



ANÁLISE DE VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO

Processo nº 2018/031259

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

1- DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Prestação de serviços técnicos especializados, continuados, na área de tecnologia da informação, com atividades de Atendimento e Suporte a usuários de TI, Atendimento e Suporte Especializados em Sistemas Corporativos, Gerenciamento de Acesso, Gerenciamento Técnico, Gerenciamento de Aplicativo, Suporte à Solução Corporativa na Nuvem, Suporte à Gestão de TI e Apoio técnico fundamentadas nas melhores práticas de gerenciamento corporativo de serviços de TI, conforme Especificações Técnicas constantes no Termo de Referência (doravante denominado TR neste documento), no âmbito do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro.

2- REQUISITOS DE NEGÓCIOS UNIDADE DEMANDANTE

2.1 - NECESSIDADE DE NEGÓCIO

- Contribuir com serviços de TI efetivos para agilizar os procedimentos administrativos e jurisdicionais;
- Disponibilizar informações para a tomada de decisão gerencial, administrativa e judicial.
- Promover iniciativas de segurança da informação;
- Garantir a integridade e a disponibilidade de todos os serviços de TI do Poder Judiciário;
- Contribuir para sustentabilidade do Poder Judiciário;
- Promover a melhoria da imagem de TI do PJERJ;
- Fornecer serviços de TI que suportem a capilaridade do PJERJ;
- Aprimorar a comunicação com públicos externos e internos;
- Ter o reconhecimento pela qualidade dos serviços de TI;
- Assegurar a qualidade, disponibilidade e eficácia dos serviços de TI com foco na satisfação do cliente;
- Fomentar cultura de Gestão de Conhecimento de TI;
- Manter infraestrutura de TI segura, apropriada e otimizada.

Funcionalidade	Ator Envolvido
Atendimento e Suporte de TI: O serviço de Atendimento e Suporte de TI tem como finalidade o atendimento de solicitações de usuários relacionadas a hardware — incluindo instalações e outras movimentações de equipamentos —, sistemas operacionais e aplicativos em geral, através de suporte remoto ou presencial. Compreende também o recebimento, registro, análise e diagnóstico de todas as demandas de TI do PJERJ.	Usuários de TI do PJERJ DGTEC-DEATE-DIAPA/DIETI
Atendimento e Suporte Especializados em Sistemas Corporativos: O serviço de Atendimento e Suporte Especializados em Sistemas Corporativos tem como finalidade o atendimento de solicitações de usuários relacionadas a Sistemas Corporativos, judiciais e administrativos, através de suporte remoto ou presencial — no local do usuário.	Usuários dos Sistemas Corporativos utilizados no PJERJ DGTEC-DEATE-DISJA/DISEP
Apoio Técnico: O serviço de Apoio Técnico destina-se a prover suporte operacional e administrativo aos serviços de TI através de atividades como controle de estoques, controle patrimonial de equipamentos de TI, controle de garantia técnica e suporte operacional.	DGTEC-DEATE-DIAPA/DIETI



ANÁLISE DE VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO

Processo nº 2018/031259

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

Gerenciamento de Acesso: O serviço de Gerenciamento de Acesso tem como objetivo administrar os acessos aos recursos computacionais com base nas políticas e ações definidas pelo PJeRJ.	Usuários de TI do PJeRJ DIAPA
Gerenciamento de Aplicativo: O serviço de Gerenciamento de Aplicativo tem como objetivo controlar o ciclo de vida dos aplicativos de forma a garantir a qualidade do seu funcionamento e a perfeita conformidade aos requisitos do PJeRJ.	DIAPA
Suporte à Solução Corporativa na Nuvem: O serviço de Suporte à Solução Corporativa na Nuvem tem como finalidade a administração, o suporte e o atendimento a todos os serviços disponibilizados no Microsoft Office 365, Solução Corporativa na Nuvem utilizada pelo PJeRJ.	Usuários de TI do PJeRJ DIAPA
Suporte à Gestão de TI O serviço de Suporte à Gestão de TI tem como objetivo a operação dos processos de Gerenciamento de Catálogo de Serviço, Configuração e Ativos de Serviço, Base de Conhecimento, Mudança, Liberação e Implantação, Incidentes, Problemas, Qualidade do Serviço e Cumprimento de Requisição, segundo as melhores práticas de gestão de TI.	DIAPA/DIETI
Gerenciamento Técnico: O serviço de Gerenciamento Técnico tem como objetivo manter disponíveis os recursos para suportar o ciclo de vida de serviços de TI, de forma a garantir infraestrutura adequada para a saúde do ambiente.	DIAPA/DIETI

2.2 – Requisitos Internos

Requisitos Internos Funcionais

Considerações Gerais

A CONTRATADA deverá registrar SSTI para todos os serviços que executar, nos termos do item Cumprimento de Requisição de Serviço e Gerenciamento de Incidente, utilizando o Catálogo de Serviços da SGTI cuja elaboração e manutenção deve realizar nos termos do item Gerenciamento de Catálogo de Serviço 17;

Todos os atendimentos deverão utilizar os fluxos de atendimento e os conhecimentos registrados na Base de Conhecimento do PJeRJ, cuja elaboração e manutenção será de responsabilidade da CONTRATADA;

Caso a solução aplicada com êxito não esteja documentada na Base de Conhecimento, o prestador de serviços deve registrá-la, com descrição completa, na SGTI para permitir a elaboração do conhecimento correspondente pela equipe responsável;

O PJeRJ poderá revisar e determinar regras normatizadoras dos fluxos e processos de atendimento, que deverão ser rigorosamente observadas pela CONTRATADA;

As demandas são originadas a partir de chamada telefônica, interface web em ferramenta instalada na rede corporativa, ferramentas de monitoramento dos recursos computacionais, mensagens eletrônicas, processos administrativos ou outro meio normatizado internamente pelo PJeRJ;

A CONTRATADA deverá registrar na SGTI toda e qualquer demanda no mesmo instante do seu recebimento, independentemente de sua origem ou forma de recebimento, sendo considerada falta grave a não observância do disposto neste item;

É de responsabilidade da CONTRATADA realizar os contatos com o usuário sempre que for necessário durante a execução do atendimento, inclusive para verificar a eficácia da solução aplicada;



ANÁLISE DE VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO

Processo nº 2018/031259

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

Eventuais insucessos nas tentativas de contato com o usuário não serão aceitos, sob nenhuma hipótese, como justificativa para não execução do serviço, devendo a CONTRATADA submeter o caso à avaliação do PJERJ;

Os serviços de atendimento e suporte especificados nos itens Serviço de Atendimento e Suporte de TI e Atendimento e Suporte Especializados em Sistemas Corporativos devem ser estruturados em 3 (três) níveis de atendimento (Atendimento de 1º Nível, Atendimento de 2º Nível e Atendimento de 3º Nível), que compreenderão equipes específicas de prestadores de serviço;

O perfil profissiográfico exigido para cada equipe está descrito no item Capacitação da Equipe de Prestadores de Serviços;

As equipes que compõem cada um dos três níveis de atendimento deverão ser exclusivas, não podendo a CONTRATADA realocar os prestadores de serviços para outras equipes ou atividades sem autorização expressa do PJERJ nos termos do item Equipe de Prestadores de Serviço;

O Atendimento de 1º Nível é o primeiro atendimento realizado pela CONTRATADA, exclusivamente remoto, que consiste no recebimento da demanda, identificação, registro, categorização, priorização, diagnóstico inicial, resolução — com utilização dos conhecimentos a que tiver acesso na Base de Conhecimento — ou escalção, acompanhamento e fechamento da SSTI;

O Atendimento de 1º nível será responsável por registrar e tratar toda demanda de TI, sendo obrigado a resolvê-la ou escalá-la a outros níveis ou, em casos excepcionais, sempre definidos pelo PJERJ, a outros Fornecedores;

Caso não seja possível para o Atendimento de 1º nível resolver a SSTI por necessidade de atendimento especializado (não for encontrada solução na Base de Conhecimento), a SSTI deve ser escalada para o solucionador adequado do Atendimento de 2º nível, ou, em casos excepcionais, definidos pelo PJERJ, para solucionadores específicos;

O escalonamento da SSTI deve ser acompanhado da transferência imediata da ligação telefônica, nos casos de atendimento diferenciado e de acordo com critérios e fluxos de trabalho definidos pelo PJERJ, constituindo falta grave o descumprimento deste item;

O Atendimento de 2º Nível é o atendimento realizado pela CONTRATADA, remoto ou presencial, das demandas que não puderem ser resolvidas no 1º nível por necessidade de atendimento mais especializado ou presencial;

O Atendimento de 2º nível será responsável por tratar toda demanda de TI, recebida do 1º nível, resolvê-la — com utilização dos conhecimentos a que tiver acesso na Base de Conhecimento — ou escalá-la;

Caso não seja possível para o Atendimento de 2º nível resolver a SSTI por necessidade de atendimento mais especializado (não for encontrada solução na Base de Conhecimento), a SSTI deve ser escalada para o solucionador adequado do Atendimento de 3º nível ou, em casos excepcionais, definidos pelo PJERJ, para solucionadores específicos.

