



**ESTADO DO CEARÁ
PODER JUDICIÁRIO
SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

DOCUMENTO DE OFICIALIZAÇÃO DE DEMANDA – DOD

AQSETIN2018015 – Solução de Serviços de Service Desk

1. INTRODUÇÃO

Este documento tem como finalidade formalizar o início do processo de planejamento da contratação de Empresa prestadora de Serviços de Service Desk, 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/Setor/Departamento: Gerência de Sistemas e Gerência de Infraestrutura de TI

Nome do/da Projeto/Aquisição: Solução de Serviços de Service Desk

Responsável pela Demanda: Mônica Nepomuceno Santiago Crisóstomo/ Cristiano Henrique Lima de Carvalho

Matrícula: 2531 / 5198

E-mail do Responsável: monica.nepomuceno@tjce.jus.br / cristiano.carvalho@tjce.jus.br

Telefone: 3207.7772 / 3207.7756

Fonte de Recursos: FERMOJU – Fundo Especial de Reparcelamento e Modernização do Poder Judiciário Cearense

3. EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO

mm:1
2/78

Integrante Requisitante			
Nome	Cristiano Henrique Lima de Carvalho	Matrícula	5198
E-mail	cristiano.carvalho@tjce.jus.br	Telefone	(85) 3207-7756
Nome	Mônica Nepomuceno Santiago Crisóstomo	Matrícula	2531
E-mail	monicasantiago@tjce.jus.br	Telefone	(85) 3207-7772
Nome	Stela Carmen Ferreira Lustosa	Matrícula	935
E-mail	stelacarmen@tjce.jus.br	Telefone	(85) 3207-7774
Integrante Técnico			
Nome	George Gomes Pereira	Matrícula	1201
E-mail	george.pereira@tjce.jus.br	Telefone	(85) 3207-7788
Nome	Francisco Tiago Dias Pinto	Matrícula	9551
E-mail	tiago.dias@tjce.jus.br	Telefone	(85) 3207-7866
Nome	Andrea Antunes de Carvalho	Matrícula	3270
E-mail	andrea@tjce.jus.br	Telefone	(85) 3207-7756
Nome	Adarildo de Brito Figueiredo	Matrícula	8025
E-mail	adarildo@tjce.jus.br	Telefone	(85) 3207-7794
Nome	Jonatas do Nascimento Lourenço	Matrícula	9550
E-mail	jonatas.lourenco@tjce.jus.br	Telefone	(85) 3207-7772
Nome	Andre Luiz Negreiros Nobre	Matrícula	8794
E-mail	andre.nobre@tjce.jus.br	Telefone	(85) 3207-7772
Integrante Administrativo			
Nome	Francisco José Pessoa Furtado	Matrícula	8284
E-mail	francisco.furtado@tjce.jus.br	Telefone	(85) 3207-7872

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/JUSTIFICATIVA

5.1. Situação Atual

5.1.1. Atualmente o Poder Judiciário do Estado do Ceará possui o contrato 04/2015, celebrado com a empresa Lanlink Serviços de Informática S/A, cujo objeto é “Contratação de serviços técnicos especializados na área de tecnologia da informação para organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada de Tarefas de Suporte, Rotina e Demanda, compreendendo atividades de suporte técnico remoto e/ou presencial de 1º, 2º e 3º Níveis, a usuários de soluções de tecnologia da informação do TJCE, abrangendo a execução de rotinas periódicas, orientação e esclarecimento de dúvidas e recebimento, registro, análise, diagnóstico e atendimento de solicitações de usuários, sustentação à infraestrutura tecnológica e gerenciamento de processos de TI”, conforme detalhado na planilha abaixo:

Item	Serviço	Und.	Qtd.	Valor Mensal	Valor Global
1	TAREFAS DE SUPORTE – Serviço de Suporte de 1º e 2º Nível	Valor Fixo Mensal	30	R\$ 373.608,06	R\$ 11.208.241,80
Item	Serviço	Und.	Qtd.	Valor Unitário	Valor Global
2	TAREFAS DE ROTINA – Serviço de Suporte de 3º Nível	UST-SCB	46.400	R\$ 48,82	R\$ 2.265.248,00
		UST-SCM	26.400	R\$ 60,77	R\$ 1.604.328,00
		UST-SCA	31.680	R\$ 69,71	R\$ 2.208.412,80
		UST-GP	21.120	R\$ 82,22	R\$ 1.736.486,40
		UST-ESPECIALISTA	26.400	R\$ 81,75	R\$ 2.158.200,00
		UST-GPET	5.280	R\$ 101,85	R\$ 537.768,00
3	TAREFAS DE DEMANDA – Serviço de Suporte de 2º e 3º Nível	USTD	16.000	R\$ 122,62	R\$ 1.961.920,00
		UATD	5.930	R\$ 40,63	R\$ 240.935,90
		UATD	5.440	R\$ 40,63	R\$ 221.027,20
Total					R\$ 24.142.568,10

5.1.2. O contrato 04/2015 foi assinado no dia 23 de abril de 2015 com vigência de 30 (trinta) meses, tendo sido prorrogado no dia 23 de outubro de 2017, através do Aditivo nº11, por mais 30 (trinta) meses, passando a ter data de término no dia 23 de abril de 2020.

