



# ANÁLISE DE VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

## 1- DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

A solução a ser contratada consiste na prestação de serviço de suporte técnico e na garantia de atualização de versões direcionados aos produtos de software da Suíte HP ITSM/PPM, os quais são executados através de uma rede global de especialistas responsáveis por auxiliar o corpo técnico da Diretoria Geral de Tecnologia da Informação do PJERJ na maximização do desempenho dos produtos de software.

## 2- REQUISITOS DE NEGÓCIOS UNIDADE DEMANDANTE

### 2.1 – NECESSIDADE DE NEGÓCIO

Necessidade 1: Suporte Técnico prestado por especialistas do fabricante dos softwares da suíte HP ITSM/PPM

Funcionalidade	Ator Envolvido
1- O serviço de suporte técnico deverá ser disponibilizado com cobertura 24x7 para todos os produtos de software.	Equipe Técnica da DGTEC-DISER
2- Escalonamento e priorização no atendimento aos casos de suporte em função do grau de severidade, conforme a seguinte classificação: Nível de severidade 1 (Crítico): Sistema de produção parado. O produto HP não pode ser utilizado, resultando em uma interrupção total do trabalho ou outro impacto crítico nas operações; Nível de severidade 2 (Sério): Falha em recurso principal. As operações estão seriamente limitadas; Nível de severidade 3 (Médio): Falha em um recurso secundário. O produto não funciona conforme esperado e há um impacto pequeno na utilização; Nível de Severidade 4 (Baixo): Problema secundário ou solicitação para documentação, ou informações gerais.	Equipe Técnica da DGTEC-DISER
3- A assistência técnica deverá ser prestada preferencialmente no idioma português e solicitada mediante registro de caso de suporte via chamada telefônica, serviço web disponibilizado pela contratada ou e-mail;	Equipe Técnica da DGTEC-DISER
4- A central de atendimento telefônico para assistência técnica deverá permitir discagem gratuita (do tipo 0800);	Equipe Técnica da DGTEC-DISER
5- Os canais de atendimento da assistência técnica deverão permitir o registro, acompanhamento, atualização e gerenciamento de casos de suporte;	Equipe Técnica da DGTEC-DISER
6- Disponibilidade de acesso via web, com cobertura 24x7, à base de conhecimento técnico, fóruns e comunidade de resolução de problemas do fabricante;	Equipe Técnica da DGTEC-DISER
7- O registro dos casos de suporte deverá conter no mínimo número identificador, data e hora de abertura, de início e de encerramento de atendimento;	Equipe Técnica da DGTEC-DISER



## ANÁLISE DE VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

Necessidade 2: Correção de falhas no código fonte dos softwares da suíte HP ITSM/PPM		
Funcionalidade	Ator Envolvido	
1- Disponibilidade de acesso via web, com cobertura 24x7, de atualizações, patches e releases relativos aos produtos de softwares da suíte HP ITSM/PPM para downloads	Equipe Técnica da DGTEC-DISER	
Necessidade 3: Garantia de atualização de versões dos softwares da suíte HP ITSM/PPM		
Funcionalidade	Ator Envolvido	
1- Disponibilidade de envio de informações detalhadas sobre utilitários, patches e release de softwares para resolução de problemas;	Equipe Técnica da DGTEC-DISER	
2.2- Demais Requisitos		
Tipo 1: (capacitação)	Requisito: Não há	
Tipo 2: (requisitos Legais)	Requisito: Não há	
Tipo 3: (requisitos de manutenção)	Requisito: Não há	
Tipo 4: (requisitos temporais)	Requisito: Não há	
Tipo 5 : (requisitos de segurança)	Requisito: O acesso remoto à rede corporativa do PJERJ durante o atendimento de casos de suporte somente ocorrerá quando devidamente autorizado pela área de Segurança de Rede do PJERJ	
Tipo 6 : (requisitos sociais, ambientais e culturais)	Requisito: Não há	
3- LEVANTAMENTO DAS SOLUÇÕES EXISTENTES		
Solução	Entidade	Valor (12 meses)
1- Contratação de Suporte Técnico aos produtos das famílias softwares HP PPM	Não encontrada	
Descrição: Contratação de Suporte Técnico aos produtos das famílias softwares da HP destinados a ao Gerenciamento de Projetos e Portfólio.		
Fornecedor: Hewlett-Packard		
Solução	Entidade	Valor (12 meses)
2- Contratação de Suporte Técnico aos produtos das famílias softwares HP ITSM	Banco Central do Brasil SERPRO	R\$ 167.034,00 R\$ 2.925.621,36
Descrição: Contratação de Suporte Técnico aos produtos das famílias de softwares da HP destinados ao Gerenciamento de Serviços de TI		
Fornecedor: Hewlett-Packard		
Solução	Entidade	Valor (12 meses)
3- Fornecimento, atualização, suporte técnico, manutenção corretiva e evolutiva e operação de rotinas de softwares de gerenciamento de serviços (metodologia ITIL) e monitoramento de redes,	TJMG	R\$ 9.056.845,15
Descrição: Contratação de serviços continuados relacionados à ferramenta de Gestão de Serviços e Monitoramento, incluindo suporte técnico, implantação/migração, disponibilidade/desempenho, mentoria, manutenção corretiva e evolutiva, fornecimento de novas licenças, atualização de releases e versões, operação de rotinas administrativas de modo geral.		
Fornecedor: IT2B		



