



PODER JUDICIÁRIO DA UNIÃO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 18ª REGIÃO

SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÕES

ESTUDOS TÉCNICOS PRELIMINARES

1. ANÁLISE DE VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO

1.1 Identificação

1.1.1 **Número do P.A.:** 7092/2018

1.1.2 Equipe de planejamento da contratação

1.1.2.1 **Integrante demandante:** Hugo Da Silva Da Silva (titular), Diretor da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicações, hugo.silva@trt18.jus.br, ramal 5310 e Leandro Cândido Oliveira (suplente), Diretor da Coordenadoria de Operações e Atendimento de Tic, leandro.oliveira@trt18.jus.br e ramal 5120.

1.1.2.2 **Integrante técnico:** Aluísio Aires Aguiar (titular), Coordenadoria de Operações e Atendimento de Tic, aluisio.aguiar@trt18.jus.br, ramal 5005 e Saulo Mendonça de Souza (suplente), Coordenadoria de Operações e Atendimento de Tic, saulo.souza@trt18.jus.br, ramal 5728;

1.1.2.3 **Integrante administrativo:** Lysa Nepomuceno Luiz (Titular), Gerência de Planejamento e Aquisições, lysa.luiz@trt18.jus.br, ramal 5333 e Valeria Cristina Barcelos (suplente), Gerência de Planejamento e Aquisições, Valeria.Barcelos@trt18.jus.br, ramal 5735.

1.2 Necessidade da contratação

1.2.1 Objeto

1.2.1.1 Aquisição por registro de preço de empresa especializada de prestação de serviço de garantia e suporte técnico do sistema de Telefonia IP e



PODER JUDICIÁRIO DA UNIÃO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 18ª REGIÃO

SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÕES

ESTUDOS TÉCNICOS PRELIMINARES

tarifação, incluindo os seus servidores virtualizados, serviços internos aos gateways e garantia dos hardwares dos gateways da capital e do interior, incluindo substituição de placas em caso de falhas, além da atualização de versão caso seja necessário.

1.2.1.2 Aquisição por registro de preço de novos telefones IP;

1.2.1.3 Aquisição por registro de preço de novas licenças;

TABELA 1

Item	Descrição	Tipo	Métrica	Pagto / Ciclo
LOTE 1				
1	Garantia estendida de <i>gateway</i> G-450 pelo período de 36 meses	Produto	Gateway	único
2	Garantia estendida de <i>gateway</i> G-430 pelo período de 36 meses	Produto	Gateway	único
3	Garantia estendida e suporte de todo o segmento lógico (software e servidores virtuais) da solução de Telefonia IP instalada, de acordo com a quantidade de ramais habilitados, pelo período de 36 meses	Serviço	Ramal	mensal
4	Garantia estendida e suporte do sistema lógico de tarifação, pelo período de 36 meses	Serviço	Servidor	mensal



PODER JUDICIÁRIO DA UNIÃO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 18ª REGIÃO

SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÕES

ESTUDOS TÉCNICOS PRELIMINARES

ITENS INDIVIDUAIS				
5	Licença perpétua de telefonia IP (Ramal)	Produto	Licença	único
6	Aparelho telefônico IP	Produto	Aparelho	único

1.2.1.4 O quantitativo previsto em cada item da Tabela I está demonstrado no Anexo I.

1.2.2 Justificativa:

A solução de Telefonia IP deste Tribunal atende a todas as comunicações de voz internas e externas ao Órgão. Nas comunicações internas é utilizada a infraestrutura de rede de dados do Tribunal, sem custo por minuto de ligação, mesmo entre o Fórum e as unidades do interior. Nas comunicações externas são utilizados troncos ópticos E1 para conectar o nosso sistema de telefonia IP à infraestrutura de telefonia brasileira.

Por tratar de toda a comunicação por voz do Tribunal, o Sistema de Telefonia IP é crítico para este Órgão, sendo imprescindível seu bom funcionamento. Isto é obtido através de intervenções programadas para melhorias, atualizações de sistemas, rápidas soluções de incidentes e monitoramento contínuo.

Como a solução de telefonia IP do Tribunal atualmente possui 16 (dezesesseis) servidores virtualizados, 2 (dois) gateways centrais na capital, modelo G450, e 26(vinte e seis) gateways remotos, modelo G430, no interior do estado, todos da fabricante Avaya, com tecnologia proprietária, faz-se necessário o suporte



PODER JUDICIÁRIO DA UNIÃO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 18ª REGIÃO

SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÕES

ESTUDOS TÉCNICOS PRELIMINARES

profissionalizado de fornecedores homologados pelo fabricante para que seja possível uma manutenção e atualização eficiente do sistema.

Na data de **24 de agosto de 2018**, 36 meses após a sua instalação, encerrar-se-á o prazo de garantia e suporte do sistema de telefonia IP, definido pelo contrato 020/2015 (Pregão Eletrônico 084/2014), urge, portanto a necessidade de aquisição do objeto destes autos.

Para demonstrar a necessidade de tal contratação, o Anexo II deste ETP detalha os chamados abertos (46) ao fornecedor de suporte/garantia do sistema de telefonia IP, deste Tribunal, durante o período de 4 de maio de 2017 a 2 de maio de 2018.

1.2.3. Alinhamento estratégico da contratação

Esta contratação visa contribuir para o alcance dos seguintes objetivos estratégicos:

- Aprimorar a infraestrutura e a governança de TIC (Planejamento Estratégico Institucional 2015-2020).
- Primar pela satisfação dos usuários de TIC do TRT-18ª Região (Planejamento Estratégico de tecnologia da Informação e Comunicações 2016-2020).
- Garantir a infraestrutura de TIC que suporte o negócio (Planejamento Estratégico de tecnologia da Informação e Comunicações 2016-2020).