5.1.3. Os serviços prestados abrangem atendimento de Service Desk, ponto único de contato, de 1º Nível, relativo a atendimento inicial dos usuários internos do Poder Judiciário do Estado do Ceará e usuários externos (advogados, público em geral), onde alguns serviços (informações do SAJ, 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, atendendo ao usuário de forma presencial ou remota; neste serviço são atendidos os usuários internos do Judiciário Cearense. O 3º Nível é voltado para realização de serviços especializados e resolução de problemas de rede e

AMM
1980

Infraestrutura e requer um perfil de profissionais conhecedores de determinadas tecnologias, sendo as principais: Gestão de Processos ITIL, Gestão e Suporte de Infraestrutura, ambiente Internet/Intranet e e-mail, Oracle, MySQL, Postgree, SQL, DB2, ambiente de servidores Windows e Antimalware, ambientes de serviços e servidores AIX, Windows, Linux/Unix, segurança, armazenamento (TSM, SAN, V5000, V7000, Huawei, Hitachi), Operação (Backup/monitoração) dentre outros serviços de Tecnologia da Informação. Devido a importância e complexidade dos serviços, bem como sua continuidade, faz-se necessário a contratação de empresa para prestar os serviços acima descritos, bem como, os que venham a surgir. A equipe da empresa a ser contratada deverá estar apta a trabalhar com o Sistema Axios Assyst, Axios ITOM, Axios Assyst DDI e suas atualizações. Todos estes serviços serão acompanhados e gerenciados através da Solução de Gerenciamento de Service Desk (Axios Assyst, Axios ITOM, Axios Assyst DDI) utilizado pelo Poder Judiciário do Estado do Ceará.

5.2. Descrição da Oportunidade ou do Problema

5.2.1. Conforme descrito no item 5.1, a atual Solução de Service Desk foi contratada pelo Poder Judiciário do Estado do Ceará no ano de 2015. O período de execução contratual nos permitiu aprimorar os serviços prestados, bem como identificar pontos de melhoria e de necessidade de atualização tecnológica, de procedimentos e de estrutura de funcionamento.

5.2.2. Existe também a necessidade de conformar a Solução de Service Desk do Poder Judiciário do Estado do Ceará à atual realidade de avanço e consolidação do Processo Judicial Eletrônico no Estado do Ceará, que tem demandado, de forma crescente, um alto grau de interação entre os serviços de sustentação à infraestrutura de tecnologia da informação e o suporte técnico.

5.2.3. O avanço da Tecnologia da Informação como ferramenta indispensável ao funcionamento das unidades judiciais e administrativas do Poder Judiciário do Estado do Ceará, bem como a elevada exigência de níveis de serviço requerida, confere à Solução de Serviço Desk a característica de natureza contínua. Considerando impossibilidade de se prorrogar o contrato 04/2015, imperiosa se faz a contratação de uma nova solução.

5.3. Motivação da Demanda

5.3.1. Com o crescimento da demanda por serviços de informática, que englobam desde a sustentação à infraestrutura de tecnologia da informação até suporte técnico a equipamentos de informática e sistemas do Poder Judiciário do Estado do Ceará, a SETIN tem a necessidade contínua de disponibilizar uma solução de serviços de service desk de modo a garantir a satisfação de seus usuários e o adequado funcionamento dos diversos

serviços que presta.

