimento. · Necessidade de treinamento: Serão necessários treinamentos e campanhas de divulgação para todos os usuários e atendentes. Ao contrário das demais soluções que necessitarão treinamento apenas dos módulos adicionais para usuários específicos. · Alto investimento inicial: Os custos de migração serão mais altos pois demandam maior esforço dos técnicos. Alto custo de treinamento. Custos de manutenção do ambiente antigo para consulta e finalização de chamados pendentes. Dependência de fornecedor: Na contratação de serviços, haverá falta de flexibilidade no atendimento de solicitações de pequenos ajustes na configuração. Além disso, se a solução for proprietária, haverá uma dependência com o fornecedor.
Suporte técnico e atualizações	O aumento das demandas dos usuários internos e externos, principalmente devido à digitalização dos processos, o aumento dos atendimentos online e a utilização da ferramenta pela empresa, em processo de contratação, responsável pelo serviço de service desk elevaram a criticidade do sistema Callcenter SETI resultando na necessidade de um suporte técnico com vistas a garantir não somente a disponibilidade da solução, mas seu o perfeito funcionamento. Escopo do suporte: 1. Administrativo 1.1. Configurações de e-mail;Envio e recebimento; 1.2. Administração de Filas; 1.3. Administração de atendentes;

	1.4. Administração de grupos; 1.5. Administração de papéis; 1.6. Administração de papéis <> grupos; 1.7. Administração de atendentes <> grupos; 1.8. Administração e Gestão de SLA; 1.9. Administração de Modelos; 1.10. Administração de anexos; 1.11. Administração de Filtros Postmaster; 1.12. Administração e uso dos Dynamic Fields; 1.13. Administração de Estados; 1.14. Administração de Clientes; 1.15. Criação do campo adicional no cadastro de cliente; 1.16. Administração de notificações de chamados; 1.17. Administração de autorrespostas; 1.18. Diferenciação das autorrespostas para as notificações de chamado; 1.19. Gerenciamento de pacotes; 1.20. Instalação e atualização dos nossos módulos; 1.21. Removendo módulos; 2. Gerenciamento de processos 2.1. Criação e administração de processo de Gerenciamento de Problema, Gerenciamento de Configuração e Gerenciamento de Nível de Serviço; 3. Gerenciamento de ACL 3.1. Construção de ACL. 4. Disponibilização dos Add-Ons já desenvolvidos pela empresa
Concorrência no suporte técnico	A plataforma OTRS (Open Technology Real Services) de software livre e suas variantes (fork Znuny, Otobo ou similar),são largamente utilizadas no mercado mundial. No Brasil, diversas empresas prestam serviços de suporte, administração e desenvolvimento. Entre elas: Complemento Service UP I9atech FlowBix

Serviços agregados	A migração dos softwares dos ambientes de Callcenter SETI e SICAD é necessária devido ao encerramento do ciclo de vida do software OTRS Community Edition utilizado nestes dois ambientes. Adicionalmente, o sistema Callcenter SETI com a ferramenta OTRS permite a implementação de uma estrutura de gerenciamento de serviços alinhada às melhores práticas do ITIL (Information Technology Infraestructure Library). Para o ITIL, gerenciamento de ativos de TI, gerenciamento de mudanças e problemas também são temas importantes na prestação de serviços de TI. Atualmente, a JF3R tem implantado o gerenciamento de incidentes e requisições. O aumento da quantidade usuários internos e externos e, consequentemente, de chamados abertos demandam um gerenciamento mais automatizado seguindo a metodologia ITIL, mundialmente reconhecida que ajuda a otimizar a cadeia de valor dos serviços de TI. Este ambiente complexo resulta na necessidade não só de um suporte técnico com vistas a garantir a disponibilidade da solução, mas também de uma estrutura para a administração e desenvolvimento de novos projetos na plataforma. Por exemplo, a implantação de gerenciamento de ativos, entre eles os contratos da SETI. Serviços agregados adicionais: 1. Atualização dos sistemas Callcenter SETI e SICAD da versão OTRS CE v6.0.30 para ZNUNY ou OTOBO (fork do OTRS free) versão mais atual (7.1). Este passo deve abranger: 1.1. Upgrade dos Add-ons: 1.1.1. Atualização dos add-ons utilizados atualmente para a versão 7.1. 1.1.2. Adaptação das alterações dos códigos do diretório Custom. 1.2. Upgrade das Integrações: 1.2.1. Atualização das integrações existentes para compatibilidade com a versão 7.1. 1.3. Migração do Banco de Dados: 1.3.1. Migração do banco de dados da ferramenta CallcenterSETI para a versão mais recente do MySQL. 1.3.2. Migração do banco de dados da ferramenta CallcenterSICAD para MySQL. 1.3.3. Migração dos dados da ferramenta SICAD para a ferramenta CallcenterSETI. 1.4. Preparação do Ambiente de Homologação: 1.4.1. Clonagem do ambiente de produção para um ambiente de homologação. 1.4.2. Realização do upgrade sequencial das versões: 6.1 > 6.2 > 6.3 > 6.4 > 6.5 > 7.0 > 7.1. 1.4.3. Instalação dos Add-ons. 1.4.4. Homologação e validação de funcionalidades. 1.4.5. Virada para produção e acompanhamento pós-implementação. 2. Melhorias e unificação dos ambientes 2.1. Portal do Cliente customizado 2.1.1. Abertura de chamados via formulário de serviço 2.1.2. Interação e acompanhamento de chamados aberto

2.2. Instalação, parametrização e carga de dados das funcionalidades de gerenciamento de serviços de TI (ITSM):

2.2.1. Gerenciamento de Incidentes e Problemas (IncidentandProblemManagement)

2.2.2. Gerenciamento de Configuração (ConfigurationManagement)

2.2.3. Gerenciamento de Nível de Serviço (Service LevelManagement)

2.2.4. Processo de Gerenciamento de Mudança, de acordo com o processo atual utilizado pela JF3R

2.2.5. Configuração, disponibilização e documentação de webservice para uso em futuras integrações com interfaces de terceiros para abertura e acompanhamento de chamados, por exemplo, chatbot, e-mails, Whatsapp, MS Teams e URA.

2.2.6. Configuração e disponibilização de ferramenta de IA para futuras integrações com ferramenta de automação e aprendizado contínuo, permitindo a interação eficiente com os usuários.

3. Sistema de Gestão de Contratos - Desenvolvimento de uma solução personalizada no Znuny para o controle de contratos e pagamentos do TRF3, substituindo os processos manuais feitos em planilhas, com base no módulo CMDB do Znuny, com a criação de uma nova tela dedicada à gestão dessas informações.

3.1. Estrutura Técnica da Solução

3.1.1. Utilização do CMDB do Znuny para armazenamento e organização dos dados de contratos

3.1.1.1. Criação de classes específicas no CMDB para representar:Contratos

3.1.1.2. Pagamentos

3.1.1.3. Vigências e prorrogações

3.1.1.4. Responsáveis (gestores e fiscais)

3.1.2. Desenvolvimento de nova tela "Gestão de Contratos" dentro do Znuny

3.1.3. Visualização consolidada dos dados do CMDB em formato de tabela editável

3.1.4. Funcionalidades de busca, filtro por status (ativo, vencendo, encerrado) e detalhamento por contrato

3.2. Funcionalidades por Módulo

3.2.1. Cadastro via CMDB com:

3.2.1.1. Dados de identificação

3.2.1.2. Datas de vigência

3.2.1.3. Indicadores de prorrogação

3.2.1.4. Responsáveis

3.2.2. Gatilhos automáticos para alerta de vencimento

3.2.2.1. Notificação via e-mail para gestores

3.2.2.2. Listagem de contratos com prazos próximos

3.2.3. Vinculação dos pagamentos aos contratos cadastrados

3.2.4. Registro da projeção anual por contrato

3.2.5. Acompanhamento do pagamento previsto x realizado

	3.2.6. Tela de visualização mensal consolidada por contrato

1.2.2. Requisitos de capacitação

ASPECTO	ESPECIFICAÇÃO
Local de realização / Modalidade	Online Turma única com 10 servidores
Carga horária	40 horas
Material didático	Material didático digital, contemplando todo o conteúdo programático, incluindo partes teóricas e atividades práticas
Ambiente tecnológico	Ambiente online seguro e funcional para a execução das atividades práticas
Perfil dos instrutores	Instrutores com conhecimento técnico para ministrar o treinamento
Conteúdo programático (mínimo)	O conteúdo programático do treinamento deve incluir: I - Instalação e configuração do sistema; backup e recuperação; conexões com bancos de dados; II - Configuração do arquivo config.pm (ou arquivo(s) de configuração equivalente(s)); Utilização e ajustes do arquivo Sysconfig (ou equivalente(s)) por meio de códigos XML adicionais; otrs daemon e otrscron (ou equivalente(s)); III - Conexões e possibilidades de integração com sistemas de correio eletrônico, integração com serviços de diretório, configuração avançada do LDAP; IV - Administração de usuários, papéis, grupos, atendentes, clientes e permissões, gerenciamento de autorizações; V - Administração de filas, modelos, autorrespostas, assinaturas, saudações, anexos; VI - Desenho das filas e estruturas de autorização para mapeamento dos serviços da organização; VII - Administração de chamados, notificações, campos dinâmicos, catálogo de serviços, estados, serviços e instrumento de medição de resultados; VIII - Notificações administrativas, criticidade, impacto, prioridade, máquina de estados; IX - Utilização da interface de consultas SQL; X - Programação de ACLs, implementação de ACLs complexas; XI - Administração e automação de processos (workflow); XII - Administração de FAQs; XIII - Definição, associação, identificação e análise de itens de configuração, possibilitando a manutenção de um CMDB integrado com o gerenciamento de incidentes e requisições de serviços; XIV - Relatórios; XV - Avaliação de desempenho da solução;

	XVI - Web services; criação de tickets e itens de configuração por meio de web services e utilização do agente genérico para automação de operações com tickets baseados em eventos; XVII - criação, gestão e supervisão dos processos de mudança, incluindo a configuração de mudanças, ordens de serviço, suas relações funcionais e cronológicas e ações autoexecutáveis baseadas nas alterações de estados dos objetos, bem com associação de itens do CMDB a mudanças programadas; XVIII - Gerenciamento dos módulos de interface; Empacotamento das mudanças; Expressões e elementos; Criação de processos; Importação e Exportação de dados; Customizações; XIX - Eventos do Sistema, logs na interface gráfica e nos arquivos do servidor; exportação de logs; XX - Apresentação da documentação elaborada no serviço de migração da solução, incluindo todas as customizações feitas, integrações, correções que foram necessárias e particularidades da solução instalada na JF3R em relação à versão de comunidade.
Justificativa Técnica	A exigência de treinamento das equipes técnicas da JF3R visa assegurar a plena utilização dos recursos da solução a ser contratada bem como promover a incorporação de boas práticas de mercado no dia a dia dos técnicos de TI da JF3R. O treinamento especializado mitiga riscos operacionais e de segurança, reduzindo erros e indisponibilidades em sistemas críticos, bem como, aumenta a eficiência dos processos internos, fortalece a conformidade com normas vigentes e eleva o nível de maturidade em TIC da JF3R

1.2.3. Requisitos legais

INSTRUMENTO	ESCOPO PRINCIPAL
Lei n.º 14.133/2021	Nova Lei de Licitações e Contratos Administrativos – marco geral das contratações públicas
Lei n.º 13.709/2018 -	Requisitos e princípios para tratamento de dados pessoais, inclusive em processos de contratação
Resolução do CNJ n.º 468/2022	Normas específicas de contratações de TIC no Poder Judiciário
Resolução do CNJ n.º 370/2021	Diretrizes complementares de governança e práticas administrativas no âmbito do CNJ
Resolução do CJF n.º 477/2018	Administração e fiscalização de contratos na Justiça Federal
Instrução Normativa n.º SGD/ME 94/2022	Procedimentos de contratações de soluções de TIC (aplicável salvo conflito com normas do PJ)
Instrução Normativa n.º SEGES/ME 65/2021	Diretrizes para estimativa de preços e elaboração de contratos na Administração Federal
Instrução Normativa n.º SEGES/MP 5/2017	Orientações para contratação de serviços contínuos com dedicação exclusiva de mão de obra

Resolução d JF3R n.º 553/2022	Altera o Manual de Fiscalização, incorporando novas diretrizes
Resolução d JF3R n.º 580/2023	Regulamenta art. 8º § 3º da Lei 14.133/2021 – designação e atuação de agente de contratação, equipe de apoio e fiscais

1.2.4. Requisitos temporais

DESCRIÇÃO DO EVENTO	PRAZO PREVISTO (DIAS CORRIDOS)	DESEMBOLSO FINANCEIRO
Assinatura do contrato	C (data da assinatura)	-
Reunião inicial	C + 3	-
Entrega do Plano de Trabalho e conteúdo do treinamento	C + 8	
Apresentação da equipe técnica da empresa contratada	C + 8	
Início da prestação dos serviços de migração do item 1 e implantação do item 2	C + 13	
Término da prestação dos serviços de migração do item 1 e implantação do item 2	C + 103	
Recebimento provisório da migração do item 1 e implantação do item 2	C + 106	
Recebimento definitivo da migração do item 1 e implantação do item 2	C + 120	Desembolso financeiro após emissão do Termo de Recebimento Definitivo do serviço de migração.
Início Treinamento Item 3	C +106	
Término Treinamento Item 3	C + 111	
Recebimento definitivo do treinamento Item 3	C + 114	Desembolso financeiro após emissão do Termo de Recebimento Definitivo do treinamento.
Início do contrato de suporte Item 4	C + 121	Desembolso financeiro mensal após emissão do Termo de Recebimento mensal do Item 4 até a emissão do Termo de Recebimento Definitivo do item 4 e consequente término da vigência contratual
Recebimento definitivo do Item 4 e término da vigência contratual.	C + 1218	-

1.2.5. Requisitos de segurança e privacidade

A política de Segurança da Informação e Privacidade apresentada abaixo contempla de forma abrangente os principais requisitos previstos na Instrução Normativa SGD/ME nº 94/2022, na Resolução PRES nº

294/2019 e na IN nº 37-06 da JF3R, abordando aspectos essenciais como confidencialidade, integridade, disponibilidade, conformidade com a LGPD, gestão de riscos, controle de acessos, rastreabilidade, criptografia, gestão de incidentes e aplicação de sanções específicas. Dessa forma, considera-se que o conjunto de medidas descritas é tecnicamente suficiente e compatível com a complexidade da solução a ser contratada, garantindo um nível adequado de proteção das informações institucionais e assegurando a conformidade com as normativas internas e legais vigentes:

REQUISITO	DESCRIÇÃO
Confidencialidade, integridade e disponibilidade (CID)	A contratada deve garantir a proteção contra vazamento de dados e acessos não autorizados, assegurando a integridade e a disponibilidade das informações.
Conformidade com a LGPD	O tratamento de dados pessoais deve seguir os princípios da LGPD, com controles adequados para uso, compartilhamento e armazenamento.
Controle de acesso	Apenas usuários autorizados devem acessar os sistemas e dados da JF3R, com monitoramento adequado.
Gestão de incidentes de segurança	A contratada deve manter processo formal de notificação imediata em caso de incidente que afete a segurança da informação ou a privacidade.
Conformidade com a Política de Segurança da JF3R	A contratada deve cumprir integralmente as diretrizes da Resolução PRES nº 294/2019 e IN 37-06 da JF3R.
Termos de sigilo e ciência	A contratada e seus profissionais devem assinar o Termo de Compromisso e de Ciência sobre sigilo e normas de segurança.
Atualização cadastral da equipe	A contratada deve manter o cadastro atualizado de profissionais que prestam serviços à JF3R.
Comunicação de mudanças na equipe	Em caso de substituição ou desligamento de profissionais, a contratada deve comunicar imediatamente para revogação de acessos.
Processo seletivo com critério de segurança	A contratada deve adotar critérios de seleção que evitem risco à segurança institucional.
Tratamento de informações sigilosas	Informações da JF3R devem ser usadas somente para os fins contratuais, sem divulgação a terceiros.
Sigilo e responsabilização	O sigilo das informações deve ser absoluto, com responsabilidade civil, penal e administrativa em caso de violação.
Software seguro	Quando aplicável, o software fornecido deve seguir boas práticas de desenvolvimento seguro e validação de segurança.
Compartilhamento controlado de informações	Todo compartilhamento de dados com terceiros deverá ser controlado, documentado e conforme legislação vigente.
Sanções específicas por descumprimento	O contrato deverá prever sanções administrativas específicas em caso de descumprimento de requisitos de segurança e privacidade.

1.2.6. Requisitos de arquitetura tecnológica

Os Requisitos de Arquitetura Tecnológica definidos foram elaborados de forma a assegurar a plena aderência às necessidades institucionais e aos requisitos de negócio da JF3R, em conformidade com as

diretrizes estabelecidas pela Instrução Normativa SGD/ME nº 94/2022. As especificações contemplam padrões técnicos compatíveis com a arquitetura tecnológica vigente na JF3R, garantindo a integração eficiente com os sistemas já existentes, a segurança dos ambientes de TI e a otimização dos recursos disponíveis. Dessa maneira, os requisitos estabelecidos são tecnicamente suficientes e necessários para a correta implementação da solução, promovendo continuidade operacional, aderência tecnológica e alinhamento estratégico com as políticas e diretrizes da JF3R.

