1. ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR - SOLUÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO.

1.1 SOLUÇÃO DE TI A CONTRATAR

Necessidade de contratação de suporte técnico e manutenção da aplicação **"GLPI / Central de Serviços" implantada nas dependências do TRE-MS** de modo a prover garantias de continuidade e funcionalidades na prestação de serviços de TI e áreas negociais que utilizam a referida aplicação.

1.2 EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO

A equipe responsável pelo planejamento da contratação é composta pelos seguintes membros:

Tipo	Nome	Lotação	E-mail
Demandante	Ulysses Pereira de Almeida Neto	STI / CITIS	ulysses.almeida@tre-ms.jus.br
Técnico	Thalles de Souza Torchi	STI / CITIS / SGS	thalles.torchi@tre-ms.jus.br
Administrativo	Érika Murackami	ALC (Assessoria de Licitações e Compras)	erika.rosa@tre-ms.jus.br

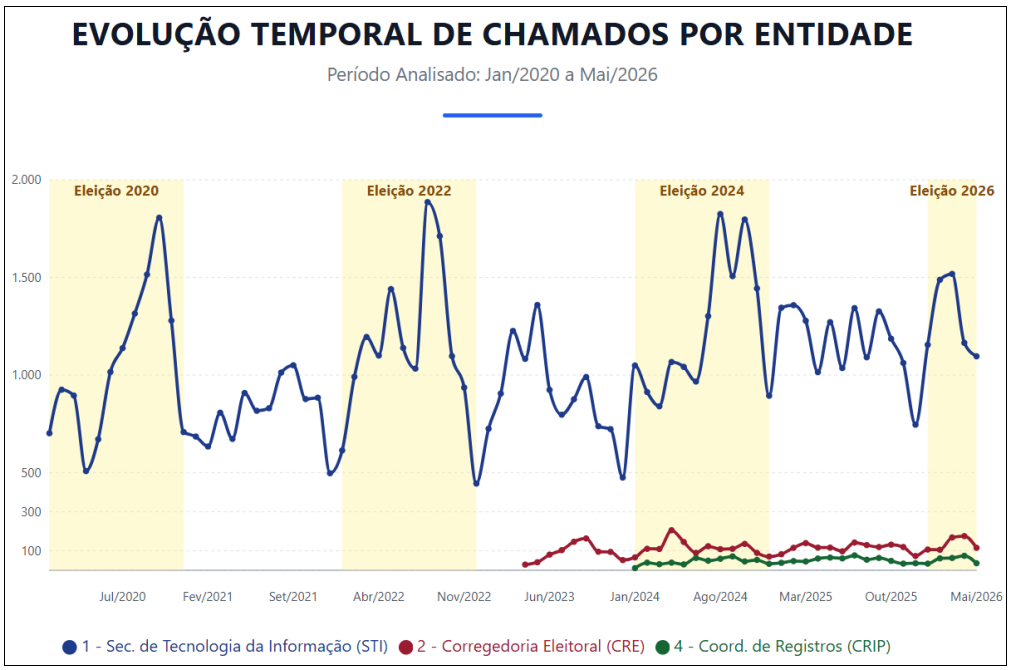
1.3 DEFINIÇÃO E ESPECIFICAÇÃO DOS REQUISITOS E DA NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

Embora o software **Central de Serviços GLPI/TRE-MS** seja uma ferramenta robusta, ele está sujeito a instabilidades, especialmente durante atualizações manutenções críticas. A equipe da STI, apesar de capacitada para a administração rotineira, pode e já encontrou limitações técnicas diante de problemas c resulta em períodos indesejados de inatividade e prejuízos ao TRE-MS.

O software Central de Serviços GLPI/TRE-MS **transcendeu o uso exclusivo da STI (Secretaria de Tecnologia da Informação)** , tornando-se uma **ferrame crucial** para a comunicação e o atendimento ao público interno do TRE-MS. A ferramenta centraliza atualmente serviços das seguintes unidades:

- **STI** (Secretaria de Tecnologia da Informação)
- **CRE** (Corregedoria Regional Eleitoral)
- **CRIP** (Coordenadoria de Registros e Informações Processuais)
- **ASCOM** (Coordenadoria de Comunicação Social e Cerimonial)

Qualquer interrupção não planejada no funcionamento do software abrangendo desde bugs cotidianos até falhas críticas do sistema repercute de forma dire serviços prestados por diversos setores. Esse cenário compromete gravemente a qualidade das entregas direcionadas ao Tribunal, afetando, inclusiv finalísticos essenciais para a realização da Eleição. Como resultado, observam-se prejuízos na produtividade interna, na excelência do atendimento prestad própria imagem institucional do TRE-MS. Para ilustrar essa realidade, a evolução temporal de chamados atendidos entre 2020 e maio/2026 demonstra clarame de atendimento em atividades finalísticas, preparatórias e executórias de pleitos aumentam significativamente. Isso leva à conclusão de que eventuais paradas específicos podem gerar perdas indesejáveis para a atividade-fim do Órgão.



Logo, a contratação de uma empresa, em território nacional, para **prestar suporte profissional ao software GLPI** é **deveras estratégica para o plano de negócio do TRE-MS** e as unidades que prestam e consomem serviços através do referido software. O objetivo geral é mitigar e reduzir indisponibilidades e r atualizado e seguro e disponível para uso para atender às necessidades de negócio específicas do TRE-MS.

1.3.1 IDENTIFICAÇÃO DAS NECESSIDADES DE NEGÓCIO

- Redução de riscos de paradas não planejadas da aplicação GLPI com a contratação de empresa especialista e parceira da Software. Editor Tecl mantém o projeto GLPI mundialmente).
- Proporcionar canal de suporte para administração avançada do software (consulta para ajustes, implantação de melhorias baseadas nas necessic do TREMS).
- Manter o software GLPI atualizado, seguro e disponível para atendimento das demandas do TRE-MS.

1.3.2 IDENTIFICAÇÃO DAS NECESSIDADES TECNOLÓGICAS

- Suporte profissional a aplicação GLPI para atualizações do software de forma coordenada e parametrizada diminuindo a janela de indisponi atualizações do software.
- Suporte profissional a demandas de administração avançada do software para consulta para ajustes, implantação de melhorias baseadas nas negócio do TREMS
- Suporte profissional com acesso ao editor do software GLPI **Teclib** (empresa que mantém o projeto GLPI mundialmente) com suporte ao COF também aos plugins na ferramenta no ambiente do TRE-MS.

1.3.3 DEMAIS REQUISITOS (definição e especificação dos requisitos necessários e suficientes)

A solução desenhada deve entregar os seguintes requisitos mínimos:

- **O suporte técnico profissional a aplicação GLPI:**
  - Suporte prestado por empresa, em território nacional, com especialização no software/aplicação de ITSM (IT Service Management) / GLPI. necessário a interface de suporte junto a editora oficial do software GLPI, TecLib, utilizando a assinatura GLPI-Network Advanced solicitada nesta c
  - Suporte operacional e dúvidas de utilização do GLPI;
  - Supote a parametrização de todos os recursos nativos do GLPI;
  - Suporte a instalação e configurações de Plugins da comunidade e da editora do software GLPI, TecLib;

- Homologação e atualização de versões do GLPI e plugins quando requerido pelo CONTRATANTE em quaisquer ambientes (produção / homologaçã
- Manutenções na aplicação GLPI e no banco de dados do GLPI;
- Desenvolvimento de querys, sob demanda, para construção de painéis de BI baseado no banco de dados do GLPI implantado no TRE-MS;
- Suporte operacional e dúvidas de utilização da API (Application Programming Interface) do GLPI;
- Suporte a migração de versão do GLPI;
  - Auxiliando as unidades responsáveis pela administração negocial e técnica do GLPI a executar o fluxo operacional de Migração de Versões d
- Suporte a migração de formulários do plugin formcreator para o forms do GLPI versão 11;
- Suprote a criação de formulários;
- Suporte a mapeamento de serviços para escolha de melhor estratégia de parametrização do serviço no software GLPI;
- Suporte a **investigação de incidentes** e **proposição de melhorias visando** o suporte aplicação GLPI em ambientes de Kubernetes Co OpenShift).