O Atendimento de 3º Nível é o atendimento realizado pela CONTRATADA, remoto ou presencial, das demandas que não puderem ser resolvidas nos níveis anteriores;

O Atendimento de 3º nível será responsável por tratar toda demanda de TI a ele encaminhada, resolvê-la ou escalá-la a outros Fornecedores;

Toda demanda de TI recebida pela CONTRATADA deverá ser solucionada, no máximo, até o 3º nível, a menos que a responsabilidade pela solução seja, comprovadamente, de outro Fornecedor, para o qual deverá ser escalada;

A CONTRATADA deverá prover, obrigatoriamente, no 3º nível, Equipe específica para realizar o atendimento a usuários das Classes A e B, definidas no Anexo do TR CLASSES DE ATENDIMENTO, e o tratamento de incidentes que possam afetar grande número de usuário;

O Atendimento de Campo é o atendimento, prestado no local do usuário, de demandas que não puderem ser resolvidas remotamente por necessidade de atendimento presencial;

O PJERJ poderá eventualmente determinar que a CONTRATADA realize o atendimento no local do usuário;

A CONTRATADA deverá prover, obrigatoriamente, nos 2º e 3º níveis, equipes específicas para realizar o Atendimento de Campo, que atuarão no Complexo da Capital, nas Unidades Externas da Capital, nos NDI, nos veículos da Justiça Itinerante e nos locais onde ocorrerem Eventos do PJERJ;

O PJERJ poderá definir casos em que a CONTRATADA estará autorizada a realizar o atendimento de campo utilizando integrantes de qualquer equipe;

A CONTRATADA deverá prover, obrigatoriamente, equipes dedicadas para realizar a prestação do serviço nos NDI;

Os prestadores de serviço alocados nos NDI deverão estar aptos a tratar todas as demandas relacionadas ao Serviço de Atendimento e Suporte de TI e atividades do Serviço de Apoio Técnico aplicáveis;



ANÁLISE DE VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO

Processo nº 2018/031259

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

O atendimento realizado nos NDI será sempre presencial, podendo ser realizado atendimento remoto apenas em casos excepcionais definidos pelo PJERJ.

Durante a vigência do contrato, a CONTRATADA deverá promover remanejamento constante de atividades entre os níveis — através do incremento da Base de Conhecimento, em atendimento ao item Gerenciamento da Base de Conhecimento, e outras providências — de forma a concentrar a execução das atividades nos primeiros níveis de atendimento;

As atividades específicas que serão executadas por cada um dos níveis de atendimento serão objeto de permanente revisão pelo PJERJ;

O atendimento diferenciado é a prestação de serviços de TI a ser realizada remota ou presencialmente, em qualquer nível de atendimento, aos magistrados e aos seus secretários ou assessores, com as seguintes características:

Disponibilidade em tempo integral (24X7);

Equipe específica para atendimentos presenciais com uso do uniforme no padrão especificado nestes requisitos;

Prestadores de serviço com apresentação e postura adequadas.

A CONTRATADA deverá realizar monitoramento ininterrupto de todos os atendimentos e serviços realizados — inclusive nos NDI — garantindo que sejam executados em observância às regras normatizadoras definidas pelo PJERJ para a prestação do serviço e aos NMS estipulados no Termo de Referência;

Os prestadores de serviço da CONTRATADA deverão acompanhar as SSTI sob sua responsabilidade desde o recebimento até a conclusão e aceite do usuário, ainda que haja encaminhamento para outro Fornecedor;

A CONTRATADA será responsável por monitorar o atendimento, verificar o andamento das SSTI que encaminhar a outros Fornecedores contratados pelo PJERJ — acionando-os sempre que necessário — e adotar todas as providências para garantir a finalização da demanda do usuário solicitante, reportando todas as informações ao PJERJ;

A CONTRATADA deverá interagir com outros Fornecedores para a solução de demandas cujo tratamento exija atuação conjunta das equipes envolvidas;

A CONTRATADA deverá concluir, no prazo máximo de 02 (dois) dias úteis, o atendimento das SSTI cujo NMS esteja violado;

A CONTRATADA deverá realizar, presencialmente, a verificação preventiva em todos os equipamentos, sistemas operacionais, aplicativos de apoio e Sistemas Corporativos, e o acompanhamento de todos as sessões descritas no quadro a seguir;

Além das sessões regulares previstas no quadro a seguir, poderão ocorrer outros eventos (Eventos do PJERJ), que deverão igualmente receber verificação preventiva e acompanhamento presencial providos pela CONTRATADA.

Sessão	Serviço	Frequência Estimada	Duração Aproximada
Órgãos Julgadores de 2ª instância	Verificação Preventiva	35 por semana	3 Horas
Órgão Especial e Conselho da Magistratura	Verificação Preventiva e Acompanhamento	1 por semana	3 Horas
Tribunal Pleno	Verificação Preventiva e Acompanhamento	5 por ano	3 Horas

Serviço de Atendimento e Suporte de TI

A CONTRATADA deverá manter quantitativo suficiente de prestadores de serviços para garantir os NMS do Anexo do TR INDICADORES DO NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇO;

A CONTRATADA deverá prever atendimento com disponibilidade 24X7 nos termos do item Horários de atendimento;



ANÁLISE DE VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO

Processo nº 2018/031259

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

A CONTRATADA deverá realizar todas as atividades específicas relacionadas ao Atendimento e Suporte, dentre as quais destacam-se, para referência:

Instalar, configurar, orientar quanto ao uso, prover suporte técnico, desinstalar e retirar equipamentos, periféricos, componentes, aplicativos e sistemas operacionais em uso no PJERJ;

Prover, aos sistemas operacionais de smartphones e outros dispositivos dos usuários, o suporte técnico necessário para acesso e utilização dos recursos computacionais do PJERJ;

Instalar ou substituir insumos e consumíveis sempre que, para tanto, houver necessidade de intervenção técnica;

Instruir os usuários na utilização de aplicativos e sistemas operacionais em uso no PJERJ;

Pesquisar aplicativos a fim de auxiliar os usuários na identificação da melhor solução para as suas necessidades;

Produzir apresentações e planilhas em atendimento a demandas de usuários e instruí-los quanto à sua utilização e elaboração;

Acompanhar, sempre que solicitado e mediante aprovação prévia do Órgão Fiscalizador, os eventos das classes definidas no Anexo do TR CLASSES DE ATENDIMENTO;

Prover suporte técnico ao uso de todos os serviços disponibilizados através do Portal Office 365;

Instalar aplicativos e prestar suporte aos usuários de dispositivos móveis quanto ao uso dos aplicativos do Office 365, tais como Skype for Business, pacote MS-Office, correio eletrônico, OneDrive e outros;

Instalar, configurar, efetuar cópias de segurança do usuário, prover suporte ao uso e executar outros serviços relacionados ao correio eletrônico institucional;

Prover suporte quanto ao fluxo de mensagens eletrônicas;

Analisar Spam ou mensagem eletrônica suspeita e providenciar bloqueio;

Analisar sítios eletrônicos e providenciar liberação ou bloqueio;

Instalar, configurar, efetuar cópias de segurança e prestar suporte ao sistema de gravação de Audiências Judiciais e sua infraestrutura, incluindo dispositivos de hardware;

Instalar Sistemas Corporativos do PJERJ e prestar suporte quanto ao funcionamento da aplicação;

Instalar, configurar e prover suporte ao uso de certificados digitais;

Instalar, configurar e prover suporte ao sistema de biometria;

Apoiar a coleta de informações e os testes para homologação de softwares livres e aplicativos com licenças adquiridas pelo PJERJ ou diretamente pelo usuário;

Apoiar a coleta de informações para avaliação e cadastro de equipamentos de terceiros que se pretenda incluir, temporária ou definitivamente, no parque do PJERJ, tais como doados ou cedidos, particulares, de propriedade de outras organizações, em teste e outros;

Efetuar a remoção de arquivos maliciosos e softwares em desacordo com os padrões estabelecidos pelo PJERJ;

Compartilhar pastas e arquivos em estações de trabalho;

Configurar o acesso ao compartilhamento de pastas e arquivos em servidores nas estações dos usuários;

Configurar acessos em gabinetes e outras serventias com políticas próprias, com autorização prévia e de acordo com o acesso concedido a partir do Gerenciamento de Acesso;

Instalar, configurar e prover suporte à infraestrutura para acesso à VPN e ao SAR;

Prover suporte técnico quanto à execução de cópias de segurança das estações de trabalho;

Efetuar e restaurar cópias de segurança do usuário quando aplicável;

Efetuar serviço de recuperação de dados, apagados pelo usuário ou corrompidos pelo sistema operacional em dispositivos de armazenamento;



ANÁLISE DE VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO

Processo nº 2018/031259

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

Monitorar e auditar eventos de segurança em estações de trabalho que constituam ameaças à segurança da informação, tais como acessos não autorizados e ações que comprometam a confidencialidade, integridade e disponibilidade das informações;

Preparar equipamentos para atender às demandas do PJERJ;

Preparar estações de trabalho e computadores servidores utilizando sempre a imagem padrão atualizada, disponibilizada mais recentemente;

Instalar equipamentos de TI e realizar as configurações necessárias, incluindo o compartilhamento de arquivos, pastas e impressoras em estações de trabalho quando necessário;

Instalar, obrigatoriamente, o kit de segurança nos equipamentos distribuídos;

Preparar, instalar, configurar, desinstalar e retirar equipamentos de TI para uso da Justiça Itinerante e dos Eventos do PJERJ e prestar acompanhamento e suporte técnico;

Prestar atendimento a incidentes ocorridos em todos os equipamentos de TI, inclusive aqueles com garantia vigente, executando sua substituição ou as atividades necessárias para restabelecer imediatamente o seu funcionamento, inclusive troca de peças, insumos e componentes disponibilizados pelo PJERJ ou outros Fornecedores;

Realizar o monitoramento de todos os Terminais de Autoatendimento com a frequência determinada pelo PJERJ, fornecendo o correspondente relatório;

Instalar, substituir e retirar, em equipamentos de TI, peças, componentes e periféricos disponibilizados pelo PJERJ;

Distribuir, movimentar, remanejar e recolher, com logística própria, equipamentos de TI;

Realizar a desconexão, a movimentação e a reconexão de equipamentos sempre que houver mudanças físicas de unidades organizacionais do PJERJ;

Verificar o funcionamento de recursos computacionais de responsabilidade de outros Fornecedores e acioná-los sempre que necessário;

Conferir em todas as unidades do PJERJ o inventário dos recursos computacionais instalados.