PODER JUDICIÁRIO DA UNIÃO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 18ª REGIÃO

SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÕES

ESTUDOS TÉCNICOS PRELIMINARES

1.3 Ação correspondente no PCSTIC

- Ação 16 no PCSTIC de 2018;
- Ação 21 no PCSTIC de 2018.

1.4 Requisitos técnicos da solução

1.4.1 O suporte será do tipo remoto. Caso a manutenção de hardware exija, a CONTRATADA deverá enviar técnico ao local.

1.4.1.1 A empresa vencedora deverá oferecer, durante a vigência do contrato, na capital, serviços de suporte técnico, incluindo manutenção de hardware, na modalidade 8x5 (8 horas por dia, 5 dias por semana), executando-os sempre que acionada pela Contratante mediante a abertura de chamado técnico;

1.4.1.2 O início do atendimento técnico não deve ser superior a 4 (quatro) horas, contadas a partir da solicitação efetuada por meio de telefone ou e-mail à central de atendimento, a ser informada pela CONTRATADA;

1.4.2 Realizar os atendimentos observando a classificação dos problemas reportados de acordo com seu grau de severidade, segundo classificação da TABELA 2:

TABELA 2

Severidade	Descrição	Prazo máximo
1	problemas que tornem a infraestrutura da rede da capital	04 horas, a partir da abertura do chamado técnico. Este prazo



PODER JUDICIÁRIO DA UNIÃO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 18ª REGIÃO

SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÕES

ESTUDOS TÉCNICOS PRELIMINARES

	inoperante	também abrange os casos de reparo de equipamento, incluindo a reposição das partes defeituosas, quando for o caso.
2	problemas ou dúvidas que prejudicam a operação da infraestrutura de rede, mas não interrompem o funcionamento da solução	24 horas, a partir da abertura do chamado técnico.
3	Problemas ou dúvidas que criam restrições à operação da infraestrutura	48 horas, a partir da abertura do chamado técnico.
4	Problemas ou dúvidas que não afetam a operação da infraestrutura	

1.4.2.1 Entende-se por conclusivo o atendimento quando a origem do chamado for sanada e o equipamento estiver disponível para uso e em perfeitas condições de funcionamento no local onde está instalado;

1.4.3 A prestação dos serviços técnicos e garantia poderá ser feita por conexão remota, com exceção dos casos que necessitem uma atuação no local, devendo, nestes casos, ocorrer o deslocamento de um técnico da contratada até o local do



PODER JUDICIÁRIO DA UNIÃO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 18ª REGIÃO

SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÕES

ESTUDOS TÉCNICOS PRELIMINARES

problema;

1.4.4 Durante o período do contrato, caso sejam necessários pacotes de correção, estes deverão ser instalados sem custo, em data e horário a serem definidos pelo Tribunal;

1.4.5 O suporte técnico deve ser prestado por profissionais certificados na solução ofertada.

1.4.6 O prazo de garantia dos produtos entrará em vigor a partir da emissão do termo de recebimento definitivo.

1.4.7 A Contratada deverá disponibilizar central de atendimento, com número para ligação gratuita, para abertura de chamados de suporte técnico.

1.4.8 Os prazos serão suspensos nos finais de semana e feriados nacionais.

1.5 Requisitos Contratuais da solução

1.5.1.1 O serviço de suporte e garantia só será executado sob existência de demanda pelo TRT18, formalizada por meio de uma ordem de serviço;

1.5.1.2 Compete à empresa contratada, ao tomar conhecimento de qualquer incidente ou suspeitar da possibilidade de ocorrência de um incidente de segurança da informação e comunicações notificar o fato imediatamente ao TRT18 para as providências cabíveis;

1.5.1.3 A empresa contratada deverá respeitar as diretrizes constantes da Política de Segurança da Informação e Comunicações do TRT18 (Portaria GP/NGTIC Nº 001/2016 publicada no DEJT de 28/01/2016), obrigando-se a manter sigilo a respeito de quaisquer informações, dados, processos, fórmulas, códigos,



PODER JUDICIÁRIO DA UNIÃO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 18ª REGIÃO

SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÕES

ESTUDOS TÉCNICOS PRELIMINARES

cadastros, fluxogramas, diagramas lógicos, dispositivos, modelos ou outros materiais de propriedade do TRT18 aos quais tiver acesso em decorrência do objeto da presente contratação, ficando terminantemente proibida de fazer uso ou revelação destes sob qualquer justificativa;

1.6 Levantamento de mercado. Identificação das soluções disponíveis que atendam aos requisitos

1.6.1 Aquisição do objeto diretamente com a fabricante

Não é possível pois a fabricante Avaya utiliza de parceiros credenciados para a venda dos serviços/equipamentos.

1.6.2 Aquisição de outra tecnologia diferente da utilizada atualmente

O nível de satisfação dos usuário com o serviço proporcionado pela solução atual é elevado e uma mudança na arquitetura hoje empregada seria demorada, de alto custo e demandaria um grande esforço por parte da área técnica da Secretaria de Tecnologia da Informação. Já houve um investimento de cerca de 2 milhões de reais na solução hoje em produção no tribunal que substituiu a arcaica solução de PABX Virtual oferecido pela operadora Oi S.A.

1.6.3 Aquisição do objeto através de parceiros credenciados

É a solução escolhida, conforme justificado no item 1.8.2.3.