A nova solução e os novos módulos adicionais que forem instalados pela contratada deverão estar sob as mesmas regras de licenciamento do OTRS Community Edition, GNU General Public License (GLP v3) ou similar. Neste segundo caso, a utilização e a reprodução em outros ambientes, seja de desenvolvimento, homologação, produção e o sistema de gerenciamento de chamados administrativos, SICAD, na JF3R não deverá gerar custo adicional nem necessidade de licenciamento diferenciado.

A infraestrutura disponível para a solução é composta por:

- Servidores com sistema operacional Red Hat Enterprise Linux (RHEL) versão 8.9, para arquitetura x86_64.

- Sistema Gerenciador de banco de dados PostgreSQL versão 13.4

1.2.7. Requisitos de projeto e implementação

Este processo de aquisição envolve apenas migração de customizações e parametrização e adequações de módulos prontos, não envolvendo projetos de desenvolvimento de software. Não havendo requisitos deste tema.

1.2.8. Requisitos de implantação

ITEM	DESCRIÇÃO
Entrega do Plano de Trabalho	Apresentação no prazo de 8 (oito) dias após a assinatura do contrato.
Conteúdo obrigatório	- Descrição detalhada dos serviços e integrações: Especificar como a solução será implementada e integrada ao ambiente tecnológico da JF3R. - Cronograma de implantação: Definir prazos claros para cada fase: entrega, instalação e operacionalização completa.
Prazo final para implantação completa	Até 103 dias após a assinatura do contrato.
Observações	- A CONTRATADA deverá seguir todas as diretrizes técnicas e operacionais exigidas pela JF3R, assegurando que as etapas do projeto sejam realizadas sem impactos na continuidade dos atendimentos. - Durante todo o processo de implantação, a CONTRATADA deverá manter comunicação contínua com a JF3R, fornecendo atualizações regulares sobre o andamento do projeto e eventuais ajustes necessários para garantir a qualidade e estabilidade dos serviços integrados.

1.2.9. Requisitos de manutenção

Os Requisitos de manutenção serão detalhados no capítulo 3 - Estratégia para a Contratação.

1.2.10. Requisitos de garantia técnica

Os requisitos de garantia técnica serão detalhados no capítulo 3 - Estratégia para a Contratação.

1.2.11. Requisitos de experiência profissional

Os serviços de instalação, parametrização, atualização, migração dos dados e desenvolvimento e implementação do módulo de gestão de contratos deverão ser prestados por técnicos devidamente capacitados nos produtos em questão, bem como com todos os recursos ferramentais necessários para a prestação dos serviços, de acordo com os critérios estabelecidos a seguir:

PROFISSIONAL	EXPERIÊNCIA EXIGIDA	FORMA DE COMPROVAÇÃO
Gerente de Projetos	Atuação em projetos de implantação de soluções de Service Desk/ITSM, iguais ou similares à presente contratação , entendendo-se como similares aqueles que envolvam OTRS 6.x ou suas evoluções/forks (Znuny, OTOBO), ou ainda sistemas equivalentes de gestão de chamados com migração de dados, customizações, integrações corporativas e manutenção do histórico de tickets.	Declaração de instituição pública ou privada a ser apresentado em reunião inicial, a ser apresentado em reunião inicial
Técnico responsável pela instalação, configuração, parametrização do software padrão	Possuir experiência mínima de 06 (seis) meses em atividade de configuração do software OTRS.	Comprovação por meio de currículo profissional ou declaração de instituição pública ou privada a ser apresentado em reunião inicial
Programador responsável pela migração dos pacotes customizados	Possuir experiência mínima de 06(seis) meses em atividade de programação ou desenvolvimento do software OTRS e na nova solução	Comprovação por meio de currículo profissional ou declaração de instituição pública ou privada a ser apresentado em reunião inicial

A exigência de tempo mínimo de experiência garante que o profissional já tenha adquirido conhecimento e entendimento suficientes na ferramenta, além de estar familiarizado com as melhores práticas do mercado na área de tecnologia da informação. A experiência prática é fundamental para que o profissional seja capaz de resolver problemas complexos de forma eficiente e entregar soluções de alta qualidade, promovendo um serviço mais assertivo e qualificado.

1.2.12. Requisitos de formação de equipe

A definição dos Requisitos de Formação da Equipe busca assegurar que a execução dos serviços relacionados à implantação da solução de TIC seja conduzida com elevado nível técnico e metodológico, atendendo aos princípios de eficiência, segurança e qualidade exigidos pelo projeto. A exigência de atuação prévia do Gerente de Projetos em iniciativas de implantação semelhantes, entendendo-se como semelhantes

aqueles que envolvam OTRS 6.x ou suas evoluções/forks (Znuny, OTOBO), ou ainda sistemas equivalentes de gestão de chamados com migração de dados, customizações, integrações corporativas e manutenção do histórico de tickets, comprovada por meio de currículo profissional validado em reunião inicial, garante que o profissional possua a experiência prática necessária para liderar as atividades, mitigar riscos e assegurar a entrega dos resultados esperados, em conformidade com o art. 16, inciso II, alínea “g” da Instrução Normativa SGD/ME nº 94/2022.

Os serviços deverão ser prestados por técnicos devidamente capacitados, de acordo com os critérios estabelecidos a seguir:

PROFISSIONAL	FORMAÇÃO EXIGIDA	FORMA DE COMPROVAÇÃO
Gerente de Projetos	. Graduação completa em Ciência da Computação, Engenharia da Computação, Sistemas de Informação ou áreas correlatas de Tecnologia da Informação; .Ou graduação em qualquer área, com especialização lato sensu (mínimo 360h) em Gestão de Projetos, Tecnologia da Informação ou áreas afins.	Comprovação por meio diploma ou certificado de conclusão a ser apresentado em reunião inicial
Técnico responsável pela instalação, configuração, parametrização do software padrão	· Graduação na área de Tecnologia da Informação (TI), ou formação superior em qualquer outra área, desde que complementada por curso de pós-graduação na área de TI com, no mínimo, 360 horas. · Certificação ITIL Foundation V4 vigente. PMP® (Project Management Professional) do PMI ou equivalente (PRINCE2 Practitioner, por exemplo); ITIL® Foundation ou superior, pela aderência a processos de ITSM;	Comprovação por meio diploma ou certificado de conclusão a ser apresentado em reunião inicial

	Scrum Master ou certificação equivalente em metodologias ágeis (quando aplicável ao contexto de entrega).	
Programador responsável pela migração dos pacotes customizados	· Graduação na área de TI ou formação superior em qualquer outra área, desde que complementada por curso de pós-graduação na área de TI com, no mínimo, 360 (trezentos e sessenta) horas. · Curso de qualificação em ITIL Foundation V4, com carga horária mínima de 20 (vinte) horas. · Curso de qualificação em software OTRS, com carga horária mínima de 10 (dez) horas. · Conclusão de curso de programação na linguagem perl, com carga horária mínima de 20 (vinte) horas. · Curso de programação na linguagem javascript, com carga horária mínima de 20 (vinte) horas.	Comprovação por meio diploma ou certificado de conclusão a ser apresentado em reunião inicial

1.2.13. Requisitos de metodologia de trabalho

O contratado deve fornecer meios para contato e registro de ocorrências da seguinte forma: com funcionamento 10 horas por dia e 7 dias por semana de maneira eletrônica e 8 horas por dia e 5 dias por semana por via telefônica.

A execução do serviço deve ser acompanhado pelo contratado, que dará ciência de eventuais acontecimentos ao contratante.

Os Requisitos de Metodologia de Trabalho visam garantir a organização, o acompanhamento eficiente e a segurança na execução do contrato, conforme descrito a seguir:

- Entrega da migração de versão e implantação de módulos

· A contratada deverá adotar um modelo de gerenciamento de projetos com, no mínimo, um plano de trabalho (incluindo estratégia de “virada de chaves”), cronograma, plano de comunicação,

responsabilidades e contatos). Também deverá apresentar o gerente do projeto na reunião inicial.

- Entrega do Treinamento

· A contratada deverá apresentar a ementa do curso para aprovação pelo órgão,

- Entrega do suporte técnico

- A contratada deverá apresentar a forma de contato para abertura de chamados bem como um ponto único de contato para eventuais questões de atendimento. Matriz de comunicação

FUNÇÃO DE COMUNICAÇÃO	DOCUMENTO	EMISSOR	DESTINATÁRIO	MEIO	PERIODICIDADE
Reunião Inicial	Ata	CONTRATADA	CONTRATANTE	Eletrônico	Única
Reunião de acompanhamento	Ata	CONTRATADA	CONTRATANTE	Eletrônico	Conforme necessidade
Notificações	Email	CONTRATANTE	CONTRATADA	Eletrônico	Conforme necessidade
Acompanhamento de SLA	Relatório de Chamados	CONTRATADA	CONTRATANTE	Eletrônico	Mensal
Aceite de entrega	Atesto	CONTRATANTE	CONTRATADA	Eletrônico	Após análise de relatório
Emissão de nota fiscal	Nota fiscal	CONTRATADA	CONTRATANTE	Eletrônico	Única para os itens 1,2 e 3 e Mensal para o item 4

- Rotina operacional e governança

· **Papéis e responsabilidades**

Os Papéis e responsabilidades da contratada serão definidos em Termo de Contrato.

- Processo de aceite e validação

· **Critérios de aceite e validação da solução**

A solução só será considerada aceita após comprovar, por meio dos testes mencionados no item **3.22. Instrumento de Medição de Resultados**, especificamente àqueles que se referem aos itens 1 e 2 da contratação objeto deste estudo.

Para os serviços de suporte mensal, a validação ocorrerá após a verificação dos níveis de serviço.

TERMO	SITUAÇÃO DE EMISSÃO
Recebimento Provisório: Item 1	Após a finalização dos Serviços de instalação, parametrização, atualização e migração dos dados e a completa disponibilização do ambiente, em até 3 dias corridos
Recebimento Definitivo: Item 1	Após a finalização dos Serviços de instalação, parametrização, atualização e migração dos dados e a completa disponibilização do ambiente, em até 14 dias corridos
Recebimento Provisório: Item 2	Após a finalização do Desenvolvimento e implementação do módulo de gestão de contratos e a completa disponibilização do ambiente, em até 3 dias corridos

Recebimento Definitivo: Item 2	Após a finalização do Desenvolvimento e implementação do módulo de gestão de contratos e a completa disponibilização do ambiente, em até 14 dias corridos
Recebimento Definitivo: Item 3	Após a realização do treinamento e emissão dos certificados, em até 3 dias corridos
Recebimento Provisório: Item 4	Mensal, no mês subsequente a prestação do suporte
Recebimento Definitivo: Item 4	Ao final dos serviços de suporte e atualização

· **Gestão de riscos e contingências**

Os riscos inerentes à contratação são tratados no Mapa de Riscos presente no processo SEI de contratação.

1.2.14. Aderência a padrões e modelos

PADRÃO / MODELO	ADERÊNCIA NECESSÁRIA? (SIM/NÃO)	JUSTIFICATIVA TÉCNICA DA ADERÊNCIA OU NÃO	OBSERVAÇÕES COMPLEMENTARES
Modelo Nacional de Interoperabilidade (MNI)	Não	A solução não se compatibiliza com os padrões de intercâmbio do MNI	-
Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira (ICP-Brasil)	Não	A solução não se compatibiliza com as Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira (ICP-Brasil)	-
Modelo de Requisitos MoReq-Jus	Não	A solução não se enquadra aos Sistemas Informatizados de Gestão de Processos e Documentos do Poder Judiciário. Portanto, não é aderente aos requisitos da Moreq-Jus	-
Outros padrões ou modelos vigentes	Não	-	-

1.3. Levantamento de mercado ou Atendimento da demanda

1.3.1. Análise comparativa de soluções

1.3.1.1. A aderência da solução à software similar no portal de software público brasileiro é dada conforme tabela abaixo:

ITEM	DESCRIÇÃO
Existe software similar no portal de Software Público? (Sim/Não)	Sim
Nome da solução	CitSmart

Avaliação de aderência às necessidades da contratação	Possui as funcionalidades essenciais necessárias à JF3R.
Justificativa técnica da escolha ou da não utilização	A troca da solução atual exige esforço de migração dos dados ou manutenção do sistema atual até o completo fechamento dos chamados existentes e manutenção para consultas de chamados antigos e FAQs. Adicionalmente, seria necessário treinamento de atendentes. Estes 2 itens podem aumentar significativamente os custos do projeto. Além disso, a JF3R já utiliza solução de software livre equivalente, não trazendo novos benefícios para o órgão.

1.3.1.2. Soluções de TIC

Considerando que a solução atualmente implantada – ((OTRS)) Community Edition – foi descontinuada pelo seu fabricante (OTRS Group), foram elencadas a seguir alternativas para a evolução do OTRS e sustentação do ambiente:

SOLUÇÃO	DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO
1	Adotar uma derivação (*fork*) do OTRS Community Edition (CE), com equipe própria na JF3R para prover serviço de migração, administração, suporte e atualização da solução
2	Adotar um *fork* do OTRS CE, com a contratação dos serviços de migração, treinamento e suporte da solução. Com equipe própria na JF3R para a administração e futuras atualizações
3	Adotar um *fork* do OTRS CE, com a contratação dos serviços de migração, treinamento, administração, suporte e atualização da solução.
4	Substituição por outra solução (software) de ITSM, sem relação com o OTRS e com contratação dos serviços de migração, treinamento, administração, suporte e atualização da solução (não há equipe interna capacitada)
5	Contratar a versão paga do OTRS (atualmente versão 8 do produto), com treinamento, suporte e atualização fornecidos pelo fabricante e administração prestada por técnicos da JF3R (há equipe interna capacitada)

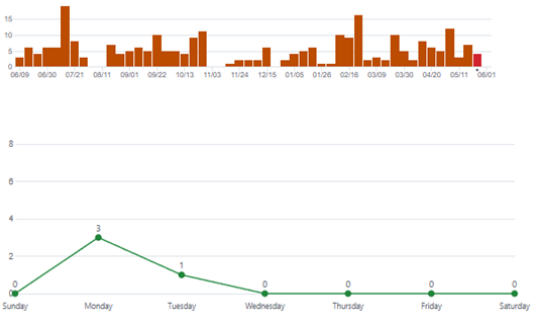
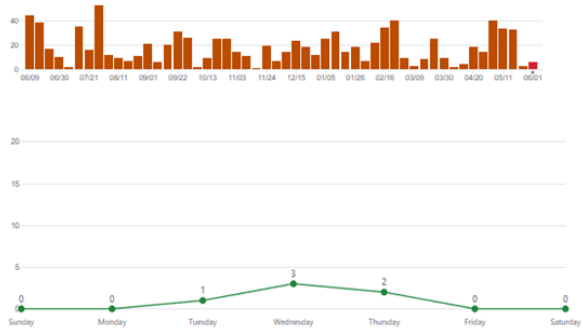
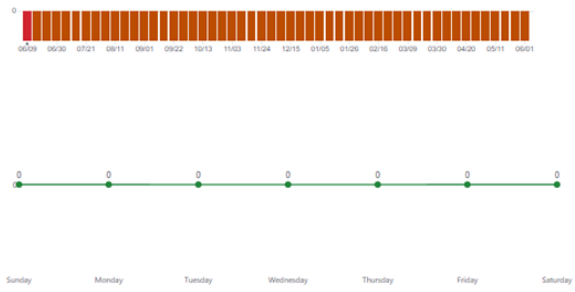
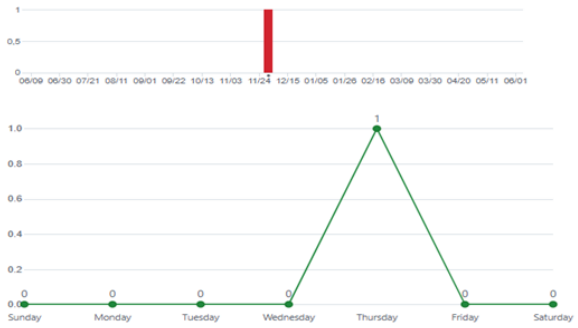
Para analisar as 3 primeiras soluções potenciais, identificamos as variantes de código aberto do software OTRS através de uma busca por “OTRS forks” e “OTRS Community Edition”, além de uma pesquisa no GitHub para verificação de requisitos essenciais para as necessidades da JF3R. As opções identificadas são projetos de código aberto, possuem regras de licenciamento GLP-v3, disponibilizam documentação, suportam migração de base histórica e permitem instalação de plug-ins personalizados. Outra característica fundamental é a atividade na comunidade. Uma comunidade mais ativa e engajada representa potencial maior de segurança, tanto em termos de suporte de longo prazo e continuidade, quanto de segurança da informação

Fork do OTRS	Suporte no Brasil	Última versão/release no GitHub	Contribuidores	Estrelas de desenv	Observadores	Forks
Znuny (www.znuny.org)	Sim	7.1.7 (27/05/2025)	36	470	25	100
Otobo (https://otobo.io/)	Sim	11.0 (27/05/2025)	61	292	18	78

LigeroSmart (https://complemento.net.br/)	Sim	6.1.24 (11/04/2024)	9	11	1	11
OTRS CE da Centuran (otrscommunityedition.com/)	Não	6.0.41 (10/12/2024)	66	50	7	11

Estrelas de desenvolvedores representa a quantidade de desenvolvedores que têm interesse e apreciam o repositório do projeto.

