ESTADO DO CEARÁ
PODER JUDICIÁRIO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

DOCUMENTO DE OFICIALIZAÇÃO DE DEMANDA – DOD

AQSETIN2019015 – Serviço de Suporte de 3º Nível Sistemas

1. INTRODUÇÃO

Este documento tem como finalidade formalizar o início do processo de planejamento da contratação de **Serviço de Suporte Continuado de 3º Nível Sistemas**, vincular as necessidades da contratação desejada aos objetivos estratégicos e às necessidades corporativas da instituição, garantindo alinhamento ao Plano Estratégico de Tecnologia da Informação – PETI, indicar a fonte de recursos para a contratação e indicar os integrantes da Equipe de Planejamento da Contratação.

2. IDENTIFICAÇÃO DA ÁREA REQUISITANTE DA SOLUÇÃO

Unidade: Gerência de Sistemas da Secretaria de Tecnologia da Informação

Nome da Aquisição: Serviço de Suporte de 3º Nível Sistemas

Responsáveis pela Demanda: André Luiz Negreiros Nobre (Matrícula 8794), Hertz Gomes Fernandes Vieira (Matrícula 8227), Gustavo Henrique Gondim Pereira (Matrícula 200123)

E-mail dos Responsáveis: andre.nobre@tjce.jus.br; hertz.vieira@tjce.jus.br; gustavo.pereira@tjce.jus.br.

Telefone: (85) 3207-7772

Fonte de Recursos: FERMOJU (Fundo Especial de Reaparelhamento e Modernização do Poder Judiciário do Estado do Ceará)

3. EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO

Integrante Requisitante			
Nome	Hertz Gomes Fernandes Vieira	**Matrícula**	8227
E-mail	hertz.vieira@tjce.jus.br	**Telefone**	(85) 3207-7772
Integrante Requisitante			
Nome	Andre Luiz Negreiros Nobre	**Matrícula**	8794
E-mail	simao.gurgel@tjce.jus.br	**Telefone**	(85) 3207-7772
Integrante Técnico			
Nome	Francisco Moacir da Silva Medeiros Júnior	**Matrícula**	201571
E-mail	moacir@tjce.jus.br	**Telefone**	(85) 3207-7794
Integrante Administrativo			
Nome	Caroline Morais Maia	**Matrícula**	3051
E-mail	caroline@tjce.jus.br	**Telefone**	(85) 3207-7870

4. ALINHAMENTO ESTRATÉGICO

ID	Objetivo Estratégico do Requisitante	ID	Necessidades Elencadas no Plano Estratégico de Tecnologia da Informação (PETI)
01	Aprimorar a Governança e a infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação	01	Aprimorar o atendimento de TIC.
		02	Aprimorar a Governança de TIC.
		03	Prover com qualidade, soluções de TIC.
		04	Desenvolver competências, integrar e valorizar pessoas.

5. MOTIVAÇÃO

5.1. Situação Atual

5.1.1. Os serviços prestados através do Contrato nº 04/2015 abrangem atendimento de Service Desk, ponto único de contato, de 1º Nível, relativo a atendimento inicial dos usuários internos do TJCE e usuários externos (advogados, público em geral), onde alguns serviços (informações relativas aos sistemas, reinicialização de senhas, etc) são resolvidos e outros escalonados para o 2º e 3º níveis de acordo com os procedimentos. O 2º Nível abrange serviços de rede, hardware e software e sistemas, atendendo ao usuário de forma presencial ou remota. Neste serviço são atendidos os usuários internos do Judiciário Cearense. O 3º Nível é voltado exclusivamente para resolução de serviços especializados e resolução de problemas de rede e Infraestrutura, portanto, o contrato vigente não abrange os serviços especializados para resolução de problemas relativos aos sistemas.

5.1.2. O TJCE celebrou o Contrato Nº 28/2017 com objetivo de atender a demanda crescente para execução das atividades de suporte técnico especializado a sistemas, totalizando nos últimos 12 meses aproximadamente 7.350 chamados, com solicitações de serviços para análise e diagnóstico de incidentes e problemas de sistemas e execução de procedimentos

necessários para sanar ou contornar os incidentes reportados, objetivando regularizar o funcionamento dos aplicativos ou rotinas afetados, incluindo as atividades de suporte à homologação de sistemas, suporte à validação de métricas e qualidade, suporte à arquitetura de software, suporte a portais e suporte a sistemas de informação.

5.2. Descrição da Oportunidade ou do Problema

5.2.1. O TJCE implementou através do Contrato nº 04/2015 serviço de suporte presencial de 2º Nível em Sistemas para atendimento de demandas concernentes aos diversos sistemas judiciais, administrativos e corporativos utilizados pelo Poder Judiciário do Estado do Ceará. Dentre as atividades realizadas estão o levantamento de dados complementares juntos aos usuários sobre incidentes e requisições de serviços solicitados, bem como sobre problemas, e orientação aos usuários sobre a utilização dos sistemas.

5.2.2. Durante a execução do referido foram identificadas oportunidades de melhoria que seriam obtidas através da ampliação dos serviços prestados de forma presencial, atualmente restritos à identificação dos incidentes e orientações sobre o uso dos sistemas, para incluir a efetiva resolução dos incidentes e problemas reportados visando garantir a disponibilidade dos sistemas judiciais e administrativos através dos serviços de suporte técnico de 3º nível em sistemas.

