



ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

Versão 2023.2 (Nova Lei de Licitações)

PAD 30781/2022

1. INFORMAÇÕES BÁSICAS

Descrição do problema ¹	Necessidade de ampliar o número de licenças da ferramenta ITSM Cherwell Service Management a fim de possibilitar um maior número de atendentes simultâneos. Essa necessidade se dá em razão do projeto de inclusão de todas as Secretarias do TRE-PR na ferramenta Cherwell, de forma gradativa, até a completa unificação de plataforma de suporte, gerando celeridade, eficiência e qualidade na prestação de serviços. A medida visa também a desativação completa do sistema SIATI, o qual se encontra defasado / obsoleto. A aquisição das licenças se dará conforme a necessidade das mesmas com a conclusão das entradas das demais equipes de atendimento no Cherwell.
Setor demandante	SGPTI
Coordenadoria demandante	COSA
Secretaria demandante	SECTI
Categoria do Objeto:	- Aquisição de bens
PAD nº:	30781/2022
Integrante demandante	Marcos Fábio Portela
Integrante técnico (se houver)	Fernando Ricco
Integrante administrativo	Ivanilda da Silva

¹ Necessidade da Contratação



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO PARANÁ

2. DEMONSTRATIVO DOS RESULTADOS PRETENDIDOS (item obrigatório)

A Secretaria de Tecnologia da Informação já faz uso do software Cherwell Service Management para suportar seus processos de gestão de serviços de TI. O aplicativo é utilizado pelas diferentes unidades da Secretaria, notadamente pela Central de Serviços, no atendimento aos usuários da Justiça Eleitoral do Paraná em suas demandas de suporte, problemas, etc.

A ferramenta já é utilizada desde 2013 pela TI, há mais de 3 anos pela CRE e Prestação de Contas, e em fase de implantação pela CIP/SECAD. Há, ainda, o projeto em curso, da inclusão de todas as demais Secretarias do TRE que utilizam, atualmente, o sistema SIATI (o qual encontra-se obsoleto), na plataforma Cherwell.

Por isso, é necessário ampliar o número de licenças de uso, de forma gradativa, para comportar o total de atendentes simultâneos. Tal medida de unificação da plataforma de suporte por todo o TRE visa a obtenção da melhoria na qualidade da prestação desses serviços, com maior agilidade e processos de trabalho ajustados às melhores práticas de mercado.

O Cherwell, atualmente, possui como representante oficial no Brasil somente a empresa TP&S IT, licenciada pela Ivanti. A empresa TP&S IT, possui o contrato vigente, de suporte e manutenção para o TRE-PR, até 31/08/2023 (PAD 4220/2018). Justifica-se, portanto, a aquisição / ampliação de licenças da solução Cherwell por a mesma já estar há anos em uso, com investimentos já realizados e de amplo domínio da equipe de TI.

A data estimada para atender essa demanda deverá ser de até Novembro/2023.

3. HOUVE PREVISÃO DA CONTRATAÇÃO NO PLANO DE CONTRATAÇÕES ANUAL - PCA² ? (item obrigatório)

SIM

² Disponível em: <https://www.tre-pr.jus.br/transparencia-e-prestacao-de-contas/gestao-das-aquisicoes-e-contratacoes/plano-anual-de-contratacao>



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO PARANÁ

ID. nº: 23PO247 E 23PO248 do PAC 2023 R\$ 630.000,00

4. HISTÓRICO DAS CONTRATAÇÕES SIMILARES

Foi realizada pesquisa de contratações similares anteriores do TRE-PR, como forma de identificar soluções semelhantes que possam se adequar à demanda da Administração?

NÃO

Trata-se da ampliação da capacidade de atendimento da ferramenta atualmente em uso, desde 2013, [manutenção do padrão existente](#).

Foi realizada pesquisa de contratações similares em outros órgãos, como forma de identificar soluções semelhantes que possam se adequar à demanda da Administração?

SIM

Trata-se da ampliação da capacidade de atendimento da ferramenta atualmente em uso, desde 2013, [manutenção do padrão existente](#).