1.7 Solução escolhida

1.7.1 Detalhamento da solução e dos itens que a compõe

1.7.1.1 Aquisição, por sistema de registro de preços, de garantia,



PODER JUDICIÁRIO DA UNIÃO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 18ª REGIÃO

SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÕES

ESTUDOS TÉCNICOS PRELIMINARES

suporte e reserva técnica de equipamentos por meio de empresas credenciadas do fabricante Avaya para este tipo serviço e venda de produtos.

1.7.2 Justificativa para a escolha da solução

1.7.2.1 Soluções de serviços de telefonia IP diferentes do atualmente adotado implicariam na troca completa da infraestrutura empregada, resultando em novos custos de instalação e treinamento. Além de ocorrer perda parcial das funcionalidades dos telefones IP já existentes, como botões de conferência, captura, etc.

1.7.2.2 Como o tribunal já possui em sua rede VoIP equipamentos do fabricante Avaya, a manutenção desses equipamentos se justifica pelo conhecimento técnico já obtido pela equipe técnica, o investimento já realizado em sua infraestrutura, além da padronização dos equipamentos existentes no tribunal.

1.7.3 Benefícios a serem alcançados

1.7.3.1 Manter o suporte técnico e garantia do sistema de telefonia IP utilizado no Tribunal;

1.7.3.2 Suprir a necessidade de aquisição de ramais para uma quantidade maior de usuários, provendo uma melhoria no atendimento prestado.

1.7.3.3 Manutenção da autonomia perante as operadoras de telefonia pública;

1.7.3.4 Redução de custos operacionais;



PODER JUDICIÁRIO DA UNIÃO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 18ª REGIÃO

SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÕES

ESTUDOS TÉCNICOS PRELIMINARES

1.7.4 Relação entre a demanda prevista e a quantidade de cada item

1.7.4.1 Como a solução de telefonia IP do Tribunal atualmente possui 16 (dezesesseis) servidores virtualizados, 2 (dois) gateways centrais na capital, modelo G450, e 26 (vinte e seis) gateways remotos, modelo G450, no interior do estado, faz-se necessário o suporte profissional, através de fornecedores homologados pela fabricante (Avaya), para que seja possível uma manutenção e atualização eficiente do sistema. Os gateways centrais são essenciais para o funcionamento da solução, já que fazem a comunicação entre o sistema interno e o externo, portanto o suporte **(item 1)** será adquirido, imediatamente, o quantitativo de, ao menos, uma unidade. Os gateways remotos são periféricos e o tribunal possui duas unidades de reserva técnica, portanto, não haverá compromisso de aquisição imediata do suporte **(item 2)** para este item.

1.7.4.2 Contratos de garantia e suporte prestados pela Avaya, através de seus parceiros, têm custo proporcional à quantidade de ramais licenciados em uso pela contratante e a prestação de serviços de suporte na administração pública deve possuir ciclos mensais com pagamento após sua efetiva prestação. Desta forma a quantidade registrada para o **item 3** foi definida por “*número de ramais*” com ciclo mensal. Atualmente o sistema do Tribunal possui aproximadamente mil ramais ativos. Portanto, será adquirido imediatamente, o quantitativo de 1000 unidades deste item.

1.7.4.3 O serviço de garantia e suporte para o servidor tarifador **(item 4)** também deve possuir ciclo mensal, no entanto, o registro do quantitativo é definido por “quantidade de servidores instalados”. Será adquirido imediatamente, no mínimo, o quantitativo de 1(uma) unidade deste item.



PODER JUDICIÁRIO DA UNIÃO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 18ª REGIÃO

SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÕES

ESTUDOS TÉCNICOS PRELIMINARES

1.7.4.4 Hoje o Tribunal possui 1000 (mil) telefones IP e 1300 (mil e trezentas) licenças de ramal, que podem ser utilizadas também em softphones (softwares instalados nos celulares ou computadores que substituem os telefones IP). Atualmente possuímos apenas 14 (quatorze) telefones IP em estoque na reserva técnica, número bem abaixo do mínimo desejado para este tipo de solução, que é de 5% do parque instalado (50 unidades). Estamos registrando, portanto, o quantitativo de 100 (cem) telefones IP (**item 6**). Com a implantação da rede sem fio em todo o complexo trabalhista da capital, possibilitando a utilização de ramais nos telefones móveis, optamos por registrar também 100 (cem) licenças de uso adicionais(**item 5**).

1.8 Adequações necessárias ao ambiente para viabilizar a execução contratual

1.8.1 Não se aplica.

3. SUSTENTAÇÃO DO CONTRATO

3.1. Recursos materiais necessários à continuidade do objeto contratado

O presente registro prevê suporte e garantia de toda a solução pelo prazo de 36 meses improrrogáveis.

3.2. Recursos humanos necessários à continuidade do objeto contratado

Não se aplica.

3.3. Continuidade do fornecimento da solução em eventual interrupção contratual

Não se aplica.



PODER JUDICIÁRIO DA UNIÃO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 18ª REGIÃO

SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÕES

ESTUDOS TÉCNICOS PRELIMINARES

3.4. Atividades de transição contratual e encerramento do contrato

Não se aplica.

3.5. Estratégia de independência do órgão com relação à empresa contratada

3.5.1. Transferência de conhecimento tecnológico

Não se aplica.

3.5.2. Propriedade intelectual da solução de TIC

Não se aplica.

3.5.3. Documentação técnica a ser entregue

Não se aplica.

4. ESTRATÉGIA PARA A CONTRATAÇÃO

4.1. Justificativa para o parcelamento ou não da solução

A solução principal não é parcelável, pelas razões elencadas no item 4.2.