1.3.3.1 - REQUISITOS DE QUALIFICAÇÃO DA CONTRATADA

1.3.3.1.1 - EXIGÊNCIA DE CAPACIDADE TÉCNICA-OPERACIONAL - Habilitação

A exigência de comprovação de capacidade técnico-operacional tem como objetivo assegurar que a futura contratada possua experiência prévia e maturidade d compatíveis com a complexidade, o porte e a criticidade do ambiente tecnológico do Tribunal Regional Eleitoral de Mato Grosso do Sul (TRE-MS). Conforme as de Contratações de STIC do Poder Judiciário (Resolução CNJ nº 468/2022) e o art. 67 da Lei nº 14.133/2021, a exigência de atestados deve se restringir às par relevância e valor significativo do objeto, admitindo-se a exigência de quantitativos mínimos de até 50% (cinquenta por cento) da demanda prevista.

Considerando que o ambiente da Central de Serviços (GLPI) do TRE-MS suporta atualmente mais de 11.000 ativos e possui mais de 50 usuários com perfil técr (agentes/solucionadores) e mais de 1000 usuários perfil self-service (padrão) cadastrados, justifica-se a exigência de atestados que comprovem a prestação de suporte e sustentação em instâncias GLPI com quantitativos que representem uma fração razoável dessa complexidade (limitado a 50%). Assim, é pertinente ex comprovação de suporte a ambientes com, no mínimo:

- **500 usuários perfil self-service (padrão)**
- **25 usuários com perfil técnico (agentes/solucionadores)**
- **5500 ativos de TI gerenciados**

A experiência comprovada com esses volumes é essencial para mitigar o risco de inexecução contratual. Ambientes com essa volumetria exigem da contratada sólidos de ITIL, capacidade para suportar alta concorrência e elevado tráfego de dados. A ausência dessa vivência prévia aumentaria drasticamente o risco de c empresas habituadas apenas a cenários de pequeno porte, que não suportariam a carga operacional do TRE-MS e falhariam no cumprimento dos rigorosos Acc Serviço (SLA) exigidos.

Adicionalmente, por se tratar de um serviço de natureza contínua, a exigência de que a experiência seja comprovada por um período mínimo contínuo ou sucess teto legal máximo de 3 anos) é justificada para atestar a estabilidade operacional da fornecedora e sua capacidade de manter a qualidade do suporte a longo pra

Os atestados de capacidade técnico-operacional deverão ser emitidos por pessoas jurídicas de direito público ou privado, atestando de forma clara e inequívoca executou satisfatoriamente serviços de natureza igual ou similar ao escopo técnico descrito neste Estudo Técnico Preliminar.

1.3.3.1.2 - EXIGÊNCIA DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICO-PROFISSIONAL E EXPERIÊNCIA EM GESTÃO DE SERVIÇOS DE TI (ITSM/ESM) - Assinatura do C

A exigência de comprovação de qualificação e experiência alinhadas às melhores práticas de Gestão de Serviços de TI (ITSM) é essencial para mitigar o risco d entre o suporte técnico prestado e as necessidades operacionais e negociais do Tribunal Regional Eleitoral de Mato Grosso do Sul (TRE-MS).

A Central de Serviços (GLPI) do TRE-MS possui criticidade elevada, não se limitando a demandas exclusivas de Tecnologia da Informação (ITSM), mas expand atendimento de diversas áreas negociais do Tribunal (Enterprise Service Management - ESM), como CRE, CRIP e ASCOM. Para suportar essa complexidade e ferramenta seja adequadamente parametrizada com base em processos bem definidos, é imprescindível que a Contratada possua know-how comprovado e lide capacitada. Para garantir essa capacidade técnica sem restringir indevidamente a competitividade do certame, a qualificação será aferida por meio dos seguinte combinados:

a. Experiência Organizacional em ITSM/ESM: A licitante deverá apresentar atestados de capacidade técnica, emitidos por pessoas jurídicas de direito público ou comprovando que a empresa já executou serviços de mapeamento, modelagem e parametrização de processos de ITSM/ESM, utilizando as práticas da bibliote exigência assegura que a organização, como um todo, detém a maturidade corporativa e a vivência prévia necessárias para atender à complexidade dos fluxos

b. Qualificação da Liderança Técnica: A Contratada deverá comprovar que o profissional designado para a equipe de prestação de serviços (atuando como Líde Coordenador ou Gestor de Serviços) possui qualificação compatível com a gestão de processos, devendo apresentar:

- Certificação ITIL 4 Foundation, aliada à comprovação formal de experiência prática mínima de 3 (três) anos em implantação e parametrização de processo
- Pós-graduação (Especialização, MBA ou Mestrado) em Governança de TI ou Gestão de Serviços de TI, desde que a grade curricular contemple expressar de Gestão de Serviços (ITSM).

Amparo Legal e Competitividade: A exigência está estritamente amparada pelo art. 67 da Lei nº 14.133/2021 (qualificação técnico-profissional e técnico-opera as diretrizes do Guia de Contratações de STIC do Poder Judiciário (Resolução CNJ nº 468/2022). Ao exigir conhecimentos de fundamento (ITIL 4 Foundation) o experiência prática comprovada, ou titulação acadêmica equivalente (Pós-graduação), o TRE-MS afasta a restrição inerente a certificações de nível avançado. D garante-se a qualidade técnica, a correta adoção de frameworks de mercado na sustentação da ferramenta e o sucesso da contratação, preservando o caráter a competitivo do certame.

1.3.3.1.3 - EXIGÊNCIA DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICO-PROFISSIONAL (CERTIFICAÇÕES KUBERNETES/OPENSHIFT) - Assinatura do Contrato

A exigência de que a Contratada possua em sua equipe técnica profissionais detentores de certificações CKA (Certified Kubernetes Administrator) ou Red Hat C Administrator é imprescindível para a garantia da qualidade e do sucesso da contratação, não se configurando como restrição arbitrária à competitividade. Esta possui caráter limitador, mas sim acautelatório e aderente às reais necessidades da contratação, fundamentando-se nos seguintes aspectos:

- **Contexto Tecnológico Crítico do TRE-MS:** A aplicação GLPI está implantada on-premise no ecossistema de orquestração de contêineres Red Hat Oper do Tribunal. A resolução de incidentes sistêmicos, a aplicação de melhorias de configuração e a implantação de patches exigem intervenções e diagnóstic infraestrutura arquitetural complexa.
- **Essencialidade para o Cumprimento do Objeto e dos SLAs:** O suporte técnico especializado a ser prestado não se limitará à interface gráfica ou lógica aplicação. A equipe da Contratada precisará compreender, diagnosticar e solucionar falhas complexas na camada de orquestração (como falhas de alocaç comunicação de rede, persistência de dados em volumes e balanceamento de carga). Um suporte que desconheça essa tecnologia subjacente seria incap serviço diante de indisponibilidades estruturais, comprometendo severamente os rigorosos Acordos de Nível de Serviço (SLA) exigidos.

- **Comprovação Prática de Conhecimento**: Tais certificações (CKA e Red Hat OpenShift) não são meramente teóricas; elas atestam, mediante exames pr (hands-on), que o profissional possui a real capacidade e o conhecimento comprovado para gerenciar, instalar e configurar clusters Kubernetes e OpenShi de produção corporativos. É a salvaguarda de que o Tribunal terá acesso a especialistas com capacidade de operação imediata e segura.

