



# Justiça do Trabalho

Tribunal Regional do Trabalho 24<sup>a</sup> Região

Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação

Campo Grande, 20 de mar. de 2023

## Parecer

Em resposta aos questionamentos formulados pela empresa YSSY no dia 17 de março de 2023, informamos o que segue:

- **O suporte técnico pode ser prestado diretamente pelo fabricante?**

Sim.

- **GP e o PREPOSTO podem ser o mesmo profissional? Tal questionamento se baseia na proximidade no escopo das atividades.**

Sim.

- **Sobre o item 2.1.4 do T.R do Anexo I - página 30: Solicitamos informar as atuais soluções de ITSM de cada órgão participante, bem como (se de dados para as migrações solicitadas (sic).**

- TRT24: OTRS
- TRT23: IFS Assyst
- TRT22: IFS Assyst
- TRT21: Citsmart, na versão livre
- TRT18: GLPI
- TRT17: IFS Assyst
- TRT16: IFS Assyst



## Justiça do Trabalho

Tribunal Regional do Trabalho 24<sup>a</sup> Região  
Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação

- TRT14: IFS Assyst
- MPMS: OTRS

- **Toda a prestação de serviço será realizada 100% de forma remota e para todos os órgãos participantes. Está correto o nosso entendimento?**

Sim. No entanto, não há impedimentos para atendimento presencial. Fica a critério da Contratada.

- **O gerenciamento de patches será só para estação de trabalho ou contemplará o ambiente de server?**

Apenas para estações de trabalho.

- **Qual a quantidade de estações de trabalho com o sistema operacional Linux?**

Esta informação pode variar, pois utilizamos tanto o Windows, atualmente nas versões 10 e 11, quanto estações com Linux, conforme cada necessidade. A solução deve contemplar as duas situações.

- **Solicitamos informar a quantidade de usuários atendentes que devem utilizar a solução e/ou funcionalidades de acesso remoto?**

Considerando o fato de que toda a equipe de TI, seja ela terceirizada ou não, tem a necessidade de acessar remotamente as estações de trabalho dos usuários para prestar algum tipo de atendimento, deverá ser considerado o quantitativo de licenças de



# Justiça do Trabalho

Tribunal Regional do Trabalho 24<sup>a</sup> Região  
Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação

analistas nomeados e concorrentes dispostas no Anexo IV do Termo de Referência.

Atenciosamente,

Alexandre Rosa Camy

Diretor da SETIC



# Justiça do Trabalho

Tribunal Regional do Trabalho 24<sup>a</sup> Região  
Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação

Campo Grande, 20 de mar. de 2023

## **Parecer**

Em resposta aos questionamentos formulados pela empresa WELT no dia 17 de março de 2023, informamos o que segue:

**I - O serviço está sendo executado ou já foi em algum momento?**

Não.

**II - Será necessário fornecimentos de peças e/ou materiais ou softwares?**

As entregas estão detalhadamente descritas no Termo de Referência.

**III - O serviço poderá ser executado remotamente?**

Sim.

**IV - APRESENTAÇÃO NO MOMENTO DA ASSINATURA**

A apresentação de Profissionais Certificados integrantes no quadro de funcionários da Licitante, deve ser realizada apenas no ato da assinatura do contrato, sendo aceitos profissionais certificados cuja contratação se dê por prestação de serviço, sem vínculo trabalhista com a Licitante.

Sim, o caso em comento enquadra-se no descrito pelo item 11.4.4.b o edital, com a aceitação do contrato de trabalho



## Justiça do Trabalho

Tribunal Regional do Trabalho 24<sup>a</sup> Região  
Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação

temporário, desde que por tempo superior ao da execução dos serviços.

### **V - Qual o valor estimado?**

Verificar item 13.3 do Termo de Referência

**VI - Para serviços de manutenção de equipamentos, necessário disponibilizar a lista contendo as marcas e os modelos dos respectivos equipamentos.**

Não está sendo contratado serviço de manutenção de equipamentos. Favor ler o escopo da contratação no Termo de Referência.

### **VII - Qual o número de chamados estimados para o mês ou ano?**

Não está sendo contratado serviço terceirizado de suporte a usuários de TI. Favor ler o escopo da contratação no Termo de Referência.

### **VIII - Necessário o histórico de demanda do processo.**

Não está sendo contratado serviço terceirizado de suporte a usuários de TI. Favor ler o escopo da contratação no Termo de Referência.

