



DOCUMENTO DE OFICIALIZAÇÃO DE DEMANDA DE SOLUÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

Contratação de serviços técnicos especializados na área de Tecnologia da Informação e Comunicações para organização, sustentação, desenvolvimento e execução continuada de TAREFAS DE SUPORTE, ROTINA e DEMANDA, compreendendo atividades registro, análise, diagnóstico e atendimento de solicitações de usuários, suporte técnico remoto e/ou presencial de 1º, 2º e 3º Níveis, gerenciamento de processos de TIC, execução de rotinas programadas e eventuais, manutenção de equipamentos e suporte à implantação e funcionamento de sistemas institucionais, incluindo treinamento e orientação de usuários.





1. IDENTIFICAÇÃO DA DEMANDA

1.1. TÍTULO

Contratação de serviços técnicos especializados na área de Tecnologia da Informação e Comunicações para organização, sustentação, desenvolvimento e execução continuada de TAREFAS DE SUPORTE, ROTINA e DEMANDA, compreendendo atividades registro, análise, diagnóstico e atendimento de solicitações de usuários, suporte técnico remoto e/ou presencial de 1º, 2º e 3º Níveis, gerenciamento de processos de TIC, execução de rotinas programadas e eventuais, manutenção de equipamentos e suporte à implantação e funcionamento de sistemas institucionais, incluindo treinamento e orientação de usuários.

1.2. UNIDADE DEMANDANTE

Coordenadoria de Atendimento aos Usuários

1.3. RESPONSÁVEL PELA UNIDADE DEMANDANTE

Nome: CESAR AUGUSTO CAVALCANTE VALENTE

Matrícula: 139190

Lotação: Coordenadoria de Atendimento ao Usuário

Telefone: (91) 3205-3861

E-mail: cesar.valente@tjpa.jus.br

2. CONTEXTO DE NEGÓCIO

2.1. SITUAÇÃO ATUAL

O contrato Nº 002/2015, atualmente em vigor para a prestação de suporte a serviços de TIC, carece de melhorias na qualidade dos resultados obtidos, aperfeiçoamento da aderência às melhores práticas para gestão e monitoramento de serviços de Tecnologia da Informação e Comunicações, bem como a adequação e expansão do escopo dos serviços prestados.

O crescimento contínuo do volume das demandas e a evolução de suas características fazem com que seja imperiosa a busca por melhorias e readequações nos serviços contratados, de forma a melhor alinhar a aplicação dos recursos com as necessidades institucionais.

Desta forma, há que se providenciar nova contratação, cujos requisitos e especificações contemplem adequadamente o status atual das necessidades de atendimento e suporte a serviços de TIC, em uso corrente na instituição.

DOD - Contratação de serviços técnicos especializados na área de Tecnologia da Informação e Comunicações para organização, sustentação, desenvolvimento e execução continuada de TAREFAS DE SUPORTE, ROTINA e DEMANDA, compreendendo atividades registro, análise, diagnóstico e atendimento de solicitações de usuários, suporte técnico remoto e/ou presencial de 1º, 2º e 3º Níveis, gerenciamento de processos de TIC, execução de rotinas programadas e eventuais, manutenção de equipamentos e suporte à implantação e funcionamento de sistemas institucionais, incluindo treinamento e orientação de usuários.

Pág.: 2/6



Assinado digitalmente por CESAR AUGUSTO CAVALCANTE VALENTE.
Documento Nº: 1319230.7137928-2789 - consulta à autenticidade em <https://apps.tjpa.jus.br/siga-autenticidade/>



PAMEM201716182



2.2. DESCRIÇÃO DO PROBLEMA

O TJPA possui parque tecnológico grande e bastante diversificado no que concerne a hardware, software e comunidade de usuários e serviços. Tal ambiente gera um volume considerável de demandas de suporte a serviços de TIC e manutenção de equipamentos.