1.3.3.1.4 - EXIGÊNCIA DE PARCERIA OFICIAL COM A FABRICANTE (TECLIB) - Habilitação

O exigência de que a licitante comprove ser parceira oficial da Teclib' (desenvolvedora e mantenedora mundial do software GLPI) é condição técnica indispensá viabilidade e o sucesso da contratação, não se configurando como restrição arbitrária à competitividade. Esta necessidade afasta-se de critérios puramente subj fundamenta-se nas seguintes exigências operacionais e contratuais:

- **Acesso Exclusivo à Subscrição GLPI-Network Advanced:** O escopo da contratação do TRE-MS exige o fornecimento da assinatura "GLPI-Network Ad subscrição garante acesso a um catálogo de plugins essenciais (arquitetura avançada, segurança, integrações e formulários avançados) que não estão dis versão comunitária (gratuita). Apenas as empresas formalmente credenciadas no programa de parceiros da Teclib' possuem autorização, chaves de acess comercial para comercializar, ativar e gerenciar essa subscrição oficial.
- **Garantia de Suporte de 3º Nível e Correções Críticas (SLA):** A operação da Central de Serviços do Tribunal possui criticidade elevada, demandando ri de Nível de Serviço (SLA). O escopo prevê acesso a suporte de Nível 3 para correções de bugs no núcleo (core) da aplicação e o recebimento de atualiza segurança antecipadas (zero-day patches). Somente os parceiros oficiais possuem o canal de escalonamento direto com os engenheiros de desenvolvime Uma empresa sem esse vínculo formal seria tecnicamente incapaz de garantir correções estruturais no código do sistema, colocando em risco a continuid do Tribunal.
- **Amparo Legal e Jurisprudencial (TCU):** A exigência alinha-se perfeitamente às diretrizes do Guia de Contratações de STIC do CNJ e à jurisprudência d Contas da União. Conforme o entendimento consolidado do TCU (a exemplo do Acórdão nº 2.613/2018-Plenário), admite-se a exigência de comprovação autorização do fabricante como requisito de qualificação técnica quando for estritamente imprescindível à execução do objeto.
- **Amparo Legal e Normativo:** Ressalta-se que a exigência de comprovação de vínculo com o ecossistema oficial da Teclib/GLPI Network não tem por fin indevidamente a competitividade do certame, mas assegurar que a futura contratada possua capacidade técnica efetiva, acesso regular aos canais of atualização e interlocução com a fabricante/mantenedora do GLPI, bem como condições de prestar suporte especializado em ambiente institucional. exigência de ser parceira oficial Teclib/GLPI Network deve ser compreendida como critério de qualificação técnica da pessoa jurídica, voltado a demonstr mantém vínculo formal com o ecossistema oficial da solução, estando apta a prestar serviços de implantação, sustentação, suporte, manutenção, atuali da plataforma GLPI com respaldo técnico do fabricante/mantenedor.

  A exigência encontra amparo no art. 67 da Lei nº 14.133/2021, especialmente no que se refere à demonstração de capacidade técnico-operacional e té compatível com o objeto contratado, observando-se, ainda, as diretrizes do Guia de Contratações de STIC do Poder Judiciário, na medida em que busca dependência técnica, indisponibilidade da solução, inadequação de suporte especializado e baixa efetividade na sustentação de sistema crítico de ITSM GLPI Network informa que sua oferta é baseada no suporte do editor/mantenedor da solução e em uma rede de parceiros locais, incluindo suporte av atualizações e parceiros locais no idioma do cliente.

  Também consta que o serviço envolve relação entre a Teclib, o integrador de TI e a organização contratante, o que reforça a pertinência de exigir contratada esteja formalmente vinculada a esse ecossistema quando o objeto demandar suporte profissional especializado. Ademais, não se verifica rest mercado, pois a Teclib/GLPI mantém página pública para consulta de seus parceiros oficiais, com filtros por país e por status de parceria. O sítio oficial é a página ***"GLPI Partners – Find Certified Experts Near You"***, disponível no portal oficial do GLPI, na qual é possível filtrar parceiros por país, inclu nível de parceria. A consulta pública ao referido sítio evidencia a existência de múltiplas empresas parceiras no Brasil, a exemplo de Marcati, GovTech Assistec Informática, entre outras listadas na própria página oficial de parceiros.

  Demonstrando que a exigência não direciona a contratação a fornecedor único, mas delimita um padrão mínimo de qualificação técnica empresarial c criticidade do serviço pretendido. Assim, a exigência de parceria oficial Teclib/GLPI Network deve ser interpretada como requisito de capacidade técnico- empresa, destinado a preservar a segurança, a continuidade, a rastreabilidade e a qualidade técnica da sustentação da solução GLPI no âmbito institucio complemento, eventuais certificações individuais dos profissionais alocados ao contrato poderão ser exigidas como requisitos de qualificação técnico-prof que compatíveis com as atribuições a serem desempenhadas e proporcionais à complexidade do objeto.

REQUISITO	REFERÊNCIA DE BOAS PRÁTICAS / FONTE
EXIGÊNCIA DE CAPACIDADE TÉCNICA-OPERACIONAL	Lei 14.133/21, Art. 67, §2º; Súmula TCU 263; Edital TRF2 15/2026. 3
EXIGÊNCIA DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICO-PROFISSIONAL (CERTIFICAÇÃO ITIL 4 MANAGING PROFESSIONAL)	Edital SEPLAG-MG 2026; TR CADE 2025; Pesquisa OTRS 2023. 10
EXIGÊNCIA DE QUALIFICAÇÃO TÉCNICO-PROFISSIONAL (CERTIFICAÇÕES KUBERNETES/OPENSHIFT)	ETP TRE-MS (Ambiente OpenShift); Edital SEC-GO PE 10/2025; Edital CLDF 90031-2024. 1
EXIGÊNCIA DE PARCERIA OFICIAL COM A FABRICANTE (TECLIB) - Parceiros TecLib Brasil	art. 67, inciso I, da Lei nº 14.133/2021

2. ESTIMATIVA DA DEMANDA - QUANTIDADE DE BENS E SERVIÇOS, COM JUSTIFICATIVA PARA A QUANTIDADE

Suporte técnico profissional, em território nacional, para aplicação GLPI:

- Disponibilidade da janela de fornecimento de suporte:
  - Segunda a sexta-feira, durante o horário comercial padrão, das 8h às 18h.
- Disponibilidade da janela de manutenção preventiva, corretiva ou evolutiva:
  - Sábados ou domingos, durante o horário comercial padrão,das 8h às 18h. (somente em casos de demanda e com planejamento prévio)

Assinatura GLPI-Network Advanced

- 01 assinatura

Quantidade é igual à prevista no DOD?

(X) Sim

( ) Não. Justifique:

( ) Não se aplica

3. ANÁLISE DE SOLUÇÕES POSSÍVEIS

3.1 IDENTIFICAÇÃO DAS DIFERENTES SOLUÇÕES DE TIC

Em conformidade com as diretrizes do Guia de Contratações de Soluções de TIC do Poder Judiciário, esta seção visa identificar e comparar as alternativas de n para atender à necessidade de suporte técnico e manutenção da aplicação GLPI no TRE-MS.

3.1.1. Portal do Software Público Brasileiro Considerando a natureza específica da demanda — que consiste na contratação de serviços de suporte técnico p manutenção e evolução de um software já implantado (GLPI) —, registra-se que não existem soluções de serviços de suporte disponíveis no Portal do Software capazes de satisfazer às necessidades desta contratação.