5.4. Resultados Pretendidos

- 5.4.1. Prestação contínua e eficiente de solução de serviços de service desk para os usuários internos e externos dos serviços de TI e para as diversas unidades do Poder Judiciário do Estado do Ceará.
- 5.4.2. Ofertar uma Central de Serviços disponível 24 (vinte e quatro) horas por dia durante os 07 (sete) dias da semana.
- 5.4.3. Disponibilizar ponto único de contato com os usuários de TI do Poder Judiciário do Estado do Ceará para recepcionar e registrar os incidentes e requisições de serviço dos usuários de TI do Poder Judiciário do Estado do Ceará, bem como prestar atendimento e suporte a chamados de 1º Nível.
- 5.4.4. Disponibilizar equipe técnica para prestar suporte técnico local, com atendimento remoto e/ou presencial de chamados de 2º Nível, aos usuários de TI do Poder Judiciário do Estado do Ceará.
- 5.4.5. Disponibilizar equipe técnica para prestar suporte técnico local, com atendimento remoto e/ou presencial de chamados de 3º Nível, aos usuários de TI do Poder Judiciário do Estado do Ceará.
- 5.4.6. Disponibilizar equipe técnica especializada para prestar serviços de sustentação da infraestrutura de tecnologia do Poder Judiciário do Estado do Ceará.
- 5.4.7. Disponibilizar equipe técnica para prestar serviços demandados de forma extraordinária e sem periodicidade definida, incluindo apoio a eventos fora das unidades judiciárias de forma remota ou presencial.
- 5.4.8. Aumentar o grau de satisfação dos usuários com os produtos e serviços fornecidos pela área de TI do Poder Judiciário do Estado do Ceará.
- 5.4.9. Melhorar o processo de gestão interna sobre os produtos e serviços de TI fornecidos pela SETIN aos seus usuários.
- 5.4.10. Diminuir o tempo de resposta aos incidentes com consequente redução do tempo de restauração da operação normal dos serviços, resultando em um mínimo de impacto nos processos de negócios, em conformidade com o Acordo dos Níveis Mínimos de Serviços especificados pelo Poder Judiciário do Estado do Ceará.
- 5.4.11. Gerar relatórios gerenciais que permitam identificar possíveis pontos de estrangulamento e problemas de infraestrutura, de modo a reduzir o número de incidentes a médio e longo prazo.
- 5.4.12. Melhorar os índices de disponibilidade dos recursos de TI e sistemas de informação mais estáveis.

Q

982

5.4.13. Prover completo serviço de suporte e manutenção da infraestrutura tecnológica do Poder Judiciário do Estado do Ceará.

5.5. Ciclo de Vida da Demanda

5.5.1. Tendo em vista o crescente processo de informatização do Poder Judiciário do Estado do Ceará e a natureza contínua da prestação de serviços de TI, estima-se em 05 (cinco) anos o período de validade para utilização da contratação da solução de serviços de service desk. Este período corresponde ao máximo estipulado na legislação vigente.

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

5.6.1. Todos os usuários, internos e externos, unidades/órgãos que necessitem de recursos e serviços de TI do Poder Judiciário do Estado do Ceará.

5.7. Expectativa de entrega da solução

5.7.1. Esta solução deve ser entregue até abril de 2020, prazo onde finda a última prorrogação possível do contrato 04/2015, que orienta a atual contratação de solução de serviços de service desk.

6. METAS DO PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO A SEREM ALCANÇADAS

- **Indicador 01:** Índice de Chamados de infraestrutura com ANO Resolvidos no Tempo Acordado
 - Meta: Elevar para 90% o percentual de chamados resolvidos no prazo até 2020
- **Indicador 02:** Índice de Efetividade do Atendimento Remoto
 - Meta: Elevar para 50% o percentual de atendimentos resolvidos no 1º nível e 2º nível remoto até 2020
- **Indicador 14:** Índice Mínimo de Disponibilidade de Sistemas Administrativos (Infraestrutura)
 - Meta: Manter anualmente o percentual de disponibilidade em pelo menos 98% para os sistemas administrativos mais críticos até 2020
- **Indicador 15:** Índice Mínimo de Disponibilidade de Sistemas Judiciais (Infraestrutura)
 - Meta: Manter anualmente o percentual de disponibilidade em pelo menos 96% para os sistemas judiciais mais críticos até 2020
- **Indicador 16:** Índice Mínimo de Capacidade Livre nos Sistemas de Armazenamento
 - Meta: Manter anualmente o percentual de capacidade livre nos sistemas de armazenamento em pelo menos 30% até 2020
- **Indicador 18:** Índice de Equipamentos de TI Re etidos no Inventário Lógico
 - Meta: Elevar para 98% o índice de equipamentos de TI re etidos no inventário lógico até 2020
- **Indicador 34:** Índice de Satisfação do Usuário com o Atendimento*
 - Meta: Elevar para 90% o percentual de chamados avaliados positivamente até 2020

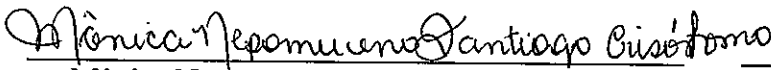
ENCAMINHAMENTO

Em conformidade com o art. 12º, § 7º da Resolução Nº 182, de 17 de outubro de 2013



983

do Conselho Nacional de Justiça, encaminha-se ao Secretário 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.