# ANÁLISE DE VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO


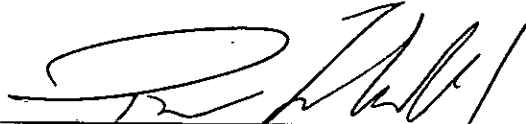
ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

4- ANÁLISE DAS SOLUÇÕES E ALTERNATIVAS EXISTENTES				
Requisito	Identificação da Solução existente	Sim	Não	Não se aplica
A solução encontra-se implantada em outro órgão ou entidade da Administração pública federal?		✓		
A solução está disponível no Portal do Software Público Brasileiro			✓	
A solução é um software livre ou software público			✓	
A solução é aderente às políticas, premissas e especificações técnicas definidas pelos Padrões e-PING, e-MAG?				✓
A solução é aderente às regulamentações da ICP-Brasil?				✓
A solução é aderente às orientações, premissas e especificações técnicas e funcionais do - Moreq-Jus Brasil?				✓
5-JUSTIFICATIVA DA SOLUÇÃO ESCOLHIDA				
5-1- Solução Escolhida				
Descrição: A solução a ser contratada consiste na prestação de serviço de suporte técnico e na garantia de atualização de versões direcionados aos produtos de software da Suíte HP ITSM/PPM, os quais são executados através de uma rede global de especialistas responsáveis por auxiliar o corpo técnico da Diretoria Geral de Tecnologia da Informação do PJERJ na maximização do desempenho dos produtos de software.				
Serviços		Valor Estimado		
Suporte Técnico e garantia de atualização para produtos de software das famílias de produtos da Suíte HP ITSM/PPM		R\$ 2.852.963,53		
Justificativa: A escolha da solução a ser contratada está fundamentada no fato de se pretender que o suporte técnico e a garantia de atualização aos produtos de software que compõem a Suíte HP ITSM/PPM não se confunda com o serviço de manutenção corretiva e/ou evolutiva os quais deverão ser contratados através de outro processo.  O cálculo do valor estimado levou em consideração os comandos da Instrução Normativa Nº 5 do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão (MPOG) e foi elaborado tendo como base somente a pesquisa com fornecedores, pelo fato do serviço a ser contratado não estar contemplado no Portal de Compras Governamentais e não existir contratações similares de outros entes públicos.  O método utilizado para obtenção do resultado da pesquisa de preços foi o de menor valor dos preços obtidos juntos aos fornecedores, conforme orientações constantes do Art. 2º, § 1º da Instrução Normativa 05/2014 da MPOG.				
6-BENEFÍCIOS ESPERADOS				
Benefício				
1- Recuperação mais rápida de desastres, através de acesso ao suporte do fabricante				
2- Diminuição de falhas e conseqüentemente de interrupções não programadas dos sistemas				
3- Ambiente de servidores adequado aos sistemas adotados pelo PJERJ				



## ANÁLISE DE VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO

ATENÇÃO: A cópia impressa a partir da *intranet* é cópia não controlada.

7-AVALIAÇÃO DAS NECESSIDADES DE ADEQUAÇÃO PARA EXECUÇÃO CONTRATUAL	
Tipo de Necessidade	Descrição
1 - Não há	
EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO	
Integrante Técnico	Integrante Demandante
 Roberto Teixeira Barbosa Mat. 10/18003	 Paulo Cesar Soares do Valle Júnior Mat. 10/24103
Rio de Janeiro, 14 de setembro de 2016.	