Por outro lado, o quadro de pessoal técnico especializado da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação é insuficiente para a execução dos serviços de Atendimento e Suporte Técnico aos usuários e serviços de TIC. Atualmente são 74 (setenta e quatro) servidores incumbidos das diversas responsabilidades diárias relacionadas à gestão dos serviços, seja na área de infraestrutura, sistemas e gestão e fiscalização de contratos de TIC. Tal quantidade está muito aquém do que é preconizado pela Resolução 211/2015 do Conselho Nacional de Justiça, para tribunais de médio porte que é o caso do TJPA.

Além disso, o contrato Nº 002/2015 atualmente em vigor carece de adequação em seu escopo, modelo de prestação de serviços e aderência ao modelo ITIL, o que configura a necessidade de novas especificações e nova contratação.

2.3. MOTIVAÇÃO DA DEMANDA

A crescente demanda da sociedade por serviços de melhor qualidade, prestados com eficiência, economia, agilidade e confiabilidade, motiva as instituições públicas a adotarem medidas organizativas, processo de trabalho e instrumentos de tecnologia adequados à consecução dos objetivos impostos por esta demanda.

Mais precisamente no que se refere à Tecnologia da Informação e Comunicações, cuja adoção imperiosa, possibilita o apetrechamento institucional para o desempenho de seu mister. Tanto na atividade meio quanto na atividade jurisdicional, verifica-se o elevado grau de dependência e responsabilidade com a segurança das informações e a disponibilidade dos serviços de TIC, de tal forma que sua indisponibilidade ou descontinuidade produz impacto negativo direto no desempenho institucional, senão em sua própria viabilidade.

Atualmente a Tecnologia da Informação deve ser entendida como ferramenta estratégica e deve estar alinhada com as áreas de negócios e com a missão da instituição. Nesta linha, o crescimento constante do número de usuários internos e externos, o aumento do parque computacional, a dinâmica cotidiana e a crescente amplitude dos serviços de TIC, aliados à elevação do nível de exigência por atendimento e suporte de melhor qualidade, impõem ações que viabilizem melhor organização e apetrechamento dos serviços de suporte aos usuários e à infraestrutura de TIC, em todos os níveis e aspectos.

DOD - Contratação de serviços técnicos especializados na área de Tecnologia da Informação e Comunicações para organização, sustentação, desenvolvimento e execução continuada de TAREFAS DE SUPORTE, ROTINA e DEMANDA, compreendendo atividades registro, análise, diagnóstico e atendimento de solicitações de usuários, suporte técnico remoto e/ou presencial de 1º, 2º e 3º Níveis, gerenciamento de processos de TIC, execução de rotinas programadas e eventuais, manutenção de equipamentos e suporte à implantação e funcionamento de sistemas institucionais, incluindo treinamento e orientação de usuários.

Pág.: 3/6





2.4. RESULTADOS PRETENDIDOS

Para cada necessidade levantada para a presente contratação, identificamos no quadro a seguir os resultados pretendidos.