3.1.2. Soluções de TIC (Análise Comparativa de Alternativas de Mercado) Foi realizado um levantamento no mercado de TIC, considerando aspectos técnic os benefícios para o alcance dos objetivos institucionais. Para o atendimento desta demanda, identificam-se duas soluções principais disponíveis:

- **Solução 1: Contratação de Suporte com Pagamento Fixo Mensal ou Integral (Modelo de "Garantia/Seguro")**
    - **Descrição:** Contratação de suporte técnico profissional e manutenção da aplicação GLPI com pagamento fixo mensal ou integral, sem a medição po
    - **Especificações e Vantagens:** Este modelo foca na transferência do risco técnico diretamente para os especialistas (parceiros oficiais do fabricante garantia de alta disponibilidade contínua e o pronto restabelecimento dos serviços em casos de falhas críticas. É o modelo mais aderente à infraestru TRE-MS (que opera com Red Hat OpenShift / Kubernetes), pois prescinde da necessidade de quantificar o esforço administrativo prévio para que um estrutural seja resolvido de imediato.
    - **Aspectos Econômicos:** O custo total de propriedade (TCO) é previsível, sendo diluído linearmente ao longo do ano, o que facilita o planejamento or órgão.
- **Solução 2: Contratação por Demanda baseada em Unidade de Serviço Técnico (UST)**
    - **Descrição:** Contratação de serviços de suporte e desenvolvimento mensurados e remunerados por Unidade de Serviço Técnico (UST), baseando-se de serviços pré-definido e no esforço profissional alocado.
    - **Especificações e Desvantagens para o cenário:** A adoção da métrica UST exige a elaboração de projetos e ordens de serviço com estimativa de e cronograma para cada demanda antes de sua execução. Para o ambiente altamente crítico do TRE-MS, esse modelo representa uma sobrecarga bu indesejada em momentos de crise, atrasando a resolução de incidentes graves e não atendendo ao plano de continuidade de negócio estabelecido.

3.1.3. Contratações Públicas Similares e Soluções em Outros Órgãos A análise de mercado identificou a existência de contratações públicas para o suporte órgãos como o Ministério Público de Minas Gerais (MP-MG), Tribunal de Justiça do Amazonas (TJAM), Tribunal de Justiça do Maranhão (TJMA) e Ministério Pú (MPPA). Constatou-se que esses órgãos adotaram um modelo misto, que combina uma sustentação mensal com a utilização massiva de **USTs** para atendimen havendo casos até de exigência de profissional alocado presencialmente.

Contudo, **esses exemplos baseados em UST não se enquadram no escopo e na realidade tecnológica do TRE-MS** . A infraestrutura avançada do Tribuna gestão dos incidentes sistêmicos seja resolvida por meio de acesso direto ao nível mais alto de suporte do fabricante (Teclib), eliminando os gargalos das aprov inerentes à UST. O modelo de UST retém o risco de falhas com a Administração, ao passo que o modelo pretendido pelo TRE-MS transfere esse risco ao contra estrita eficiência e redução do tempo de indisponibilidade (SLA).

3.1.4. Modelos de Aquisição/Prestação do Serviço A prestação dos serviços deverá ocorrer de forma **remota**, operando nos ambientes on-premise do Tribur exigência de postos de trabalho presenciais. A métrica de prestação adotada seguirá a Solução 1, orientada a resultados globais de disponibilidade ("modelo se oposição à métrica granular de atividades (UST).

3.1.5. Capacidade e Alternativas do Mercado de TIC O mercado de TIC nacional apresenta plena capacidade para fornecer a solução pretendida. Existem div no Brasil aptas a fornecer esse tipo de serviço e que são **Parceiras Oficiais da Teclib**. Essas empresas têm acesso exclusivo aos recursos avançados, atualiza licenciamento da subscrição *GLPI-Network Advanced*, garantindo assim a conformidade e a segurança operacional exigidas pela contratação.

Desta forma, a **Solução 1 (Contratação direta de suporte com pagamento fixo / Modelo Seguro)** apresenta-se como a alternativa técnica e funcionalmente para a Análise de Custos Totais. Ela elimina a burocracia do faturamento sob demanda (UST), confere resposta imediata a crises em infraestruturas complexas excelência à necessidade de modernização tecnológica do Tribunal.

Abaixo segue lista de empresas que podem ofertar a solução pretendida:

Id	Descrição da solução (ou cenário)
1	*i9aTech - Tecnologia e Comunicação*
2	*VoxData - Technology*
3	*MindTek - Inteligência e Tecnologia*
4	GovTech 360
5	*PLSS Soluções*

3.2 ANÁLISE COMPARATIVA DE SOLUÇÕES

Requisito	Solução	Sim	Não	Não se aplica
A Solução encontra-se implantada em outro órgão ou entidade da Administração Pública?	Solução 1		X	
	Solução 2	X		
A Solução está disponível no Portal do Software Público Brasileiro? (quando se tratar de software)	Solução 1			X
	Solução 2			X
A Solução é composta por software livre ou software público? (quando se tratar de software)	Solução 1	X		
	Solução 2	X		
A Solução é aderente às políticas, premissas e especificações técnicas definidas pelos Padrões de governo ePing, eMag, ePWG?	Solução 1			X
	Solução 2			X
A Solução é aderente às regulamentações da ICP-Brasil (quando houver necessidade de certificação digital)	Solução 1			X
	Solução 2			X
A Solução é aderente às orientações, premissas e especificações técnicas e funcionais do e-ARQ Brasil (quando o objetivo da solução abranger documentos arquivísticos)	Solução 1			X
	Solução 2			X
A solução apresenta observância ao Modelo Nacional de Interoperabilidade?	Solução 1			X
	Solução 2			X
A solução apresenta observância ao Modelo de Requisitos para sistemas informatizados de Gestão de Processos e Documentos do Poder Judiciário (Moreq-Jus)?	Solução 1			X
	Solução 2			X

3.3 PESQUISA DE PREÇOS DE MERCADO

(a) = Pesquisa direta com fornecedores (cotações formais)

(b) = Contratações similares de outros entes públicos

Serviços	VoxData Technology (a)	MindTech (a)	PLSS Soluções (a)	i9aTech (a)	Ministério Público Pará (MP-PA) (b)	Tribunal de Justiça TJ - AM (b)	Tribunal de Justiça TJ - MA (b)	Ministério Público Minas Gerais MP-MG (b)	Média
Suporte Técnico Profissional GLPI (anual)	~~R$ 14.880,00~~	R$ 240.000,00	R$ 252.000,00	R$ 216.000,00	~~R$ 134.694,24~~	~~R$ 67.347,12~~	~~R$ 94.080,00~~	Incluso no item 2 (9K por mês por 36 meses)	R$ 236.000,00
Assinatura GLPI-Network Advanced TecLib (anual)	R$ 84.000,00	R$ 0,00	R$ 82.800,00	R$ 120.000,00	incluso no valor do item 1	incluso no valor porém é sub-demanda e não fica claro como fica a intermediação do suporte Nível 3 com a TecLib.	~~R$ 94.080,00~~	~~R$ 108.000,00~~	R$ 97.776,00
TOTAL SERVIÇOS (anual)	R$ 98.880,00	R$ 240.000,00	R$ 334.800,00	R$ 336.000,00	~~R$ 134.694,24~~	~~R$ 67.347,12~~	~~R$ 188.160,00~~	~~R$ 108.000,00~~	R$ 333.776,00

- O cálculo da **Média** para o **Suporte Técnico Profissional GLPI** excluiu os dados destacados em vermelho na tabela. Essa medida foi necessária devido modelos de contratação dessas soluções, o que impede uma comparação direta.
- Os valores da assinatura **GLPI Network Advanced** desconsideram o montante de **R$ 0,00** da empresa **MindTech**, uma vez que o custo do item está eml suporte técnico profissional, sem discriminação individualizada.