### **IX - AMOSTRA**

**Entendemos que, ao oferecer catálogo/folder para comprovação das especificações técnicas do produto, o licitante atenderá a exigência contida no item transcrito acima.**

**Está correto o entendimento?**



## Justiça do Trabalho

Tribunal Regional do Trabalho 24<sup>a</sup> Região  
Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação

Não está correto o entendimento. A realização da análise de amostra é obrigatória para o vencedor da etapa de disputa de preços.

**Por fim, se este r. órgão decidir por manter a exigência de apresentação de amostra, questionamos se após aprovação do produto, ficará com ele de forma definitiva ou será devolvida, para posterior entrega de novo produto de forma definitiva?**

Fica a critério da Contratada aproveitar o trabalho realizado na análise amostra para implantação da solução definitiva, ou não.

### **X - DO NECESSÁRIO DESMEMBRAMENTO**

**Necessário o desmembramento do item de serviço, pois se mantido como esta estaremos diante da afronta aos princípios da legalidade e da competitividade, podendo, por esta razão, afastar interessados neste processo licitatório e conseqüentemente impedir que a Administração Pública contrate a proposta mais vantajosa.**

A exigência de um lote único justifica-se pela especificidade da solução a ser contratada, de maneira que os serviços de implantação e suporte estão diretamente relacionados com a solução contratada, exigindo um profundo e específico conhecimento técnico e inviabilizando a divisão em lotes distintos. Tal justificativa é apresentada no Item 15 do Estudo Técnico Preliminar - ETP desta contratação.

### **XI - EXIGÊNCIA INDEVIDA PARA O ITEM DE SERVIÇO**

A justificativa para exigência da certificação PinkVerify é apresentada no Item 8.1.9.3.2 do Estudo Técnico Preliminar - ETP desta contratação.



# Justiça do Trabalho

Tribunal Regional do Trabalho 24<sup>a</sup> Região  
Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação

Atenciosamente,

Alexandre Rosa Camy

Diretor da SETIC



# Justiça do Trabalho

Tribunal Regional do Trabalho 24<sup>a</sup> Região  
Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação

Campo Grande, 20 de mar. de 2023

## Parecer

Em resposta aos questionamentos formulados pela empresa PPN Tecnologia no dia 17 de março de 2023, informamos o que segue:

- 1.a. No GRUPO Gerenciamento de configuração e ativos de Serviços: No item 3, diz que "a solução deverá obter de forma automatizada as alterações que o Contratante fará no ambiente de testes." Gostaríamos de saber qual é o escopo de alterações a serem realizadas durante os testes. Quais classes ou atributos farão parte das alterações?

A alteração consiste apenas na adição de um novo ativo na rede, de maneira que a solução deverá automaticamente identificá-lo e adicioná-lo ao CMDB.

- 1.b. No GRUPO Ferramenta de Chatbot: No item 7, diz que "A empresa deverá demonstrar que o chatbot possa ser publicado e integrado em diferentes canais de mensagens e ferramentas de colaboração, sejam estes de fornecedores terceiros (ex.: SMS, Google Chat, Whatsapp, Telegram) ou próprios (portais web ou apps mobile)." Nosso chatbot pode ser publicado em inúmeras plataformas de mensagens, tais como telegram e WhatsApp, porém como envolve licenciamento e ferramentas de terceiros, o esforço para essa integração irá gerar custos e contratações de brokers os quais efetuam cobrança por número de mensagens. Desta forma, entendemos que uma demonstração do nosso chatbot disponibilizado em aplicativo mobile atende ao requisito solicitado. Está correto nosso entendimento?



## Justiça do Trabalho

Tribunal Regional do Trabalho 24ª Região  
Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação

Sim, está correto. O rol de soluções é apenas informativo.

- **1.c. No GRUPO Ferramenta de Chatbot: No item 9, diz que "A empresa deverá demonstrar a capacidade do chatbot realizar requisição, via webservice, a um serviço disponibilizado pelo Contratante." Gostaríamos de saber maiores informações sobre webservice e qual tipo de serviço será requisitado durante as realizações da análise?**

Vamos disponibilizar um webservice simples, que terá como parâmetro de entrada uma matrícula e devolverá dados básicos do usuário para serem exibidos no chat.

- **1. d. Gestão de Projetos Ágeis: No item 12, onde "Demonstrar a possibilidade de se configurar um processo de desenvolvimento de software na solução, cujos status reflitam no painel kanban." Existe a possibilidade de disponibilizar informações sobre esse processo de desenvolvimento de software?**

Neste caso poderá ser utilizado o processo pré-configurado na solução, realizar alterações no fluxo e certificar do reflexo no painel kanban.