As estações de trabalho e computadores servidores deverão obrigatoriamente, no momento da instalação e conexão à rede corporativa do PJERJ, estar preparados e configurados com a imagem padrão mais atual disponível, constituindo erro grave a não observância deste dispositivo;

A Contratada deverá planejar, controlar e executar, sem nenhum custo adicional para o PJERJ, a substituição de equipamentos de TI por outros, que forem adquiridos para atualização do parque tecnológico, conforme previsto no quadro abaixo, observando as diretrizes estabelecidas pelo PJERJ;

Equipamentos	Quantidade
Microcomputador	4800
Impressora	3100
Notebook /Ultrabook	1000
Scanner	950
Total Previsto	9850

A CONTRATADA deverá manter nos NDI equipamentos backups, peças e componentes fornecidos pelo PJERJ, sempre prontos para uso, em quantidade necessária para o pleno e imediato atendimento aos usuários;

A quantidade de peças, componentes e equipamentos backups, em cada NDI, será determinada pelo PJERJ;

A CONTRATADA deve recompor a quantidade de equipamentos backups, peças e componentes dos NDI, no mínimo 01 (uma) vez por semana;

A CONTRATADA deverá substituir imediatamente os equipamentos defeituosos nos NDI, independentemente do tempo decorrido da última viagem;



ANÁLISE DE VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO

Processo nº 2018/031259

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

A CONTRATADA será responsável pela guarda e instalação de peças e componentes eventualmente disponibilizados por outros Fornecedores para substituição em equipamentos de TI e, ainda, pela devolução do material substituído ou não utilizado ao respectivo Fornecedor;

A CONTRATADA deverá realizar, utilizando recursos próprios, a recuperação de dados apagados pelo usuário ou corrompidos pelo sistema operacional, em discos rígidos, pendrives, cartões de memória ou qualquer outra forma de armazenamento, desde que não apresentem defeito físico;

A CONTRATADA deverá manter equipe específica munida de veículo próprio para deslocamento e transporte de recursos computacionais necessários aos atendimentos, a fim de prestar serviços nas Unidades Externas da Capital;

A CONTRATADA deverá manter disponível equipe técnica, especializada, treinada e supervisionada, para prestar atendimento aos recursos computacionais necessários ao funcionamento da Justiça Itinerante;

A CONTRATADA deverá disponibilizar um prestador de serviços da equipe para realizar acompanhamento a cada ônibus durante todo o período de atendimento da Justiça Itinerante;

A CONTRATADA deverá atender imediatamente aos ônibus, no local de funcionamento, inclusive com troca de peças e componentes dos recursos computacionais, sempre que forem detectados problemas que impeçam ou prejudiquem o atendimento ao público da Justiça Itinerante;

A CONTRATADA deverá manter plenamente funcionais os recursos computacionais utilizados pelos ônibus da Justiça Itinerante;

A CONTRATADA deverá manter equipe técnica, especializada, treinada e supervisionada, para prestar atendimento aos recursos computacionais necessários aos Eventos do PJERJ;

Caberá à CONTRATADA, sempre com ciência do Órgão Fiscalizador, solicitar à Direção do Fórum autorização para transitar nas dependências do PJERJ, quando for necessário realizar atendimentos fora do horário padrão definido no item Horários de atendimento;

A CONTRATADA deverá manter em estoque uma quantidade mínima de equipamentos preparados e testados para atender às demandas de Eventos do PJERJ não programados;

O atendimento aos eventos deverá ser realizado pela CONTRATADA sem qualquer prejuízo ao cumprimento dos níveis de serviço definidos para os atendimentos diários no Anexo do TR INDICADORES DO NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇO.

Serviço de Atendimento e Suporte Especializados em Sistemas Corporativos

A CONTRATADA deverá manter quantitativo suficiente de prestadores de serviços para garantir os NMS do Anexo do TR INDICADORES DO NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇO;

A CONTRATADA deverá prever atendimento com disponibilidade 24X7 nos termos do item Horários de atendimento;

A CONTRATADA deverá realizar todas as atividades específicas relacionadas ao Atendimento e Suporte Especializados em Sistemas Corporativos, dentre as quais destacam-se, para referência:

Conceder acesso a Sistemas Corporativos para usuários cujas atividades sejam compatíveis com as funcionalidades do sistema observando a adequação do nível de acesso concedido ao perfil do usuário;

Alterar, bloquear, desbloquear, remover perfis e acessos de usuários de Sistemas Corporativos e redefinir senhas sempre que ocorram eventos como desligamentos, trocas de lotação, bloqueio de acesso e outros;

Fornecer ao PJERJ, sempre que solicitado, informações acerca dos acessos dos usuários aos Sistemas Corporativos;

Auxiliar o usuário na utilização dos Sistemas Corporativos;

Prover suporte técnico aos Sistemas Corporativos atuando no tratamento de incidentes ou problemas identificados ou reportados;

Criar Serventias Lógicas no sistema e outras configurações;

Comunicar os usuários acerca de eventos relacionados aos Sistemas Corporativos, inclusive distribuições de novas versões dos Sistemas Corporativos, informando-os sobre funcionalidades acrescentadas, corrigidas ou suprimidas;

Verificar o sucesso da implantação de novas versões dos Sistemas Corporativos, efetuando os testes necessários;



ANÁLISE DE VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO

Processo nº 2018/031259

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

Incluir, excluir ou corrigir informações e dados nos Sistemas Corporativos, com autorização expressa do PJERJ;

Publicar avisos nos Sistemas Corporativos, com autorização do PJERJ;

Solicitar aceite do usuário acerca de tratamento de incidente ou requisição executado por outros Fornecedores.

Serviço de Gerenciamento de Acesso

O Serviço de Gerenciamento de Acesso deverá ser composto por equipe exclusiva, não podendo a CONTRATADA realocar os prestadores de serviços para outras equipes ou atividades sem autorização expressa do PJERJ;

O perfil profissiográfico da equipe de Gerenciamento de Acesso está descrito no item0 Capacitação da Equipe de Prestadores de Serviços;

A CONTRATADA deverá prever atendimento com disponibilidade 24X7 nos termos do item Horários de atendimento;

A CONTRATADA deverá manter quantitativo suficiente de prestadores de serviços para garantir os NMS do Anexo do TR INDICADORES DO NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇO;

A equipe de Gerenciamento de Acesso de que trata este Termo de referência deverá administrar os acessos aos recursos computacionais com base nas políticas e ações definidas pelo PJERJ;

A CONTRATADA é responsável por atender às SSTI para conceder, alterar ou restringir acesso aos recursos computacionais, assegurando que os direitos foram fornecidos de forma devida;

A CONTRATADA é responsável por supervisionar o acesso aos recursos computacionais assegurando que eles não sejam usados de forma indevida;

A CONTRATADA deverá realizar todas as atividades específicas relacionadas ao Gerenciamento de Acesso, dentre as quais destacam-se, para referência:

Administrar todos os acessos e permissões aos serviços disponibilizados aos usuários internos e externos, como rede de computadores, Internet, correio eletrônico e aplicativos em conformidade com os critérios definidos pelo PJERJ e com base em conhecimentos registrados;

Conceder acesso para os usuários habilitados a usar determinado serviço e prevenir acesso de usuários não autorizados em conformidade com as políticas de segurança estabelecidas pelo PJERJ;

Administrar contas de usuários através do MS-AD, Portal Office 365, HPSM, Sistemas Corporativos de controle de usuários ou qualquer outra solução de segurança que o PJERJ venha a adquirir;

Alterar, bloquear, desbloquear ou remover perfis, contas de usuários, grupos e objetos relacionados e redefinir senhas sempre que ocorram eventos como desligamentos, trocas de lotação, bloqueio de acesso e outros;

Fornecer ao PJERJ, sempre que solicitado, informações — de caráter histórico, estatístico ou outros — acerca do serviço de gerenciamento de acesso.

Serviço de Gerenciamento Técnico

O Serviço de Gerenciamento Técnico deverá ser composto por equipe exclusiva, não podendo a CONTRATADA realocar os prestadores de serviços para outras equipes ou atividades sem autorização expressa do PJERJ;

O perfil profissiográfico da equipe de Gerenciamento Técnico está descrito no item Capacitação da Equipe de Prestadores de Serviços;

A CONTRATADA deverá prever atendimento com disponibilidade 24X7 nos termos do item Horários de atendimento;

A CONTRATADA deverá manter quantitativo suficiente de prestadores de serviços para garantir os NMS do Anexo do TR INDICADORES DO NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇO;

A equipe de Gerenciamento Técnico de que trata este Termo de Referência deverá planejar, implantar e manter uma infraestrutura técnica estável de estações de trabalho, periféricos e servidores, físicos e virtuais, para suportar os processos de negócios do PJERJ;

Os seguintes tipos de servidores, atualmente em operação no PJERJ, serão de responsabilidade da CONTRATADA:

Servidores do MS-SCCM;

Servidores de Antivírus;



ANÁLISE DE VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO

Processo nº 2018/031259

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

Servidores de Arquivos;

Servidores de Distribuição de Arquivos e Aplicações;

Servidores de Imagem;

Servidores Departamentais;

Servidores que compõem a infraestrutura da Solução na Nuvem.

O PJERJ poderá alterar a lista acima acrescentando ou removendo tipos de servidores.

Além dos servidores, a CONTRATADA será responsável pelo monitoramento, administração e manutenção dos demais recursos computacionais que compõem a infraestrutura dos serviços correspondentes;

A CONTRATADA deverá avaliar e providenciar adequação do ambiente, planejar a distribuição e instalar — em todas as estações de trabalho — a versão mais recente licenciada para o PJERJ do sistema operacional Microsoft Windows, utilizando, para otimização do processo, as ferramentas de distribuição automatizada disponibilizadas pelo PJERJ;

Atualmente o sistema operacional instalado por padrão nas estações de trabalho do PJERJ é o MS-Windows 7, que deverá ser atualizado para o MS-Windows 10, durante a vigência do contrato, de acordo com o cronograma que o PJERJ determinar, sem prejuízo da prestação do serviço e do cumprimento dos NMS.