PAD ou EDITAL	OBJETO	Doc.
9121/2014	Contratação de Serviços de Suporte e Atualização Tecnológica da ferramenta de ITSM Cherwell utilizada pela STI do TRE-PR	
3237/2016	Contratação de Serviços de Atualização Tecnológica da ferramenta de ITSM Cherwell utilizada pela STI do TRE-PR	
8634/2017	Aquisição de licenças perpétuas para a aplicação Cherwell Service Management	
4220/2018	Ctr 54/2018 - TP&S IT COMÉRCIO E SERVIÇOS EM TECNOLOGIA DA	



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO PARANÁ

	INFORMAÇÃO LTDA - CNPJ 27.920.559/0001-96	
--	--	--

5.LEVANTAMENTO DE MERCADO & QUADRO COMPARATIVO DAS SOLUÇÕES (item obrigatório)

Tendo em vista que a presente contratação já se encontra em uso, com 66 (sessenta e seis) licenças já adquiridas. Caso fosse efetuada contratação de solução diversa, haveria a necessidade de re-treinar todas as equipes, bem como a customização de todos os processos já implementados na ferramenta, o que acarretaria em custos expressivamente maiores para o Tribunal.

As licenças Cherwell são fornecidas somente por fornecedores autorizados pelo fabricante no Brasil.

A Empresa Cherwell, foi adquirida pela Ivanti em 25/03/2021, e essa passou a ser responsável pela ferramenta Cherwell desde então. A empresa que atualmente presta serviço de representação e suporte para o TRE-PR é a TPSIT, e a mesma é declarada como a única habilitada pela Ivanti a representar produtos Cherwell no Brasil, conforme documentos acostados no respectivo PAD - docs. nº 169.474/2023 e 169451/2023

Foram obtidos os orçamentos, para os objetos propostos, pela empresa TPSIT para fornecer as novas licenças do software no Brasil e renovar a manutenção das atuais com os seguintes valores como resultado:

TPSIT				
#	Item	Unitário	Quantidade	Total



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO PARANÁ

1	Aquisição 60 licenças perpétuas com 12 meses de garantia. (1 ano)	R\$ 17.656,00	60	R\$ 1.059.360,00
---	---	---------------	----	------------------

6. OBSERVAÇÕES SOBRE PESQUISA DE MERCADO

Por se tratar de empresa com exclusividade no mercado, listamos os preços praticados no mercado em comparação a proposta feita ao TRE-PR.

Comparativo de preços praticados pela TP&S IT

Órgão	Valor por licença	Modalidade
TRE-PR (proposta)	R\$ 17.656,00	Perpétua On Premise
Gov - Banco Estado do Pará	R\$ 6.760,72	Subscrição Anual On Premise
Gov - Ministério Público do RJ	R\$ 30.500,00	Perpétua On Premise (24 meses)
Priv - Porto Seguro S.A.	R\$ 7.875,60	Subscrição Anual em Cloud Computing

Documentos anexados:

Proposta de Preços TP&S IT: doc pad. 169450/2023

Comparativo de preços praticados pela TP&S IT: doc. 169451/2023

Certificado ABES de exclusividade: doc pad. 169454/2023

Informação Ivanti de exclusividade TP&S IT no Brasil: doc pad. 169457/2023

7.POSICIONAMENTO DA EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO APÓS A ANÁLISE DAS POSSÍVEIS SOLUÇÕES DE MERCADO (item obrigatório)

Considerando que a solução Cherwell já está em uso, inclusive com tramitação em curso de renovação das atuais 66 (sessenta e seis) licenças (PAD 30780/2022), a equipe de planejamento da contratação concluiu pela aquisição de novas licenças da atual solução Cherwell.



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO PARANÁ

8. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO (item obrigatório)

A CONTRATADA deverá ser representante legalmente autorizada para comercialização de licenças da solução Cherwell Service Management em território nacional. Para esta comprovação, deverá apresentar carta assinada pelo fabricante Cherwell Software habilitando o parceiro à prestação de serviços de suporte, manutenção e fornecimento de licença Cherwell. Não será admitida a subcontratação do objeto contratual, tendo em vista tratar de fornecimento de bens.

9. OUTROS REQUISITOS (item obrigatório)

A CONTRATADA deverá fornecer o licenciamento necessário para a utilização da SOLUÇÃO ITSM Cherwell, levando-se em consideração que:

OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

A Contratada deverá manter a atualização de software para garantir que toda e qualquer atualização ou correção provida pelo fabricante seja disponibilizada e implementada no ambiente do TRE/PR, composto de 66 licenças perpétuas CSM já adquiridas mais as que forem adquiridas oportunamente.