4.2. Justificativa para o critério de seleção do(s) fornecedor(es)

4.2.1. O critério para seleção do fornecedor é o de menor preço por lote para os itens 1 a 4 e o menor preço por item para os itens 5 e 6.

4.2.2. Os itens que compõem o lote I foram agrupados e deverão ser adjudicados a um mesmo fornecedor pelas seguintes razões:

- a comunicação entre os itens é interdependente e constante, qualquer falha ou problema de configuração de apenas um item implica, certamente, em mal funcionamento da solução;



PODER JUDICIÁRIO DA UNIÃO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 18ª REGIÃO

SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÕES

ESTUDOS TÉCNICOS PRELIMINARES

- o gerenciamento é do tipo centralizado, com núcleo localizado nos servidores de autenticação e bilhetagem;
- a solução possui elevada complexidade e o agrupamento por lote permite imputar a responsabilidade de forma precisa e inequívoca dos itens em todas as fases do processo (projeto, instalação, testes e capacitação);
- a adoção de solução global, neste caso, é vantajosa para a administração por oferecer um produto mais coeso e menos suscetível a falhas, assegurando total compatibilidade;

4.2.3. Devido a justificativa descrita no subitem 2.3 deste Termo de Referência, o lote não será adquirido de imediato.

4.2.3.1. O pregoeiro poderá negociar o valor unitário dos itens que compõem o lote 1.

4.3. Justificativa para modalidade e tipo de licitação

O objeto é um bem comum encontrável usualmente no mercado o que autoriza sua aquisição por meio da modalidade Pregão Eletrônico.

A adoção do Sistema de Registro de Preços justifica-se porque não podemos precisar o quantitativo que será adquirido de cada item, devido a sua imprevisibilidade quanto a demanda futura e quanto a apresentação de defeitos, nos termos da Lei 10.520/2002, Decreto nº 7.892/2013, Decreto nº 3.555/2000 e subsidiariamente pela Lei nº 8.666/1993.

4.4. Classificação orçamentária e indicação da fonte do recurso

3.3.90.39.97 - Recurso Próprio

4.5. Vigência do contrato e prazo de garantia



PODER JUDICIÁRIO DA UNIÃO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 18ª REGIÃO

SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÕES

ESTUDOS TÉCNICOS PRELIMINARES

4.5.1. Para os itens 1, 2, 3, e 4, o **contrato** iniciar-se-á a partir da data de sua assinatura e terá eficácia legal após a publicação do seu extrato no Diário Oficial da União.

O sistema de telefonia IP fornece um serviço de caráter essencial (Art. 10, VII da lei L7783/1989), uma vez que permite (em conjunto com o contrato de troncos E1 da Oi) todas as ligações telefônicas, internas e externas, deste Tribunal. Esta comunicação auxilia a realização das atividades relacionadas a este órgão e, caso falhe, haverá paralisação de várias unidades. Como exemplo, as Varas do Trabalho do interior não poderiam fazer ligações para a capital, unidades como a STI ou a SLC não poderiam entrar em contato com fornecedores, e mesmo a Presidência ou a Diretoria-Geral não conseguiriam realizar ligações para demais Órgãos como o TST ou CNJ. É também um serviço continuado, pois sua utilização é ininterrupta, diária e sem caráter sazonal, não existindo atualmente solução que possa substituí-lo de forma econômica e eficaz. A contratação de suporte, garantia, e atualização para o sistema de telefonia IP herda as mesmas características do próprio sistema e, portanto, tem a perspectiva estender-se por vários exercícios.

Os itens 1, 2, 3 e 4 têm como objeto a contratação de **garantia e suporte** com duração de 36 meses a partir da assinatura do contrato. A escolha desta duração deve-se ao fato de a contratação por 36 meses se mostrar mais vantajosa economicamente que sucessivos períodos de 12 meses, como pode ser verificado no **ANEXO III**. Ademais, os itens 5 e 6 devem possuir 36 meses de garantia e é desejável que haja um alinhamento entre os períodos de garantia dos diversos itens que compõem a solução.

4.6. Equipe de apoio à licitação



PODER JUDICIÁRIO DA UNIÃO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 18ª REGIÃO

SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÕES

ESTUDOS TÉCNICOS PRELIMINARES

O apoio será realizado pela Equipe de Planejamento da Contratação definida no subitem 1.1.2;

4.7. Equipe de gestão da contratação

A gestão será realizada por Leandro Cândido Oliveira, Diretor da Coordenadoria de Operações e Atendimento de Tic, leandro.oliveira@trt18.jus.br e ramal 5120 ou pelo gestor substituto Aluísio Aires Aguiar, Coordenadoria de Operações e Atendimento de Tic, aluisio.aguiar@trt18.jus.br, ramal 5005;

5. ANÁLISE DE RISCOS

5.1. Riscos do processo de contratação

Risco	Impugnação do Edital		
Probabilidade	Média	Impacto	Baixo
Dano	Não contratação do suporte técnico e dos novos telefones.		
Ação Preventiva		Responsável	
Detalhar as especificações do suporte e dos telefones a serem contratados.		Aluísio Aires Aguiar	
Ação de Contingência		Responsável	
-		-	



PODER JUDICIÁRIO DA UNIÃO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 18ª REGIÃO

SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÕES

ESTUDOS TÉCNICOS PRELIMINARES

Risco	Morosidade na contratação de uma das soluções		
Probabilidade	Média	Impacto	Baixo
Dano	Demora na contratação da solução.		
Ação Preventiva		Responsável	
Evitar que o processo seja despachado com falhas.		Aluísio Aires Aguiar	
Ação de Contingência		Responsável	
Sanar o projeto com brevidade de forma a atender às expectativas do impedimento do processo licitatório.		Núcleo de Planejamento da Contratação de TIC.	
-		-	

5.2. Riscos da solução a ser contratada

Risco	Falta de recurso humano		
Probabilidade	Média	Impacto	Médio
Dano	Prejudicar as atividades dos demais setores por força do não atendimento imediato.		