Necessidade	Resultado pretendido
1. Disponibilizar CENTRAL DE SERVIÇOS aos usuários de TIC da CONTRATANTE, atendimento remoto de 1º Nível, em dias e horários definidos adiante.	Disponibilização de postos de atendimento suficientes para recepcionar e registrar os incidentes e requisições de serviço dos usuários de TIC da CONTRATANTE, bem como prestar atendimento e suporte a chamados de 1º Nível, o que proporcionará um ponto único de contato com os usuários de TIC com o fito de prover registro e atendimento dos diversos tipos de chamados, bem como resolvendo os chamados classificados como elegíveis.
2. Prestar serviço de suporte técnico remoto de 2º Nível, em dias e horários definidos adiante.	Disponibilização de equipe técnica para prestar suporte técnico de chamados de 2º Nível aos usuários de TIC da CONTRATANTE, o que proporcionará o atendimento dos chamados referentes ao atendimento de 2º Nível, que possam ser resolvidos de forma remota.
3. Prestar serviço de suporte técnico local, com atendimento presencial de 2º Nível, conforme horário de funcionamento da unidade a ser atendida, discriminado no Anexo 24 – Polos e Unidades Atendidas.	Disponibilização de equipe técnica para prestar suporte técnico local, com atendimento presencial de chamados de 2º Nível, aos usuários de TIC da CONTRATANTE em todas as comarcas do Estado.
4. Prestar serviço de suporte técnico local, com atendimento remoto e presencial de 3º Nível, aos usuários de TIC da CONTRATANTE, bem como prestar serviços especializados de rotina de sustentação da infraestrutura tecnológica.	Disponibilização de equipe técnica para prestar suporte técnico local, com atendimento remoto e presencial de chamados de 3º Nível, aos usuários de TIC da CONTRATANTE, o que proporcionará o atendimento dos chamados referentes à manutenção da infraestrutura de tecnologia, bem como pela implementação de novas ferramentas, análises técnicas, estabelecimento de procedimentos de segurança e manutenção preventiva bem como a implantação de novas tecnologias.
5. Prestar serviços, como suporte, rotina ou demanda, para executar tarefas necessárias à realização de eventos organizados pela CONTRATANTE ou dos quais a mesma seja participe, dentro ou fora das instalações da CONTRATANTE.	Prestação de serviços, dentro ou fora do expediente normal, dentro ou fora das instalações da CONTRATANTE que viabilizem a prestação de serviços de TIC em eventos da CONTRATANTE ou nos quais esta seja participe.
6. Prover manutenção em equipamentos de TIC da CONTRATANTE.	Prover manutenção nos equipamentos que compõem o parque computacional da CONTRATANTE, contemplando todo o ciclo da prestação deste serviço, proporcionando alto grau de disponibilidade.
7. Promover ações de capacitação e implantação de soluções de sistemas institucionais.	Elevar o grau de conhecimento das aplicações informatizadas em uso na instituição.

Complementarmente, listamos a seguir os resultados indiretos que serão consequência da contratação:

DOD - Contratação de serviços técnicos especializados na área de Tecnologia da Informação e Comunicações para organização, sustentação, desenvolvimento e execução continuada de TAREFAS DE SUPORTE, ROTINA e DEMANDA, compreendendo atividades registro, análise, diagnóstico e atendimento de solicitações de usuários, suporte técnico remoto e/ou presencial de 1º, 2º e 3º Níveis, gerenciamento de processos de TIC, execução de rotinas programadas e eventuais, manutenção de equipamentos e suporte à implantação e funcionamento de sistemas institucionais, incluindo treinamento e orientação de usuários.

Pág.: 4/6





- a) Aumentar o grau de satisfação dos usuários com os produtos e serviços fornecidos pela área de TIC, pela melhoria da qualidade dos serviços.
- b) Melhorar os processos de gestão interna sobre os produtos e serviços de TIC.
- c) Diminuir o tempo de resposta aos incidentes proporcionando a redução do tempo de restauração da operação normal dos serviços e resultando em um mínimo de impacto nos processos de negócios, em conformidade com os níveis mínimos de serviços, especificados pela contratante.
- d) Melhorar os índices de disponibilidade e estabilidade dos recursos e serviços de TIC.
- e) Consolidar e expandir o nível de atendimento da central de serviços de TIC, pela adoção crescente e aperfeiçoamento das melhores práticas ITIL aplicáveis.

2.5. ALINHAMENTO ESTRATÉGICO

O alinhamento entre a contratação, o PETIC (Plano Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação) e o Planejamento Estratégico da contratante podem ser observados nas seguintes relações:

1. Em relação ao Planejamento Estratégico da CONTRATANTE:
 - a) Objetivo 7: Infraestrutura e Tecnologia da Informação e Comunicação.
2. Em relação ao PETIC:
 - b) Objetivo 2: Garantir a disponibilidade, segurança e a continuidade dos serviços de TIC.
 - c) Objetivo 3: Promover a gestão de contratos e dos serviços de TIC.
 - d) Objetivo 5: Aprimorar os Processos de Incidentes e Problemas.
 - e) Objetivo 7: Aprimorar a CENTRAL DE SERVIÇOS para o Suporte e Entregas.
 - f) Objetivo 8: Aprimorar o Processo de Terceirização.