A CONTRATADA deverá realizar todas as atividades específicas relacionadas ao Gerenciamento Técnico dos recursos computacionais citados acima, dentre as quais destacam-se, para referência:

Instalar, configurar e manter atualizados os sistemas operacionais, aplicativos e Sistemas Corporativos;

Elaborar e implementar rotinas de cópias de segurança;

Gerenciar permissões de acessos;

Compartilhar pastas e arquivos;

Restaurar pastas e arquivos;

Gerenciar as concessões de espaço de armazenamento;

Monitorar e garantir a disponibilidade, solucionando incidentes e problemas;

Monitorar e auditar eventos de segurança que constituam ameaças à segurança da informação, tais como acessos não autorizados e ações que comprometam a confidencialidade, integridade e disponibilidade das informações;

Identificar pontos de contenção e consumo excessivo de recursos, subsidiando as demais áreas a promoverem ajustes em seus recursos computacionais;

Elaborar planos de recuperação de desastres (Disaster Recovery).

A equipe da CONTRATADA será responsável pela administração de objetos (usuários, computadores, impressoras, recursos e serviços) da rede corporativa do PJERJ no MS-AD;

Dentre as atividades de administração do MS-AD que deverão ser executadas pela CONTRATADA destacam-se:

Incluir, movimentar e excluir contas de máquina do domínio;

Conceder e remover acessos;

Modificar atributos dos objetos;

Criar, alterar e remover grupos de segurança e de distribuição, políticas de segurança e Organization Units (OU);

Gerenciar registros de eventos (log);

Gerar relatórios do MS-AD.

O Gerenciamento dos servidores MS-SCCM, que deverá ser executado pela CONTRATADA, compreende, entre outras atividades, configurar e operacionalizar todos os recursos do MS-SCCM;

Dentre os recursos do MS-SCCM destacam-se distribuição e atualização de aplicativos e sistemas operacionais, gerenciamento de dispositivos, gerenciamento de áreas de trabalho, *Endpoint Protection*, gerenciamento de conformidade e das configurações, gerenciamento de atualização de software, gerenciamento de energia.



ANÁLISE DE VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO

Processo nº 2018/031259

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

implantação de sistemas operacionais, integridade e monitoramento de clientes, *Asset Intelligence*, inventário de hardware e software, medição de uso de software.

Dentre as atividades específicas relacionadas ao Gerenciamento dos servidores MS-SCCM, que deverão ser realizadas pela CONTRATADA, destacam-se:

Criar e manter estrutura de servidores, como site primário, sites secundários, servidor de banco de dados Microsoft SQL Server, servidor de componentes, *Management Point*, *Distribution Point*, *Reporting Services Point*;

Monitorar a estrutura de servidores, bem como ferramentas, componentes e demais recursos que integram o ambiente MS-SCCM ou sejam usados em conjunto, tais como Coleções, MS-WSUS, MS-SCEP, políticas, clientes, e corrigir falhas que acarretem indisponibilidade ou perda da qualidade;

Administrar a segurança do ambiente gerenciando o acesso a seus recursos;

Desenvolver estratégias para adequação do MS-SCCM a eventuais alterações no ambiente e na infraestrutura operacional do PJERJ;

Avaliar e implantar novos recursos e versões do MS-SCCM que sejam disponibilizados.

A CONTRATADA deverá avaliar e providenciar adequação do ambiente, planejar e instalar a versão mais recente licenciada para o PJERJ do MS-SCCM;

Atualmente a versão 2012 do MS-SCCM está instalada e em uso no PJERJ e a CONTRATADA deverá realizar a atualização para a versão 2016, durante a vigência do contrato, de acordo com o cronograma que o PJERJ determinar, sem prejuízo da prestação do serviço e do cumprimento dos NMS e sem qualquer custo adicional para o PJERJ.

A CONTRATADA deverá manter permanentemente atualizada a integração das informações do MS-SCCM com a SGTI segundo critérios definidos pelo PJERJ;

Os serviços de Gerenciamento Técnico compreendem, também, o gerenciamento das imagens padrão utilizadas para preparação de estações de trabalho e servidores do PJERJ;

A CONTRATADA deverá realizar todas as atividades específicas relacionadas ao gerenciamento das imagens padrão de estações de trabalho e de computadores servidores, dentre as quais destacam-se, para referência:

Definir, homologar, criar e publicar imagem padrão para cada tipo de estação de trabalho e de servidores de distribuição e departamentais com sistema operacional, aplicativos e Sistemas Corporativos;

Manter permanentemente atualizadas as imagens observando padrões e políticas de segurança de forma que contenham sempre as mais recentes versões de aplicativos, correções, atualizações de segurança dentre outros;

Dar suporte ao uso de imagens.

O PJERJ estabelecerá a periodicidade das atualizações das imagens.

A CONTRATADA deverá gerenciar padronização da nomenclatura dos dispositivos conectados à rede do PJERJ, executando, dentre outras, as seguintes atividades:

Definir padrão de nomenclatura de equipamentos, submetendo para aprovação do PJERJ;

Fornecer aos prestadores de serviços nomenclatura para utilização nos dispositivos membros do domínio do MS-AD, de acordo com o padrão estabelecido;

Monitorar a utilização da nomenclatura no ambiente do PJERJ e providenciar as correções necessárias.

A CONTRATADA deverá prestar ao PJERJ todo o suporte técnico necessário à aquisição de novos equipamentos de TI relacionados ao escopo da prestação de serviços, realizando, dentre outras, as seguintes atividades:

Monitorar, em conjunto com o serviço de Gerenciamento de Aplicativo, a configuração de hardware dos equipamentos em uso a fim de identificar necessidades de novas aquisições, em função de obsolescência ou queda de desempenho;

Auxiliar no levantamento das especificações técnicas e outros requisitos para elaboração dos estudos preliminares, respostas a questionamentos e outras informações que forem requeridas à instrução dos processos de aquisição;



ANÁLISE DE VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO

Processo nº 2018/031259

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

Homologar novos equipamentos e componentes de hardware e auxiliar na conferência da conformidade das especificações técnicas dos equipamentos adquiridos com as exigidas no processo de aquisição;

Efetuar testes em equipamentos de amostra, oriundos de doações ou aquisições.

A equipe da CONTRATADA deverá elaborar relatórios necessários para a gestão de ativos, bem como os solicitados pelo PJERJ;

A equipe da CONTRATADA deverá ser capaz de controlar e automatizar a administração de sistemas operacionais Windows e de aplicativos que são executados no Windows utilizando sempre que necessário Windows PowerShell®.

Serviço de Gerenciamento de Aplicativo

O Serviço de Gerenciamento de Aplicativo deverá ser composto por equipe exclusiva, não podendo a CONTRATADA realocar os prestadores de serviços para outras equipes ou atividades sem autorização expressa do PJERJ;

O perfil profissiográfico da equipe de Gerenciamento de Aplicativo está descrito no item Capacitação da Equipe de Prestadores de Serviços;

A CONTRATADA deverá prever atendimento com disponibilidade 24X7 nos termos do item Horários de atendimento;

A CONTRATADA deverá manter quantitativo suficiente de prestadores de serviços para garantir os NMS do Anexo do TR INDICADORES DO NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇO;

A equipe de Gerenciamento de Aplicativo de que trata este Termo de Referência deverá gerenciar aplicativos durante todo o seu ciclo de vida, sejam adquiridos ou desenvolvidos internamente, fornecendo recursos para suportar o ciclo de vida do gerenciamento de serviços de TI, em conjunto com a equipe de Gerenciamento Técnico;

A CONTRATADA deverá executar todos os testes e procedimentos necessários para homologação de produtos como sistemas operacionais, aplicativos e novas versões, clientes de aplicativos e imagens padrão para cada tipo de estação de trabalho e para os servidores descritos no item Serviço de Gerenciamento Técnico realizando dentre outras as seguintes atividades:

Monitorar a disponibilização de novos produtos ou novas versões de produtos existentes, e obtê-los para homologação;

Realizar e documentar todos os testes necessários para avaliar a viabilidade e os riscos de utilização do recurso computacional no ambiente do PJERJ, considerando, entre outros aspectos, a segurança, o desempenho e a compatibilidade com recursos já em uso;

Definir configuração ideal dos recursos computacionais do PJERJ;

Incluir o item homologado no catálogo de aplicativos.

Os testes e procedimentos para homologação, descritos neste item, devem ser executados sempre que surgirem ou forem adquiridas novas versões dos produtos.

A CONTRATADA deverá prestar ao PJERJ todo o suporte técnico necessário a contratações de soluções de TI relacionadas ao escopo da prestação de serviços, realizando, dentre outras, as seguintes atividades:

Identificar e reportar ao PJERJ não conformidades relacionadas ao uso de licenças que possam indicar necessidade de aquisição, detectadas durante o monitoramento da utilização de aplicativos;

Auxiliar no levantamento das especificações e outros requisitos técnicos de soluções de TI para subsidiar a elaboração de estudos preliminares de contratações pelo PJERJ;

Auxiliar na conferência de especificações e outros requisitos técnicos de soluções de TI adquiridas.

A CONTRATADA deverá gerenciar e operacionalizar, de forma automatizada, as distribuições, remoções, atualizações e correções de todos os recursos computacionais do PJERJ, que incluem, dentre outros:

Microsoft Windows Server 2008 e versões posteriores do MS Windows Server, bem como versões anteriores eventualmente instaladas;

Microsoft Windows 7 e versões posteriores do MS Windows, bem como versões anteriores eventualmente instaladas;;



ANÁLISE DE VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO

Processo nº 2018/031259

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

MS-SCEP ou qualquer outra solução de segurança que o PJERJ venha a adquirir;

Todos os aplicativos, clientes, firmwares, sistemas operacionais e outros que sejam ou venham a ser utilizados pelo PJERJ;

Proteção contra arquivos maliciosos e ameaças diversas;

Imagem padrão.