Adicionalmente foram avaliados gráficos que registram a quantidade de commits de código realizados nos respectivos repositórios do GitHub. Estes gráficos indicam a atividade de cada comunidade conforme a frequência de colaboração dos contribuidores. Dados obtidos na página de cada solução no site do GitHub (https://github.com/) no dia 06/06/2025).

	
Znuny	Otobo
	
LigeroSmart	Centuran

Confrontando a listagem de forks previamente obtida com os requisitos necessários à JF3R, entendeu-se por um refinamento da análise dos dois primeiros softwares da lista: Znuny e Otobo. Esses dois produtos são mais promissores, pelo que se expõe a seguir, e há empresas brasileiras especializadas em serviços para o OTRS com capacidade de fornecer serviços para ambos.

O primeiro, Znuny, praticamente não mudou em relação ao OTRS 6. Manteve total compatibilidade e é apoiado pela OTTER Alliance (https://www.otter-alliance.de/en/die-allianz.html), uma associação de empresas da Alemanha que elegeu o Znuny com o sucessor do OTRS Community Edition, quando do anúncio de sua descontinuação pelo fabricante original. Esse contexto torna o processo de migração idêntico a um upgrade de

versão do OTRS, sendo o caminho mais natural. Além disso, considerando que não há mudanças na estrutura da solução, caso se decida por abandonar o Znuny no futuro, a migração para outra solução, tal como o Otobo, pode ser feita sem maiores complicações. Ainda por conta dessa similaridade entre Znuny e OTRS CE, é natural que as empresas com experiência na prestação de serviços para o OTRS estejam capacitadas a prestar os mesmos serviços para o Znuny, favorecendo a realização de um processo licitatório competitivo. Por fim, a verificação da atividade em seu repositório denota que há uma participação mais ativa da comunidade em sua manutenção quando comparada à dos demais forks. Essa participação influencia a velocidade de reparação de bugs, correções de vulnerabilidade e outras melhorias, culminando em maior segurança e disponibilidade do software.

O segundo, Otobo, é fork criado e mantido pela empresa alemã Rother OSS GmbH, fundada por Stefan Rother, um ex-funcionário da OTRS Group. Diferente do Znuny, o Otobo apresenta diferenças em relação ao OTRS 6, dado que foram feitas implementações que integraram à ferramenta algumas funcionalidades que estavam disponíveis por meio de módulos ou pacotes. Mas isso não impede ou dificulta a migração a partir do OTRS CE e todo o processo é muito bem documentado. Em comparação aos demais, também se mostrou um fork com comunidade significativamente ativa e bem mantido.

Neste ponto, entende-se que qualquer um dos dois forks tem os requisitos necessários para que esta alternativa seja tecnicamente viável.

Empresas que fornecem serviços de consultoria e suporte (segundo pesquisa apresentada na página 11 do documento “Estudo Técnico Preliminar 201/2023 - 00100.200509/2023-27” do Senado Federal):

· ServiceUp (Znuny e Otobo)

Telefone: +55 (16) 99797-2921, e-mail: comercial@serviceup.com.br

· I9aTech (Znuny)

Telefone: +55 (61) 4063-9886, e-mail: crm@i9atech.com

· Linux Solutions (Znuny)

Telefone: +55 (21) 2526-7262, e-mail: vendas@linuxsolutions.com.br

· Flowbix

Telefone: +55 (11) 91037-4514, e-mail: glopes@flowbix.com

· Unirede/Complemento (OTRS, OTOBO e Znuny)

Telefone +55 (11) 3230-4980

Telefone +55 (11) 2506-0180, e-mail: contato@complemento.net.br

· OTRS (OTRS)

Telefone +55 (11) 4130-8205

Solução 1: Adotar uma derivação (*fork*) do OTRS Community Edition (CE), com equipe própria na JF3R para prover serviço de migração, administração, suporte e atualização da solução.

ITEM	DESCRIÇÃO
Descrição resumida da	Esta solução consiste em adotar um fork (Znuny ou Otobo) e realizar toda a migração e implementação de novas funcionalidades internamente, sem contrato de

solução	suporte.
Especificações técnicas	Implementação dos serviços de: · Gerenciamento de incidentes/requisições e problemas · Gerenciamento de mudanças · Gerenciamento de ativos ou configuração (equipamentos, softwares e contratos) · Gerenciamento de níveis de serviços Portal do Cliente customizado · Abertura de chamados via formulário de serviço · Interação e acompanhamento de chamados aberto Disponibilização de interface de integração para IA, chatbot, e-mails, Whatsapp, MS Teams e URA.
Composição da solução	Nenhuma contratação será necessária, uma vez que o software é de livre utilização e todo o serviço será executado internamente. Que funcionarão de maneira padrão, sem customizações.
Aspectos econômicos	Não envolverá custo adicional uma vez que a equipe interna já está formada.
Aspectos qualitativos	A JF3R conta com 2 técnicos especialistas, porém não dedicados exclusivamente à ferramenta, com conhecimento na administração e uso da ferramenta OTRS e suas configurações. A JF3R carece de técnicos com conhecimento e experiência na linguagem de desenvolvimento das customizações, desta forma, todos os módulos deverão ser implantados sem customizações ou deverá ser adicionada à equipe um desenvolvedor com conhecimentos na linguagem Perl e Javascript.
Contribuição para os objetivos da contratação	As necessidades essenciais serão atendidas de maneira padrão se as funcionalidades apontadas forem implementadas. Adicionalmente, temos os seguintes benefícios: · Considerando que os forks são baseados na versão 6 do OTRS Community Edition, é um caminho natural e similar a um upgrade do atual ambiente de produção para a versão 6; · O esforço de migração dessa alternativa é bem menor; · Preservação do investimento realizado anteriormente na implantação do OTRS CE, incluindo o treinamento das equipes de atendimento; · Agilidade nos processos administrativos e operacionais, desde que se garanta capacitação, bem como dedicação adequada da equipe às atividades de administração e suporte aos ambientes do OTRS; · Evita-se um processo burocrático e caro, em termos de custos administrativos, de contratação dos serviços; · Internalização desse conhecimento especializado.

- Solução 2: Adotar um *fork* do OTRS CE, com a contratação dos serviços de migração, treinamento e suporte da solução. Com equipe própria na JF3R para a administração da ferramenta.

ITEM	DESCRIÇÃO

Descrição resumida da solução	Esta solução consiste em adotar um fork (Znuny ou Otobo) e contratar serviços de migração do ambiente atual, implementação de novas funcionalidades, treinamento e suporte dos ambientes por 3 anos.
Especificações técnicas	Implementação dos serviços de: · Gerenciamento de incidentes/requisições e problemas · Gerenciamento de mudanças · Gerenciamento de ativos ou configuração (equipamentos, softwares e contratos) · Gerenciamento de níveis de serviços Portal do Cliente customizado · Abertura de chamados via formulário de serviço · Interação e acompanhamento de chamados aberto Disponibilização de interface de integração para IA, chatbot, e-mails, Whatsapp, MS Teams e URA Disponibilização de plug-ins próprios para download e atualizações
Composição da solução	A solução deve ser composta por: · Serviço de atualização de versão e migração da base de dados · Implantação, parametrização e configuração das novas funcionalidades (incluindo o plug-in da gestão de contratos), com carga inicial da base de dados. · Treinamento para administradores (1 turma) · Serviço de suporte. O suporte deverá incluir fornecimento de novas releases ou correções e suas instalações. Devendo manter a mesma compatibilidade com os módulos customizados ou qualquer desenvolvimento realizado durante a migração de versão. Adicionalmente, fornecer FAQs ou acesso a fóruns de dúvida e atendimento de chamados quanto a configuração, uso da ferramenta e problemas do software.
Aspectos econômicos	Esta contratação terá o custo do: · Serviço de instalação e parametrização · Desenvolvimento/customização do plug-in/módulo de gestão de contratos · Treinamento · Serviço de suporte
Aspectos qualitativos	Além das funcionalidades de gerenciamento de serviços ITSM que serão implementadas, estas serão parametrizadas de acordo com as necessidades específicas da JF3R. Por exemplo o plug-in de gestão de contratos. Além disso, as customizações já existentes serão migradas para o novo ambiente.
Contribuição para os objetivos da contratação	Todas as necessidades serão atendidas se as funcionalidades apontadas forem implementadas. Adicionalmente, temos os seguintes benefícios: · Considerando que os forks são baseados na versão 6 do OTRS Community Edition, é um caminho natural e similar a um upgrade do atual ambiente de produção para a versão 6;

	· O esforço de migração dessa alternativa é bem menor; · Há empresas no mercado nacional capazes de prestar os serviços de migração, atualização e suporte para forks do OTRS CE; · Dada a similaridade entre o OTRS Community Edition e os seus forks, os atestados de capacidade técnica referente a serviços prestados para o OTRS podem ser aceitos para a prestação dos mesmos serviços para um fork da ferramenta; · Considerando que o esforço de migração dessa alternativa é bem menor, infere-se que o custo da contratação será menor também (comparada a uma solução distinta das variantes do OTRS) · Maior facilidade de manter em funcionamento os módulos que estão atualmente em uso na ferramenta e redução dos riscos técnicos associados à migração; · A migração e as novas implementações de módulos serão executadas por profissionais contratados especialmente para estas tarefas, o que garante melhor execução devido ao conhecimento em linguagem específica não aproveitada em outras aplicações na JF3R e experiência em outros clientes de instalações dos módulos adicionais; · O suporte à ferramenta estará sempre disponível de acordo com o nível de serviço contratado; · Mais agilidade no atendimento de demandas: ter uma empresa contratada com equipe de profissionais focados somente no serviço de suporte garante que o diagnóstico e resolução de demandas sejam realizadas com mais rapidez e assertividade do que se dependesse de algum membro da equipe interna; · Maior especialização dos técnicos, pois a tendência é que esses técnicos que prestarão os serviços sejam especializados na ferramenta OTRS e seus forks; · Os especialistas da contratada, geralmente, prestam o mesmo serviço para diferentes clientes que contam com o mesmo software (OTRS e seus forks), fazendo com que a solução de problemas já enfrentados e conhecidos seja mais rápida; · Solução mais econômica devido à administração da ferramenta que continuará sendo executada pela equipe interna; · Agilidade nos processos administrativos e operacionais, desde que se garanta capacitação, bem como dedicação adequada da equipe às atividades de administração dos ambientes; · Internalização desse conhecimento especializado.

- Solução 3: Adotar um *fork* do OTRS CE, com a contratação dos serviços de migração, treinamento, administração, suporte e atualização da solução.

ITEM	DESCRIÇÃO

Descrição resumida da solução	Esta solução consiste em adotar um fork (Znuny ou Otobo) e contratar serviços de migração do ambiente atual, implementação de novas funcionalidades, treinamento, administração e suporte dos ambientes por 3 anos.
Especificações técnicas	Implementação dos serviços de: · Gerenciamento de incidentes/requisições e problemas · Gerenciamento de mudanças · Gerenciamento de ativos ou configuração (equipamentos, softwares e contratos) · Gerenciamento de níveis de serviços Portal do Cliente customizado · Abertura de chamados via formulário de serviço · Interação e acompanhamento de chamados aberto Disponibilização de interface de integração para IA, chatbot, e-mails, Whatsapp, MS Teams e URA Disponibilização de plug-ins próprios para download e atualizações
Composição da solução	A solução deve ser composta por: · Serviço de atualização de versão e migração da base de dados · Implantação, parametrização e configuração das novas funcionalidades (incluindo o plug-in da gestão de contratos), com carga inicial da base de dados. · Treinamento para administradores (1 turma) · Serviço de suporte. · O suporte deverá incluir fornecimento de novas releases ou correções e suas instalações. Devendo manter a mesma compatibilidade com os módulos customizados ou qualquer desenvolvimento realizado durante a migração de versão. Adicionalmente, fornecer FAQs ou acesso a fóruns de dúvida e atendimento de chamados quanto a configuração, uso da ferramenta e problemas do software. · Serviço de administração O serviço de administração deverá contemplar a administração de todos os objetos da ferramenta (filas, atendentes, clientes, grupos, papéis, SLAs, entre outros), criação e administração de processos, construção de ACLs, gerenciamento de pacotes que forem necessários após a migração da base existente e a carga inicial dos novos módulos.
Aspectos econômicos	Esta contratação terá o custo do: · Serviço de instalação e parametrização · Desenvolvimento/customização do plug-in/módulo de gestão de contratos · Treinamento · Serviço de suporte

	· Serviço de administração
Aspectos qualitativos	Além das funcionalidades de gerenciamento de serviços ITSM que serão implementadas, estas serão parametrizadas de acordo com as necessidades específicas da JF3R. Por exemplo o plug-in de gestão de contratos. Além disso, as customizações já existentes serão migradas para o novo ambiente.
Contribuição para os objetivos da contratação	Todas as necessidades serão atendidas se as funcionalidades apontadas forem implementadas. Adicionalmente, temos os seguintes benefícios: · Considerando que os forks são baseados na versão 6 do OTRS Community Edition, é um caminho natural e similar a um upgrade do atual ambiente de produção para a versão 6; · O esforço de migração dessa alternativa é bem menor; · Há empresas no mercado nacional capazes de prestar os serviços de migração, atualização, suporte e administração para forks do OTRS CE; · Dada a similaridade entre o OTRS Community Edition e os seus forks, os atestados de capacidade técnica referente a serviços prestados para o OTRS podem ser aceitos para a prestação dos mesmos serviços para um fork da ferramenta; · Considerando que o esforço de migração dessa alternativa é bem menor, infere-se que o custo da contratação será menor também; · Maior facilidade de manter em funcionamento os módulos que estão atualmente em uso na ferramenta e redução dos riscos técnicos associados à migração; · A migração e as novas implementações de módulos serão executadas por profissionais contratados especialmente para estas tarefas, o que garante melhor execução devido ao conhecimento em linguagem específica não aproveitada em outras aplicações na JF3R e experiência em outros clientes de instalações dos módulos adicionais; · O suporte à ferramenta estará sempre disponível de acordo com o nível de serviço contratado; · Mais agilidade no atendimento de demandas: ter uma empresa contratada com equipe de profissionais focados somente no serviço de suporte garante que o diagnóstico e resolução de demandas sejam realizadas com mais rapidez e assertividade do que se dependesse de algum membro da equipe interna; · Maior especialização dos técnicos, pois a tendência é que esses técnicos que prestarão os serviços sejam especializados na ferramenta OTRS e seus forks; · Os especialistas da contratada, geralmente, prestam o mesmo serviço para diferentes clientes que contam com o mesmo software (OTRS e seus forks), fazendo com que a solução de problemas já enfrentados e conhecidos seja mais rápida.

- Solução 4: Migrar para outra solução (software) de ITSM, sem relação com o OTRS e com contratação dos serviços de migração, treinamento, administração, suporte e atualização da solução (não há equipe interna capacitada)

ITEM	DESCRIÇÃO
Descrição resumida da solução	Esta solução consiste em contratar alternativa distinta da ferramenta utilizada atualmente. O contrato deverá contemplar a licença, caso não seja software livre, além de toda a administração, suporte e manutenção por 3 anos. Esta opção deverá também prever treinamento para todos os atendentes e gestores do Callcenter.
Especificações técnicas	Implementação dos serviços de: · Gerenciamento de incidentes/requisições e problemas · Gerenciamento de mudanças · Gerenciamento de ativos ou configuração (equipamentos, softwares e contratos) · Gerenciamento de níveis de serviços Portal do Cliente customizado · Abertura de chamados via formulário de serviço · Interação e acompanhamento de chamados aberto Disponibilização de interface de integração para IA, chatbot, e-mails, Whatsapp, MS Teams e URA Disponibilização de plug-ins próprios para download e atualizações
Composição da solução	A solução deve ser composta por: · Licença (no caso de software proprietário) · Serviço de instalação · Implantação, parametrização e configuração das novas funcionalidades (incluindo o plug-in da gestão de contratos), com carga inicial da base de dados. · Treinamento para administradores (1 turma) e atendentes (5 turmas e vídeo tutorial) · Serviço de suporte. · O suporte deverá incluir fornecimento de novas releases ou correções e suas instalações. Devendo manter a mesma compatibilidade com os módulos customizados ou qualquer desenvolvimento realizado durante a migração de versão. Adicionalmente, fornecer FAQs ou acesso a fóruns de dúvida e atendimento de chamados quanto a configuração, uso da ferramenta e problemas do software. · Serviço de administração O serviço de administração deverá contemplar a administração de todos os objetos da ferramenta (filas, atendentes, clientes, grupos, papéis, SLAs, entre outros), criação e administração de processos, construção de ACLs, gerenciamento de pacotes que forem necessários após a carga inicial dos novos módulos.
Aspectos econômicos	Esta contratação terá o custo do:

	· Licença caso a solução seja proprietária · Serviço de instalação e parametrização · Desenvolvimento/customização do plug-in/módulo de serviço necessário não atendido por padrão. · Treinamento · Serviço de suporte · Serviço de administração · Custo de manutenção do ambiente antigo para encerramento dos chamados pendentes e consulta ao histórico
Aspectos qualitativos	Além das funcionalidades de gerenciamento de serviços ITSM que serão implementadas, estas serão parametrizadas de acordo com as necessidades específicas da JF3R.
Contribuição para os objetivos da ontratação	Todas as necessidades serão atendidas se as funcionalidades apontadas forem implementadas. Adicionalmente, temos os seguintes benefícios: · Possibilidade de utilização de uma ferramenta com mais funcionalidades; · Eficiência em processos simples e rotineiros com equipe especializada; · Diversos fornecedores no mercado, principalmente de soluções proprietárias; · Empresas com conhecimento especializado em gerenciamento de serviços de TI.