4. REGISTRO DE SOLUÇÕES CONSIDERADAS INVIÁVEIS

A contratação baseada em Unidades de Serviço Técnico (USTs) apresenta-se inviável para a demanda de suporte e manutenção da aplicação GLPI no TRE-MS de fatores normativos, operacionais e tecnológicos:

4.1 Sobrecarga Burocrática e Atraso na Resolução de Crises O modelo de UST exige que toda demanda seja precedida de uma estimativa de esforço, esco aprovação de Ordem de Serviço antes que a execução comece. Para o ambiente crítico do TRE-MS, a adoção dessa métrica criaria um gargalo burocrático inac momentos de crise, atrasando a resolução de incidentes sistêmicos severos que exigem restabelecimento imediato. O modelo pretendido pelo Tribunal visa redu expressivamente o tempo de indisponibilidade, atuando sem depender da morosa quantificação de esforço para que um problema seja solucionado.

4.2 Incompatibilidade com a Complexidade Tecnológica A aplicação GLPI do TRE-MS está implantada *on-premise* em um ecossistema complexo de orques contêineres gerido por Kubernetes com Red Hat OpenShift. A resolução de incidentes nessa infraestrutura exige diagnósticos e intervenções diretas na camada A estratégia de **ABANDONAR** o modelo por esforço (USTs) é a mais adequada e segura para conferir resiliência a esse ambiente altamente sofisticado.

4.3 Retenção Inadequada do Risco Técnico No formato de USTs, o risco de indisponibilidade e de falhas sistêmicas permanece concentrado na Administraçã dos modelos de outros órgãos baseados em volume de chamados ou horas trabalhadas, o objetivo do TRE-MS é a transferência direta do risco técnico para os fabricante. Ao optar por um **modelo de "garantia/seguro" (pagamento fixo)**, o Tribunal foca na entrega de alta disponibilidade contínua e na responsabilizaçã pelo pronto restabelecimento dos serviços, garantindo o alinhamento com o plano de continuidade de negócios da instituição.

5. ANÁLISE E COMPARAÇÃO ENTRE OS CUSTOS TOTAIS DAS STICs

5.1 CÁLCULO DOS CUSTOS TOTAIS DE PROPRIEDADE

5.2 MAPA COMPARATIVO DOS CUSTOS TOTAIS DE PROPRIEDADE

Fonte Orçamento / Pesquisa	Documento SEI	ANO
VoxData Technology (a)	2031223	março/2026
MindTech (a)	2031226	março/2026
PLSS Soluções (a)	2031227	março/2026
i9aTech (a)	2031221	março/2026
Ministério Público Pará (MP-PA) (b)	2031237	2024
TJ - AM (b)	2031239	2025
TJ - MA (b)	2031242	2025
MP-MG (b)	2031233	2025

Categoria de Custo	Ano 1	Ano 2	Ano 3	Total (3 anos)
Operação – Suporte GLPI	R$ 236.000,00	R$ 236.000,00	R$ 236.000,00	R$ 708.000,00
Assinatura GLPI Network Advanced	R$ 97.776,00	R$ 97.776,00	R$ 97.776,00	R$ 293.328,00
TOTAL ANUAL	R$ 333.776,00	R$ 333.776,00	R$ 333.776,00	R$ 1.001.328,00

Conforme demonstrado na tabela acima, o custo total de propriedade estimado para garantir a disponibilidade, a segurança e a evolução da Central de Serviços um período de 36 meses é de R$ 1.001.328,00. A diluição linear e previsível desse valor (R$ 333.776,00 ao ano) assegura o alinhamento com o planejamento o Tribunal, ratificando a viabilidade econômica do modelo de contratação proposto.

6. DA ESCOLHA E JUSTIFICATIVA DA SOLUÇÃO DE TIC (STIC)

6.1. Síntese do Modelo de Contratação Sugerido

O objetivo do TRE-MS é contratar suporte técnico profissional e manutenção para a Solução de TIC "GLPI / Central de Serviços". Devido à criticidade da ferram a diversas unidades e cujo tempo de inatividade acarreta severos prejuízos operacionais aos serviços, a solução tecnológica pretendida baseia-se em um mode disponibilidade (assemelhado a um modelo de "garantia/seguro").

As principais características da STIC escolhida são:

- **Infraestrutura:** A aplicação continuará instalada nas dependências do TRE-MS (on-premise), operando no ecossistema Red Hat OpenShift / Kubernetes c
- **Vínculo com a Fabricante:** Exige-se que a empresa contratada seja parceira oficial da Teclib (desenvolvedora mundial do GLPI) e forneça a assinatura G Advanced. Essa exigência visa mitigar longos períodos de indisponibilidade da ferramenta, assegurando suporte oficial da fabricante, além de garantir ace tecnológicas e a um catálogo exclusivo de plugins para os detentores da assinatura.
- **Execução:** O serviço será prestado de forma remota, sem a necessidade de alocação de postos de trabalho físicos nas instalações do TRE-MS.

A lógica estrutural desta contratação baseia-se na garantia de disponibilidade da aplicação e no fornecimento de suporte especializado contínuo. Diferentemente modelos tradicionais, este Estudo Técnico Preliminar (ETP) propõe a transferência do risco técnico para especialistas com acesso direto ao código-fonte, visand drasticamente o tempo de indisponibilidade e maximizar a evolução e a parametrização correta da ferramenta.

6.2. Análise das Contratações Comparadas

6.2.1. Forma de Contratação (Esforço via UST vs. Transferência de Riscos)

- Modelos de Mercado (TJAM, MPPA, MPMG): Estas instituições adotaram um modelo misto, que combina sustentação mensal associada ao pagamento po mensurado em Unidades de Serviço Técnico (USTs). O TJMA, por sua vez, optou por exigir suporte presencial sênior (alocação de posto de trabalho).
- Modelo proposto para o TRE-MS: O modelo do TRE-MS diverge da contratação por USTs (pagamento por esforço) e afasta expressamente a alocação de presencial. O formato proposto foca em um suporte corporativo orientado a serviços de alto valor agregado e disponibilidade contínua, transferindo a respo resolução ágil para a contratada.

6.2.2. Gestão de Incidentes Críticos e Risco Técnico

- Modelos de Mercado: No TJAM e no TJMA, a gestão de incidentes críticos e a assunção do risco técnico permanecem com o parceiro especializado local sênior alocado presencialmente.
- Modelo proposto para o TRE-MS: Em alinhamento com as práticas do MPPA e do MPMG, o TRE-MS transfere o risco técnico diretamente para os especia acesso ao código-fonte (fabricante/editora). O ETP reforça essa estratégia ao prever a interface direta de suporte junto à Teclib para problemas de maior c assegurando o pronto restabelecimento dos serviços e minimizando o tempo de inatividade.

6.2.3. Vínculo com a Fabricante e Escalamento

- Modelos de Mercado: O TJMA não exige obrigatoriedade de vínculo com a fabricante, o que eleva o risco de ineficiência na resolução de problemas compl o MPPA exigem apenas a parceria oficial com a TECLIB.
- Modelo proposto para o TRE-MS: O TRE-MS, assim como o MPMG, exige não apenas a parceria oficial com a TECLIB, mas também a assinatura GLPI-N Este é um diferencial crítico que institucionaliza a relação com a fabricante e atrela os Acordos de Nível de Serviço (ANS/SLA) à garantia de que bugs e fal núcleo da aplicação GLPI sejam resolvidos rapidamente pelos próprios criadores do software.