PODER JUDICIÁRIO DA UNIÃO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 18ª REGIÃO

SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÕES

ESTUDOS TÉCNICOS PRELIMINARES

Ação Preventiva	Responsável
Pleitear junto à Diretoria-Geral a alocação de servidores para a seção de Comunicações.	Hugo da Silva da Silva
Ação de Contingência	Responsável
Designar recurso humano suficiente para atender o pleito com excelência	Hugo da Silva da Silva

6. DECLARAÇÃO DE VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO

6.1 A equipe responsável pelo planejamento da contratação, ciente das regras e diretrizes da Resolução CNJ nº 182/2013, após a conclusão de todos os estudos técnicos preliminares aqui contidos, declara ser viável a contratação pretendida.

Goiânia, 10 de agosto de 2018

Integrante Demandante

Integrante Técnico

Integrante Administrativo



PODER JUDICIÁRIO DA UNIÃO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 18ª REGIÃO

SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÕES

ESTUDOS TÉCNICOS PRELIMINARES

Titular da Área Demandante



PODER JUDICIÁRIO DA UNIÃO
 TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 18ª REGIÃO

SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÕES

ESTUDOS TÉCNICOS PRELIMINARES

ANEXO I -Quantitativo

	Item 01		Item 02		Item 03		Item 04		Item 05		Item 06	
	Qtd. Imediata	Qtd. Total	Qtd. Imediata	Qtd. Total	Qtd. Imediata	Qtd. Total	Qtd. Imediata	Qtd. Total	Qtd. Imediata	Qtd. Total	Qtd. Imediata	Qtd. Total
TRT18	1	2	0	26	1000	1400	1	1	0	100	30	100
TRT19	0	2	0	10	0	500	0	1	0	0	0	100
Total	1	5	0	36	1000	1900	1	3	0	100	30	200



PODER JUDICIÁRIO DA UNIÃO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 18ª REGIÃO

SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÕES

ESTUDOS TÉCNICOS PRELIMINARES

ANEXO II

Relatório de Incidentes

Request ID	Created Time	Completed Time	Subject	Requester	Category	Request Status
767383	May 4, 2017 12:12 PM	May 7, 2017 03:57 PM	System Manager indisponível	Marlo Mendes de Oliveira	Avaya	Closed
771642	May 11, 2017 04:17 PM	Oct 7, 2017 10:57 AM	Exibir nome da pessoa que está ligando para chamadas recebidas no atendimento de TI:	Marlo Mendes de Oliveira	Avaya	Closed
771643	May 11, 2017 04:18 PM	May 15, 2017 09:58 AM	Ativar gravação de chamadas para	Marlo Mendes de Oliveira	Avaya	Closed



PODER JUDICIÁRIO DA UNIÃO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 18ª REGIÃO

SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÕES

ESTUDOS TÉCNICOS PRELIMINARES

atendimento
de TI:

774210	May 15, 2017 01:18 PM	May 29, 2017 04:58 PM	Regularizar sistema operacional do tarifador	Marlo Mendes de Oliveira	Avaya	Closed
778065	May 22, 2017 11:41 AM	May 25, 2017 02:58 PM	Corrigir e configurar COR para ligações interurbanas e internacionais	Marlo Mendes de Oliveira	Avaya	Closed
780244	May 25, 2017 02:41 PM	Jun 26, 2017 04:05 PM	Bilhetagem de chamadas entre ramais	Marlo Mendes de Oliveira	Avaya	Closed
780677	May 26, 2017 12:10 PM	Oct 7, 2017 10:57 AM	Substituição de aparelhos com defeito	Marlo Mendes de Oliveira	Avaya	Closed



PODER JUDICIÁRIO DA UNIÃO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 18ª REGIÃO

SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÕES

ESTUDOS TÉCNICOS PRELIMINARES

782441	May 29, 2017 01:41 PM	Jun 4, 2017 11:58 AM	Servidores voip-ps e voip-asbce down	Marlo Mendes de Oliveira	Avaya	Closed
782442	May 29, 2017 01:47 PM	Jun 2, 2017 01:58 PM	Não é possível inserir anúncio no gateway de Anápolis.	Marlo Mendes de Oliveira	Avaya	Closed
782448	May 29, 2017 02:00 PM	Jun 2, 2017 01:58 PM	Ramal 5618 com problema	Marlo Mendes de Oliveira	Avaya	Closed
789089	Jun 7, 2017 11:34 AM	Jul 3, 2017 11:05 AM	Desabilitar a criptografia nos ramais abaixo.	Marlo Mendes de Oliveira	Avaya	Closed
789206	Jun 7, 2017 04:11 PM	Jun 11, 2017 11:58 AM	Configurar hunt group 5050 para tocar apenas entre 07h e	Marlo Mendes de Oliveira	Avaya	Closed



PODER JUDICIÁRIO DA UNIÃO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 18ª REGIÃO

SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÕES

ESTUDOS TÉCNICOS PRELIMINARES

17h.