- Solução 5: Contratar a versão paga do OTRS (atualmente versão 8 do produto), com treinamento, suporte e atualização fornecidos pelo fabricante e administração prestada por técnicos da JF3R (há equipe interna capacitada)

ITEM	DESCRIÇÃO
Descrição resumida da solução	Esta solução consiste em contratar a empresa proprietária do software OTRS atualmente em uso pela JF3R. O contrato deverá contemplar a licença, além de suporte e manutenção por 3 anos.
Especificações técnicas	Implementação dos serviços de: · Gerenciamento de incidentes/requisições e problemas · Gerenciamento de mudanças · Gerenciamento de ativos ou configuração (equipamentos, softwares e contratos) · Gerenciamento de níveis de serviços Portal do Cliente customizado · Abertura de chamados via formulário de serviço

	· Interação e acompanhamento de chamados aberto Disponibilização de interface de integração para IA, chatbot, e-mails, Whatsapp, MS Teams e URA Disponibilização de plug-ins próprios para download e atualizações
Composição da solução	A solução deve ser composta por: · Licença (incluso no contrato de suporte) · Serviço de instalação · Implantação, parametrização e configuração das novas funcionalidades (incluindo o plug-in da gestão de contratos), com carga inicial da base de dados. · Treinamento para administradores (1 turma) · Serviço de suporte. O suporte deverá incluir resolução de problemas da ferramenta, fornecimento de correções e suas instalações, fornecimento de novas releases e suas instalações. Adicionalmente, fornecer FAQs ou acesso a fóruns de dúvida e atendimento de chamados quanto a configuração, uso da ferramenta e problemas do software.
Aspectos econômicos	Esta contratação terá o custo do: · Serviço de instalação e parametrização · Treinamento · Serviço de suporte
Aspectos qualitativos	Somente as funcionalidades padrão da ferramenta de gerenciamento de serviços ITSM serão implementadas. Nenhuma customização será suportada pela empresa.
Contribuição para os objetivos da contratação	As necessidades serão atendidas de forma padronizada, ou seja, sem customizações essenciais para a JF3R. Adicionalmente, temos os seguintes benefícios: · A Solução 5 envolve a adoção da evolução do mesmo software utilizado atualmente, sendo a migração muito menos complexa; · Necessidade de treinamento somente das funções adicionais; · Suporte é fornecido pela empresa responsável pelo desenvolvimento da ferramenta.

- Análise de Risco entre as soluções

ANÁLISE	SOLUÇÃO 1	SOLUÇÃO 2	SOLUÇÃO 3	SOLUÇÃO 4	SOLUÇÃO 5
Risco de sobrecarga da equipe de administração interna	Alto	Baixo	Inexistente	Inexistente	Alto

Risco de não adaptação dos usuários à nova interface	Baixo	Baixo	Baixo	Alto	Baixo
Risco de não implementação de todas as funcionalidades conforme especificado	Alto	Inexistente	Inexistente	Inexistente	Médio
Risco de aumento do custo da solução	Inexistente	Baixo	Alto	Alto	Médio
Risco de aumento de complexidade do ambiente	Inexistente	Inexistente	Inexistente	Alto	Inexistente
Risco de dependência do fornecedor	Inexistente	Inexistente	Alto	Alto	Alto

· **Análise de Risco das soluções:**

· Risco de sobrecarga da equipe de administração interna.

A equipe interna é composta por 2 técnicos sem dedicação exclusiva e sem conhecimento em desenvolvimento de software e pouca experiência em implementação de gerenciamento de serviços.

Consideramos que a solução com classificação de risco alto neste item deve ser descartada.

· Risco de não implementação de todas as funcionalidades conforme especificado

A solução do fornecedor OTRS não suporta as customizações já existentes no ambiente atual e podem causar dificuldades de utilização por parte dos usuários.

Consideramos que a solução com classificação de risco alto neste item deve ser descartada.

· Risco de aumento do custo da solução

Custos que podem impactar no custo total

Manutenção de ambiente antigo paralelamente ao atual para encerramento dos chamados não migrados e consultas

Treinamento/adaptação de usuários

Consideramos que a solução com classificação de risco médio e alto neste item deve ser descartada.

· Risco de aumento de complexidade do ambiente

Necessidade de manutenção de vários ambientes (atual e antigo para consultas)

Consideramos que a solução com classificação de risco alto neste item deve ser descartada, bem como,

· Risco de dependência do fornecedor

Componentes da solução que aumentam a dependência do fornecedor são:

- Software proprietário pode dificultar a migração dos dados no caso de não renovação do contrato

- Administração delegada ao fornecedor poderá ocasionar falta de flexibilidade no atendimento de solicitações de pequenos ajustes na configuração

Consideramos que a solução com classificação de risco alto neste item deve ser descartada.

1.3.1.3. Contratações públicas similares

Órgão / Entidade	SENADO FEDERAL	TRIBUNAL DE CONTAS DO DISTRITO FEDERAL
Contratação	Prestação de serviços de migração, treinamento, suporte técnico e administração para a solução ITSM (Information Technology Service Management)	PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE SUPORTE TÉCNICO E ADMINISTRAÇÃO E DESENVOLVIMENTO (SOB DEMANDAS) PARA A PLATAFORMA OTRS (OPEN TECHNOLOGY REAL SERVICES). Em 3 ambiente distintos
Processo / Modalidade	PREGÃO ELETRÔNICO	PREGÃO ELETRÔNICO
Ano de Homologação	2024	2024
Data assinatura	02/09/2024	10/07/2024
Período Contratual	24 meses	36 meses
Valor Total	R$ 260.540,00	R$ 2.254.170,00

Cabe observar que o contrato do Senado Federal tem vigência de 24 meses apenas e quantidade total de chamados de 552.563 a serem migrados. No levantamento de 09/12/2024 deste ETP, estamos considerando vigência de 36 meses e um total de 771.845 chamados a serem migrados (considerando apenas os chamados de 2018 a 2024). A média mensal em 2024 foi de 11.099 chamados atendidos na JF3R enquanto o ETP do Senado cita 5.538,51 chamados por mês.

Quanto ao TCDF, o edital informa a média de 1.000 chamados mensais em um dos ambientes, o edital prevê outros 2 ambientes que ainda seriam implantados.

Além disso, o serviço de migração da JF3R deve prever a migração de 11 pacotes customizados, algumas implementações diretamente no diretório custom, adaptação do portal de suporte ao usuário externo do PJe, implantação de módulos do ITSM e de gestão de contratos. O serviço de migração solicitado no ETP do Senado contempla apenas a evolução do software padrão. O Edital do TCDF por sua vez, contempla as migrações de customizações, implantação de novos módulos ou outras demandas por unidades de serviços.

Desta forma, consideramos os contratos firmados do Senado Federal e do Tribunal de Contas do Distrito Federal semelhantes, porém diferem nas quantidades e algumas funcionalidades e serviços que contribuem significativamente no valor final do contrato.

1.3.1.4. Capacidade e alternativas do mercado de TIC

O mercado TIC possui capacidade total de atender todas as alternativas discriminadas neste documento

1.3.1.5. Contratações correlatas ou interdependentes

ITEM	DESCRIÇÃO

Há contratação correlata? (Sim/Não)	SIM
Objeto da Contratação	Contratação de Serviço de Consultoria, Capacitação/Treinamento no software de atendimento para Help Desk “OTRS ITSM.
Processo SEI	0287665-72.2021.4.03.8000
Tipo de contratação	Prestação de serviço
Avaliação da interligação com a demanda atual	Trata-se de atualização de versão do OTRS v 5.x para OTRS v6.X e está inteiramente ligada à presente contratação vez que a solução, objeto dessa contratação, é um fork (ramificação/derivação) do OTRS que foi descontinuado em 2021.

1.3.1.6. Modelos de aquisição/prestação do serviço

ITEM	DESCRIÇÃO
Modelos de prestação do serviço	Os serviços objetos desta contratação poderão ser prestados de forma: online Os serviços de migração, implantação, treinamento serão prestados de forma única, porém em período distinto, após o aceite pela JF3R de um plano de trabalho no início do projeto, conforme item 3.18.3 (Prazos de execução contratual) Os serviços de suporte e administração deverão ser prestados sob demanda e de forma contínua durante a vigência do contrato.
Forma de fornecimento (bens ou serviço)	Esta necessidade poderá ser atendida através apenas por serviços uma vez que a infraestrutura do ambiente atual será aproveitada para acomodar a nova solução.
Ampliação ou substituição de solução existente	Ambas as possibilidades, tanto evolução (Atualização de versão) quanto substituição foram avaliadas no estudo técnico
Métricas de prestação do serviço	Os serviços de migração e implantação de módulos de gerenciamento deverão entregar todas as funcionalidades informadas no termo de referência. Em uma única ocorrência. Os serviços de suporte e administração deverão atender aos SLAs especificados no termo de referência. O treinamento deverá ser deverá ser entregue em uma única ocorrência.
Métricas de pagamento	Os pagamentos dos serviços de migração, implantação e treinamento serão feitos após o aceite definitivo das respectivas entregas, após as emissões das respectivas notas fiscais. Os pagamentos dos serviços de suporte e administração serão feitos mensalmente, após as emissões das notas fiscais com atesto e sujeitos a possível glosa no caso de descumprimento de SLA. Sendo que a nota fiscal da primeira parcela deverá ser emitida somente após 30 dias posteriores a entrega do novo ambiente em produção e recebimento definitivo do serviço de migração e implantação.

1.3.1.7. Licenciamento de software e serviços agregados

ITEM	DESCRIÇÃO
Cobrança retroativa de suporte/atualizações	Não será permitida a cobrança retroativa de valores por serviços de suporte técnico e de atualização de versões em períodos nos quais a JF3R tenha ficado sem cobertura contratual. Qualquer cláusula que possibilite essa cobrança, seja de forma direta ou indireta, será vedada.
Cobrança por reativação de serviços	Não será permitida a cobrança por reativação de serviços agregados. Qualquer cláusula que contemple essa prática, direta ou indiretamente, deverá ser excluída do contrato, garantindo que a JF3R não seja onerada indevidamente.
Correção de erros	A disponibilização de correção de erros no portal web deverá ser realizada sem custo adicional durante o prazo de validade técnica do produto, conforme previsto pela Lei nº 9.609/1998. Se a correção dos erros for implementada em uma versão posterior ao prazo de validade técnica do produto, essa nova versão deverá ser fornecida à JF3R sem ônus, sendo vedadas cláusulas que prevejam custos retroativos para essas atualizações
Vedação à obrigatoriedade de contratação conjunta	A contratação conjunta de serviços de suporte técnico e atualização de versões será permitida apenas quando ambos os serviços forem necessários para o pleno funcionamento da solução. Não será permitido impor essa exigência caso um dos serviços não seja requerido, devendo ser vedada qualquer cláusula que obrigue essa contratação conjunta.
Declaração de não ocorrência de registro de oportunidade	As empresas licitantes deverão incluir em suas propostas uma declaração atestando a não ocorrência de registro de oportunidade, assegurando o cumprimento do princípio da competitividade, conforme disposto no art. 5º da Lei nº 14.133/2021.

1.3.1.8. Registrar as soluções consideradas inviáveis

As soluções analisadas foram descartadas após avaliação técnica criteriosa, considerando fatores expostos abaixo. Tais aspectos comprometem a efetividade e a sustentabilidade da solução no médio e longo prazo, tornando-a inadequada para atender às necessidades operacionais e estratégicas identificadas no presente ETP.

- Solução inviável 1: Adotar uma derivação (*fork*) do OTRS Community Edition (CE), com equipe própria na JF3R para prover serviço de migração, administração, suporte e atualização da solução

FATORES QUE TORNAM A SOLUÇÃO INVIÁVEL	
Custo elevado de aquisição	N/A
Custo elevado de manutenção	N/A
Baixa escalabilidade	N/A
Alta dependência tecnológica	N/A
Ausência de interoperabilidade	N/A

Não aderência a padrões institucionais	N/A
Baixo nível de maturidade da tecnologia	N/A
Excesso de customizações necessárias	N/A
Prazo de implementação incompatível	N/A
Riscos à segurança da informação	N/A
Dificuldade de execução e sustentação com equipe interna	· Problemas de atendimento nas ocasiões de licenças e afastamentos diversos. Atualmente a equipe interna é formada por apenas 02 (dois) profissionais; · Equipe interna nem sempre estará disponível de imediato para tratar incidentes ocorridos no ambiente. Isso se deve ao fato de não haver quantidade suficiente de pessoas a ponto de se poder dedicar pessoas para atuarem com exclusividade na administração e no suporte ao OTRS. Um contrato de suporte conta com cláusula referente a níveis mínimos de serviço (ou acordo de nível de serviço), as quais estabelecem os tempos para atendimento dos chamados; · Necessidade de estudo prévio para implementações de novas funcionalidades: Os profissionais concursados da JF3R não possuem experiência prévia em gerenciamento de serviços de TI, como gestão de configuração e gestão de incidentes e problemas, baseado em ITIL quando comparados aos profissionais do mercado que se dedicam a estas implementações, mesmo após treinamento tendo em vista a curva de aprendizado ser prolongada. O ambiente atual carece de implementação de melhores práticas atuais para obter os melhores benefícios da ferramenta. Com a iminente contratação de empresa terceirizada para suporte de 1º nível, a migração para uma versão mais atualizada da ferramenta de gerenciamento de chamados não poderá aguardar a preparação técnica da equipe interna. · Falta de servidores técnicos disponíveis: Atualmente, o quadro de servidores da JF3R é insuficiente para atender às demandas de um projeto de migração da ferramenta de dedicação exclusiva de, no mínimo, 3 meses e conhecimento e experiência na linguagem perl. A necessidade de contratação de novos técnicos internos por concurso público representaria um obstáculo adicional. O software não utiliza linguagem de desenvolvimento padrão da JF3R de forma que a capacitação não poderia ser reaproveitada posteriormente em outros projetos criando grande dependência de pessoas específicas;

Necessidade de infraestrutura adicional não disponível	N/A
Exigência de contratação conjunta indevida	N/A
Limitação de licenciamento ou modelo comercial	N/A
Falta de fornecedores no mercado	N/A
Falta de aderência às necessidades do órgão	N/A
Elevado custo de migração	N/A

- Solução inviável 3: Adotar um *fork* do OTRS CE, com a contratação dos serviços de migração, treinamento, administração, suporte e atualização da solução.

FATORES QUE TORNAM A SOLUÇÃO INVIÁVEL	
Custo elevado de aquisição	N/A
Custo elevado de manutenção	A solução exige gastos recorrentes com administração que pode ser executada internamente pela equipe da JF3R
Baixa escalabilidade	N/A
Alta dependência tecnológica	· Processo burocrático maior, pois, as demandas administrativas deverão passar pelo gestor antes da execução pela empresa terceirizada, para maior controle dos papéis na ferramenta; · Menor internalização desse conhecimento especializado.
Ausência de interoperabilidade	N/A
Não aderência a padrões institucionais	N/A
Baixo nível de maturidade da tecnologia	N/A
Excesso de customizações necessárias	N/A
Prazo de implementação incompatível	N/A
Riscos à segurança da informação	Risco de segurança da informação inerentes a processos de terceirização, os quais devem ser tratados, pois, por exemplo, a terceirização do suporte envolve a liberação de credenciais de acesso para a equipe da contratada, podendo os terceiros terem acesso a informações sigilosas.
Dificuldade de sustentação com	N/A

equipe interna	
Necessidade de infraestrutura adicional não disponível	N/A
Exigência de contratação conjunta indevida	N/A
Limitação de licenciamento ou modelo comercial	N/A
Falta de fornecedores no mercado	N/A
Falta de aderência às necessidades do órgão	N/A
Elevado custo de migração	N/A

- Solução inviável 4: Migrar para outra solução (software) de ITSM, sem relação com o OTRS e com contratação dos serviços de migração, treinamento, administração, suporte e atualização da solução (não há equipe interna capacitada)

FATORES QUE TORNAM A SOLUÇÃO INVIÁVEL	
Custo elevado de aquisição	N/A
Custo elevado de manutenção	A solução exige gastos recorrentes com administração que pode ser executada internamente pela equipe da JF3R
Baixa escalabilidade	N/A
Alta dependência tecnológica	· Forte vinculação a um fornecedor único (lock-in), dificultando uma substituição futura; · Processo burocrático maior, pois, as demandas administrativas deverão passar pelo gestor antes da execução pela empresa terceirizada, para maior controle dos papéis na ferramenta; · Menor internalização desse conhecimento especializado.
Ausência de interoperabilidade	N/A
Não aderência a padrões institucionais	N/A
Baixo nível de maturidade da tecnologia	N/A
Excesso de customizações necessárias	N/A
Prazo de implementação incompatível	N/A
Riscos à segurança da informação	Risco de segurança da informação inerentes a processos de terceirização, os quais devem ser tratados, pois, por exemplo, a terceirização do suporte envolve a

	liberação de credenciais de acesso para a equipe da contratada, podendo os terceiros terem acesso a informações sigilosas.
Dificuldade de sustentação com equipe interna	N/A
Necessidade de infraestrutura adicional não disponível	N/A
Exigência de contratação conjunta indevida	N/A
Limitação de licenciamento ou modelo comercial	N/A
Falta de fornecedores no mercado	N/A
Falta de aderência às necessidades do órgão	N/A
Elevado custo de migração	· Maior dificuldade na migração: Algumas soluções não suportam migração da base já existente exigindo a manutenção do ambiente antigo para finalização dos chamados ainda pendentes e consulta à base histórica. Além de exigir a criação de nova base de conhecimento. · Necessidade de treinamento: Serão necessários treinamentos e campanhas de divulgação para todos os usuários e atendentes. Ao contrário das demais soluções que necessitarão treinamento apenas dos módulos adicionais para usuários específicos. · Alto investimento inicial: Os custos de migração serão mais altos pois demandam maior esforço dos técnicos. Alto custo de treinamento. Custos de manutenção do ambiente antigo para consulta e finalização de chamados pendentes.