6.3. Justificativa da Escolha

A escolha desta Equipe de Planejamento da Contratação pelo modelo focado em alta disponibilidade ("garantia/seguro"), em detrimento do formato tradicional b pagamento por esforço aferido em Unidades de Serviço Técnico (UST), fundamenta-se precipuamente na complexidade da infraestrutura atual do órgão. A aplic encontra-se implantada *on-premise* em um ecossistema de contêineres orquestrado por Kubernetes com Red Hat OpenShift. Devido a essa sofisticação técnica abandonar a remuneração por esforço e adotar a transferência de risco revela-se a mais adequada para conferir resiliência e atender à atual conjuntura de impla sistemas do Tribunal.

Diferentemente dos modelos adotados por outros órgãos públicos, que remuneram a contratada pelo volume de chamados ou horas trabalhadas, o modelo prop MS foca na transferência direta do risco técnico para especialistas. Essa abordagem prioriza a alta disponibilidade da aplicação, aumentando drasticamente o pr restabelecimento dos serviços em casos de falhas críticas. Ao atrelar a resolução de incidentes ao acesso direto ao código-fonte e à desenvolvedora do *softwar* Tribunal assegura uma redução expressiva no tempo de indisponibilidade da ferramenta, sem depender da quantificação de esforço prévia para que o problema

Além dos ganhos relacionados à estabilidade tecnológica, essa transição de modelo traz benefícios para a eficiência e a economicidade do órgão. A contratação especializado proporciona uma redução substancial do tempo que os próprios servidores efetivos de TI precisariam despender para investigar incidentes comple infraestrutura. Consequentemente, ocorre uma otimização do uso dos recursos humanos do Tribunal. Servidores altamente qualificados são liberados das exaus correção de falhas no núcleo do sistema, podendo direcionar sua força de trabalho para a entrega de valor ao negócio, para o atendimento de excelência aos us melhoria contínua dos processos do TRE-MS.

6.2 ALINHAMENTO DA SOLUÇÃO

- **Alinhamento às Necessidades de Negócio e Continuidade Operacional:** A solução de suporte especializado e a assinatura *GLPI-Network Advanced* v estabilidade e a continuidade dos serviços prestados pelo TRE-MS. O GLPI consolidou-se como uma ferramenta institucional crítica que centraliza o atend comunicação não apenas da Secretaria de Tecnologia da Informação (STI), mas também da Corregedoria Regional Eleitoral (CRE), da Coordenadoria de Informações Processuais (CRIP) e da Coordenadoria de Comunicação Social e Cerimonial (ASCOM). O suporte profissional em território nacional com ace oficial (Teclib) reduz expressivamente os riscos de inatividade e falhas complexas, sendo um pilar fundamental para o plano de continuidade de negócios d

- **Alinhamento ao Planejamento Estratégico Institucional (PEI TRE-MS 2021-2026):** A contratação guarda estrita conformidade com o PEI do TRE-MS, diretamente para o alcance do macrodesafio **"Fortalecimento da Estratégia Nacional de TIC e de Proteção de Dados"** , ao garantir a disponibilidade, se confiabilidade de um sistema essencial da justiça. Adicionalmente, alinha-se ao macrodesafio **"Aperfeiçoamento da Gestão Administrativa e da Governa Judiciária"**, pois a ferramenta de ITSM (GLPI) operando de forma otimizada permite a melhoria contínua dos processos de trabalho e do serviço prestado internos e externos.

- **Alinhamento ao Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC TRE-MS 2021-2026 - Revisão 2025):** A solução atende a múltip Estratégicos de TIC estabelecidos na atual revisão do plano:
  - **Promover serviços de infraestrutura e soluções corporativas:** A contratação é essencial para o atingimento do indicador *KR1-8.1 (Disponibilidad essenciais de TIC)*, visto que o GLPI é expressamente classificado no PDTIC como um serviço essencial. Além disso, o suporte avançado garantirá o *KR1-8.2 (Percentual de atendimentos encerrados com níveis de acordo de serviços cumpridos)* .
  - **Aumentar a satisfação dos usuários do sistema judiciário:** Impacta diretamente o indicador *KR1-1.1*, cuja medição da satisfação com os serviços realizada justamente por meio do software de ITSM (GLPI).
  - **Aprimorar a segurança da informação e a gestão de dados:** O suporte garantirá homologação e testes de novas versões, bem como a rápida apl correções de segurança (patches), mitigando ameaças e contribuindo para o indicador *KR1-7.1 (Redução do número de vulnerabilidades críticas e a*

- **Alinhamento à Estratégia Nacional (ENTIC-JUD - Resolução CNJ nº 370/2021):** A contratação observa as diretrizes nacionais de governança de TIC, a as soluções digitais do Poder Judiciário operem com alta disponibilidade, segurança cibernética e resiliência.

- **Planejamento Orçamentário e Governança:** Por fim, o item encontra-se devidamente registrado no Plano de Contratações de Soluções de TIC vigente s identificação nº 123/2024, reforçando as boas práticas de planejamento prévio e a governança desta Secretaria.

6.3 BENEFÍCIOS ESPERADOS

- **Eficácia:**
  - Garantia do pronto atendimento em casos de falhas críticas da Aplicação GLPI, com a redução expressiva do tempo de indisponibilidade da aplicaçã pelo suporte de empresa especialista e por assinatura de suporte diretamente com a editora do software, TecLib, para resoluçao de problemas mais
  - Redução da superfície de ataques cibernéticos, pois o serviço contratado prevê a homologação e a realização de testes controlados de novas versõe aplicação de *patches* de atualização no ambiente do TRE-MS.

- **Eficiência:**
  - Redução substancial do tempo gasto pelos servidores efetivos da TI para implantar soluções agregadas, investigar incidentes e aplicar melhorias na
  - Direcionamento da força de trabalho interna: as equipes de administração negocial e técnica do TRE-MS — Seção de Gestão de Serviços de TI (SGS Administração de Banco de Dados e Implantação de Sistemas (SBDIS) — poderão focar seus esforços na entrega de valor para o negócio e na melh invés de atuar exaustivamente na resolução de incidentes complexos de infraestrutura da ferramenta.

- **Otimização de recursos humanos e prevenção de prejuízos:**
  - Otimização do uso de recursos humanos, representando economia no uso de horas de trabalho de servidores altamente qualificados, que poderão se para outras demandas e projetos do Tribunal.
  - Prevenção de custos indiretos e prejuízos operacionais inestimáveis causados por eventuais interrupções prolongadas em um sistema que atende nã Secretaria de Tecnologia da Informação (STI), mas também a Corregedoria, a ASCOM e as áreas judiciárias do TRE-MS.

6.4 RELAÇÃO ENTRE A DEMANDA PREVISTA E A SER CONTRATADA

A demanda prevista foi ajustada para se adequar a estimativa necessárias dos itens da solução de TI sem que haja falta ou sobra de itens. Esta demanda a se documentada no item 2. ESTIMATIVA DA DEMANDA.

6.5 ADEQUAÇÃO DO AMBIENTE

Não haverá necessidade de adequação do ambiente do TRE-MS. A justificativa detalhada, abrangendo as dimensões exigidas, segue abaixo:

- **Espaço Físico, Mobiliário e Infraestrutura Elétrica:** A presente contratação tem como objeto a prestação de serviços de suporte técnico profissional ao s cuja execução e atendimento **ocorrerão de forma remota**. Como não haverá alocação presencial de **mão de obra ou profissionais da Contratada nas físicas do TRE-MS**, fica **totalmente dispensada a necessidade de providenciar novas estações de trabalho** , expansão de salas, aquisição de mobiliá qualquer redimensionamento da infraestrutura elétrica do Tribunal.

- **Infraestrutura Tecnológica e Logística de Implantação:** O TRE-MS já possui toda a infraestrutura de hardware e de aplicação devidamente instalada e para comportar a atualização do GLPI. O ecossistema atual (operando em ambiente *Red Hat OpenShift / Kubernetes*) é suficiente para o pleno funcionam ferramenta, não demandando novas aquisições de servidores ou reestruturação de rede para absorver os serviços contratados.