3. CONTEXTO DA DEMANDA

3.1. CICLO DE VIDA DA DEMANDA

3.1.1. Qual a expectativa de tempo de utilização ou validade da solução objeto da demanda?

Menos de 1 ano. de 1 a 3 anos. Mais de 3 anos.

3.1.2. Trata-se de uma demanda com caráter definitivo ou temporário? Há algum fato já conhecido que poderá implicar a descontinuidade da demanda ou a sua substituição?

A demanda não possui caráter definitivo, pois a prestação desse tipo de serviço será revisada conforme a evolução das necessidades, novas soluções e oportunidades de mercado.

3.2. CLIENTES QUE FARÃO USO DA SOLUÇÃO (OBJETO DA DEMANDA) OU SERÃO BENEFICIADOS

3.2.1. Demanda de âmbito interno ao TJPA:

Até 1 Unidade. 2 ou 3 Unidades. 4 ou mais Unidades.

DOD - Contratação de serviços técnicos especializados na área de Tecnologia da Informação e Comunicações para organização, sustentação, desenvolvimento e execução continuada de TAREFAS DE SUPORTE, ROTINA e DEMANDA, compreendendo atividades registro, análise, diagnóstico e atendimento de solicitações de usuários, suporte técnico remoto e/ou presencial de 1º, 2º e 3º Níveis, gerenciamento de processos de TIC, execução de rotinas programadas e eventuais, manutenção de equipamentos e suporte à implantação e funcionamento de sistemas institucionais, incluindo treinamento e orientação de usuários. Pág.: 5/6





A solução afetará diretamente a prestação de serviços de TIC em todas unidades judiciais e administrativas do TJPA, que contam mais de 150 unidades.

3.2.2. Demanda de âmbito externo ao TJPA: (não se aplica)

[] Até 1 Tribunal. [] 2 ou 3 Tribunais. [] 4 ou mais Tribunais. [] N/A

A solução afetará também a prestação de serviços de TIC a advogados e cidadãos que necessitam de certo nível de orientação e apoio para uso dos serviços de TIC.

3.3. EXPECTATIVA DE ENTREGA DA SOLUÇÃO

Serviços técnicos especializados na área de Tecnologia da Informação e Comunicações para organização, sustentação, desenvolvimento e execução continuada de suporte e manutenção de equipamentos.

3.4. INTEGRANTE DEMANDANTE

Nome: CESAR AUGUSTO CAVALCANTE VALENTE

Matrícula: 139190

Lotação: Coordenadoria de Atendimento ao Usuário

Telefone: (91) 3205-3861

E-mail: cesar.valente@tjpa.jus.br

3.5. INTEGRANTE TÉCNICO

Nome: CLAUDIO LUIS DA SILVA CABRAL

Matrícula: 116467

Lotação: Coordenadoria de Suporte Técnico

Telefone: (91) 3250-8380 / 3205-3102

E-mail: claudio.cabral@tjpa.jus.br

4. AUTORIZAÇÃO

Encaminhe-se à Secretária de Informática.

Em 29 de maio de 2017.

CESAR AUGUSTO CAVALCANTE VALENTE
Coordenador de Atendimento ao Usuário

DOD - Contratação de serviços técnicos especializados na área de Tecnologia da Informação e Comunicações para organização, sustentação, desenvolvimento e execução continuada de TAREFAS DE SUPORTE, ROTINA e DEMANDA, compreendendo atividades registro, análise, diagnóstico e atendimento de solicitações de usuários, suporte técnico remoto e/ou presencial de 1º, 2º e 3º Níveis, gerenciamento de processos de TIC, execução de rotinas programadas e eventuais, manutenção de equipamentos e suporte à implantação e funcionamento de sistemas institucionais, incluindo treinamento e orientação de usuários. Pág.: 6/6



Assinado digitalmente por CESAR AUGUSTO CAVALCANTE VALENTE.
Documento Nº: 1319230.7137928-2789 - consulta à autenticidade em <https://apps.tjpa.jus.br/signa-autenticidade/>



PAMEM201716182