- Solução inviável 5: Contratar a versão paga do OTRS (atualmente versão 8 do produto), com treinamento, suporte e atualização fornecidos pelo fabricante e administração prestada por técnicos da JF3R (há equipe interna capacitada)

FATORES QUE TORNAM A SOLUÇÃO INVIÁVEL	
Custo elevado de aquisição	N/A
Custo elevado de manutenção	N/A
Baixa escalabilidade	N/A
Alta dependência tecnológica	· Forte vinculação a um fornecedor único (lock-in), dificultando uma substituição futura; · Impossibilidade de migração das customizações já feitas na ferramenta: As customizações já utilizadas largamente pelos usuários não serão migradas pela empresa. Além disso, algumas delas não possuem similar no marketplace da empresa.
Ausência de interoperabilidade	N/A

Não aderência a padrões institucionais	N/A
Baixo nível de maturidade da tecnologia	N/A
Excesso de customizações necessárias	N/A
Prazo de implementação incompatível	N/A
Riscos à segurança da informação	N/A
Dificuldade de sustentação com equipe interna	N/A
Necessidade de infraestrutura adicional não disponível	N/A
Exigência de contratação conjunta indevida	N/A
Limitação de licenciamento ou modelo comercial	N/A
Falta de fornecedores no mercado	Apenas um fornecedor do software e serviços de suporte.
Falta de aderência às necessidades do órgão	A solução não atende requisitos funcionais essenciais, pois não permite customizações nos pacotes
Elevado custo de migração	N/A

1.3.2. Análise comparativa de custos

- Solicitação viável 2: Adotar um *fork* do OTRS CE, com a contratação dos serviços de migração, treinamento e suporte da solução. Com equipe própria na JF3R para a administração e futuras atualizações

COMPONENTE DE CUSTO	CUSTO ESTIMADO Fork Znuny (36 Meses)	CUSTO ESTIMADO Fork Otobo (36 Meses)
Serviço de instalação, parametrização, atualização e migração dos dados	R$ 220.800,00	R$ 287.000,00
Desenvolvimento e implementação do módulo de gestão de contratos	R$ 49.500,00	R$ 49.500,00

Treinamento	R$ 54.000,00	R$ 45.000,00
Serviços de suporte e atualização (36 meses)	R$ 936.000,00	R$ 936.000,00
Total	R$ 1.259.500	R$ 1.325,700

O valor foi apurado com base na proposta mais vantajosa. O custo do ciclo de vida considera o período contratual de 40 (quarenta) meses; ao término, prevê-se a necessidade de atualização de versão, com nova contratação para assegurar a continuidade das customizações na versão atualizada.
Diante desses fatores, qualquer projeção no presente para daqui a 40 meses seria mero exercício especulativo, sem aderência técnica ou econômica. Assim, registra-se que não há como apresentar uma estimativa monetária factível no momento. O valor da futura contratação deverá ser oportunamente definido com base novos estudos técnicos específicos e pesquisa de mercado atualizada para a nova versão/escopo, assegurando vantajosidade e compatibilidade com as condições de mercado vigentes à época.

1.3.3. Escolha e justificativa da solução

1.3.3.1. Descrição da solução escolhida

ITEM	DESCRIÇÃO
Solução Escolhida	Adotar um fork do OTRS CE (Znuny/Otobo), com a contratação dos serviços de migração, treinamento e suporte da solução. Com equipe própria na JF3R para a administração e futuras atualizações
Justificativa Técnica da Escolha	· Considerando que o fork Znuny/Otobo é baseado na versão 6 do OTRS Community Edition, é um caminho natural e similar a um upgrade do atual ambiente de produção para a versão 7; · O esforço de migração dessa alternativa é bem menor; · Há empresas no mercado nacional capazes de prestar os serviços de migração, atualização e suporte para forks do OTRS CE, entre eles o Znuny/Otobo; · Dada a similaridade entre o OTRS Community Edition e os seus forks, os atestados de capacidade técnica referente a serviços prestados para o OTRS podem ser aceitos para a prestação dos mesmos serviços para um fork da ferramenta; · Maior facilidade de manter em funcionamento os módulos que estão atualmente em uso na ferramenta e redução dos riscos técnicos associados à migração; · A migração e as novas implementações de módulos serão executadas por profissionais contratados especialmente para estas tarefas, o que garante melhor execução devido ao conhecimento em linguagem específica não aproveitada em outras aplicações na JF3R e experiência em outros clientes de instalações dos módulos adicionais;

	· O suporte à ferramenta estará sempre disponível de acordo com o nível de serviço contratado; · Mais agilidade no atendimento de demandas: ter uma empresa contratada com equipe de profissionais focados somente no serviço de suporte garante que o diagnóstico e resolução de demandas sejam realizadas com mais rapidez e assertividade do que se dependesse de algum membro da equipe interna; · Maior especialização dos técnicos, pois a tendência é que esses técnicos que prestarão os serviços sejam especializados na ferramenta OTRS e seus forks; · Os especialistas da contratada, geralmente, prestam o mesmo serviço para diferentes clientes que contam com o mesmo software (OTRS e seus forks), fazendo com que a solução de problemas já enfrentados e conhecidos seja mais rápida; · Agilidade nos processos administrativos e operacionais, desde que se garanta capacitação, bem como dedicação adequada da equipe às atividades de administração dos ambientes; · Internalização desse conhecimento especializado.
Justificativa Econômica da Escolha	· Considerando que o esforço de migração dessa alternativa é bem menor, infere-se que o custo da contratação será menor também; · Solução mais econômica devido à administração da ferramenta que continuará sendo executada pela equipe interna;
Exigências de Manutenção e Assistência Técnica	· Serviço de suporte. O suporte poderá ser prestado, preferencialmente de forma remota, podendo, em caso de necessidade da contratada e com agendamento prévio e sem ônus para o contratante, ser prestado de forma local de segunda a sexta-feira das 11h às 19h e deverá incluir fornecimento de novas releases ou correções e suas instalações. Devendo manter a mesma compatibilidade com os módulos customizados ou qualquer desenvolvimento realizado durante a migração de versão. Adicionalmente, fornecer FAQs ou acesso a fóruns de dúvida e atendimento de chamados quanto a configuração, uso da ferramenta e problemas do software.
Exigência de comprovação de parceria com o fabricante	A contratada deverá apresentar comprovação de prestação de serviço com Sistema de gerenciamento de chamados Znuny ou Otobo derivado do OTRS Community Edition através de contrato com outra instituição pública ou prova de atividade na comunidade Znuny ou Otobo.
Ciclo de Vida da Solução	O ciclo de vida desta contratação inicia-se com a contratação, segue pela atualização das ferramentas de Callcenter e SICAD, desenvolvimento incremental do módulo De controle contratual, pela capacitação de 10 técnicos e, na sequência, pelo período de suporte e sustentação por 36 meses, com SLAs e indicadores de desempenho pactuados. Todas as fases têm entregáveis objetivos e aceite formal, assegurando rastreabilidade, disponibilidade do serviço e continuidade operacional. Considerando a dinâmica tecnológica e a obsolescência prevista da versão implantada, não haverá prorrogação contratual ao término do 40 meses; nessa etapa final, procede-se ao

	encerramento com transferência de conhecimento, consolidação de documentação e preparação dos insumos para uma nova contratação aderente à versão e às condições de mercado vigentes à época. Assim, o ciclo de vida está claramente delimitado da assinatura ao encerramento no mês 40, garantindo valor durante a vigência e transição responsável após o término, sem estimativa de "renovação", dado que futuros custos dependerão de escopo e tecnologia atualizados.

1.3.3.2. Justificativa técnica e econômica da escolha

ITEM	DESCRIÇÃO
Critérios técnicos de atendimento à demanda	· Considerando que o fork Znuny/Otobo é baseado na versão 6 do OTRS Community Edition, é um caminho natural e similar a um upgrade do atual ambiente de produção para a versão 7; · O esforço de migração dessa alternativa é bem menor; · Há empresas no mercado nacional capazes de prestar os serviços de migração, atualização e suporte para forks do OTRS CE, entre eles o Znuny/Otobo; · Dada a similaridade entre o OTRS Community Edition e os seus forks, os atestados de capacidade técnica referente a serviços prestados para o OTRS podem ser aceitos para a prestação dos mesmos serviços para um fork da ferramenta; · Maior facilidade de manter em funcionamento os módulos que estão atualmente em uso na ferramenta e redução dos riscos técnicos associados à migração; · A migração e as novas implementações de módulos serão executadas por profissionais contratados especialmente para estas tarefas, o que garante melhor execução devido ao conhecimento em linguagem específica não aproveitada em outras aplicações na JF3R e experiência em outros clientes de instalações dos módulos adicionais; · O suporte à ferramenta estará sempre disponível de acordo com o nível de serviço contratado; · Mais agilidade no atendimento de demandas: ter uma empresa contratada com equipe de profissionais focados somente no serviço de suporte garante que o diagnóstico e resolução de demandas sejam realizadas com mais rapidez e assertividade do que se dependesse de algum membro da equipe interna; · Maior especialização dos técnicos, pois a tendência é que esses técnicos que prestarão os serviços sejam especializados na ferramenta OTRS e seus forks; · Os especialistas da contratada, geralmente, prestam o mesmo serviço para diferentes clientes que contam com o mesmo software (OTRS e seus forks),

	fazendo com que a solução de problemas já enfrentados e conhecidos seja mais rápida; · Agilidade nos processos administrativos e operacionais, desde que se garanta capacitação, bem como dedicação adequada da equipe às atividades de administração dos ambientes; · Internalização desse conhecimento especializado.
Critérios econômicos de atendimento à demanda	· Considerando que o esforço de migração dessa alternativa é bem menor, infere-se que o custo da contratação será menor também; · Solução mais econômica devido à administração da ferramenta que continuará sendo executada pela equipe interna;
Justificativa conclusiva	Considerando os critérios acima, podemos concluir que a solução com melhor custo benefício é a solução 2

1.3.3.3. Alinhamento estratégico da solução

ITEM	DESCRIÇÃO
Previsão no PCA	O objeto da contratação está previsto no Plano de Contratações Anual (PCA – 2025), expediente SEI nº 0012499-13.2024.4.03.8000.
Alinhamento com Planejamentos Estratégicos	Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI – 2025), com o Planejamento Estratégico Institucional, a Estratégia Nacional do Poder Judiciário (ENTIC-JUD) e o Plano Estratégico de TIC da Justiça Federal (PETIC-JF).
Iniciativa PDTI – JF3R	INIC-010 - Aquisições/renovações de licenças/suporte de softwares (diversos) e certificados digitais.
Objetivos Estratégicos ENTIC-JUD / PETIC-JF	- ENTIC-JUD: Aumentar a satisfação dos usuários do Sistema Judiciário- ENTIC-JUD: Promover serviços de infraestrutura e soluções corporativas- PETIC-JF: Aperfeiçoar e assegurar a efetividade dos serviços de TI para a Justiça Federal
Indicadores ENTIC-JUD / PETIC-JF	- ENTIC-JUD: Índice de Governança de TIC (iGovTIC-JUD)- PETIC-JF: Índice de satisfação dos clientes internos com os serviços de TI
Metas ENTIC-JUD / PETIC-JF	- ENTIC-JUD: Atingir no mínimo 75% dos órgãos do Poder Judiciário com nível de maturidade satisfatório até dezembro de 2026- PETIC-JF: Atingir, até 2025, 85% de satisfação dos clientes internos de TI

1.3.3.4. Enquadramento da solução

Não se aplica a esta contratação.

1.3.3.5. CATMAT/CATSER

Em caso de divergências entre as informações contidas nos códigos CATMAT/CATSER e as especificações previstas no Termo de Referência, prevalecerão as disposições deste último.

Essa orientação visa garantir que todas as atividades sejam executadas conforme os objetivos e necessidades estabelecidos pela Justiça Federal da 3ª Região, evitando inconsistências e mal-entendidos que

possam impactar negativamente o desempenho do contrato.

CÓDIGO	ESPECIFICAÇÃO	UNIDADE DE FORNECIMENTO
26972	Serviço de instalação, parametrização, atualização e migração dos dados	Unidade
25976	Desenvolvimento e implementação do módulo de gestão de contratos	Unidade
3840	Treinamento	Unidade
2600	Serviços de suporte e atualização	Mensal

1.3.3.6. Demonstrativo dos resultados pretendidos, em termos de economicidade e de melhor aproveitamento dos recursos humanos, materiais e financeiros disponíveis

TIPO	DESCRIÇÃO	COMO SERÁ ATENDIDO PELA SOLUÇÃO
Eficiência	Melhor uso dos recursos disponíveis	Redução de custos com manutenção, uso de solução escalável, menor esforço operacional da equipe técnica da JF3R
Eficácia	Grau de atendimento aos objetivos previstos	Atendimento dos requisitos funcionais mapeados e melhora os fluxos de trabalho.
Efetividade	Impacto real da solução nos resultados institucionais	Melhoria na qualidade dos serviços prestados, redução de falhas e retrabalho.
Economicidade	Obtenção do melhor resultado com menor custo total de propriedade	Preservar e otimizar o desembolso já realizado pela JF3R em infraestrutura, licenças e customizações da plataforma Microsoft, evitando gastos com migração, reconfiguração de sistemas e capacitação de usuários
Automatização de serviços	Redução da necessidade de força de trabalho manual	Eliminação de tarefas repetitivas com automação
Aprimoramento da gestão de pessoas	Suporte à gestão mais segura e ágil	Relatórios integrados e painéis que auxiliam na gestão de desempenho.
Resultados qualitativos adicionais	Benefícios não mensuráveis diretamente em valor, mas relevantes para a organização	Maior satisfação dos usuários internos, aumento da transparência e da rastreabilidade das ações de TIC.

1.3.4. Relação entre a demanda prevista e a quantidade de bens e/ou serviços contratados - Estimativa das quantidades para a contratação

ITEM	DESCRIÇÃO	MÉTRICA UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE TOTAL
1	Serviço de instalação, parametrização, atualização e migração dos dados	Unidade	1
2	Desenvolvimento e implementação do módulo de gestão de contratos	Unidade	1
3	Treinamento	Unidade	1

4	Serviços de suporte e atualização	Mensal	36

- Item 1

· **Especificação do bem e/ou serviço:** Serviço de instalação, atualização e migração dos dados.

Objetivo: Realizar o upgrade dos add-ons, integrações e banco de dados para a versão mais recente, além de preparar o ambiente de homologação para atualização.

Atividades:

1. Upgrade dos Add-ons:
   i. Atualização dos add-nos utilizados atualmente para a versão 7.1.
   ii. Adaptação das alterações dos códigos do diretório Custom.

2. Upgrade das Integrações:
   i. Atualização das integrações existentes para compatibilidade com a versão 7.1.

3. Migração do Banco de Dados:
   i. Migração do banco de dados da ferramenta CallcenterSETI para a versão mais recente do PostgreSQL.
   ii. Migração do banco de dados da ferramenta CallcenterSICAD para PostgreSQL.
   iii. Migração dos dados da ferramenta SICAD para a ferramenta CallcenterSETI.

4. Portal do Cliente customizado
   i. Abertura de chamados via formulário de serviço
   ii. Interação e acompanhamento de chamados aberto

5. Instalação, parametrização e carga de dados das funcionalidades de gerenciamento de serviços de TI (ITSM):
   i. Gerenciamento de Incidentes e Problemas (IncidentandProblemManagement)
   ii. Gerenciamento de Configuração (ConfigurationManagement)
   iii. Gerenciamento de Nível de Serviço (Service LevelManagement)
   iv. Processo de Gerenciamento de Mudança

6. Configuração, disponibilização e documentação de webservice para uso em futuras integrações para IA, chatbot, e-mails, Whatsapp, MS Teams e URA.

· **Motivação técnica da demanda:** A atualização de versão é necessária pois não há mais atualizações nem correções de problemas de segurança na versão atual utilizada pelo órgão.

. **Justificativa:** A quantidade foi definida em 1 (uma) unidade por se tratar de um serviço técnico indivisível e de entrega única, cujo resultado somente se materializa com a execução integral das etapas de instalação, parametrização, atualização e migração de dados, não sendo possível sua contratação de forma fracionada sem comprometer a eficácia e a continuidade do sistema.