791498	Jun 12, 2017 10:29 AM	Jul 9, 2017 02:05 PM	Problema com call-pickup	Marlo Mendes de Oliveira	Avaya	Closed
799670	Jun 20, 2017 02:20 PM	Jul 16, 2017 04:05 PM	Atualizar valores e cadência do tarifador	Marlo Mendes de Oliveira	Avaya	Closed
804843	Jun 29, 2017 10:39 AM	Jul 8, 2017 04:05 PM	Nenhum softphone do TRT completa mais as chamadas ao realizarem ligações	Aluisio Aires Aguiar	Avaya	Closed
808877	Jul 6, 2017 11:22 AM	Jul 9, 2017 05:05 PM	Associar MOH a ramal	Marlo Mendes de Oliveira	Avaya	Closed



PODER JUDICIÁRIO DA UNIÃO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 18ª REGIÃO

SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÕES

ESTUDOS TÉCNICOS PRELIMINARES

814313	Jul 10, 2017 11:39 AM	Jul 22, 2017 05:19 PM	Bilhetagem de chamadas perdidas:	Marlo Mendes de Oliveira	Avaya	Closed
821297	Jul 19, 2017 03:55 PM	Mar 1, 2018 02:56 PM	Discriminar chamadas não atendidas pelo helpdesk nos relatórios do tarifador.	Marlo Mendes de Oliveira	Avaya	Closed
828052	Jul 28, 2017 03:51 PM	Jul 31, 2017 05:19 PM	BSM da cidade de Goiatuba aparece como offline no session manager	Marlo Mendes de Oliveira	Avaya	Closed
841211	Aug 15, 2017 01:47 PM	Sep 18, 2017 11:48 AM	Inclusão de ramais nas agendas dos telefones	Aluisio Aires Aguiar	Avaya	Closed



PODER JUDICIÁRIO DA UNIÃO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 18ª REGIÃO

SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÕES

ESTUDOS TÉCNICOS PRELIMINARES

848273	Aug 28, 2017 10:22 AM	Dec 30, 2017 02:24 PM	Configurar session border para permitir ligações externas ao Tribunal	Aluisio Aires Aguiar	Avaya	Closed
851015	Sep 1, 2017 04:00 PM	Sep 4, 2017 06:48 PM	Auxílio na configuração do media gateway g430 para testes de sobrevivência	Marlo Mendes de Oliveira	Avaya	Closed
852738	Sep 5, 2017 10:13 AM	Sep 11, 2017 11:48 AM	Solicitação de abertura de chamado - Servidor Secure Access Link	Marlo Mendes de Oliveira	Avaya	Closed
852740	Sep 5, 2017 10:13 AM	Sep 18, 2017 11:48 AM	Solicita abertura de chamado - monitoramento	Marlo Mendes de Oliveira	Avaya	Closed



PODER JUDICIÁRIO DA UNIÃO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 18ª REGIÃO

SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÕES

ESTUDOS TÉCNICOS PRELIMINARES

SNMP

859102	Sep 15, 2017 10:31 AM	Sep 30, 2017 10:57 AM	Problema no reprocessame nto de bilhetes no tarifador	Marlo Mendes de Oliveira	Avaya	Closed
862022	Sep 20, 2017 11:57 AM	Feb 1, 2018 05:39 PM	Solicita auxílio na configuração dos servidores listados	Marlo Mendes de Oliveira	Avaya	Closed
862023	Sep 20, 2017 11:57 AM	Dec 30, 2017 02:24 PM	As ligações iniciadas por softphones estão ficando mudas.	Aluisio Aires Aguiar	Avaya	Closed
884250	Oct 26, 2017 12:15 PM	Oct 29, 2017 04:09 PM	Bilhetes não processados no tarifador após novas configurações no mediador	Marlo Mendes de Oliveira	Avaya	Closed



PODER JUDICIÁRIO DA UNIÃO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 18ª REGIÃO

SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÕES

ESTUDOS TÉCNICOS PRELIMINARES

889174	Nov 6, 2017 02:59 PM	May 24, 2018 03:48 PM	Problema com announcement de hunt group	Marlo Mendes de Oliveira	Avaya	Closed
890933	Nov 9, 2017 04:51 PM	Nov 12, 2017 06:10 PM	Auxiliar na conclusão da atualização do servidor session manager primário	Marlo Mendes de Oliveira	Avaya	Closed
916009	Dec 27, 2017 11:59 AM	Dec 31, 2017 02:24 PM	Telefones 9608 ficando totalmente apagados ou totalmente brancos	Aluisio Aires Aguiar	Avaya	Closed
917241	Dec 29, 2017 06:01 PM	Jan 7, 2018 05:30 PM	Configurar filtro de ramais no session border controller	Aluisio Aires Aguiar	Avaya	Closed



PODER JUDICIÁRIO DA UNIÃO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 18ª REGIÃO

SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÕES

ESTUDOS TÉCNICOS PRELIMINARES

920124	Jan 5, 2018 02:27 PM	Jan 12, 2018 05:30 PM	Vários telefones estão sem background logo	Aluisio Aires Aguiar	Avaya	Closed
923488	Jan 12, 2018 12:05 PM	Feb 1, 2018 05:39 PM	Problema de conexão com ramais pelo cliente windows via ASBCE (vide imagens anexadas)	Marlo Mendes de Oliveira	Avaya	Closed
927731	Jan 22, 2018 11:21 AM	Apr 22, 2018 02:37 PM	Solicita auxílio nos procedimentos para atualização da placa S8300 para a versão 7.1	Marlo Mendes de Oliveira	Avaya	Closed



PODER JUDICIÁRIO DA UNIÃO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 18ª REGIÃO

SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÕES

ESTUDOS TÉCNICOS PRELIMINARES

950389	Feb 9, 2018 11:35 AM	Feb 12, 2018 04:55 PM	Instalar e configurar o ASA	Marlo Mendes de Oliveira	Avaya	Closed
950400	Feb 9, 2018 11:43 AM	Feb 12, 2018 02:55 PM	CM principal lento	Marlo Mendes de Oliveira	Avaya	Closed
960207	Feb 23, 2018 03:27 PM	Not Assigned	Telefone com ip-codec-set diferente não atende na primeira vez que tira do gancho	Marlo Mendes de Oliveira	Avaya	Em Andament o
972091	Mar 13, 2018 09:20 AM	Mar 18, 2018 09:57 AM	ramal 5969 não faz nem recebe ligações	Aluisio Aires Aguiar	Avaya	Closed
979683	Mar 23, 2018 04:44	Mar 29, 2018	Chamado TRT18 - Problema com	Marlo Mendes de	Avaya	Closed



PODER JUDICIÁRIO DA UNIÃO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 18ª REGIÃO

SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÕES

ESTUDOS TÉCNICOS PRELIMINARES

	PM	02:29 PM	tronco analógico de Anápolis	Oliveira		
981834	Mar 27, 2018 04:49 PM	Apr 9, 2018 12:29 PM	Abrir chamado TRT18 - Configurar mensagem personalizada fora do expediente	Marlo Mendes Oliveira	Avaya	Closed
986476	Apr 5, 2018 12:27 PM	Not Assigned	Abrir chamado TRT18 transferência de chamadas com uso do botão "team"	Marlo Mendes Oliveira	Avaya	Em Andamento
1000963	Apr 26, 2018 10:56 AM	Apr 29, 2018 04:37 PM	criação de mais 7 usuários no sistema	Aluisio Aires Aguiar	Avaya	Closed



PODER JUDICIÁRIO DA UNIÃO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 18ª REGIÃO

SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÕES

ESTUDOS TÉCNICOS PRELIMINARES

1001778	Apr 27, 2018 10:23 AM	Not Assigned	acionamento de garantia de telefone	Aluisio Aires Aguiar	Avaya	Em Andament o
1001976	Apr 27, 2018 03:47 PM	May 5, 2018 02:37 PM	não incluindo as vms de porangatu do inventário do system manager e BSM de goianesia com falha no upgrade	Aluisio Aires Aguiar	Avaya	Closed
1004686	May 2, 2018 07:56 AM	May 5, 2018 09:37 AM	system manager não está iniciado	Aluisio Aires Aguiar	Avaya	Closed

TOTAL

46



PODER JUDICIÁRIO DA UNIÃO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 18ª REGIÃO

SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÕES

ESTUDOS TÉCNICOS PRELIMINARES



PODER JUDICIÁRIO DA UNIÃO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 18ª REGIÃO

SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÕES

ESTUDOS TÉCNICOS PRELIMINARES

ANEXO III

Proposta itens 1 e 2

6. Condições Comerciais

De acordo com o escopo desta proposta, apresentamos planilha orçamentária



Item	Descrição	QTD	Valor
1	G450	12 Meses	R\$ 14.770,10
2	G450	36 Meses	R\$ 34.890,00
3	G430	12 Meses	R\$ 12.644,97
4	G430	36 Meses	R\$ 29.870,00

***Os documentos completos das propostas estão anexados no PA referente à esta contratação.**



PODER JUDICIÁRIO DA UNIÃO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 18ª REGIÃO

SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÕES

ESTUDOS TÉCNICOS PRELIMINARES

Proposta item 3 - 36 meses

O item 16 da tabela abaixo equivale ao item 03 deste ETP

6. Condições Comerciais

De acordo com o escopo desta proposta, apresentamos planilha orçamentária para 36 meses.



Lote	Item	Descrição	Métrica	QTD	Valor Unit	Valor Total
1	1	Atualização da Plataforma de Voz, pelo período de 36 (trinta e seis) meses	Serviço	1	R\$118.099,00	R\$ 118.099,00
	2	Atualização de Licenças de Telefonia IP (Ramais), pelo período de 36 (trinta e seis) meses	Serviço	1.063	R\$569,10	R\$ 604.953,30
	3	Sistema de Tarifação, com atualização de versão pelo período de 36 (trinta e seis) meses	Licença Perpétua	1	R\$31.896,00	R\$ 31.896,00
	4	Media Gateway E1 com sobrevivência	Unidade	9	R\$33.904,65	R\$ 305.141,85
	5	Serviço de Garantia (Media Gateway E1 com sobrevivência), pelo período de 36 (trinta e seis) meses	Serviço	9	R\$12.540,92	R\$ 112.868,28
	6	Session Border Controller	Unidade	1	R\$14.587,00	R\$ 14.587,00
	7	Serviço de Garantia (Session Border Controller), pelo período de 36 (trinta e seis) meses	Serviço	1	R\$499,90	R\$ 499,90
	8	Licença de Telefonia IP (Ramais), com atualização de versão pelo período de 36 (trinta e seis) meses	Licença Perpétua	894	R\$987,52	R\$ 882.842,88
	9	Aparelho Telefônico IP Tipo I	Unidade	797	R\$477,74	R\$ 380.758,78
	10	Serviço de Garantia (Aparelho Telefônico IP Tipo I), pelo período de 36 (trinta e seis) meses	Serviço	797	R\$47,77	R\$ 38.072,69
	11	Aparelho Telefônico IP Tipo II	Unidade	90	R\$964,89	R\$ 86.840,10
	12	Serviço de Garantia (Aparelho Telefônico IP Tipo II), pelo período de 36 (trinta e seis) meses	Serviço	90	R\$96,48	R\$ 8.683,20
	13	Aparelho Telefônico IP Tipo III	Unidade	7	R\$1.301,40	R\$ 9.109,80
	14	Serviço de Garantia (Aparelho Telefônico IP Tipo III), pelo período de 36 (trinta e seis) meses	Serviço	7	R\$130,14	R\$ 910,98
	15	Treinamento	Serviço	1	R\$20.250,00	R\$ 20.250,00
	16	Serviços manutenção e suporte técnico da solução de telefonia, pelo período de 36 (trinta e seis) meses	Mês	36	R\$9.100,00	R\$ 327.600,00
Valor Total						R\$ 2.943.113,76

