

DOD - Documento de Oficialização de Demanda

1. Identificação:

Data de Criação: 05/11/2019 12:10

Órgão / Setor Solicitante: GEOPE - Gerência de Suporte à Operação de Equipamentos

Solicitante: Adriana de Andrade Moura

Gestor da Carteira de Demanda: DIRFOR

2. Objeto:

Contratação de empresa para realização de serviços técnicos especializados na área de tecnologia da informação, contemplando a implantação e execução continuada das atividades de gerenciamento e operação da Central de Serviços de TIC, monitoração de ambiente tecnológico e apoio a gestão de serviços de TIC, tendo como base as boas práticas preconizadas pela ITIL - Information Technology Infrastructure Library.

3. Justificativa:

3.1 Necessidade da solicitação do serviço ou solução:

- Os serviços que se pretende contratar estão vigentes no Contrato nº 181/2016 firmado com a empresa CIMCORP - Comércio e Serviços de Tecnologia de Informática LTDA, com término em 13/07/2021.
- Como prevê a lei 8666/93, o Contrato nº 181/2016 não poderá ser prorrogado após essa data.
- A justificativa da necessidade dos serviços em questão encontra-se, em síntese, no fato de que a contratação ora pretendida guarda significativa importância para o cumprimento e desenvolvimento das atividades, dos processos e de responsabilidades relacionados a serviços de atendimento e suporte aos usuários de TIC, como também de suporte à própria infraestrutura de TIC do Tribunal, dada a relevância e dependência do negócio aos serviços informatizados.

3.2 Demonstrativo dos benefícios e resultados a serem alcançados:

- Aumentar a satisfação dos usuários internos e externos que fazem uso das soluções informatizadas;
- Melhorar o controle e disponibilidade dos serviços informatizados para execução das atividades administrativas e judiciais;
- Atender aos usuários internos que utilizam serviços de TIC na Capital e Interior através dos serviços de suporte de microinformática, rede e sistemas corporativos;
- Atender aos usuários externos de aplicações da área judiciária, em especial, processo judicial eletrônico;
- Monitorar os serviços de TIC de acordo com sua criticidade, disponibilizados no Tribunal para os usuários internos e sociedade em geral;
- Efetuar ações conjuntas que busquem a melhoria contínua dos serviços de TIC;
- Apoiar a gestão dos serviços de TIC;
- Realizar a integração dos demais fornecedores de TIC, estabelecendo uma interface de comunicação direta com fornecedores de microinformática, de infraestrutura de rede e demais especialista;
- Prover suporte técnico tempestivo aos serviços informatizados visando a continuidade das atividades institucionais;
- Documentar todas as atividades realizadas a fim de subsidiar auditorias, estatísticas e históricos, bem como criar uma base histórica dos tratamentos de incidentes e solicitações à área de TIC.

3.3 Outras iniciativas estratégicas, ou respectivos temas e objetivos estratégicos:

->2015 - 2020->Macrodesafio 11 - Melhoria da infraestrutura e governança de TIC->24. Plano Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação - PETIC

4. Detalhamento das características do serviço ou solução:

Dada a limitação de 400 caracteres para preenchimento deste campo, as informações foram anexadas na aba documentos.

Algumas questões relevantes devem ser levadas em consideração na nova contratação:

- a) Ajustes e melhoria no detalhamento dos serviços e processos atualmente contratados em função da maturidade obtida com a execução do contrato atual;
- b) Revisão e ajustes dos níveis de serviços;
- c) Revisão da estratégia de contratação, devendo a sustentação e a infraestrutura das ferramentas utilizadas serem providas pela mesma empresa;
- d) Revisão do escopo dos serviços contemplados no atual contrato.

5. Abrangência:

- Todos os usuários internos do TJMG (1ª e 2ª instâncias);
- Usuários externos que fazem uso de sistemas informatizados do TJMG.

6. Condições:

6.1 Legislação, atos normativos e padrões (IPts) aplicáveis e correlatos do TJMG:

- Prazos de transição final e término da vigência do Contrato nº 181/2016 (contrato que será substituído nesta contratação);
- Melhores práticas de mercado difundidas pela ITIL, COBIT, ISO/IEC 20.000 e a série de normas ISO/IEC 27.000;
- Resolução CNJ nº 185/2013, que institui o Sistema Processo Judicial Eletrônico - PJe como sistema de processamento de informações e prática de atos processuais e estabelece os parâmetros para sua implementação e funcionamento;
- Resolução CNJ nº 211/2013, que institui a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD).

6.2 Restrições de prazo legal/estratégico, expectativa de urgência, e o motivo destas:

- A expectativa é de licitar os novos serviços no 2º semestre de 2020, visto que a transição dos contratos deve ocorrer no 1º semestre de 2021.

7. Responsáveis:

7.1 Integrantes da Demanda:

Nome
Adriana de Andrade Moura
Denilson dos Santos Rodrigues

7.2 Especialistas:

Nome
Edda Maria Figueirêdo Oliveira Coutinho Mello
Maiura Freitas Peixoto
Bruno de Carvalho Chaves

Referências:

Prováveis fornecedores; soluções (produtos e serviços) similares conhecidos e disponíveis no mercado (comercial, gratuito, livre ou público) ou em outros órgãos e entidades da Administração Pública; modelos, analogias, exemplos ou quaisquer outras informações que possam subsidiar o alcance da solução desejada.

8. Observações:

Vide detalhamento da solução na aba documentos, versão 1.0.

Nome, cargo e assinatura do soliciante

De acordo,

Nome e assinatura do Diretor/Secretário/Magistrado