- Item 2

· **Especificação do bem e/ou serviço:** Desenvolvimento e implementação do módulo de gestão de contratos

Objetivo: Desenvolvimento de uma solução personalizada no Znuny/Otobo para o controle de contratos e pagamentos do TRF3, substituindo os processos manuais feitos em planilhas, com base no módulo CMDB do Znuny/Otobo , com a criação de uma nova tela dedicada à gestão dessas informações, com as seguintes características e funcionalidades:

1. Estrutura Técnica da Solução

- Utilização do CMDB do Znuny/Otobo para armazenamento e organização dos dados de contratos
- Criação de classes específicas no CMDB para representar:
  - Contratos
  - Pagamentos
  - Vigências e prorrogações
  - Responsáveis (gestores e fiscais)
- Desenvolvimento de nova tela "Gestão de Contratos" dentro do Znuny/Otobo
- Visualização consolidada dos dados do CMDB em formato de tabela editável
- Funcionalidades de busca, filtro por status (ativo, vencendo, encerrado) e detalhamento por contrato

2. Funcionalidades por Módulo

- Cadastro via CMDB com:
  - Dados de identificação
  - Datas de vigência
  - Indicadores de prorrogação
  - Responsáveis
- Gatilhos automáticos para alerta de vencimento
  - Notificação via e-mail para gestores
  - Listagem de contratos com prazos próximos
- Vinculação dos pagamentos aos contratos cadastrados
- Registro da projeção anual por contrato
- Acompanhamento do pagamento previsto x realizado
- Tela de visualização mensal consolidada por contrato

· **Motivação técnica da demanda:** Atualmente, o controle de pagamentos efetuados pela Secretaria de Tecnologia da Informação – SETI e os avisos aos gestores sobre o término da vigência dos contratos são executados pela Seção de Acompanhamento de Contratos de Tecnologia da Informação – RACT através de planilhas bastante complexas e atualizações manuais sujeitas a erros de difícil detecção e correção. Desta forma, um sistema eliminaria eventuais erros de replicação de dados e automatizaria os avisos aos gestores sobre os vencimentos de contatos.

. **Justificativa:** A quantidade foi definida em **1 (uma) unidade**, por se tratar de um **módulo único e indivisível**, cujo resultado esperado é a entrega global do componente de gestão de contratos totalmente desenvolvido, testado e implementado no sistema, contemplando as funcionalidades de controle, alertas e relatórios. Não é possível fracionar o objeto sem comprometer sua eficácia e integridade.

- Item 3

· **Especificação do bem e/ou serviço:** Treinamento para administradores

Objetivo: Treinamento para até 10 técnicos para as tarefas administrativas da ferramenta, além das novas funcionalidades e melhores práticas para as mesmas. O treinamento deverá contemplar exemplos e exercícios reais do órgão. Poderá ser executado remotamente em formato de videoconferência online, com gravação em formato mp4 para futuras consultas ou replicações do treinamento pela JF3R.

· **Motivação técnica da demanda:** O ambiente contará com módulos com novas funcionalidades:

· Gerenciamento de Incidentes e Problemas (IncidentandProblemManagement)

· Gerenciamento de Configuração (ConfigurationManagement)

· Gerenciamento de Nível de Serviço (Service LevelManagement)

· Processo de Gerenciamento de Mudança

· Módulo de gestão de contratos

A equipe técnica interna não está familiarizada com os novos módulos da ferramenta. Neste sentido, torna-se indispensável um treinamento com a equipe de implantação para maximizar os benefícios que as novas funcionalidades irão possibilitar.

Justificativa:

· **Quantitativo estimado:** Foi estimada a participação de até 10 (dez) servidores no treinamento, sendo 3 da RGET (responsável pela administração do sistema e atualmente subordinada ao Núcleo de Projetos de TI – NESP) e 5 da DIAC (gestão do módulo de controle de contratos), totalizando 8 servidores críticos. O quantitativo foi ajustado para até 10 participantes em razão de que os fornecedores precificam treinamentos considerando a faixa mínima de até 10 técnicos, não havendo variação de custo nessa faixa..

. **Metodologia de cálculo utilizada:** O cálculo partiu da identificação das áreas diretamente impactadas e da indicação dos servidores responsáveis pela operação cotidiana da solução (3 da RGET + 5 da DIAC). A soma resultou em 8 participantes, sendo acrescida a margem até 10 servidores por aderência ao modelo de precificação praticado no mercado, garantindo economicidade, cobertura funcional e aproveitamento integral da faixa contratada.

- Item 4

· **Especificação do bem e/ou serviço:** Serviço de suporte, atualização e disponibilização de plug-ins/add-ons.

Objetivo: Realizar o upgrade dos add-ons, integrações e banco de dados para a versão mais recente, além de preparar o ambiente de homologação para atualização.

Atividades:

1. Atendimento de chamados para resolução de problemas do software;
2. Atendimento de chamados para esclarecimento de dúvidas de utilização do software;
3. Suporte na implementação das atualizações conforme sejam liberadas pela comunidade do fork;
4. Disponibilização de add-nos do cataloga da empresa, caso exista.

· **Motivação técnica da demanda:** O suporte é essencial para manter a disponibilidade do ambiente e fornecer serviços de TI com qualidade, além de manter o ambiente atualizado em relação a aplicação de correções de problemas de software e de segurança.

· **Quantitativo estimado:** Serviço de suporte mensal por 36 meses.

. **Metodologia de cálculo utilizada:** A duração de 36 meses do contrato de suporte foi calculada baseada no ciclo de vida do software utilizado. A versão 6 do software teve um ciclo de aproximadamente 5 anos (2018 a 2023) e a versão atual do Znuny, versão 7, foi lançada em março de 2023. Desta forma, consideramos que

definir o término do contrato no final de 2028 dará um prazo ideal da duração deste suporte. Além disso, períodos maiores facilitam a administração dos contratos e dispensam trabalhos de transição de conhecimento na hipótese de troca de fornecedor.

· **Documentação de apoio:** N/A.

· **Avaliação de contratações correlatas ou interdependentes:** Devido à criticidade das contratações de prestação de serviço de atendimento nível 1 para o PJe e aos demais serviços de TI que utilizam o ambiente de Callcenter SETI, é extremamente importante que, enquanto este serviço de atendimento for prestado, o serviço de suporte desta demanda esteja ativo.

1.3.5. Estimativa do custo total da solução escolhida

A área técnica da JF3R optou por apurar a estimativa orçamentária na etapa de elaboração do Estudo Técnico Preliminar (ETP), com base na média aritmética dos preços constantes em propostas de 2 fornecedores, ServiceUP e i9aTech (opções de fork Znuny e Otobo).

ITEM	DESCRIÇÃO	QDE TOTAL	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
1	Serviço de instalação, parametrização, atualização e migração dos dados	1	R$ 315.085,00	R$ 315.085,00
2	Desenvolvimento e implementação do módulo de gestão de contratos	1	R$ 49.500,00	R$ 49.500,00
3	Treinamento	1	R$ 50.750,00	R$ 50.750,00
4	Serviços de suporte e atualização	36	R$ 29.250,00	R$ 1.053.000,00
			Total	R$ 1.468.335,00

1.3.5.1. Orçamento estimado sigiloso

O orçamento estimado da contratação não será tratado como sigiloso, uma vez que não há risco de comprometimento da competitividade do certame.

1.4. Declaração de viabilidade da contratação ou posicionamento conclusivo sobre a adequação da contratação para o atendimento da necessidade a que se destina

Com base nas informações e documentos analisados, conclui-se que a contratação é viável, ou, seja, é adequada para o atendimento da necessidade a que se destina?

(X) Sim, é viável.

( ) Sim, é viável, com restrições

( ) Não. Justificativa:

2. Sustentação do contrato

2.1. Adequação do ambiente

- Avaliação de adequação do ambiente

ITEM AVALIADO	NECESSITA ADEQUAÇÃO? (SIM/NÃO)	JUSTIFICATIVA
Infraestrutura tecnológica	Não	A JF3R já dispõe de rede lógica, equipamentos e sistemas compatíveis com os requisitos técnicos da solução a ser contratada.
Infraestrutura elétrica	Não	A capacidade elétrica atual atende plenamente à demanda dos equipamentos a serem utilizados, sem risco de sobrecarga.
Logística de implantação	Não	O ambiente está pronto para receber a solução, com acesso físico, controle de entrada e apoio operacional disponíveis.
Espaço físico	Não	Há área suficiente e adequada para acomodação da solução, conforme as necessidades da contratação.
Mobiliário	Não	A JF3R já conta com mobiliário funcional e compatível com as atividades previstas, não sendo necessária aquisição adicional.
Impacto ambiental	Não	A solução a ser contratada não gera resíduos ou consumo relevante de recursos naturais que exijam medidas específicas de mitigação.

- Consulta a outras áreas

Não se aplica .

- Cronograma de adequações

Não se aplica .

2.2. Recurso materiais e humano

Não se identificaram necessidades adicionais que exijam contratações complementares para viabilizar a execução da solução principal. A unidade gestora já dispõe de equipe técnica capacitada para acompanhar, fiscalizar e gerir o contrato. As habilidades exigidas para a operação da solução estão presentes no corpo funcional atual. Também não será necessária terceirização de atividades de apoio. Dessa forma, a execução contratual será plenamente suportada pelos recursos já existentes.

2.3. Estratégia de continuidade contratual

HIPÓTESE DE DESCONTINUIDADE	EFEITOS POTENCIAIS	AÇÃO DE CONTINUIDADE CONTINGÊNCIA	RESPONSÁVEL PELA AÇÃO	PRAZO
Rescisão contratual por inadimplemento	Interrupção no suporte técnico	Acionar equipe interna temporária	Equipe técnica	Imediato após ciência formal da rescisão contratual.
Falência ou encerramento de atividades do fornecedor	Rompimento do suporte do contrato	Contratar novo suporte	Gestor do Contrato	Imediado após ciência da comunicação oficial da falência/encerramento.
Descumprimento de SLA	Queda na qualidade dos serviços, prejuízos	Comunicar área de contratos para aplicar penalidade contratual, exigir plano de ação	Gestor do Contrato	Até 05 dias, contados da constatação formal do descumprimento do SLA.

	operacionais e insatisfação dos usuários	corretiva e preparar substituição contratual		

2.4. Estratégia de transição contratual

- Ações de transição contratual

Os procedimentos de transição e finalização do contrato constituem-se das seguintes etapas:

ITEM	DESCRIÇÃO	RESPONSÁVEL	OBSERVAÇÕES/REQUISITOS
Portabilidade de Dados	Exportar tickets, artigos, anexos, usuários/grupos, serviços, filas, contratos e metadados em formatos abertos (CSV/JSON/XML); dumps consistentes com hashes; observância à LGPD.	Contratada e RGET	Incluir backups finais e guia de restauração testado.
Artefatos Técnicos e Customizações	Entrega de código-fonte de add-ons e do módulo de contratos, pacotes OPM, baseline de SysConfig, scripts de migração/atualização.	Contratada	Entrega completa e atualizada.
Versões Finais dos Produtos	Publicar versões finais/homologadas da instalação/parametrização/atualização, módulo de contratos e add-ons; release notes; baseline de SysConfig.	Contratada	Aceite formal pelo fiscal e gestor do contrato.
Revogação de Perfis de Acesso	Desativar contas/grupos dos técnicos da contratada no sistema CallCenter e AD/LDAP	Contratada e RGET	Anexar relatório de revogação.
Encerramento	Relatório final, termos de entrega/devolução, termo de eliminação de cópias de dados (LGPD) e checklist de conformidade.	Contratada e Getor do contrato	Conclui a transição contratual

Todos os itens acima descritos devem ser finalizados e entregues ao Gestor do contrato em até 30 (trinta) dias do encerramento contratual.

2.5. Estratégia de Independência

- Transferência de Conhecimento

ASPECTO	ESPECIFICAÇÃO
Local de realização / Modalidade	Online Turma única
Carga horária	40 horas
Material didático	Material didático digital, contemplando todo o conteúdo programático, incluindo partes teóricas e atividades práticas
Ambiente tecnológico	Ambiente online seguro e funcional para a execução das atividades práticas
Perfil dos instrutores	Instrutores com conhecimento técnico para ministrar o treinamento
Conteúdo programático (mínimo)	Administrativo · Alterações na configuração no Config.pm ou nos arquivos xml · Verificação dos eventos do sistema para detecção de possíveis falhas · Configurações de e-mail;Envio e recebimento; · Administração de Filas; · Administração de atendentes; · Administração de grupos; · Administração de papéis; · Administração de papéis <> grupos; · Administração de atendentes <> grupos; · Administração e Gestão de SLA; · Administração de Modelos; · Administração de anexos; · Administração de Filtros Postmaster; · Administração e uso dos Dynamic Fields; · Administração de Estados; · Administração de Clientes; · Usuário clientes; · Criação do campo adicional no cadastro de cliente; · Administração de notificações de chamados;

	· Administração de autorrespostas; · Diferenciação das autorrespostas para as notificações de chamados · Gerenciamento de pacotes; · Instalação e atualização dos nossos módulos; · Removendo módulos; **Gerenciamento de processos** · Criação e administração de processo · Gerenciamento de Problema · Gerenciamento de Configuração · Gerenciamento de Nível de Serviço; **Gerenciamento de ACL** · Construção de ACL. **Webservice** · Exemplo de utilização de webservices para futuras integrações **Sistema de Gestão de Contratos** · Estrutura técnica da solução · Funcionalidades por módulo
Justificativa Técnica	A exigência de repasse de conhecimento para as equipes técnicas da JF3R visa assegurar a plena utilização dos recursos da solução a ser contratada bem como promover a incorporação de boas práticas de mercado no dia a dia dos técnicos de TI da JF3R. O repasse de conhecimento mitiga riscos operacionais e de segurança, reduzindo erros e indisponibilidades em sistemas críticos, bem como, aumenta a eficiência dos processos internos, fortalece a conformidade com normas vigentes e eleva o nível de maturidade em TIC da JF3R

- Direito de Propriedade Intelectual

ITEM	DESCRIÇÃO	OBSERVAÇÕES/REQUISITOS
Propriedade das personalizações (quando aplicável)	Todas as personalizações serão de propriedade exclusiva da JF3R.	Cláusula contratual deve prever cessão integral de direitos.

Entrega do código-fonte (quando aplicável)	O código-fonte do sistema, se aplicável, deverá ser entregue à JF3R para garantir a continuidade e independência técnica.	A entrega deverá incluir instruções de compilação e execução.

3. Estratégia para a Contratação

3.1. Compras compartilhadas

Após análise técnica, entende-se que não é cabível a realização de compras compartilhadas para esta contratação, considerando que o objeto em questão não está incluído no Plano de Contratações Compartilhadas Anual (PCCA-JF). Além disso, a contratação possui especificidades técnicas próprias, que não são compatíveis com a dinâmica coletiva de planejamento e consolidação do Sistema de Registro de Preços (SRP). Por esses motivos, optou-se por realizar a contratação de forma individual, assegurando a eficiência e a tempestividade da aquisição.

3.2. Sustentabilidade

A execução do objeto não produz impactos diretos e os potenciais efeitos indiretos são irrelevantes nos âmbitos ambiental, social e cultural, por se tratar de serviços de TIC (atualização/implantação do OTRS/ZNuny) realizados em infraestrutura virtual existente, sem obras, intervenções físicas ou aquisição/descarte de equipamentos. No aspecto ambiental, limita-se ao consumo de energia de ambientes virtuais/data center, mitigado por virtualização e otimização de recursos; no social, observa-se apenas a adoção de boas práticas (acessibilidade digital, capacitações remotas e conformidade trabalhista), sem efeitos significativos; no cultural, não há interferência sobre bens ou manifestações culturais. Conclui-se, portanto, que o impacto é irrelevante nos três eixos.

3.3. Definir e justificar se a contratação é de natureza contínua ou não.

O enquadramento da contratação será:

( ) **Fornecimento não-contínuo:** A contratação visa atender a uma necessidade específica e pontual. Uma vez realizada a entrega dos bens, a demanda é completamente suprida, sem previsão de reposição periódica.

( ) **Fornecimento contínuo:** A natureza da contratação exige entregas regulares e sucessivas, pois a demanda é permanente. Ao final do contrato atual, será necessária nova contratação para garantir a continuidade do fornecimento.

(X) **Serviço não-contínuo:** Trata-se de um serviço com escopo definido e execução limitada no tempo. A necessidade é resolvida com a conclusão da atividade contratada, não havendo demanda permanente.

( ) **Serviço contínuo:** O serviço contratado é essencial para o funcionamento contínuo do órgão. Sua demanda é permanente, exigindo contratações sucessivas para garantir a manutenção das atividades institucionais.

3.4. Indicação de marcas ou modelos

De forma excepcional, indicamos Znuny ou OTOBO como referência técnica para evoluir o OTRS atualmente usado, porque ambos são forks do OTRS e permitem migrar sem perda de dados, aproveitando banco existente, pacotes OPM, baseline do SysConfig e integrações (e-mail, LDAP/AD, APIs). Essa indicação é essencial para padronizar o ambiente e reduz risco de indisponibilidade e retrabalho.

3.5. Vedação de contratação de marca/produto

Não há vedação a marcas específicas.