5.2.3. Foi celebrado o Contrato Nº 28/2017 com objetivo de prestação de serviços técnicos de análise, diagnóstico e resolução de incidentes de sistemas (atendimento de 3° nível), sob demanda. A previsão inicial de atendimento foi de 4.500 chamados, porém ao longo da execução contratual ocorreu incremento de 11,65% no quantitativo de sistemas em produção e de 16,18% dos usuários, ocasionando incremento de 63,60% no quantitativo de chamados anual de suporte a sistemas totalizando aproximadamente 7.350 chamados registrados na Solução de Gerenciamento de Service Desk do TJCE.

5.2.4. Para fazer face ao crescimento da demanda ocorreu incremento de 20% na quantidade de Unidades de Serviço Técnico através de aditivo ao Contrato Nº 28/2017 celebrado em setembro de 2018.

5.2.5. O Contrato Nº 28/2017 terá sua vigência encerrada em 22/09/2019, porém a Contratada informou não possuir interesse na prorrogação contratual, conforme manifestação expressa nos autos do Processo Administrativo Nº 8512435-04.2019.8.06.0000.

5.2.6. A descontinuidade dos serviços terá enorme impacto na prestação dos serviços por parte da Secretaria de Tecnologia da Informação ocasionando prazos imprevisíveis para correção das indisponibilidades nos diversos sistemas afetando

sobremaneira as atividades judiciais e administrativas deste Poder.

5.3. Motivação da Demanda

5.3.1. Necessidade de prover a resolução de incidentes e problemas de sistemas judiciais e administrativos através da disponibilização de serviços de suporte técnico de 3º nível em sistemas, obtendo uma melhor gestão dos serviços de TI do TJCE e como consequência o alcance dos objetivos estratégicos do TJCE de melhorias na prestação jurisdicional do Poder Judiciário do Estado do Ceará.

5.4. Resultados Pretendidos

5.4.1. Aquisição de Solução de Tecnologia da Informação para a prestação de serviços de suporte técnico de 3° Nível em Sistemas.

5.4.2. Aumento na eficiência na gestão de serviços de TI;

5.5. Ciclo de Vida da Demanda

5.5.1. Para essa demanda, existe a necessidade da execução continuada dos serviços de suporte técnico de 3° nível de sistemas, pois a paralisação na execução destes serviços levaria a prejuízo à realização das atividades judiciárias e administrativas do Poder Judiciário do Estado do Ceará e ao interesse público.

5.6. Clientes que farão uso da solução (objeto da demanda) ou serão beneficiados

5.6.1. O cliente que fará uso dos serviços de suporte técnico de 3° nível de sistemas será Gerência de Sistemas da Secretaria de Tecnologia da Informação (SETIN) e a Gerência de Informática da Comarca de Fortaleza.

5.6.2. Os que se beneficiarão da solução serão os usuários, internos e externos, dos sistemas de tecnologia da informação disponibilizados pelo TJCE.

5.7. Expectativa de entrega da solução

5.7.1. Esta solução deverá estar disponível até outubro de 2019.

6. METAS DO PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO A SEREM ALCANÇADAS

- **Indicador 04: Índice de Satisfação do Cliente de TIC**
  - Meta: Elevar para 84% o percentual de satisfação dos clientes de TIC até 2020;
    - Metas anuais:
      - 2017: 78%
      - 2018: 80%
      - 2019: 82%
      - 2020: 84%
- **Indicador 09: Índice de Governança de TI**

- Meta: Elevar para 90% o índice de governança de TIC até 2020
  - Metas anuais:
    - 2017: 70%
    - 2018: 75%
    - 2019: 85%
    - 2020: 90%
- **Indicador 14: Índice Mínimo de Disponibilidade de Sistemas Administrativos**
  - Meta: Manter anualmente o percentual de disponibilidade em pelo menos 97% para os sistemas administrativos mais críticos até 2020
    - Metas Anuais:
      - 2017: 97%
      - 2018: 97%
      - 2019: 97%
      - 2020: 97%
- **Indicador 15: Índice Mínimo de Disponibilidade de Sistemas Judiciais**
  - Meta: Manter anualmente o percentual de disponibilidade em pelo menos 95% para os sistemas judiciais mais críticos até 2020.
    - Metas Anuais:
      - 2017: 95%
      - 2018: 95%
      - 2019: 95%
      - 2020: 95%

ENCAMINHAMENTO

Em conformidade com o **art. 12°, § 7° da Resolução N° 182, de 17 de outubro de 2013 do Conselho Nacional de Justiça**, encaminha-se a Secretária de Tecnologia da Informação para:

1. Decidir motivadamente sobre o prosseguimento da contratação;
2. Indicar o Integrante Administrativo para composição da Equipe de Planejamento da Contratação, quando da continuidade da contratação; e
3. Instituir a Equipe de Planejamento da Contratação conforme exposto no art. 2º, inciso XIII da Resolução N° 182 do CNJ.

André Luiz Negreiros Nobre – 8794
Área Requisitante da Solução

Hertz Gomes Fernandes Vieira – 8227
Área Requisitante da Solução

Gustavo Henrique Gondim Pereira - 200123
Área Requisitante da Solução

Mônica Nepomuceno Santiago – 2531
Área de Tecnologia da Informação

Fortaleza, 19 de agosto de 2019

APROVAÇÃO

I. Aprovo o prosseguimento da contratação, considerando sua relevância e oportunidade em relação aos objetivos estratégicos e as necessidades da Área Requisitante.

II. Designo, como Integrante Administrativo para composição da Equipe de Planejamento da Contratação, o(a) servidor(a) indicado(a) no item 3 deste Documento.

III. Instituo como Equipe de Planejamento desta contratação a indicada no item 3 deste Documento.

Denise Maria Norões Olsen
Autoridade Competente da Área Administrativa

Fortaleza, 19 de agosto de 2019.