- **Impacto Ambiental:** Como não haverá intervenções físicas estruturais, obras, descarte de equipamentos de TI associados a esta implantação ou desloca de novos colaboradores, a contratação não gera impactos ambientais negativos relacionados à adequação do ambiente.

6.6 ESTIMATIVA DE CUSTO TOTAL DA CONTRATAÇÃO

Estimativa	DESCRIÇÃO	PREÇO (por mês)	PREÇO (por ano)	PREÇO (por 3 anos)
Preço cheio	O suporte técnico profissional a aplicação GLPI com assinatura GLPI Network Advanced (TecLib)	R$ 27.814,67	R$ 333.776,00	R$ 1.001.328,00
Estimativa de redução de 20%, após ampla concorrênica	O suporte técnico profissional a aplicação GLPI com assinatura GLPI Network Advanced (TecLib)	R$ 22.251,73	R$ 267.020,80	R$ 801.062,40

Trata-se de pagamentos mês a mês.

7. SUSTENTAÇÃO DO CONTRATO

7.1 RECURSOS NECESSÁRIOS À CONTINUIDADE DO NEGÓCIO DURANTE E APÓS A EXECUÇÃO DO CONTRATO

7.1.1 RECURSOS MATERIAIS

O TRE-MS já possui toda a infraestrutura de hardware e de aplicação devidamente instalada e dimensionada para comportar a atualização do GLPI. O e (operando em ambiente *Red Hat OpenShift / Kubernetes*) é suficiente para o pleno funcionamento da ferramenta, não demandando novas aquisições reestruturação de rede para absorver os serviços contratados.

7.1.2 RECURSOS HUMANOS

- 02 servidores efetivos da STI para atuar como fiscais de contrato.
- Disponibilidade pontuais da equipe da CITIS e CODESC no que tange a infraestrutura, desenvolvimento e implantação de sistemas no TRE-MS para acor execução da empresa quando houver necessidade (planejada ou reativa).

7.2 ESTRATÉGIA DE CONTINUIDADE CONTRATUAL

- **Hipótese de Descontinuidade Administrativa (Término, Rescisão ou Inexecução Contratual):**
  - **Efeito no Órgão:** A perda do suporte de 3º nível e a interrupção no desenvolvimento de melhorias e homologação de novas versões do GLPI.
  - **Estratégia de Contingência (Internalização Temporária):** Como o GLPI é um software de código aberto e está instalado na infraestrutura local do *premise* em ambiente *Red Hat OpenShift*), o Tribunal possui total controle sobre a ferramenta e os dados. Em caso de descontinuidade abrupta do fo servidores efetivos da STI (equipes da SGS e SBDIS) assumirão integralmente a administração rotineira e o suporte de níveis 1 e 2, enquanto a Adm providencia, em caráter de urgência, uma nova contratação.
- **Estratégia de Transição Contratual e Independência Tecnológica:**
  - Para mitigar o risco de dependência tecnológica (*lock-in*), o contrato exigirá a **transferência contínua de conhecimento**. Toda investigação de incic construção de painéis de BI (com *querys* de banco de dados) e migração de formulários (como o *formcreator*) deverão ser documentados pela Contr na base de conhecimento institucional do TRE-MS.
  - Ao final do contrato, as atividades de transição obrigatórias incluirão a entrega das versões finais de qualquer documentação técnica desenvolvida, a **imediata de todos os perfis de acesso** (VPN, *OpenShift*, banco de dados) concedidos aos técnicos da Contratada e a devolução de eventuais recu

7.3 TRANSIÇÃO CONTRATUAL

A natureza técnica e operacional específica desta contratação impõe em uma ações contínuas que garantem segurança de uma possível transição contratual. C motivos para essa afirmação são:

- **Infraestrutura Própria (*On-premise*) e Software Livre:** A contratação abrange exclusivamente serviços de suporte ao GLPI, que é um software livre. Alé aplicação já se encontra instalada e operando no próprio ambiente tecnológico do TRE-MS (modelo *on-premise*). Como o sistema e o banco de dados pert hospedados no Tribunal, não existe um ambiente proprietário da contratada de onde os dados precisem ser "migrados", "resgatados" ou "transicionados" a contrato. O TRE-MS mantém o controle total da ferramenta o tempo todo.
- **Transferência Contínua de Conhecimento:** A transferência de conhecimento técnico não ocorrerá apenas em uma fase final de "transição", mas sim **du execução do contrato**. Os servidores efetivos da STI/TRE-MS acompanharão de perto a investigação de incidentes e a resolução de requisições, docume aprendizados em artigos de base de conhecimento para formalizar o saber técnico institucional.
- Ao final do contrato, as atividades de transição obrigatórias incluirão a entrega das versões finais de qualquer documentação técnica desenvolvida, a **revo de todos os perfis de acesso** (VPN, *OpenShift*, banco de dados) concedidos aos técnicos da Contratada e a devolução de eventuais recursos materiais

7.4 ESTRATÉGIA DE INDEPENDÊNCIA TECNOLÓGICA

7.4.1 TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO

Transferência de Conhecimento durante a execução do contrato. Como o tipo de suporte a ser contratado é do modelo *on-premise* sempre deverá ser a servidores efetivos da STI/TRE/MS que, na oportunidade, podem aprender durante a investigação de incidentes e resolução de requisições e c aprendizados em artigos de base de conhecimento para formalizar o conhecimento técnico institucional.

7.5 CRITÉRIOS DE SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL

- Os documentos e/ou relatórios relativos aos serviços contratados deverão ser entregues, sempre que possível, por via informatizada de forma a não utiliza insumo semelhante;
- Caso a impressão seja necessária, a empresa deve adotar práticas de impressão sustentáveis, como a utilização de papel reciclado, impressão frente e ve minimização do uso de tintas prejudiciais ao meio ambiente;
- Este TRE, quando da redação da cláusula que estipula os horários de realização dos serviços, deu preferência por conciliar com horários de funcionament a energia e demais insumos já são utilizados.
- Recomendar a adoção de ferramentas de videoconferência: Privilegiar reuniões virtuais para evitar deslocamentos presenciais.

8. ESTRATÉGIA PARA A CONTRATAÇÃO

8.1 NATUREZA DO OBJETO

Trata-se de contratação de serviços Comuns de Tecnologia da Informação, se submetendo à resolução CNJ 468/2022

8.2 PARCELAMENTO DO OBJETO

Não haverá parcelamento do objeto, a contratação abrange serviços de suporte ao software livre GLPI, os quais podem ser oferecidos por diversos execução fragmentada, com a contratação de diferentes fornecedores, não é viável, uma vez que os itens são interdependentes e a sua execução exige s operacional. A separação do fornecimento poderia acarretar riscos significativos, como incompatibilidades técnicas, dificuldades de integração entre as p lacunas de responsabilidade, especialmente em casos de inexecução ou má execução por parte de um dos fornecedores. Além disso, a não fragmentação eficiência e economicidade ao processo, garantindo que a responsabilidade pela entrega da solução completa recaia sobre um único fornecedor, o que controle, coordenação e qualidade na prestação dos serviços. Portanto, com base nos dispositivos legais aplicáveis e nas características específi contratação será realizada de forma unificada, preservando os princípios da eficiência, da economicidade e da continuidade dos serviços públicos.

8.3 ADJUDICAÇÃO DO OBJETO

Conforme já informado, não haverá parcelamento de cada item/objeto, desta forma a adjudicação será realizada a um único fornecedor de cada produto.

DO ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO – ANS - Atendendo ao disposto na Resolução n. 23.234/2010-TSE, fica previsto o Acordo de Nível de Ser será parte componente do contrato a ser celebrado com a empresa vencedora.