3.6. Exigência de amostra, exame de conformidade ou prova de conceito

Não será exigida amostra, exame de conformidade ou prova de conceito nesta contratação, pois as especificações técnicas são objetivas, suficientes e de fácil comprovação documental. Informamos ainda que

não há histórico de insucesso em contratações similares que justifique essa exigência.

3.7. Exigência de carta de solidariedade no caso de fornecedor ou distribuidor

Não será exigida carta de solidariedade do fabricante ou distribuidor nesta contratação, pois não se identificam riscos que justifiquem medida excepcional.

3.8. Exigência de garantia técnica, manutenção e assistência técnica

ITEM	DESCRIÇÃO DA CONDIÇÃO DE GARANTIA
Prazo mínimo de garantia	A garantia que inclui suporte técnico, correções de bugs e atualizações deverá ter validade enquanto durar o contrato de suporte (item 4). Por ser open source, não há licença proprietária sujeita a vencimento; o uso permanece lícito e sem custo de licenciamento mesmo após o encerramento contratual, conforme a licença de software livre vigente.

3.9. Prazo de validade

Não há prazo de validade nesta contratação.

3.10. Vistoria

Não será exigida vistoria prévia. Os quantitativos, as customizações e os pacotes adicionais apresentados neste documento servem como referência para que as empresas licitantes tenham conhecimento do tamanho do ambiente.

Até que a contratação seja realizada, não deverão ocorrer mudanças significativas no ambiente para não afetar a complexidade dos serviços e, consequentemente, os valores das propostas para os serviços a serem contratados.

Porém, para permitir um conhecimento prévio do ambiente e consequentemente produzir propostas mais bem embasadas, é facultado à empresa interessada em participar deste Pregão, mediante prévio agendamento junto à RGET – Seção de Gestão de Tecnologia da Informação, realizar vistoria técnica, com antecedência mínima de 2 (dois) dias úteis, contados da data marcada para a sessão pública, para conhecer o OTRS implantado na JF3R.

A vistoria deverá ser agendada de segunda a sexta-feira, nos horários das 10h às 17h, junto a um dos contatos listados na tabela a seguir:

Nome	e-mail
Pedro Raimundo do Nascimento	rget@trf3.jus.br
Claudia Mayumi Harada	rget@trf3.jus.br

Não será realizada vistoria sem prévio agendamento ou fora do prazo estabelecido.

As vistorias poderão ocorrer preferencialmente de forma remota, por meio de ferramenta de vídeo conferência, que permita o compartilhamento de tela e, consequentemente, a apresentação do ambiente do OTRS implantado na JF3R.

3.11. Garantia de Execução

Não haverá exigência da garantia da contratação dos artigos 96 e seguintes da Lei nº 14.133, de 2021, uma vez que a execução do serviço a ser contratado (itens 1, 2 e 3) não interromperá o funcionamento do ambiente atual e somente será pago após a entrega e seu completo funcionamento, não gerando prejuízos à administração. Além disso, o suporte (item 4) terá início apenas após a entrega dos mesmos.

3.12. Subcontratação

3.12.1. É permitida a subcontratação parcial do objeto nas seguintes condições:

3.12.1.1. É vedada a subcontratação completa ou da parcela principal do objeto da contratação, a qual consiste nos itens 1 , 3 e 4

3.12.1.2. Poderá ser subcontratada a seguinte parcela do objeto:

a) Item 2: Desenvolvimento e implementação do módulo de gestão de contratos ou qualquer tipo de desenvolvimento fora do padrão da ferramenta.

3.12.2. A justificativa deve ser detalhada e conter no mínimo:

3.12.2.1. Descrição dos serviços a serem executados pela subcontratada;

3.12.2.2. Declaração de responsabilidade quanto à análise da conformidade documental e habilitação da subcontratada, inclusive quanto à compatibilidade da empresa frente ao Atestado de Capacidade Técnica apresentado, devendo a CONTRATADA zelar rigorosamente pela execução dos serviços subcontratados.

3.12.3. Em caso de subcontratação, não será estabelecido qualquer vínculo entre o TRF3 e a subcontratada, permanecendo a CONTRATADA responsável pelo integral cumprimento das obrigações legais e contratuais;

3.12.4. A CONTRATADA deverá informar previamente ao gestor deste contrato a subcontratação a ser realizada no curso da vigência deste instrumento, bem como qualquer substituição de subcontratada, e, se autorizadas, comprovadas com os respectivos contratos e distrato entre as partes ou outro instrumento equivalente.

3.12.5. A CONTRATADA tomará as providencias cabíveis e responsabilizar-se-á pelo pleno atendimento, por parte das empresas subcontratadas, às determinações do edital, do contrato e seus anexos;

3.12.6. A CONTRATADA deverá se responsabilizar pela manutenção do sigilo e da segurança da informação em relação aos serviços prestados pela subcontratada.

3.12.7.O contrato oferece maior detalhamento das regras que serão aplicadas em relação à subcontratação

3.13. Utilização de mão de obra, materiais, tecnologias e matérias-primas existentes no local da execução, conservação e operação do bem, serviço ou obra

Não será prevista a utilização de mão de obra, materiais, tecnologias ou matérias-primas locais, pois não há benefício técnico ou econômico evidente que justifique essa exigência

3.14. Aplicação de margem de preferência. Aplicação discricionária no âmbito do Poder Judiciário

Esta contratação não se submete às regras relativas à aplicação da margem de preferência prevista no Decreto nº 7.174/2010, pois a aplicação do referido benefício, é expressamente destinada aos órgãos integrantes do Sistema de Serviços Gerais (SISG), do qual não fazem parte os órgãos do Poder Judiciário.

3.15. Participação na disputa

3.15.1. Participação de ME/EPP/Equiparadas

A não participação exclusiva de Microempresas (ME) e Empresas de Pequeno Porte (EPP) nesta licitação justifica-se pela complexidade técnica dos serviços exigidos, que requerem capacidade operacional e

expertise específica, não encontradas de forma predominante no mercado de ME/EPP. A execução adequada do objeto demanda uma estrutura robusta e experiência consolidada, o que inviabiliza a limitação da participação a essas empresas, conforme permitido pelo art. 49 da Lei Complementar nº 123/2006 e art. 10 do Decreto nº 8.538/2015.

3.15.2. Participação de Pessoas Físicas

A natureza contínua exige uma equipe especializada e integrada, que possa oferecer uma resposta rápida e coordenada às demandas tecnológicas, garantindo assim a eficiência e a segurança da solução. Além disso, a capacidade de mobilizar recursos humanos e materiais de forma eficiente e a possibilidade de fiscalização constante são fatores que favorecem a contratação de uma empresa especializada. Portanto não está autorizado participação de pessoas físicas

3.15.3. Participação de Cooperativas

Fica vedada a participação de cooperativas na presente contratação, tendo em vista as especificidades técnicas exigidas para sua execução. A presente solução demanda suporte especializado e atuação contínua com elevado grau de qualificação, o que inviabiliza a prestação autônoma e eventual dos serviços por cooperados. Ademais, as atividades da contratada exigem relação direta de subordinação, acompanhamento técnico permanente e designação de preposto fixo, condições que não se compatibilizam com o regime de gestão compartilhada ou em rodízio característico das cooperativas. Conforme previsto no art. 10 da Instrução Normativa SEGES/MPDG nº 5/2017 e no art. 118 da Lei nº 14.133/2021, a alternância de funções entre os cooperados comprometeria a eficiência, o controle e a continuidade na execução contratual, o que não atende aos critérios técnicos e administrativos exigidos pela JF3R.

3.15.4. Participação de Consórcios

Para a presente contratação, justifica-se a **não** permissão da participação de consórcios devido à natureza específica e padronizada do objeto contratado, que envolve a prestação de serviços de migração, implantação e novos módulos, suporte e treinamento de uma ferramenta de callcenter.
A formação de consórcios pode dificultar o controle gerencial e operacional, uma vez que múltiplas empresas associadas poderiam gerar divergências em termos de liderança, organização interna e responsabilização, comprometendo a eficiência e a continuidade do serviço. Além disso, o volume e a complexidade do objeto não demandam a associação de empresas, o que torna desnecessária a flexibilização proporcionada pelo consórcio.
Além disso, a competitividade do certame não será prejudicada, uma vez que existem várias empresas no mercado que possuem a expertise e capacidade técnica para executar esses serviços dentro dos padrões exigidos.

3.16. Forma de seleção do fornecedor

3.16.1. Seleção do fornecedor mediante contratação direta

A solução não será contratada mediante contratação direta.

3.16.2. Seleção do fornecedor mediante licitação

3.16.2.1. Forma de realização da licitação

A solução será contratada mediante realização de licitação na forma ELETRÔNICA.

3.16.2.2. Natureza do objeto e a modalidade de licitação

O objeto da solução classifica-se como de BENS E SERVIÇOS COMUNS, tendo em vista que padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos pelo edital, por meio de especificações usuais de mercado.

A solução será contratada na modalidade PREGÃO, tendo em vista a classificação do objeto como de BENS E SERVIÇOS COMUNS.

3.16.2.3. Adoção ou não do Sistema de Registro de Preços - SRP

A adoção do Sistema de Registro de Preços (SRP) não se mostra adequada para esta contratação, tendo em vista que o objeto não apresenta demanda permanente, frequente ou com entregas parceladas, nem envolve atendimento a múltiplos órgãos ou execução descentralizada. Além disso, o quantitativo a ser contratado está previamente definido de forma clara e objetiva, o que afasta a necessidade de flexibilidade típica do SRP

3.16.2.4. Critério de julgamento da licitação

O critério de julgamento da licitação será de MENOR PREÇO POR GRUPO , tendo em vista a adoção da modalidade PREGÃO.

3.16.2.5. Modo de disputa da licitação

O modo de disputa da licitação será o ABERTO, onde os licitantes apresentarão lances públicos e sucessivos, com prorrogações, conforme o critério de julgamento adotado no edital de licitação, possibilita uma disputa franca entre os licitantes com envio de lances sucessivos.

3.16.2.6. Intervalo mínimo entre os lances da licitação

O percentual de 0,25% permite que os licitantes melhorem gradualmente suas propostas sem que sejam forçados a conceder grandes descontos em cada lance, estimulando a concorrência e ao mesmo tempo evita lances irrisórios

Item 1: R$ 600,00
Item 2: R$ 100,00
Item 3: R$ 100,00
Item 4: R$ 70,00

3.16.2.7. Planilha com indicação dos quantitativos e dos custos unitários

Para esta contratação não se aplica considerando que não há possibilidade de decomposição objetiva de despesas inerentes a execução dos serviços , pois os itens são somente compostos de serviços , pois o software é free.

3.16.2.8. Indicação de documentos necessários à aceitabilidade da proposta

Não se aplica nesta contratação

3.16.2.9. Elaboração do cronograma físico-financeiro

- Dotação Orçamentária

ITEM	DESCRIÇÃO
Gestão/Unidade	SETI/TRF3
Fonte de Recursos	0100- 0200
Programa de Trabalho	MTGI/AI
Elemento de Despesa	33.90.40
Plano Interno	PC817/25
Observação	A dotação para exercícios futuros será indicada mediante apostilamento, conforme LOA.

- Cronograma Físico-Financeiro

ANO	DESEMBOLSO TOTAL DA SOLUÇÃO/ANO

2025	- Itens 1 Serviço de instalação, parametrização, atualização e migração dos dados. -Item 2 Desenvolvimento e implementação do módulo de gestão de contratos - Item 3 Treinamento
2026	-item 4 Serviços de suporte e atualização
2027	-item 4 Serviços de suporte e atualização
2028	-item 4 Serviços de suporte e atualização

Ver detalhamento das entregas e, se for o caso, respectivos desembolsos financeiros no item 1.2.4.

3.16.2.10. Inversão das fases de habilitação e de julgamento das propostas

A inversão das fases de habilitação e julgamento não será adotada, pois não foram identificados ganhos relevantes de eficiência ou celeridade que justifiquem essa medida no caso concreto.

3.16.2.11. Parcelamento ou não da contratação

Não há parcelamento do objeto, uma vez que não é possível contratar diferentes fornecedores para atendimento da demanda. Caso uma parte do objeto não seja contratada toda a contratação torna-se inviável tecnicamente.

Salienta-se que os itens devem ser da mesma contratada, pois não há como a migração das customizações e do portal de abertura de chamados do sistema PJe, o gerenciamento dos equipamentos e o módulo de contratos serem separados do suporte, garantia da ferramenta e do treinamento, pois são implantados na própria ferramenta objeto do suporte. O treinamento, inclusive, deverá levar em consideração todos os módulos de customizações desenvolvidos e o novo modulo de contratos implementado.

Ao contratar uma única empresa, a JF3R garante que haverá uma abordagem unificada para o serviço ce migração e implantação de novos módulos, o suporte, a manutenção, a garantia e o treinamento, o que simplificará a resolução de problemas, a coordenação e a comunicação, garantindo uma melhor integração e desempenho da solução, bem como proporcionará um suporte mais eficiente e eficaz, essencial para a continuidade das operações da JF3R.

Sendo assim, a ausência de parcelamento neste processo de licitação é justificada por uma necessidade de consistência, eficiência e responsabilidade unificada, tendo em vista que a solução se configura como sistema único e integrado, minimizando a possibilidade riscos.

3.16.2.12. Critério de adjudicação da contratação

O critério de adjudicação da contratação será de GRUPO DE ITENS.

3.16.2.13. Garantia de proposta

Não será exigida garantia de proposta, tendo em vista que não foram identificados riscos relevantes de abandono ou inadimplemento durante a fase de apresentação das propostas em contratações anteriores da JF3R. A exigência representaria um ônus adicional aos licitantes, sem trazer benefícios proporcionais à segurança do certame, podendo inclusive restringir a competitividade.

3.17. Critérios de seleção do fornecedor

3.17.1. Critério de aceitabilidade dos preços

O critério de aceitabilidade dos preços não se aplica à presente contratação tendo em vista foi adotado o critério de julgamento de GRUPO DE ITENS e não existe tal obrigatoriedade legal.

3.17.2. Exigência de habilitação

3.17.2.1 Registro ou inscrição da empresa em entidade profissional

Não será exigido o registro ou inscrição da empresa em entidade profissional, pois o objeto da contratação não envolve atividades cujo exercício legal dependa de fiscalização por conselho ou entidade de classe.

3.17.2.2. Qualificação técnico-operacional

A exigência de atestado de capacidade técnica para a solução justifica-se pela complexidade tecnológica e operacional envolvidos, que demandam conhecimento prévio comprovado e domínio de boas práticas reconhecidas no mercado de TIC. Essa exigência garante que a empresa licitante possua experiência prática na execução de serviços similares, reduzindo riscos de inexecução contratual, falhas técnicas e prejuízos à JF3R. Trata-se, portanto, de um critério essencial para assegurar a qualidade, a continuidade e a eficiência dos serviços a serem contratados.

Para fins da comprovação de que trata o parágrafo anterior, os atestados deverão dizer respeito a contratos executados com as seguintes características mínimas, consideradas similares às do serviço que se pretende contratar:

3.17.2.3.1. Migração de ambiente com solução OTRS para Znuny ou Otobo com, no mínimo, 4.000 (quatro mil) chamados por mês e 50 (cinquenta) atendentes simultâneos;

3.17.2.3.2. Implementação de, no mínimo, 1 (um) pacote ou plugin desenvolvido pela própria empresa.

3.17.2.3.3. Somatório de atestados

Será admitido o somatório de atestados para fins de comprovação da capacidade técnica da licitante.

3.17.2.4. Qualificação técnico-profissional

Não se aplica para esta contratação .

3.17.2.5. Indicação do pessoal técnico, das instalações e do aparelhamento adequados e disponíveis para a realização do objeto da contratação, bem como da qualificação de cada membro da equipe técnica que se responsabilizará pelos trabalhos

Não será exigida a indicação prévia de pessoal técnico, instalações ou aparelhamento, pois a natureza do objeto contratado não demanda estrutura física ou equipe dedicada previamente identificada para sua execução.

3.17.2.6. Exigência de período de experiência mínima

Não se aplica para esta contratação.

3.17.2.7. Relação de compromissos assumidos pelo licitante que importem em diminuição da disponibilidade do pessoal técnico apresentado para fins de qualificação técnico-profissional

Não será exigida a relação de compromissos assumidos pelo licitante que possam impactar a disponibilidade do pessoal técnico, pois o objeto da contratação não apresenta complexidade ou volume que justifique tal controle adicional. Além disso, não há evidências de risco relevante de sobrecarga de equipe que comprometa a execução contratual, tornando a exigência desnecessária e potencialmente restritiva à competitividade

3.17.2.8. Prova de atendimento aos requisitos previstos em lei

Não será exigida prova de atendimento a requisitos técnicos previstos em lei específica, pois não há norma legal aplicável à atividade contratada que imponha requisitos complementares de qualificação técnica além dos já exigidos na legislação geral de licitações

3.17.2.9. Habilitação econômico-financeira

As exigências são:

Certidão negativa de insolvência civil expedida pelo distribuidor do domicílio ou sede do fornecedor, caso se trate de pessoa física (art. 5º, inciso II, alínea “c”, da IN SEGES/ME n.º 116/2021) ou de sociedade simples.

Certidão negativa de falência expedida pelo distribuidor da sede do fornecedor.

Balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais, comprovando:

índices de Liquidez Geral (LG), Liquidez Corrente (LC), e Solvência Geral (SG) superiores a 1 (um);

As empresas criadas no exercício financeiro da licitação deverão atender a todas as exigências da habilitação e poderão substituir os demonstrativos contábeis pelo balanço de abertura, e

Os documentos referidos acima limitar-se-ão ao último exercício no caso de a pessoa jurídica ter sido constituída há menos de 2 (dois) anos;

s documentos referidos acima deverão ser exigidos com base no limite definido pela Receita Federal do Brasil para transmissão da Escrituração Contábil Digital - ECD ao Sped.

É admissível o balanço intermediário, se decorrer de lei ou do contrato/estatuto social.

Caso a empresa licitante apresente resultado inferior ou igual a 1 (um) em qualquer dos índices de Liquidez Geral (LG), Solvência Geral (SG) e Liquidez Corrente (LC), será exigido para fins de habilitação patrimônio líquido mínimo de 1% do valor total estimado da contratação.

Os índices contábeis e patrimônio líquido serão calculados para cada um dos exercícios sociais de forma separada, porém para fins de habilitação será considerado os valores do último exercício social.

Exigência de índices, cuja comprovação ocorrerá mediante a apresentação pelo fornecedor de balanço patrimonial, demonstração de resultado de exercício e demais demonstrações contábeis dos 2 (dois) últimos exercícios sociais. Exigência de percentual referente ao patrimônio líquido mínimo.

. Informamos que a exigência de índices econômico-financeiros, especificamente um percentual mínimo de 1% de patrimônio líquido, é essencial para esta contratação devido às obrigações assumidas sobre garantia de serviço pelo período de vigência da contratação. A implementação e manutenção de uma solução complexa requerem não apenas investimentos iniciais significativos, mas também uma capacidade financeira robusta para garantir a continuidade e a qualidade do serviço ao longo do tempo, sendo crucial que a contratada demonstre solidez financeira para assegurar a disponibilidade de recursos suficientes para cumprir todas as obrigações contratuais, inclusive aquelas relacionadas ao suporte técnico. Essa exigência visa proteger a JF3R, garantindo que a contratada tenha a capacidade financeira necessária para honrar seus compromissos, evitando assim riscos de interrupção de serviços ou falhas na garantia e suporte técnico dos itens constituintes da solução. A solidez financeira mínima de 1% do patrimônio líquido assegura que a contratada tenha uma base econômica estável para suportar eventuais imprevistos e custos adicionais que possam surgir durante o período de vigência do contrato, garantindo assim a eficiência e a continuidade dos serviços prestados.

A porcentagem aplicada foi resultado da proporção com o valor da contratação do Senado Federal (com objeto similar) onde consta 10% do valor da contratação. O que nos indica que o 1% está adequado e não restringirá a competitividade.

3.18. Formalização e prazo de duração/vigência do contrato

3.18.1. Instrumento de formalização

A presente contratação será formalizada pôr TERMO DE CONTRATO, conforme previsto no art. 95 da Lei nº 14.133/2021. Justifica-se essa escolha devido à existência de obrigações futuras, como suporte técnico e prazos contratuais superiores a 30 dias características que demandam maior robustez no instrumento jurídico.

3.18.2. Vigência contratual

O prazo da contratação será de 40 (quarenta) meses, garantindo um período de execução suficiente para a solução conforme previsto no art. 105 da Lei n° 14.133/2021.

A vigência contratual superior a 12 (doze) meses permitirá que a JF3R obtenha benefícios estratégicos e operacionais ao longo da execução do contrato, conforme os seguintes pontos:

Redução de custos de transição: A renovação frequente de contratos de suporte implicaria a reabertura de processos administrativos complexos, além da necessidade de nova mobilização técnica para análise, homologação e adaptação de contratos futuros. Ao estabelecer uma vigência plurianual, evita-se a descontinuidade da solução, bem como custos adicionais com ajustes operacionais caso outro prestador seja contratado, assegurando economia direta e previsibilidade orçamentária para a JF3R.

Eficiência operacional continuada: A empresa que implementa os novos módulos e atualiza as customizações terá maior conhecimento do ambiente utilizado pela JF3R para dar suporte a este ambiente. A prestação do serviço de suporte plurianual evita a necessidade de adaptação de novo prestador, se for o caso, e, consequentemente mantem a eficiência operacional.

Estabilidade dos custos contratuais: A contratação por prazo plurianual mitiga os riscos de flutuações de preço nos ciclos anuais. A modalidade adotada prevê condições comerciais mais favoráveis quando associadas a contratos de maior duração, permitindo à JF3R fixar valores e controlar seu planejamento orçamentário com maior segurança.

Manutenção da qualidade do serviço: O suporte técnico, incluído no escopo da contratação, depende de acompanhamento contínuo, conhecimento acumulado e conformidade com parâmetros de desempenho (SLAs). Um contrato de vigência estendida favorece o estabelecimento de rotinas de monitoramento, ações preventivas e relacionamento institucional com o fornecedor, resultando em melhor desempenho global da solução implantada.

Alinhamento com práticas de mercado: O contrato de suporte plurianual acompanhando o ciclo de vida estimado do software possibilita uma eficiência na prestação do suporte pela empresa que implantou a nova versão e permite que a JF3R tenha a possibilidade de avaliar novas possibilidades mais benéficas quando o software atingir seu final de ciclo e nova migração for necessária."

3.18.3. Prazos de execução contratual

DESCRIÇÃO DO EVENTO	PRAZO PREVISTO (DIAS CORRIDOS)
Assinatura do contrato	C (data da assinatura)
Reunião inicial	C + 3
Entrega do Plano de Trabalho e conteúdo do treinamento	C + 8
Apresentação da equipe técnica da empresa contratada	C + 8
Início da prestação dos serviços de migração do item 1 e implantação do item 2	C + 13
Término da prestação dos serviços de migração do item 1 e implantação do item 2	C + 103

Recebimento provisório da migração do item 1 e implantação do item 2	C + 106
Recebimento definitivo da migração do item 1 e implantação do item 2	C + 120
Início Treinamento Item 3	C +106
Término Treinamento Item 3	C + 111
Recebimento definitivo do treinamento Item 3	C + 114
Início do contrato de suporte Item 4	C + 121
Término da vigência contratual Item 4	C + 1218

3.19. Definição do índice de reajuste

Nas contratações de serviços de Tecnologia da Informação em que haja previsão de reajuste de preços por aplicação de índice de correção monetária é obrigatória a adoção do Índice de Custos de Tecnologia da Informação - ICTI, mantido pela Fundação Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada – IPEA.

A data-base para concessão do reajuste poderá ser verificada por meio do sistema SEI, levando em consideração a data da Nota Técnica no processo SEI correspondente à contratação.

3.20. Regime de fornecimento de bens/Regime de execução dos serviços

Os bens/serviços serão fornecidos conforme etapas constantes no item Prazos de Execução Contratual.

A presente contratação adotará o regime de empreitada por PREÇO UNITÁRIO, por se tratar de serviço de Tecnologia da Informação com escopo bem definido, quantitativos previamente estimados e baixo grau de incerteza quanto à execução. A definição clara e detalhada do objeto, aliada à previsibilidade dos insumos e etapas envolvidas, permite a fixação de um valor total certo, o que facilita o planejamento, a gestão contratual e a mensuração dos resultados esperados

3.21. Matriz de Riscos

Não se fará necessária a inclusão de matriz de riscos nesta contratação, uma vez que não se trata de obra ou serviço de grande vulto, tampouco será adotado regime de contratação integrada ou semi-integrada, nos termos do §3º do art. 22 da Lei nº 14.133/2021. A análise de riscos da fase preparatória, por meio do mapa de riscos, já contempla os principais eventos possíveis, sendo suficiente para garantir a adequada gestão contratual.

3.22. Instrumento de Medição de Resultados

o **Para o Item/Serviços 4:**

Os serviços de suporte e atualização devem ser prestados por meio de abertura de chamados no sistema da empresa contratada que deverão ser classificados de acordo com os tipos constantes da tabela a seguir:

INDICADOR	DESCRIÇÃO	UNIDADE DE MEDIDA	FREQUÊNCIA DE MEDIÇÃO	FAIXAS DE AJUSTE
Callcenter indisponível para acesso ou abertura de chamados ou atendimento – Tipo 1	Chamado para diagnóstico e solução de incidente causador de indisponibilidade no **ambiente de produção** e relativo a: falhas de acesso à solução;	Quantidade de Chamado solucionado em 5h (Atendimento no horário comercial)	MENSAL	90 % ou maior que 90%: Não há desconto Menor que 90%: Desconto de 1% no valor do pagamento mensal

	abertura e fechamento de chamados; movimentação de chamados entre filas e criação de artigos e notas, independentemente da quantidade de objetos afetados.			
Callcenter disponível para abertura e encerramento de chamados, porém apresentando erros em algumas funcionalidades – Tipo 2	Chamado para diagnóstico e solução de incidente causador de indisponibilidade no **ambiente de produção** para funcionalidades não listadas no tipo 1 (anterior).	Quantidade de Chamado solucionado em 8h (Atendimento no horário comercial)	MENSAL	90 % ou maior que 90%: Não há desconto Menor que 90%: Desconto de 1% no valor do pagamento mensal se o indicador ficar abaixo de 90% por 2 meses consecutivos
Problemas de desempenho – Tipo 3	Chamado para diagnóstico e solução de problemas relacionados a questões de desempenho, funcionamento inadequado e *bugs* não enquadrados nos tipos 1 e 2	Quantidade de Chamado solucionado em 48h (Atendimento no horário comercial)	MENSAL	90 % ou maior que 90%: Não há desconto Menor que 90%: Desconto de 1% no valor do pagamento mensal o indicador ficar abaixo de 90% por 2 meses consecutivos
Dúvidas e relatórios – Tipo 4	Chamados para esclarecimento de dúvidas, elaboração e fornecimento de documentação, criação de relatórios e fornecimento de informações.	Quantidade de Chamado solucionado em 72h (Atendimento no horário comercial)	MENSAL	85 % ou maior que 85%: Não há desconto Menor que 85%: Desconto de 1% no valor do pagamento mensal se o indicador ficar abaixo de 85% por 2 meses consecutivos
Atualizações – Tipo 5	Chamado para o provimento de atualizações, aplicação de correções e	Quantidade de Chamado solucionado em 21 dias corridos	MENSAL	85 % ou maior que 85%: Não há desconto Menor que 85%: Desconto

	mudanças de versão (*upgrades*)			de 1% no valor do pagamento mensal se o indicador ficar abaixo de 85% por 2 meses consecutivos

3.23. Remuneração variável do contratado

Não há remuneração variável

3.24. Antecipação de pagamento

Considerando que a presente contratação envolve serviços com pagamento mensal condicionado à verificação e aceite dos serviços executados, não é permitida a antecipação de pagamento.

Também não será permitida a antecipação de pagamento dos serviços de implantação, migração e treinamento que estão condicionados à verificação e aceite dos serviços executados e dos respectivos termos de recebimento definitivo.

3.25. Exigência de manutenção do preposto da empresa no local da execução do objeto

Considerando a natureza da contratação pretendida, que não requer supervisão contínua presencial ou decisões imediatas no local da execução, não se faz necessária a exigência de manutenção do preposto da empresa no local. A comunicação entre a contratada e a Administração poderá ser eficientemente realizada por meios eletrônicos e atendimentos presenciais sob demanda, assegurando a devida supervisão contratual sem prejuízo à execução do objeto

3.26. Contratação com dedicação exclusiva de mão de obra

A contratação pretendida não envolve atividades que justifiquem o regime de dedicação exclusiva de mão de obra, tampouco se trata de serviço contínuo com necessidade permanente de alocação de pessoal.

3.27. Adesão a ARP gerenciada por outro órgão ou entidade pública federal

Não foi identificada ARP compatível com as especificações e necessidades da unidade requisitante, tampouco foi possível comprovar serem mais vantajosos os preços registrados em relação ao mercado atual. Dessa forma, opta-se pela condução de procedimento próprio de contratação.

4. Controles Internos

4.1. Connect-Jus

4.1.1. Art. 10, parágrafo único, da Resolução CNJ nº 468/2022: Foi identificado objeto similar à contratação pretendida na Plataforma de Governança Digital Colaborativa do Poder Judiciário (Connect-Jus), com aproveitamento do ETP respectivo e eventual revisão do gerenciamento de riscos?

(X) SIM. Informar: TRE-AM - 2023 - ETP - Contratação da Ferramenta OTRS. Porém a solução viável para a JF3R divergiu do TRE-AM devido às customizações já existentes no ambiente da JF3R.

( ) NÃO

4.1.2. Art. 28 da Resolução CNJ nº 468/2022: Publicação do ETP na Plataforma de Governança Digital Colaborativa do Poder Judiciário (Connect-Jus), observando a legislação específica relativa à proteção de informações, e atendendo os prazos estabelecidos no art. 94 da Lei no 14.133/2021.

(X) até a data de publicação do edital da licitação.

( ) até a conclusão da licitação, em caso de licitação com sigilo do valor estimado, conforme disposto no inciso VI do § 1o do art. 18 da Lei no 14.133/2021.

( ) até a data de publicação do extrato de contratação, nos casos de contratação direta.

( ) até a data de assinatura do contrato, nos casos de adesão à ata de registro de preços.

4.2. Art. 11 da Resolução PRES 587/2023

4.2.1.1. Informação sintética quanto a:

4.2.1.2. Avaliação de contratações anteriores voltadas ao atendimento de necessidade idêntica ou semelhante à atual, ou da série histórica, se houver, para identificar as inconsistências ocorridas durante o processo de contratação e execução do objeto, com a finalidade de prevenir que ocorram novamente.

ANÁLISE CONTRATAÇÕES ANTERIORES
A contratação anterior, formalizada em 18/08/2021 (Contrato nº N.I. 04.007.10.2021 – Doc SEI 7934774), teve por objeto a aquisição de consultoria para: (i) atualizar a ferramenta de Call Center do OTRS v5 para v6; (ii) atualizar pacotes customizados para a nova versão; e (iii) realizar treinamento. Registra-se que não houve contratação de suporte técnico continuado e não houve desenvolvimento de módulo para controle de pagamento de contrato. Escopo e resultados principais: Atualização tecnológica da plataforma (v5→v6) e compatibilização das customizações, com capacitação da equipe. Ausência de suporte pós-projeto, o que limitou a capacidade de evolução assistida, resposta a incidentes e ajustes finos após a entrada em produção. Inexistência de módulo de controle de pagamentos, mantendo processos correlatos em ferramentas paralelas e com maior esforço manual. Lições aprendidas: A atualização pontual sem suporte continuado eleva o risco de retrabalho e tempo de resposta em incidentes/ajustes pós-implantação. A falta de um módulo nativo para controle de pagamentos contratuais dificulta o acompanhamento de prazos, glosas e evidências, gerando trabalho manual e risco de inconsistências. Conexão com a nova contratação: A nova contratação prevê a atualização da versão atual (OTRS v6) para OTOBO ou ZNUNY (conforme a empresa vencedora), corrigindo o gap de suporte com sustentação por 36 meses e incorporando o desenvolvimento do módulo de controle de pagamentos. O escopo ampliado responde diretamente às lacunas identificadas na contratação anterior: garante evolutividade e estabilidade operacional (suporte) e governança financeira e de prazos (módulo de pagamentos). A migração para plataforma atualizada com suporte e módulo dedicados reduz riscos de indisponibilidade, melhora a rastreabilidade das entregas e alinha a solução às necessidades atuais do negócio e às boas práticas de gestão. Conclusão: A contratação de 2021 cumpriu o objetivo específico de upgrade e treinamento, porém deixou descobertas as dimensões de sustentação e gestão de pagamentos contratuais. A nova contratação endereça essas lacunas ao incluir plataforma atualizada (OTOBO ou ZNUNY), suporte continuado e

módulo de contrato, proporcionando maior continuidade, governança e previsibilidade ao ciclo de vida da solução de CallCenter.

4.2.1.3. Análise de eventuais pedidos de esclarecimentos e as impugnações ao ato convocatório, os recursos e as decisões correlatas, bem como outros eventos ocorridos durante a fase externa da disputa anterior, com a finalidade de aprimorar a contratação pretendida.

ANÁLISE DE EVENTOS ANTERIORES
Ausência de Registros: A demanda é inédita na JF3R, portanto não há registros disponíveis.

5. Classificação do ETP

(X) ETP público: regra geral a ser observada.

( ) ETP sigiloso: Tendo em vista que existem informações sensíveis que colocam em risco a condução de projetos em curso, a segurança da informação e comunicação e dos sistemas, a segurança das instalações da Justiça Federal da 3ª Região ou a vida de seus integrantes.

Documento assinado eletronicamente por **Pedro Raimundo do Nascimento**, **Supervisor**, em 27/10/2025, às 11:03, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

Documento assinado eletronicamente por **Anderson Alves Chieregat**, **Diretor de Núcleo**, em 27/10/2025, às 11:35, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

Documento assinado eletronicamente por **Daniel Henrique Moreschi**, **Diretor da Secretaria de Tecnologia da Informação**, em 27/10/2025, às 12:38, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

A autenticidade do documento pode ser conferida no site http://sei.trf3.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **12489311** e o código CRC **10DCF6F7**.