O atendimento será efetuado por técnicos certificados para esta finalidade pelo fabricante da solução CSM.

A Contratada deverá disponibilizar “portal de atendimento e/ou número de telefone com cobrança reversa em horário comercial (0800) pelo qual serão registradas as solicitações de serviço de suporte.”

Em relação à atualização de software, ao final do contrato, a versão instalada no ambiente do TRE/PR deverá ser a mesma que a última versão disponível pelo fabricante; esta versão deverá estar traduzida para o português brasileiro.

Para problema com gravidade “Muita Alta”, ou seja, onde haja indisponibilidade do ambiente, o Tempo de Atendimento deverá ser de até 02 (duas) horas e o Tempo de Solução de até 08 (oito) horas.

A Contratada deverá manter-se, durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações por ela assumidas e todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na contratação.



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO PARANÁ

É de responsabilidade da Contratada todo os encargos e despesas necessárias à perfeita execução/fornecimento do objeto, devendo este ser de primeira qualidade, obedecendo à garantia legal e às demais normas do Código de Defesa do Consumidor;

10.DESCRICÃO DA SOLUÇÃO COMO UM TODO (item obrigatório)

- A) Do prazo de entrega:** o prazo de entrega das licenças será de até (5) dias úteis, contados a partir da assinatura do contrato.
- B) Do local de entrega:** as entregas deverão ser realizadas na sede do Tribunal Regional Eleitoral do Paraná, Rua João Parolin, 224 - Bairro Parolin, - Seção de Gestão de Processos de TI, agendar entrega por e-mail sgpti@tre-pr.jus.br.
- C) Recebimento Provisório/Técnico:** O recebimento provisório e técnico será efetuado pelo fiscal técnico, da contratação Fernando Ricco, através de número de série recebido do fornecedor e inserção no sistema, com verificação da quantidade de licenças acrescidas à quantidade já existente.
- D) Recebimento Definitivo:** Após o recebimento técnico,, o gestor da contratação, Marcos Fábio Portela, emitirá o termo padrão de recebimento definitivo para pagamento.
- E) Da garantia:** A empresa deverá garantir os serviços de Suporte técnico, atualizações corretivas e evolutivas para cada uma das licenças adquiridas de Cherwell Service Management para o período de 12 (doze) meses, deverão atender as especificações das OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA.

11.ESTIMATIVA DE QUANTIDADE e ESTIMATIVA DE VALOR PARA A CONTRATAÇÃO (item obrigatório)

ITEM	ESPECIFICAÇÃO	UNIDADE DE MEDIDA	QUANTIDADE	VALOR UNITÁRIO
1	2023 - Licença perpétua com 12 meses de garantia. (1 ano)	1	14	R\$ 17.656,00



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO PARANÁ

1	2024 - Licença perpétua com 12 meses de garantia. (1 ano)	1	20	R\$ 17.656,00
1	2025 - Licença perpétua com 12 meses de garantia. (1 ano)	1	20	R\$ 17.656,00
TOTAL =			54	R\$ 953.424,00
Doc.	FONTE DE PESQUISA	CNPJ	e-mail	tel de contato
	TP&S IT – www.tpsit.com.br - Sr. Ricardo Barban	27.920.559/0001-96	ricardo.barban@tpsit.com.br	(11) 97330-6103

12.JUSTIFICATIVA PARA O PARCELAMENTO OU NÃO DA CONTRATAÇÃO (item obrigatório)

a) É tecnicamente viável dividir a solução?

SIM Justifique em caso negativo:

b) É economicamente viável dividir a solução?

SIM Justifique em caso negativo:

c) Existe perda de escala ao dividir a solução?

NÃO

d) Há o melhor aproveitamento do mercado e ampliação da competitividade ao dividir a solução?

NÃO Justifique em caso negativo: Atualmente apenas um fornecedor é habilitado pela Cherwell no Brasil.

e) O custo para a gestão de vários contratos frente às vantagens com a unificação indica a divisão do objeto?

SIM Justifique: Atualmente apenas um fornecedor é habilitado pela Cherwell no Brasil.