A CONTRATADA deverá monitorar ininterruptamente e manter protegidos os Recursos Computacionais contra ameaças e ataques, como por exemplo ataques *Zero-day*, evitando que quaisquer vulnerabilidades causem prejuízos à segurança da informação do PJERJ.

Atualmente os Sistemas Operacionais e Aplicativos instalados nos equipamentos no PJERJ não estão todos na última versão disponibilizada pelo fabricante, e será responsabilidade da CONTRATADA homologar a última versão disponível, gerenciar e operacionalizar, de forma automatizada, a sua distribuição em todos os recursos computacionais do PJERJ de modo que todos estejam atualizados e utilizando a mesma versão;

As distribuições, atualizações e correções de aplicativos e sistemas operacionais deverão ser automatizadas através do MS-SCCM ou outra plataforma indicada pelo PJERJ;

Para os casos em que não for possível a atualização automatizada a CONTRATADA deverá garantir o atendimento aos NMS usando outros meios de atualização, previamente aprovados pelo PJERJ.

Caberá à CONTRATADA implementar e operar ferramentas de gerenciamento de imagens, como Windows Deployment Services (WDS) e Microsoft Deployment Toolkit (MDT);

Será de responsabilidade da CONTRATADA, gerenciar atualizações de segurança e críticas de Recursos Computacionais, executando, dentre outras, as seguintes atividades:

Analisar as correções disponibilizadas, testando-as em laboratório ou ambiente de homologação;

Avaliar as atualizações aplicáveis;

Testar a distribuição das atualizações;

Distribuir e instalar, em ambiente de produção, atualizações para todas as estações de trabalho e servidores sob responsabilidade da CONTRATADA.

Para as atualizações de segurança extraordinárias, publicadas em data diferente da programada, a CONTRATADA deverá executar todas as atividades necessárias, imediatamente, a fim de evitar prejuízos à segurança da informação do PJERJ.

Caberá à CONTRATADA gerenciar as licenças de aplicativos e garantir o seu uso em conformidade com a legislação vigente e com as políticas de distribuição adotadas pelo PJERJ, executando, dentre outras, as seguintes atividades:

Controlar licenças de uso adquiridas pelo PJERJ;

Liberar licenças para utilização, com autorização do PJERJ;

Verificar licenças sem uso, emitindo relatório para avaliação do PJERJ;

Gerenciar o uso das licenças através do *Software Metering* do MS-SCCM;

Elaborar relatórios necessários para a gestão de licenças e uso de aplicativos, bem como os solicitados pelo PJERJ;

Identificar e notificar o PJERJ sobre o uso indevido de aplicativos não licenciados ou não autorizados, removendo-os após autorização;

Manter atualizados os prazos de expiração das autorizações de uso dos diversos produtos utilizados, bem como a relação de versões de aplicativos;

Gerar alertas que informem divergências entre a quantidade de licenças de aplicativos adquiridas e as em uso.

A CONTRATADA deverá gerenciar a BMD, executando, dentre outras, as seguintes atividades:

Criar e manter atualizada biblioteca de aplicativos, sistemas operacionais, Sistemas Corporativos, imagens e drivers para uso dos técnicos de TI;

Atualizar Sistemas Corporativos nos servidores de distribuição em caso de falhas na atualização automática;



ANÁLISE DE VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO

Processo nº 2018/031259

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

Gerenciar acessos e permissões;

Garantir a disponibilidade;

Identificar itens em desuso e remover após autorização do PJERJ.

A CONTRATADA deverá identificar, informar ao PJERJ e remover, se autorizado, aplicativos cuja utilização não seja mais adequada ou recomendada no ambiente corporativo;

A equipe da CONTRATADA deverá controlar e automatizar a administração de sistemas operacionais Windows e de aplicativos que são executados no Windows utilizando sempre que necessário Windows PowerShell®.

Serviço de Suporte à Solução Corporativa na Nuvem

O Serviço de Suporte à Solução Corporativa na Nuvem deverá ser composto por equipe exclusiva, não podendo a CONTRATADA realocar os prestadores de serviços para outras equipes ou atividades sem autorização expressa do PJERJ;

O perfil profissiográfico da equipe de Suporte à Solução Corporativa na Nuvem está descrito no item Capacitação da Equipe de Prestadores de Serviços;

A CONTRATADA deverá prever atendimento com disponibilidade 24X7 nos termos do item Horários de atendimento;

A CONTRATADA deverá manter quantitativo suficiente de prestadores de serviços para garantir os NMS do Anexo do TR INDICADORES DO NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇO;

O PJERJ utiliza o Microsoft Office 365 como solução corporativa para serviços de colaboração na nuvem;

A CONTRATADA deverá manter equipe capacitada para administração, suporte e atendimento a todos os serviços disponibilizados na Solução Corporativa na Nuvem;

Dentre os serviços e recursos integrantes da Solução Corporativa na nuvem, que deverão ser administrados e suportados pela CONTRATADA, destacam-se:

AntiSpam;

Azure AD;

Centro de Conformidade;

Exchange;

OneDrive;

Portal do Office 365;

SharePoint;

Skype for Business;

Vídeo;

Yammer.

Dentre as atividades específicas relacionadas à Solução Corporativa na nuvem, que deverão ser realizadas pela contratada, destacam-se:

Administrar contas, grupos, caixas compartilhadas, pastas públicas e permissões dos usuários;

Administrar conformidade, políticas e regras em geral;

Gerenciar e configurar o módulo de proteção de forma a garantir a segurança da informação;

Administrar o fluxo de e-mails executando atividades de configuração, criação de regras, rastreamento de mensagens, análise da quarentena, recuperação, dentre outros;

Recuperar itens excluídos;

Administrar acesso e políticas de caixa de correio para dispositivos móveis;

Gerar relatórios de apoio à administração do Portal e os solicitados pelo PJERJ;



ANÁLISE DE VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO

Processo nº 2018/031259

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

Monitorar e auditar eventos de segurança que constituam ameaças à segurança da informação, tais como acessos não autorizados e ações que comprometam a confidencialidade, integridade e disponibilidade das informações.

A equipe da CONTRATADA deverá controlar e automatizar a administração da Solução Corporativa na Nuvem utilizando sempre que necessário Windows PowerShell®.

Serviço de Suporte à Gestão de TI

Os prestadores de serviços da CONTRATADA deverão executar as atividades inerentes à sua equipe em consonância com os processos da Biblioteca ITIL abaixo descritos buscando cumprir o NMS conforme descrito no Anexo do TR INDICADORES DO NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇO;

A CONTRATADA é responsável pela manutenção dos dados da SGTI relacionados às funcionalidades utilizadas na prestação do serviço, cabendo-lhe identificar, dentre outros, erros, deficiências e inconsistências, e providenciar as correções necessárias, sempre com autorização do PJERJ;

As atividades relacionadas ao Serviço de Suporte à Gestão de TI deverão ser executadas por todos os prestadores de serviços;

Para os serviços de Gerenciamento da Base de Conhecimento, Gerenciamento de Catálogo de Serviço, Gerenciamento da Qualidade do Serviço e Gestão Operacional de Segurança da Informação a CONTRATADA deverá prever equipe exclusiva, não podendo a CONTRATADA realocar os prestadores de serviços para outras equipes ou atividades sem autorização expressa do PJERJ nos termos do item Equipes de prestadores de serviço;

O perfil profissiográfico da equipe de Suporte à Gestão de TI está descrito no item Capacitação da Equipe de Prestadores de Serviços.

Cumprimento de Requisição de Serviço e Gerenciamento de Incidente

A CONTRATADA deverá registrar na SGTI, antes de iniciar os atendimentos, com precisão, clareza e correção ortográfica e gramatical, todas as demandas, fornecendo informações sobre o usuário, recurso computacional e serviço a ser executado;

O PJERJ poderá, em caráter excepcional, solicitar atendimento urgente e imediato, sem o registro prévio da SSTI, que deverá ser providenciado imediatamente pela CONTRATADA, simultaneamente ao atendimento;

Para as SSTI que contenham informações insuficientes ou incorretas, será de responsabilidade da CONTRATADA o contato com o usuário, a fim de obter as informações e realizar as correções necessárias ao atendimento;

Nenhum serviço poderá ser executado sem o prévio registro da SSTI correspondente na SGTI, exceto sob autorização expressa do PJERJ;

A CONTRATADA deverá vincular na SGTI todos os registros relacionados à SSTI;

A SSTI deverá ser preenchida com informações completas relativas ao atendimento, tais como ocorrências durante o atendimento, procedimentos utilizados, diagnóstico do problema, solução dada no atendimento, testes realizados e uso e eficácia de conhecimentos da Base de Conhecimento;

Para o atendimento de campo, deverá ser utilizada a SSTI impressa, onde será colhida a assinatura do usuário solicitante, ou outra forma que vier a ser determinada pelo PJERJ.

A CONTRATADA somente poderá fechar as SSTI após o completo atendimento e aceite do usuário ou, nos casos de SSTI relacionadas à infraestrutura de TI, pelo responsável pelo serviço atendido;

A contagem do tempo do atendimento e das SSTI corretamente escalonadas, para verificação do cumprimento dos NMS, conforme Anexo do TR INDICADORES DO NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇO, será realizada de acordo com as condições estabelecidas pelo PJERJ.

