



JUSTIÇA ELEITORAL
TRIBUNAL REGIONAL ELEITORAL DO RIO GRANDE DO SUL

Administração - Compra - Material Permanente e de Consumo - 0002666-02.2024.6.21.8000
Estudos Técnicos Preliminares - ETP - doc. SEI n. 1754304.

ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

1. NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

Atualização da subscrição de ferramenta de suporte remoto **TeamViewer**, considerando a necessidade de prestar suporte técnico sem a necessidade de atendimento presencial e com acesso pela internet às máquinas da Justiça Eleitoral.

3. ANÁLISE DA CONTRATAÇÃO

O TRE-RS utiliza a ferramenta de suporte remoto Teamviewer desde 2020, tendo sido renovada a cada ano, com os ajustes devidos conforme evoluiu a demanda, atendendo a todos os requisitos.

A última renovação ocorreu em 2023, quando as licenças foram aplicadas com vigência até junho de 2024. Foi contratada 1 licença Corporate, disponível na nuvem, no formato de ativação online com capacidade para acesso remoto de 20 usuários simultâneos, cadastramento de até 60 usuários, gerenciamento de até 2.500 dispositivos. A licença TeamViewer Corporate permite a habilitação de 3 canais simultâneos, 30 usuário e 500 dispositivos. Os quantitativos excedentes de canais, usuários e dispositivos foram feito por meio da contratação de pacotes de **Addons**, conforme consta a seguir:

- *1 licença do Software TeamViewer Corporate* - habilita 3 canais de acesso simultâneos, 30 usuários e 500 dispositivos
- *07 TeamViewer Addon Channel* - habilita mais 7 canais
- *10 TeamViewer Addon Plus Package for corporate after 10 channels* - habilita mais 10 canais e mais 30 usuários
- *04 TeamViewer Addon 500 Managed Devices License* - habilita mais 2000 dispositivos

Durante a execução destes Estudos Técnicos Preliminares, em contato com os fornecedores para obtenção de orçamentos para estimativa do valor da contratação, fomos comunicados de que o licenciamento com **pacotes Addons estariam sendo descontinuados** pela empresa TeamViewer. Assim, fizemos uma reunião com a equipe técnica da empresa TeamViewer para encontrar alternativas para a continuidade do serviço. A orientação é pela migração para o **TeamViewer Tensor**, já que a modalidade TeamViewer Corporate destina-se a empresas de até 500 dispositivos. O valor do licenciamento do **TeamViewer Tensor** é feito com base na quantidade de usuários e de dispositivos. Além disso, por ser uma ferramenta mais completa e com uma gama muito maior de recursos de segurança e integração com outros serviços (*Active Directory, Microsoft Entra ID, etc*), naturalmente tem um valor mais elevado para o licenciamento.

Durante a reunião com os técnicos da empresa TeamViewer argumentamos que havia orçamento destinado para a contratação da licença Corporate, mas que ela não poderia mais atender aos nossos requisitos. Como a decisão de descontinuidade da modalidade de Addons foi da própria empresa, solicitamos que eles

encontrassem uma solução para viabilizar a contratação e a continuidade dos serviços sem impactar demasiadamente no orçamento.

A renovação da licença atual permitirá a continuidade dos serviços da equipe de suporte técnico, provendo uma ferramenta de suporte eficiente e segura, além de atender aos requisitos de número de usuários, conexões simultâneas e dispositivos gerenciados.

4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO

- a) *Suporte remoto de qualidade aos usuários de 2500 estações de trabalho atualmente instaladas, sem a necessidade de atendimento presencial.*
- b) *Acesso remoto às estações fora da rede da Justiça Eleitoral*
- c) *Permitir reuniões ou videoconferências, onde vários usuários possam interagir na mesma sessão.*
- d) *Permitir a utilização da ferramenta por até 40 usuários*
- e) *Permitir que um usuário possa realizar 5 atendimentos remotos simultâneos utilizando um único canal de atendimento*
- f) *Assinatura da licença por um período de 3 anos.*

5. ESTIMATIVA DAS QUANTIDADES

Aquisição de **1 licença TeamViewer Tensor**, para 40 usuários e 2500 dispositivos. Como o custo do licenciamento do TeamViewer Tensor é feito com base no número de usuários e de dispositivos gerenciados, optamos por diminuir a quantidade de usuários a fim de viabilizar a contratação. A redução de 60 usuários (no contrato atual) para 40 usuários (no novo contrato) é a melhor alternativa, já que uso esporádico desses 20 usuários a mais não justifica o incremento no valor final da aquisição.

6. LEVANTAMENTO DE MERCADO

A ferramenta de suporte remoto TeamViewer está em uso no TRE desde 2020 e atende plenamente as necessidades do demandante, segundo sua manifestação.