***Os documentos completos das propostas estão anexados no PA referente à esta contratação.**



PODER JUDICIÁRIO DA UNIÃO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 18ª REGIÃO

SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÕES

ESTUDOS TÉCNICOS PRELIMINARES

Proposta item 3 - 12 meses

O item 16 da tabela abaixo equivale ao item 03 deste ETP

6. Condições Comerciais

De acordo com o escopo desta proposta, apresentamos planilha orçamentária



Lote	Item	Descrição	Métrica	QTD	Valor Unit	Valor Total
1	1	Atualização da Plataforma de Voz, pelo período de 12 (Doze) meses	Serviço	1	R\$150.319,95	R\$150.319,95
	2	Atualização de Licenças de Telefonia IP (Ramais), pelo período de 12 (Doze) meses	Serviço	1.063	R\$699,99	R\$744.092,56
	3	Sistema de Tarifação, com atualização de versão pelo período de 12 (Doze) meses	Licença Perpétua	1	R\$40.598,18	R\$40.598,19
	4	Media Gateway E1 com sobrevivência	Unidade	9	R\$33.904,65	R\$305.141,85
	5	Serviço de Garantia (Media Gateway E1 com sobrevivência), pelo período de 12 (Doze) meses	Serviço	9	R\$15.676,15	R\$141.085,35
	6	Session Border Controller	Unidade	1	R\$14.587,00	R\$14.587,00
	7	Serviço de Garantia (Session Border Controller), pelo período de 12 (Doze) meses	Serviço	1	R\$619,87	R\$619,88
	8	Licença de Telefonia IP (Ramais), com atualização de versão pelo período de 12 (Doze) meses	Licença Perpétua	894	R\$1.224,52	R\$1.094.725,17
	9	Aparelho Telefônico IP Tipo I	Unidade	797	R\$477,74	R\$380.758,78
	10	Serviço de Garantia (Aparelho Telefônico IP Tipo I), pelo período de 12 (Doze) meses	Serviço	797	R\$59,71	R\$47.590,86
	11	Aparelho Telefônico IP Tipo II	Unidade	90	R\$964,89	R\$86.840,10
	12	Serviço de Garantia (Aparelho Telefônico IP Tipo II), pelo período de 12 (Doze) meses	Serviço	90	R\$119,63	R\$10.767,17
	13	Aparelho Telefônico IP Tipo III	Unidade	7	R\$1.301,40	R\$9.109,80
	14	Serviço de Garantia (Aparelho Telefônico IP Tipo III), pelo período de 12 (Doze) meses	Serviço	7	R\$161,37	R\$1.129,62
	15	Treinamento	Serviço	1	R\$20.250,00	R\$20.250,00
	16	Serviços manutenção e suporte técnico da solução de telefonia, pelo período de 12 (Doze) meses	Mês	36	R\$11.284,00	R\$406.224,00
Valor Total						R\$3.453.840,27

***Os documentos completos das propostas estão anexados no PA referente à esta contratação.**



PODER JUDICIÁRIO DA UNIÃO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 18ª REGIÃO

SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÕES

ESTUDOS TÉCNICOS PRELIMINARES

Proposta item 4 - 12 e 36 meses

Conforme solicitado, segue abaixo os valores passados pelo fabricante



CONDIÇÕES COMERCIAIS

- **VALORES:**
 - Contrato Anual de Telessuporte e Atualização de Software: R\$ 12.190,00 com todos os impostos incluídos, que dá direito a chamados de suporte ilimitados por 12 meses e a todas as atualizações de software disponibilizadas durante 12 meses.
- **FATURAMENTO:** todos os itens serão faturados ao mesmo tempo incluindo os serviços.
- **FORMA DE PAGAMENTO:** 15 ddf.
- **SERVIÇO DE TELESSUORTE:** válido por 12 meses.
- **VALIDADE DESTA COTAÇÃO:** 30 dias.

ITENS QUE COMPOEM A SOLUÇÃO

QDE	ITEM	TOTAL (R\$)
		REVENDEDOR
01	Serviço Anual de Telessuporte 5x8 e Atualização do software por 12 meses. NS 1510936.	12.190,00
	TOTAL	12.190,00
	ITENS OPCIONAIS	
01	Serviço Anual de Telessuporte 5x8 e Atualização do software por 36 meses. NS 1510936.	29.940,00

***Os documentos completos das propostas estão anexados no PA referente à esta contratação.**

A S S I N A T U R A S

[Documento assinado eletronicamente por]

HUGO DA SILVA DA SILVA

DIR DE SECRET-CJ-3

LYSA NEPOMUCENO LUIZ

sem cargo

SAULO MENDONÇA DE SOUZA

TECNICO JUDICIARIO

Goiânia, 20 de agosto de 2018.