O atendimento deverá ser sempre concluído independente do horário em que estiver sendo realizado, mesmo que ocorra no final do expediente, horário de almoço e outros, a menos que haja determinação contrária do usuário solicitante, o que deverá ser devidamente registrado na SSTI;

No caso da determinação do usuário, a CONTRATADA concluirá o atendimento no início do expediente do dia útil imediatamente seguinte ou no horário agendado com o usuário;

A CONTRATADA deverá atuar no gerenciamento de incidente de forma a restaurar a operação de serviço ao seu estado normal dentro das condições e prazos estabelecidos nos NMS;

A CONTRATADA deverá fazer uso de conhecimentos disponibilizados na Base de Conhecimento para atendimento das interações, requisições de serviço e solução de incidentes;

O prestador de serviços deverá, obrigatoriamente, registrar na SSTI o conhecimento utilizado;



ANÁLISE DE VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO

Processo nº 2018/031259

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

Caso o procedimento, processos de trabalho e outras informações utilizadas no atendimento não estejam registrados na Base de Conhecimento, a CONTRATADA deverá produzir o conhecimento correspondente e registrá-lo;

O atendimento às SSTI que requeiram autorização deverá ser submetido ao PJERJ para aprovação de acordo com as políticas e normativos vigentes;

A SSTI poderá ser reaberta, tantas vezes quantas forem necessárias, dentro do prazo estabelecido pelo PJERJ, caso não tenha sido atendida de acordo com a expectativa do usuário ou a falha volte a ocorrer;

Nos casos de reabertura de SSTI, os prazos para cálculo dos índices de atendimento do Anexo do TR INDICADORES DO NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇO serão contados a partir da abertura original da SSTI;

Gerenciamento de Problemas

A CONTRATADA deverá tratar como Problema qualquer situação de falha real ou possível cuja causa raiz seja desconhecida, tais como:

Incidentes sem solução ou que receberam apenas solução de contorno;

Incidente de grande escala, que afetam grande número de usuários;

Ocorrências repetidas, tendências de ocorrências de falhas idênticas;

Incidentes de outros Fornecedores cuja causa possa ter sido originada por recursos computacionais de responsabilidade da CONTRATADA;

Funcionamento atípico em recursos computacionais que possa gerar falhas ou indisponibilidades em serviços de TI.

A CONTRATADA deverá realizar o gerenciamento proativo e reativo dos problemas;

A CONTRATADA será responsável por identificar, registrar, categorizar, investigar as causas e determinar a solução — ou encaminhar ao Fornecedor responsável, além de revisar a solução encontrada, aplicar os processos de Gerenciamento de Mudança para aplicação da solução e participar de reuniões relacionadas;

A CONTRATADA deverá comunicar imediatamente aos destinatários determinados pelo PJERJ a ocorrência de um problema;

A CONTRATADA deverá atuar com a prioridade e a urgência devidas na identificação, tratamento e solução dos problemas, em especial, aqueles que afetam grande número de usuários;

A CONTRATADA deverá acompanhar a resolução dos problemas, inclusive os de responsabilidade de outros Fornecedores, e encaminhar ao PJERJ relatórios a cada atualização nos processos de resolução;

A CONTRATADA deverá registrar os problemas na SGTI, informando, no mínimo: a descrição e a prioridade do problema, os serviços e Recursos Computacionais afetados, as soluções de contorno, a causa-raiz identificada, a solução proposta, os registros de incidentes e RDM relacionados;

A CONTRATADA registrará na Base de Conhecimento todas as soluções — definitivas ou de contorno — encontradas para os problemas registrados.

Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviço

Os prestadores de serviços responsáveis pelo Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviço de que trata este Termo de Referência deverão gerenciar a Base de Dados de Gerenciamento da Configuração (BDGC) com o objetivo de garantir que as informações nela contidas estejam sempre corretas e disponíveis;

A CONTRATADA deverá realizar todas as atividades específicas relacionadas ao Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviço, dentre as quais destacam-se, para referência:

Garantir que os recursos computacionais sejam identificados e seus registros controlados, atualizados e mantidos — incluindo os contidos em System BIOS e firmwares;

Identificar, registrar, controlar, monitorar, verificar e atualizar os recursos computacionais, incluindo, dentre outros, componentes constituintes, System BIOS, atributos e relacionamentos com outros recursos computacionais;

Garantir que apenas recursos computacionais autorizados sejam usados;

Verificar continuamente a rede corporativa para garantir que todas as estações de trabalho, bem como servidores dos tipos mencionados no item Serviço de Gerenciamento Técnico, a ela conectados sejam clientes ativos do MS-AD e do MS-SCCM;



ANÁLISE DE VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO

Processo nº 2018/031259

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

Manter o BDGC atualizado com dados precisos e completos, de forma a garantir que as informações contidas nos sistemas que o compõem estejam conformes entre si, de acordo com os parâmetros de conformidade definidos pelo PJERJ;

Manter a base de dados de usuários do MS-AD atualizada com informações precisas e completas, de forma a garantir que estejam conformes com as bases de dados de cadastro de pessoal em uso no PJERJ, de acordo com os parâmetros de conformidade definidos pelo PJERJ;

Manter todas as informações de configuração referentes ao histórico, estados atuais e planejados dos recursos computacionais;

Fornecer informações sobre a configuração exata dos recursos computacionais para auxiliar o PJERJ na tomada de decisões.

Gerenciamento da Base de Conhecimento

A CONTRATADA será responsável pela elaboração e administração de todos os conhecimentos relacionados à presente prestação de serviço;

A CONTRATADA deverá, ao início do contrato, apresentar ao PJERJ documento contendo diretrizes para elaboração e administração da Base de Conhecimento incluindo, dentre outros, padrões para estruturação da Base e dos conhecimentos, formatação, técnicas a utilizar para garantir qualidade e funcionalidade;

O PJERJ poderá determinar e alterar, a qualquer tempo, normas e padrões de estruturação, formatação, qualidade, periodicidade e outros que estiverem sendo praticados pela CONTRATADA na elaboração e manutenção da Base de Conhecimento.

A CONTRATADA deverá designar, no mínimo, um prestador de serviços para gerenciar todos os serviços relativos à Base de Conhecimento;

A Base de Conhecimento do PJERJ não contém registros e será responsabilidade da CONTRATADA elaborar e registrar todos os conhecimentos em uso, tais como *scripts* de atendimento, procedimentos, rotinas, fluxos e processos de trabalho, relatórios técnicos e erros conhecidos com soluções de contorno ou definitivas utilizadas no atendimento de incidentes;

A CONTRATADA deverá elaborar e registrar todos os fluxos de atendimento do 1º nível, sendo de sua total responsabilidade a coleta das informações necessárias, inclusive junto a outros Fornecedores;

Todos os conhecimentos deverão estar identificados e estruturados para registro na Base do Conhecimento do PJERJ em até três meses a contar do início da vigência do contrato.

A Base de Conhecimento deve ser a fonte única e confiável de informações técnicas a serem utilizadas na prestação dos serviços;

A atualização da Base de Conhecimento deverá ser realizada pela CONTRATADA sem qualquer prejuízo à prestação dos demais serviços contratados e ao cumprimento dos níveis mínimos de serviço do Anexo do TR INDICADORES DO NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇO;

A Base de Conhecimento deverá ser composta por conhecimentos internos, utilizados pelos prestadores de serviços da CONTRATADA e conhecimentos externos, utilizados pelos usuários de TI do PJERJ;

Na Base de Conhecimento externa, a CONTRATADA deverá elaborar conhecimentos de fácil execução e com linguagem acessível, de modo a permitir que o usuário solucione, sem assistência, suas próprias demandas;

A CONTRATADA deverá cumprir o NMS conforme abaixo:

Três meses após o início da vigência do contrato, 40% dos atendimentos das SSTI deverão ser realizados com a utilização de conhecimentos registrados;

Seis meses após o início da vigência do contrato, 50% dos atendimentos das SSTI com a utilização de conhecimentos registrados;

Nove meses após o início da vigência do contrato, 65% dos atendimentos das SSTI com a utilização de conhecimentos registrados;

Doze meses após o início da vigência do contrato, 80% dos atendimentos das SSTI com a utilização de conhecimentos registrados.

A CONTRATADA deverá elaborar e gerenciar a Base de Conhecimento com o objetivo de garantir qualidade, atualização, organização, consistência e correção ortográfica e gramatical, executando dentre outras as seguintes atividades:



ANÁLISE DE VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO

Processo nº 2018/031259

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

Compreender o evento;

Definir a forma de atuação;

Documentar todos os conhecimentos;

Avaliar os conhecimentos e analisá-los em seus aspectos técnicos e estruturais antes de submetê-los à equipe do PJERJ para a aprovação prévia à publicação;

Associar o conhecimento aos itens correspondentes do Catálogo de Serviços;

Encaminhar para publicação;

Revisar e reavaliar os conhecimentos com a frequência determinada pelo PJERJ;

Corrigir conhecimentos reportados como incorretos ou ineficazes;

Eliminar conhecimentos obsoletos.

A CONTRATADA deverá garantir que todo serviço executado utilize conhecimento cadastrado e o respectivo número seja identificado corretamente na SSTI, constituindo erro grave a informação do conhecimento incorreto;

Gerenciamento de Catálogo de Serviço

A CONTRATADA deverá designar, no mínimo, um prestador de serviços para atuar no papel de revisor do Catálogo de Serviços que analisará as alterações necessárias antes de submeter à equipe do PJERJ para aprovação e publicação;

O Catálogo de Serviço compreende o Catálogo de Serviço do negócio que é a visão para os usuários e o Catálogo de Serviço técnico que é a visão para os provedores de serviço;

A CONTRATADA é responsável pela manutenção do Catálogo de Serviço na SGTI, com inclusão de novos serviços ou de itens ausentes do catálogo, de modo a permitir a correta categorização de todas as SSTI;

Dentre as atividades específicas relacionadas ao Gerenciamento de Catálogo de Serviço, que deverão ser realizadas pela CONTRATADA, destacam-se:

Gerenciar a informação relacionada aos serviços contida dentro do Catálogo de Serviço;

Assegurar que o Catálogo de Serviço está correto e reflete detalhes, status, interfaces e dependências, dentre outros, de todos os serviços operacionais e os que estão sendo preparados para entrar em operação;

Demandar alterações necessárias ao órgão solucionador responsável pela ferramenta.