Não foram analisadas outras alternativas além do TeamViewer, uma vez que os usuários das equipes de suporte já possuem experiência na utilização do software. Uma eventual troca geraria custos com capacitação e demandaria planejamento, testes e esforços na implantação de outra ferramenta, implicando em riscos desnecessários.

Como os valores de licenciamento são tabelados, o orçamento foi feito apenas com base no valor apresentado pelo fornecedor que nos colocou em contato com a empresa. A empresa TeamViewer não vende o produto diretamente para o setor de governo, mas os fornecedores realizam a cotação com a empresa, com base no licenciamento atual. Os orçamentos apresentados (Docs. 1778819 e 1788578) já contemplam a proposta com desconto pela migração do TeamViewer Corporate para o TeamViewer Tensor.

Empresa	Nº de Agentes (Usuários)	Valor para 3 anos
L3 Software	40	R\$ 233.800,00
	60	R\$ 302.000,00
Best Software	40	R\$ 183.685,67
	60	R\$ 236.900,00

A proposta de contratação para 3 anos parece a mais vantajosa, pois, apenas para comparação, em 2023 havia sido feita uma proposta do TeamViewer Tensor para 30 agentes e o valor apresentado à época foi de R\$ 188.900,00 para o licenciamento por apenas 1 ano (Doc. 1778807). Além disso, é importante considerar o

fato de que não seria mais necessário iniciar um novo processo de compra pelos próximos 3 anos, ficando assegurada a continuidade dos serviços.

7. ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

O custo médio estimado para licenciamento da ferramenta de acesso remoto TeamViewer Tensor, para 40 agentes e 2.500 dispositivos gerenciados, com base nos orçamentos apresentados, por 36 meses é de R\$ 208.742,84. Já o valor para 60 agentes e 2.500 dispositivos gerenciados sobe para R\$ 269.450,00. Reforçamos que a opção mais vantajosa é pelo contrato de 3 anos, para 40 agentes, conforme justificativa apresentada anteriormente.

8. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO

Ferramenta de acesso remoto TeamViewer Tensor com suporte a 40 agentes (usuários) e capacidade para gerenciar até 2500 dispositivos, pelo período de 3 anos (36 meses) ininterruptos.

9. JUSTIFICATIVAS PARA O PARCELAMENTO

Pela natureza da contratação desse objeto, não há enquadramento nos critérios de parcelamento.

10. DEMONSTRATIVO DOS RESULTADOS PRETENDIDOS

- Manutenção da qualidade, agilidade e produtividade do trabalho desenvolvido pelos servidores da SOSTI, Help Desk e outras unidades do TRE.
- Aumento da eficiência no suporte, com uso de facilidades proporcionadas pela ferramenta de suporte remoto.
- Possibilidade de atendimento de clientes de diversas plataformas, incluindo sistemas operacionais Windows, Linux, Android e macOS.
- Ampliação das possibilidades e recursos no suporte remoto aos usuários.
- Aumento da segurança no acesso remoto às estações de trabalho e da transparência para os usuários.
- Possibilidade de acesso remoto às estações de trabalho ainda que fora da rede da Justiça Eleitoral.

11. PROVIDÊNCIAS PRÉVIAS À CONTRATAÇÃO

Para este tipo de contratação, não há necessidade do TRE-RS prover nenhum tipo de serviço, pois a ferramenta deverá estar disponível para acesso na nuvem e não está sendo contratado nenhum serviço de instalação e configuração.

12. CONTRATAÇÕES CORRELATAS E/OU INTERDEPENDENTES

Não há contratações correlatas ou interdependentes desse objeto.

13. IMPACTOS AMBIENTAIS

Não há impacto ambiental.

14. COMPONENTE TECNOLÓGICO INTEGRANTE DO OBJETO

Não há.

15. ATENDIMENTO DA NECESSIDADE

Prover a equipe técnica de suporte remoto com ferramenta eficiente e segura.

16. ANEXO

Não há.

EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO

Luis Fernando Schauren
Integrante demandante

Avelina Fátima Madruga Lautert
Integrante técnico

Fábio Silva da Silveira
Integrante administrativo



Documento assinado eletronicamente por **Fabio Silva da Silveira, Assessor**, em 04/04/2024, às 16:55, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Avelina Fatima Madruga Lautert, Analista Judiciário**, em 04/04/2024, às 17:08, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Luis Fernando Schauren, Assessor**, em 04/04/2024, às 18:30, conforme art. 1º, § 2º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sei.tre-rs.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **1754304** e o código CRC **3D0BEA60**.

Rua Sete de Setembro, 730 - Bairro Centro - Porto Alegre/RS - CEP 90010-190
www.tre-rs.jus.br - Fone: 3294 8404