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO PARANÁ

13. PROVIDÊNCIAS A SEREM ADOTADAS PELO TRE-PR PREVIAMENTE À CELEBRAÇÃO DO CONTRATO (item obrigatório)

PROVIDÊNCIA		DESCRIÇÃO
	Infraestrutura	A infraestrutura do software Cherwell Service Management já se encontra em operação. Como a presente aquisição refere-se a licenças adicionais, não haverá necessidade de providências especiais de adequação do ambiente do TRE/PR.
	Necessidade de comunicação	Planejar, mapear, desenhar os processos das novas áreas para a utilização do Cherwell
	Capacitação de servidores	Capacitar os novos usuários da ferramenta (capacitação realizada pelos servidores da SGPTI)

14. CONTRATAÇÕES CORRELATAS E/OU INTERDEPENDENTES (item obrigatório)

PAD	OBJETO
30780/2022	CONTRATAÇÃO DE MANUTENÇÃO DE 66 LICENÇAS CHERWELL SERVICE MANAGEMENT - 2023 - SGPTI
9121/2014	Contratação de Serviços de Suporte e Atualização Tecnológica da ferramenta de ITSM Cherwell utilizada pela STI do TRE-PR
3237/2016	Contratação de Serviços de Atualização Tecnológica da ferramenta de ITSM Cherwell utilizada pela STI do TRE-PR
8634/2017	Aquisição de licenças perpétuas para a aplicação Cherwell Service Management
4220/2018	Ctr 54/2018 - TP&S IT COMÉRCIO E SERVIÇOS EM TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO LTDA - CNPJ 27.920.559/0001-96



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO PARANÁ

15.IMPACTOS AMBIENTAIS (item obrigatório)

A presente contratação não causará impactos ambientais.

16.ANÁLISE DE PARTICIPAÇÃO DE CONSÓRCIO DE EMPRESAS OU COOPERATIVAS

CONSÓRCIO: Não será permitida a participação de empresas consorciadas, conforme prevê o art. 8º, da Portaria DG/TRE-PR nº 591/2022, que estabelece: “Exceto quando demonstrada a vantagem no caso concreto, decorrente da complexidade técnica ou grande vulto da contratação, não será autorizada a participação de consórcio.

17.JUSTIFICATIVA PARA REGISTRO DE PREÇOS

Considerando que para atender a demanda do TRE-PR há necessidade de contratações permanentes ou frequentes do objeto, não sendo possível definir previamente o quantitativo a ser demandado pela Administração, a equipe de planejamento sugere que a contratação seja formalizada por REGISTRO DE PREÇOS.

18.DIVULGAÇÃO DE INTENÇÃO DE REGISTRO DE PREÇOS

Será divulgada a intenção de registro de preços, é permitida a adesão à ata, nos termos do art. 9º e art. 33, do Decreto 11.462 de 2023.

19.CRITÉRIO DE JULGAMENTO DA PROPOSTA (obrigatório para contratação de mão de obra com dedicação exclusiva)

Menor preço unitário (Registro de Preços)



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO PARANÁ

20. DOCUMENTOS HABILITATÓRIOS

- a) A contratada deverá apresentar documentação comprobatória assinada pela fabricante Cherwell Software habilitando o parceiro a prestação de serviços de suporte, atualização e manutenção da ferramenta Cherwell Service Management.

21. NECESSIDADE DE INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO

A contratada deverá garantir, para problemas em que haja indisponibilidade do ambiente, atendimento em até 2 (duas) horas e solução em até 8 (oito) horas.

A contagem do prazo iniciar-se-á no momento da abertura do chamado junto à CONTRATADA, com registro da solicitação no ambiente online de abertura de chamados da empresa.

O prazo acima não implica suspensão ou interrupção do prazo máximo de entrega, ou seja, está incluído no prazo total que a empresa terá para efetivar a entrega total do objeto.

22. NECESSIDADE DE FORMALIZAÇÃO CONTRATUAL

Será necessário formalização contratual, visto envolver entrega superior a trinta dias ou obrigações futuras.

23. NECESSIDADE DE GARANTIA

Garantia de 01 ano.

24. CONCLUSÃO (item obrigatório)

Concluídos os presentes estudos, a Equipe de Planejamento da Contratação submete o presente expediente para análise e consideração superior.

É o que nos cumpre apresentar.



TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO PARANÁ

Curitiba, 29 de Agosto de 2023

Integrante Demandante: Marcos Fábio Portela

Integrante Técnico: Fernando Ricco

Integrante Administrativo: Ivanilda da Silva