A CONTRATADA deverá garantir que haja serviço devidamente cadastrado no catálogo de forma a permitir a correta categorização na abertura e fechamento da SSTI;

A não existência do serviço no catálogo não será aceita, sob nenhuma hipótese, como justificativa para não execução do serviço, devendo a CONTRATADA providenciar o atendimento tempestivo, dentro dos Níveis Mínimos de Serviço, sem prejuízo da atualização do catálogo exigida pelo PJERJ.

Gerenciamento de Mudança

A CONTRATADA deverá estabelecer procedimentos para o Gerenciamento de Mudanças, de forma a permitir que as mudanças necessárias na infraestrutura de TI sob sua responsabilidade ocorram com mínimo impacto possível às operações do PJERJ;

A CONTRATADA é responsável por planejar, implementar, controlar e revisar todas as mudanças da sua área de atuação, bem como participar de todas as reuniões relacionadas;

A CONTRATADA deverá garantir que qualquer alteração nos recursos computacionais sob sua responsabilidade, que seja classificada como mudança de acordo com as diretrizes do PJERJ, ocorra dentro do processo de Gerenciamento de Mudança e que apenas mudanças autorizadas sejam realizadas;

Os registros de mudanças sob responsabilidade da CONTRATADA e os registros de SSTI para outros Fornecedores que origem mudanças deverão ser previamente autorizados pelo Órgão Fiscalizador;

A CONTRATADA deverá interagir, sempre que necessário, com as demais equipes técnicas do PJERJ envolvidas no processo;

A CONTRATADA deverá elaborar documento de Requisição de Mudança (RDM) que contenha no mínimo:



ANÁLISE DE VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO

Processo nº 2018/031259

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

Objetivo, descrição e efeitos da não implementação;

Responsável pela mudança;

Análise de riscos;

Planos para implantação, reversão e testes.

Gerenciamento de Liberação e Implantação

Os prestadores de serviços responsáveis pelo Gerenciamento de Liberação e Implantação de que trata este Termo de Referência deverão planejar, programar e controlar a construção, o teste e a implantação de liberações e entregar as novas funcionalidades autorizadas através do processo de gerenciamento de mudanças;

Dentre as atividades específicas relacionadas ao Gerenciamento de Liberação e Implantação, que deverão ser realizadas pela CONTRATADA, destacam-se:

Definir e acordar planos e cronogramas de liberação e implantação com o PJERJ, usuários e Fornecedores envolvidos;

Criar pacotes de liberação a partir da BMD, testá-los em ambiente apropriado e adotar as providências necessárias para garantir sua confidencialidade, integridade e disponibilidade;

Implantar pacotes de liberação em ambiente de produção;

Testar, instalar, avaliar a distribuição e o funcionamento, desinstalar e eliminar os pacotes de liberação;

Monitorar os usuários e seus recursos computacionais durante o processo de liberação e implantação;

Transferir aos usuários o conhecimento necessário para a melhor utilização do serviço implantado;

Transferir a toda a equipe da CONTRATADA habilidades e conhecimentos associados ao serviço implantado.

Gerenciamento da Qualidade do Serviço

A CONTRATADA deverá designar, no mínimo, um prestador de serviços para atuar no papel de gestor da qualidade do serviço que deverá monitorar continuamente os serviços de cada equipe, identificar formas de melhorar a sua qualidade e garantir a eficácia dos processos;

A avaliação do serviço e as propostas para melhoria da qualidade deverão ser informadas mensalmente ao PJERJ no Relatório Mensal de Execução de Serviços durante toda a vigência do contrato;

Dentre as atividades específicas relacionadas ao Gerenciamento da Qualidade de Serviço, que deverão ser realizadas pela CONTRATADA, destacam-se:

Mapear os processos e serviços em todo o ambiente computacional do PJERJ sob sua responsabilidade, registrando os conhecimentos gerados;

Analisar, atualizar e otimizar os fluxos, métodos, procedimentos e processos operacionais visando melhorias na prestação do serviço;

Atuar em conjunto com o revisor da Base de Conhecimento a fim de garantir a qualidade, atualização, organização e a consistência da Base de Conhecimento;

Rever e analisar os resultados obtidos em relação aos níveis de serviço e promover ações de forma a melhorar a qualidade do atendimento;

Identificar e executar ações necessárias a fim de reduzir o número de incidentes recorrentes e aqueles que afetem grande número de usuário;

Implementar ações e procedimentos para a melhoria contínua dos aspectos de segurança da informação;

Identificar a necessidade de treinamento e adequação da equipe para atendimento de novas demandas;

Promover a capacitação das equipes através de treinamentos de reciclagem e de campanhas de conscientização em relação a erros identificados nas análises dos atendimentos;

Realizar treinamento prático, de no mínimo 30 (trinta) dias, no fórum da Capital para capacitação de novos prestadores de serviços a serem alocados nos NDI;

Identificar requisições e incidentes que possam ser resolvidas pelo próprio usuário final registrando o conhecimento na Base de Conhecimento do usuário;



ANÁLISE DE VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO

Processo nº 2018/031259

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

Apurar os motivos de absenteísmo, desmotivação e outros fatores que possam influenciar na capacidade produtiva dos prestadores de serviços propondo ações de correção a fim de garantir os NMS;

Informar ao PJERJ sobre o andamento dos serviços e cumprimento dos NMS;

Analisar e identificar falhas no preenchimento das SSTI;

Orientar os prestadores de serviço quanto à correta utilização da SGTI.

Gestão Operacional de Segurança da Informação

A CONTRATADA deverá designar, no mínimo, um prestador de serviços para atuar no papel de gestor operacional de segurança da informação, em conformidade com o item Requisitos de Segurança da Informação;

Dentre as atividades específicas relacionadas a Gestão Operacional de Segurança da Informação, que deverão ser realizadas de modo ininterrupto pela CONTRATADA, destacam-se:

Monitorar e avaliar continuamente os processos de trabalho que envolvam uso dos recursos computacionais identificando e reportando vulnerabilidades que representem ameaças à segurança da informação;

Elaborar procedimentos para tratamento dos riscos identificados;

Receber notificações e alertas relacionados à segurança da informação;

Analisar, classificar, adotar ações cabíveis e elaborar relatórios acerca de vulnerabilidades identificadas, eventos e incidentes de segurança relacionados aos recursos computacionais sob sua responsabilidade;

Informar a equipe acerca de políticas de segurança e riscos identificados;

Manter a equipe atualizada quanto a boas práticas de segurança da informação;

Sugerir melhorias e recursos necessários às ações de segurança da informação;

Avaliar continuamente as políticas de segurança vigentes e propor atualizações ao PJERJ;

Planejar e aplicar ações necessárias para proteção da rede corporativa e implantar as políticas de segurança da informação vigentes;

Gerenciar a aplicação de normas e políticas de proteção aos ativos e sistemas, de acordo com a legislação vigente;

Acompanhar as investigações e as avaliações dos danos decorrentes de quebras de segurança;

Registrar na SGTI os incidentes ocorridos e os conhecimentos relacionados;

Gerenciar as atividades executadas por todas as equipes da CONTRATADA, que tenham qualquer relação com segurança da informação;

Promover a capacitação das equipes através de treinamentos de reciclagem e de campanhas de conscientização.

As atividades realizadas pela equipe de Gestão Operacional de Segurança da Informação e as propostas para melhorias deverão ser informadas mensalmente ao PJERJ no Relatório Mensal de Execução de Serviços durante toda a vigência do contrato.

Serviços de Apoio Técnico

Controle de Estoques

A CONTRATADA deverá realizar o controle dos estoques de equipamentos de TI com garantia vigente e fora da garantia;

O Serviço de Controle de Estoques deverá ser composto por equipe exclusiva, não podendo a CONTRATADA realocar os prestadores de serviços para outras equipes ou atividades sem autorização expressa do PJERJ;

O perfil profissiográfico da equipe de Controle de Estoques está descrito no item Capacitação da Equipe de Prestadores de Serviços;

A CONTRATADA deverá realizar todas as atividades específicas relacionadas ao Controle de Estoques, dentre as quais destacam-se, para referência:

Organizar, controlar, e conferir os estoques de equipamentos de TI;



ANÁLISE DE VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO

Processo nº 2018/031259

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

Gerir a quantidade e o armazenamento de equipamentos nos estoques, de acordo com a disponibilidade de espaço físico;

Receber equipamentos em garantia do depósito do PJERJ e realizar a conferência física, verificando a conformidade com os documentos que os acompanham;

Encaminhar os documentos conferidos ao PJERJ para cadastramento nos Sistemas de Controle Patrimonial, aplicar etiqueta de identificação e colocar o kit de segurança;

Emitir os Termos de Transferência Patrimonial, sempre que houver disponibilização de equipamentos para atendimento às SSTI;

Fornecer aos prestadores de serviços os equipamentos, peças e componentes necessários aos atendimentos;

Garantir que todos os equipamentos em estoque estejam em perfeitas condições de funcionamento;

Efetuar testes para verificar a condição dos equipamentos que são entregues no estoque;

Encaminhar equipamentos com defeitos diagnosticados para a manutenção ou serviços de garantia;

Relacionar, separar e preparar equipamentos de TI para o descarte, conforme necessidade do PJERJ;

Acompanhar, com autorização do PJERJ, a retirada de equipamentos de TI relacionados para descarte;

Informar ao PJERJ, mensalmente, a quantidade de cada tipo de equipamento disponível em estoque.

A CONTRATADA deverá realizar, com a frequência determinada pelo PJERJ, inventário físico dos estoques e apresentar as divergências ao Órgão Fiscalizador para as devidas providências;

O PJERJ poderá solicitar que a CONTRATADA realize arrumação, movimentação, conferência e outros serviços nos estoques fora do horário padrão.