Tipo de Chamado	Prazo de Contato Primeiro Atendimento	Prazo de Resolução/Contorno
Incidente	2 horas	16 horas
Bugs/erros no sistema	8 horas	A depender da solução do fabricante do Software GLPI (Teclib)
Requisição	4 horas	24 horas
Requisiçoes que exijam análises complexas ou agendamentos	4 horas	Acordado entre as partes

8.4 MODALIDADE E TIPO DE LICITAÇÃO/CONTRATAÇÃO

A contratação dos serviços será realizada mediante licitação na modalidade de PREGÃO, em sua forma eletrônica, no do tipo menor preço, nos termos 6º e art. 29 da da Lei 14.133/2021

> *art. 6º [...]*
>
> *XLI - pregão: modalidade de licitação obrigatória para aquisição de bens e serviços comuns, cujo critério de julgamento poderá ser o de r maior desconto;*
>
> *[...]*
>
> *art. 29. A concorrência e o pregão seguem o rito procedimental comum a que se refere o art. 17 desta Lei, adotando-se o pregão sempre padrões de desempenho e qualidade que possam ser objetivamente definidos pelo edital, por meio de especificações usuais de mercado. (gri*

No presente caso, não será adotado Sistema de Registro de Preços, uma vez que os serviços dessa contratação servem para a manutenção da atividad decorrente de necessidades permanentes, por essa razão são classificados como contínuos.

8.5 CLASSIFICAÇÃO E INDICAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

- Ação Orçamentária: Julgamento de Causas e Gestão Administ. na Justiça Eleitoral.
- Programa de Trabalho: 10.14112.02.122.0570.20GP.0054.
- Plano Orçamentário: 10.14112.02.122.0570.20GP.0001.
- Fonte: 1000.
- 33.90.39 – OUTROS SERVIÇOS DE TERCEIROS – PESSOA JURÍDICA

As despesas que vierem a ocorrer nos exercícios futuros serão custeadas com recursos previstos nas respectivas Propostas Orçamentárias, e serão indicados

Este item poderá sofrer alteração pela COPEG, unidade responsável pela Informação quanto à reserva e enquadramento orçamentários para cobrir a de compatibilização com a Lei Orçamentária Anual, Plano Plurianual e a Lei de Diretrizes Orçamentárias.

8.6 VIGÊNCIA DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

O período de vigência do contrato de prestação de serviços de suporte profissional e implantação de funcionalidades da aplicação **"GLPI / Central de Se implantada nas dependências do TRE-MS** será de **36 meses** contados da sua assinatura. A vantajosidade econômica e administrativa para o TRE-MS, nos seguintes aspectos:

- **Previsibilidade para o Mercado e Aumento da Competitividade:** Contratos com prazos mais alongados conferem maior segurança e previsibilidade fina operacional às empresas licitantes. Esse cenário atrativo tende a estimular uma maior participação de fornecedores qualificados no certame e, consequent a formulação de propostas com preços mais competitivos e vantajosos para a Administração.
- **Diluição de Custos Iniciais (Setup):** A prestação de suporte especializado on-premise exige um esforço inicial da contratada para adequação, mapeame ecossistema tecnológico do Tribunal. Um prazo de 36 meses permite que os custos inerentes a esse *setup* inicial sejam diluídos ao longo de toda a execuç reduzindo o impacto financeiro no valor diluído ao longo do tempo.
- **Redução de Custos Administrativos e Operacionais:** A instrução e a realização de um novo processo licitatório de TIC demandam tempo, esforço espe pessoal e custos administrativos elevados (planejamento, elaboração de múltiplos artefatos, condução do certame e homologação). Ao fixar a vigência em Tribunal evita a repetição anual e frequente desses trâmites burocráticos, consubstanciando o princípio da eficiência.
- **Garantia de Continuidade e Estabilidade do Serviço:** Tratando-se o GLPI de uma ferramenta crítica para a operação de diversas unidades (STI, CRE, (etc.), interrupções ou trocas anuais de fornecedores geram riscos severos à curva de aprendizado e à disponibilidade dos serviços. O prazo prolongado re Tribunal contra a descontinuidade do suporte e estabiliza o investimento previsto no Custo Total de Propriedade calculado para o triênio.

8.7 EQUIPE DE APOIO À CONTRATAÇÃO (Art. 20 Resol. 468 CNJ)

A equipe responsável por prestar suporte técnico à **Área de Licitações** — atuando em esclarecimentos de dúvidas, respostas a questionamentos, recursos, imp análise e julgamento de propostas — é composta por servidores de diferentes setores.

Pela **Secretaria de Tecnologia da Informação**

- **Ulysses Almeida**
- **Thalles de Souza Torchi**

lotados na **Coordenadoria de Infraestrutura de Tecnologia da Informação e Suporte (CITIS)** .

Pela SAOF/**Coordenadoria de Recursos Materiais/ALC** é realizado pela servidora **Érika Murackami**.

8.8 EQUIPE DE GESTÃO DA CONTRATAÇÃO (Arts. 21e 24 Resol. 468 CNJ)

- **Gestor de contrato:**
  Ulysses Pereira de Almeida Neto
- **Fiscal demandante:**
  Ulysses Pereira de Almeida Neto
- **Fiscal técnico:**
  Thalles de Souza Torchi
- **Fiscal administrativo:**
  Érika Murackami

8.9 OBRIGATORIEDADE DE EXIGÊNCIA DE CONTRATAÇÃO DE EGRESSOS

Em observância à Resolução CNJ nº 307/2019 (que institui a Política Institucional do Poder Judiciário de Atenção aos Egressos do Sistema Prisional), informa-s de cota para contratação de egressos **não se aplica** ao presente objeto contratual.

Justificativa: A presente contratação tem como objeto a prestação de serviços técnicos altamente especializados de suporte ao software GLPI e o fornecimento *GLPI-Network Advanced*. O modelo de execução tecnológica e negocial deste serviço ocorrerá de forma estritamente remota e sob demanda.

Sendo assim, o contrato não se enquadra na tipologia de prestação de serviços continuados com regime de dedicação exclusiva de mão de obra (alocação de p residentes). Como não haverá alocação física, presencial ou diária de profissionais da empresa Contratada nas dependências e instalações do TRE-MS para a atividades, torna-se material e juridicamente inaplicável a exigência de cota para a contratação de egressos do sistema prisional para este escopo específico.

Além disso, a exigência não é aplicável ao presente objeto, por se tratar de serviços de tecnologia da informação, já excetuados pela Comissão do Projeto Come deste TRE/MS (0589349).

9. ANÁLISE DE RISCOS

O Mapa de Gerenciamento de Riscos foi produzido pela equipe de planejamento e está registrado no processo 0001875-14.2026.6.12.8000 no documento nº 2

10. DECLARAÇÃO DA VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO

Após uma análise criteriosa de todos os dados expostos, a equipe de planejamento conclui que a contratação não apenas atende aos critérios de viabilidade técnica, como tambe como uma contratação estrategica para a missão institucional desta corte.

Ulysses Pereira de Almeida Neto
Integrante Demandante

Thalles de Souza Torchi
Integrante Técnico

Érika Murackami
Integrante Administrativo

Documento assinado eletronicamente por **ÉRIKA MURACKAMI**, **Técnico Judiciário**, em 22/05/2026, às 13:24, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

Documento assinado eletronicamente por **THALLES DE SOUZA TORCHI**, **Chefe de Seção**, em 22/05/2026, às 14:58, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

Documento assinado eletronicamente por **ULYSSES PEREIRA DE ALMEIDA NETO**, **Analista Judiciário**, em 26/05/2026, às 17:59, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.tre-ms.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **2017283** e o código CRC **CDC184F5**.