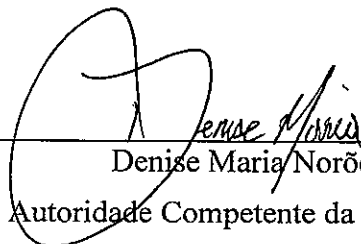
Mônica Nepomuceno Santiago Crisóstomo -
2531
Área Requisitante da Solução e Área de
Tecnologia da Informação


Cristiano Henrique Lima de Carvalho – 5198
Área Requisitante da Solução e Área de
Tecnologia da Informação

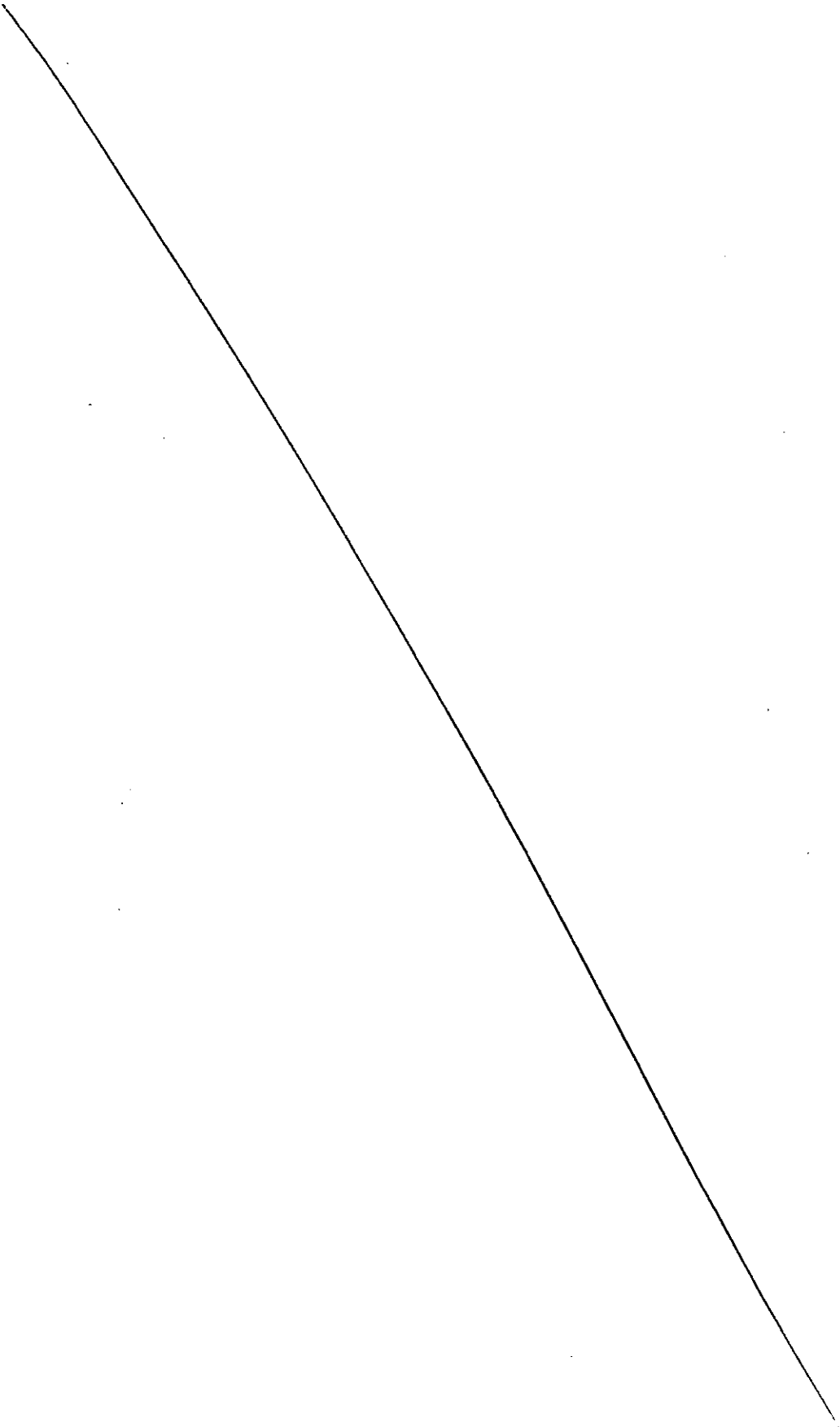
Fortaleza, 17 de maio de 2019.

APROVAÇÃO

- I. Aprovo o prosseguimento da contratação, considerando sua relevância e oportunidade em relação aos objetivos estratégicos e às necessidades da Área Requisitante.
- II. Designo como Integrante Administrativo para composição da Equipe de Planejamento da Contratação, quando da continuidade da Contratação o(a) servidor(a) indicado(a) no item 3 deste Documento para esta função.
- III. Instituo como Equipe de Planejamento desta contratação o indicado no item 3 deste Documento.


Denise Maria Norões Olsen
Autoridade Competente da Área Administrativa

Fortaleza, 17 de maio de 2019.



0

0