- **2 - De acordo com o edital, em seu item 19.1.1.3, diz que: "A comprovação de atendimento do requisito por meio de documentação não elimina a necessidade de comprovação do atendimento deste requisito em tempo de análise amostra ou implantação, mas caso o requisito não seja comprovado por meio de documentação, a proposta do licitante estará sujeita à desclassificação por parte da comissão técnica do Contratante." Gostaríamos de saber como será o processo de**



## Justiça do Trabalho

Tribunal Regional do Trabalho 24ª Região

Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação

**validação dos itens, pois caso o comitê técnico do TRT entenda que o item não está comprovado devidamente, poderá ser feito algum diligenciamento para dirimir a dúvida referente ao item?**

Sim, em caso de dúvidas a equipe técnica poderá fazer diligência junto à licitante para esclarecimentos.

- **3 - De acordo com o edital, em seu item 19.1.1, diz que: "Da matriz ponto a ponto, a qual deverá ser enviada conforme planilha modelo disponibilizada no Anexo II do TR - Matriz ponto a ponto." E seu subitem 19.1.1.1 "Para cada requisito desta matriz deverá conter a página e o parágrafo da documentação da solução que comprove o atendimento ao requisito." Entendemos que para cada item poderemos utilizar links públicos na internet, no site do fabricante da solução, indicando o link e o local onde encontra-se a referida comprovação, sem a necessidade de se enviar arquivos físicos. Nosso entendimento está correto?**

Sim, aceitaremos links para documentação em formato eletrônico, desde que inseridos nos campos próprios da planilha, para agilizar a conferência.

- **4 O termo de referência faz diversas menções sobre contêineres. Gostaríamos de saber se os mesmos encontram-se instalados em estrutura on-premise, em nuvem ou de forma híbrida. E caso estejam em nuvem, em qual ou quais provedores?**

Os contêineres de diferentes serviços estão instalados on-premise e na nuvem da AWS.

- **5 - O edital, em seu termo de referência, não informa o total de usuários finais nos ambientes de cada participante deste**



## Justiça do Trabalho

Tribunal Regional do Trabalho 24<sup>a</sup> Região  
Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação

**certame. Desta forma, entendemos que podemos considerar o total de usuários finais nos baseando no total de ativos - desktops e notebooks de cada participante. Nosso entendimento está correto?**

Não, está equivocado. Usuários externos (advogados, peritos, procuradores) também são nossos usuários finais e devem ter acesso à solução para abertura de chamados. Considerando a informação repassada por diferentes fornecedores de que usuários finais não contabilizam licenças pagas, não realizamos tal levantamento para este pregão.

- **6 - O edital no item 1.2.5.2.11 diz que a solução deverá permitir o empacotamento e distribuição de software nos computadores de forma automatizada. Além disso, uma vez que o processo de gestão de ativos faz parte do conjunto da solução, subentende-se que essa distribuição de software deveria estar integrada (de forma nativa ou usando ferramenta de terceiros) com a gestão de incidentes, correto? Nesse sentido, é correto afirmar que, caso a resolução de um incidente dependa da instalação remota de um software nas estações de trabalho, que a integração prevista entre esses módulos, deveria automaticamente acionar essa distribuição e instalação do software requerido, para a conclusão do chamado? Ainda sobre esse item, a distribuição de software deverá ser compatível com sistemas operacionais Linux?**

No que se refere à primeira pergunta, o entendimento está correto. No que se refere à segunda pergunta, o item 1.2.5.2.1 do Anexo I do Termo de Referência aponta a necessidade de compatibilidade com o sistema operacional Linux.



## Justiça do Trabalho

Tribunal Regional do Trabalho 24<sup>a</sup> Região  
Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação

- **7- Os itens 12.5 e 12.5.1 do termo de referência determinam que a solução de suporte remoto deverá ser integrada com a solução de ITSM. Neste sentido, seria correto afirmar que caso a resolução de um incidente dependa do acesso remoto a uma estação de trabalho, deverá ser possível a partir da console de atendimento do ITSM, executar uma ação para a tomada de controle da estação de trabalho remota? Ainda sobre esse item, o controle remoto deverá ser compatível com sistemas operacionais Linux?**

No que se refere à primeira pergunta, o entendimento está correto. No que se refere à segunda pergunta, o item 1.2.5.2.1 do Anexo I do Termo de Referência aponta a necessidade de compatibilidade com o sistema operacional Linux.

- **8 - Sobre o item 12.4 do termo de referência que requer a integração do módulo de gestão de projetos ágeis com a solução de ITSM. Seria correto afirmar que essa integração deve permitir que o módulo de gestão de projetos ágeis utilize a mesma base de usuários da solução ITSM, bem como, os ativos do CMDB ou registro do incidente/problema/mudança para a alocação de tarefas por exemplo. Pois ao nosso entendimento é importante para que não seja necessária a replicação e sincronização dos dados de usuários em ferramentas distintas. Está correto o nosso entendimento?**

A integração deve-se à possibilidade de se relacionar chamados do processo de gestão de requisição de serviços (demanda por uma alteração de funcionalidade de software, por exemplo) ou gestão de incidente (bug em determinada funcionalidade) com um item de backlog de uma sprint. Não identificamos necessidade de integração com processos de gestão de problemas, mudança ou com o CMDB.



## Justiça do Trabalho

Tribunal Regional do Trabalho 24<sup>a</sup> Região  
Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação

- 9 - Sobre o item 1.2.2.2 do Termo de referência, seria correto afirmar que para o atendimento do edital deve ser entregue um infraestrutura em nuvem com um "Tenant" independente para cada Tribunal que faz parte dessa contratação, de forma que cada um possa ter a gestão do seu ambiente de ITSM de forma independente? Está correto o nosso entendimento?

Sim, está correto.

- 10 - Sobre a possibilidade do uso de soluções de terceiros para complementar as funcionalidades de Gerenciamento de Projetos Ágeis e Gestão de Ativos (com suporte remoto, distribuição de softwares e Gestão de patches) entendemos que além de estarem integradas às soluções de ITSM, estas soluções complementares também deverão ser instaladas entregues na modalidade SaaS (em nuvem), assim como o escopo geral da contratação (exceto os agentes das estações de trabalho que poderiam ser locais). Está correto o entendimento? Ainda nesse sentido, entendemos que quaisquer softwares de terceiros utilizados para integração também deverão comprovar que sua instalação em nuvem tenha os mesmos níveis de disponibilidade e segurança exigidos para a solução de ITSM. Está correto o nosso entendimento?

Sim, ambos os entendimentos estão corretos.

Atenciosamente,

Alexandre Rosa Camy

Diretor da SETIC



# Justiça do Trabalho

Tribunal Regional do Trabalho 24<sup>a</sup> Região

Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação



# Justiça do Trabalho

Tribunal Regional do Trabalho 24<sup>a</sup> Região

Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação

Campo Grande, 20 de mar. de 2023

## Parecer

Em resposta aos questionamentos formulados pela empresa INTEROP no dia 17 de março de 2023, informamos o que segue:

**1 - Sobre o item 2.1.3: - quais as ferramentas de RH e de Patrimônio que devem ser integradas aos sistemas contratados?**

A ferramenta de RH se chama SIGEP, foi desenvolvida pelo TRT-SP e é utilizada por todos os tribunais da Justiça do Trabalho.

A ferramenta de patrimônio se chama SCMP, foi desenvolvida pelo TRT-MS e é utilizada pela maioria dos tribunais da Justiça do Trabalho.

**2 - Sobre o item "2.1.4: - (Migração de dados dos chamados da solução em operação no CONTRANTE)", quais soluções deverão ser integradas e como deve ser apresentado o histórico desta integração?**

Neste caso não há integração, apenas exportação de dados de chamados utilizados pela atual solução de gestão chamados do contratante que, no caso do TRT24, é o OTRS. A extração de dados poderá ser realizada por meio de acesso direto ao banco de dados com apoio da equipe técnica do Contratante.

As soluções disponibilizadas pelos demais partícipes são:

- o TRT24: OTRS
- o TRT23: IFS Assyst
- o TRT22: IFS Assyst



## Justiça do Trabalho

Tribunal Regional do Trabalho 24<sup>a</sup> Região  
Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação

- TRT21: Citsmart
- TRT18: GLPI
- TRT17: IFS Assyst
- TRT16: IFS Assyst
- TRT14: IFS Assyst
- MPMS: OTRS

**3 - Já existe webservice ou API destas aplicações que possa ser consultada?**

Não, porém poderão ser disponibilizados webservices pela equipe técnica do Contratante, conforme demanda, durante o processo de implantação.

Atenciosamente,

Alexandre Rosa Camy

Diretor da SETIC