Controle Patrimonial de Equipamentos de TI

O Serviço de Controle Patrimonial de Equipamentos de TI deverá ser composto por equipe exclusiva, não podendo a CONTRATADA realocar os prestadores de serviços para outras equipes ou atividades sem autorização expressa do PJERJ;

O perfil profissiográfico da equipe de Controle Patrimonial de Equipamentos de TI está descrito no item Capacitação da Equipe de Prestadores de Serviços;

A CONTRATADA deverá realizar todas as atividades específicas relacionadas ao Controle Patrimonial de Equipamentos de TI, dentre as quais destacam-se, para referência:

Gerenciar, nos Sistemas de Controle Patrimonial, o cadastro dos locais de destino para fins de movimentação de equipamentos de TI, identificando e informando os respectivos responsáveis patrimoniais e endereços;

Manter atualizados os registros dos equipamentos de TI nos Sistemas de Controle Patrimonial;

Criar, conferir, confirmar e arquivar os Termos de Transferência Patrimonial;

Realizar, controlar e conferir o inventário físico dos equipamentos de TI e atualizar as informações correspondentes nos Sistemas de Controle Patrimonial;

Elaborar relatórios, a pedido do PJERJ, da situação dos equipamentos de TI;

Apoiar o planejamento aos projetos de distribuição de equipamentos de TI realizados pelo PJERJ;

Executar procedimentos relacionados à disponibilidade e destinação de equipamentos de TI em fim de via útil.

A CONTRATADA deverá registrar toda movimentação física de equipamentos de TI do PJERJ nos Sistemas de Controle Patrimonial, providenciando os documentos correspondentes e as devidas assinaturas junto às Unidades Patrimoniais envolvidas;

A CONTRATADA só poderá cancelar movimentações patrimoniais realizadas nos Sistemas de Controle Patrimonial com autorização expressa do PJERJ;

Os serviços relacionados ao controle patrimonial — incluindo a exatidão das informações dos Termos de Transferência Patrimonial e devidas atualizações nos Sistemas de Controle Patrimonial — serão objeto de rigorosa inspeção pelo PJERJ e as irregularidades detectadas poderão ensejar instauração imediata de procedimento apuratório.

Controle de Garantia Técnica

A CONTRATADA será responsável pelo controle e monitoramento dos atendimentos efetuados pelos Fornecedores responsáveis pela garantia, que possuam contratos com o PJERJ;



ANÁLISE DE VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO

Processo nº 2018/031259

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

O Serviço de Controle de Garantia Técnica deverá ser composto por equipe exclusiva, não podendo a CONTRATADA realocar os prestadores de serviços para outras equipes ou atividades sem autorização expressa do PJERJ;

O perfil profissiográfico da equipe de Controle de Garantia Técnica está descrito no item Capacitação da Equipe de Prestadores de Serviços;

A CONTRATADA deverá acionar os Fornecedores responsáveis pela garantia através de abertura de chamados via telefone ou e-mail, acompanhar os NMS estabelecidos com o PJERJ e informar ao Órgão Fiscalizador quando for observado descumprimento;

A CONTRATADA deverá acompanhar o atendimento realizado pelos prestadores de serviços dos Fornecedores responsáveis pela garantia nas dependências do PJERJ;

A retirada de equipamento de TI do PJERJ para laboratório externo de Fornecedor responsável pela garantia só poderá ocorrer mediante autorização prévia do Órgão Fiscalizador e será de responsabilidade da CONTRATADA controlar a saída e o retorno do equipamento;

A substituição de equipamento de TI do PJERJ por Fornecedor responsável pela garantia só poderá ocorrer mediante autorização prévia e orientação do Órgão Fiscalizador.

Suporte Operacional

A CONTRATADA deverá prestar o suporte operacional e administrativo necessário ao atendimento do objeto deste contrato;

O Serviço de Suporte Operacional deverá ser composto por equipe exclusiva, não podendo a CONTRATADA realocar os prestadores de serviços para outras equipes ou atividades sem autorização expressa do PJERJ nos termos do item Equipe de Prestadores de Serviço;

O perfil profissiográfico da equipe de Suporte Operacional está descrito no item Capacitação da Equipe de Prestadores de Serviços;

A CONTRATADA deverá realizar todas as atividades específicas relacionadas ao Suporte Operacional, dentre as quais destacam-se, para referência:

Dar o tratamento adequado aos processos administrativos que requeiram atuação dos Órgãos Fiscalizadores;

Auxiliar na elaboração, controlar e arquivar documentos relacionados aos serviços de TI contratados neste Termo de Referência;

Receber, analisar e registrar SSTI para as solicitações de usuários que estejam ligados à área de TI;

Realizar monitoramento ininterrupto dos atendimentos e serviços realizados pelos NDI;

Solicitar e controlar o material de consumo (expediente, informática e impressos) utilizado pelos Órgãos Fiscalizadores;

Emitir relatórios, com a frequência determinada pelo PJERJ, para controle da movimentação de processos administrativos no Órgão Fiscalizador;

Receber, anotar, controlar e encaminhar mensagens de elogio, reclamações, e outras referentes a prestadores de serviços da CONTRATADA, encaminhadas pelas unidades do PJERJ;

Auxiliar na elaboração de listas de disponibilidade de equipamentos de TI e no controle de equipamentos particulares, cedidos em comodato ou doados por outros órgãos;

Monitorar na SGTI as SSTI recebidas para atendimento e direcioná-las para o grupo solucionador adequado;

Zelar pela qualidade da infraestrutura disponível para a prestação dos serviços tomando todas as providências necessárias para mantê-la em pleno funcionamento inclusive com abertura de solicitações junto aos demais órgãos do PJERJ.

O tratamento aos processos administrativos mencionado acima, compreende atividades dentre as quais destacam-se, para referência:

Receber, analisar, acompanhar e encaminhar processos administrativos, registrando a movimentação em sistema de gestão específico utilizado no PJERJ;



ANÁLISE DE VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO

Processo nº 2018/031259

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

Fornecer todas as informações necessárias para subsidiar a manifestação do PJERJ nos processos administrativos;

O tratamento dos processos administrativos relacionados a Sistemas Corporativos judiciais ou administrativos deverá ser realizado por Equipe específica do Atendimento de 3º Nível;

A equipe de Suporte Operacional deverá analisar, de forma célere e imediata, os pedidos referentes a equipamentos de TI, originados por processos administrativos, contato telefônico, e-mail ou através da SGTI, abrindo as SSTI correspondentes, conforme padrão de distribuição de equipamentos e regras determinados pelo PJERJ;

A previsão para atendimento das SSTI originadas de processos administrativos, e-mail ou contato telefônico deverá ser imediatamente informada aos usuários solicitantes e ao Órgão Fiscalizador;

Caso o pedido não seja autorizado, a CONTRATADA deverá informar imediatamente aos usuários solicitantes.

Requisitos Internos Não Funcionais

Equipe de Prestadores de Serviço

A Contratada é responsável por dimensionar e manter equipe técnica em quantitativo e capacitação compatíveis com a prestação de serviço, a fim de garantir que as atividades sejam executadas dentro dos NMS e sem qualquer interrupção, independentemente de ocorrências de férias, descansos semanais, licenças, greves, paralisações do transporte público, faltas ao serviço e desligamentos de empregados;

Será considerado descumprimento contratual qualquer redimensionamento da equipe que prejudique o cumprimento dos NMS;

As informações de quantitativo mínimo contidas no Anexo do TR EQUIPE MÍNIMA SUGERIDA são sugestões, definidas com base na avaliação das prestações de serviços de TI contratados pelo PJERJ e outras informações, não eximindo os licitantes da adequada mensuração de equipe necessária para a prestação de serviço e pleno cumprimento dos NMS;

Está disponível, para referência, o Anexo do TR VOLUMETRIA DE SERVIÇOS que contém informações sobre a prestação de serviços de TI atualmente contratada pelo PJERJ;

A CONTRATADA deverá redimensionar as equipes específicas — sempre com profissionais qualificados de acordo com o Anexo do TR QUALIFICAÇÃO DA EQUIPE DE PRESTADORES DE SERVIÇO —, sem qualquer ônus adicional para o PJERJ, sempre que houver descumprimento do NMS e não demonstrar que os descumprimentos ocorridos não tiveram relação com o quantitativo de prestadores de serviços;

O ajuste do quantitativo de prestadores de serviços deverá ser feito no mês subsequente ao do pagamento da nota fiscal do mês avaliado;

Os incidentes que afetem grande número de usuários e variações da demanda não serão considerados como justificativa para não redimensionar a equipe, uma vez que a CONTRATADA deverá considerar essas situações no cálculo de quantitativo de prestadores de serviços;

Eventual redução no quantitativo das equipes deverá ser precedida pela implementação de planos de melhoria dos serviços e pela apresentação de cálculos estatísticos sobre a variação das demandas e respectivos tempos de atendimento, que demonstrem ter havido otimização de desempenho que justifique tal redução, sem prejuízo à qualidade dos serviços e ao cumprimento dos NMS.

Os prestadores de serviços desligados do contrato sem as justificativas citadas neste item deverão ser substituídos no prazo máximo de quarenta e cinco dias corridos;

Eventual realocação de prestadores de serviço deverá ser precedida de apresentação, pela CONTRATADA, de plano para redistribuição das atividades entre os integrantes das equipes envolvidas e demonstrativo de que a realocação não causará qualquer prejuízo à qualidade e eficiência dos serviços e ao cumprimento dos NMS.

O plano deverá ser aprovado pelo Órgão Fiscalizador;

Caso as avaliações mensais seguintes à realocação realizada demonstrem ter havido prejuízo à qualidade e eficiência dos serviços e ao cumprimento dos NMS, a CONTRATADA deverá reverter imediatamente a realocação até que outro plano, com soluções eficazes, seja apresentado.

A CONTRATADA deverá exercer efetivo controle sobre assiduidade e pontualidade dos seus profissionais, de forma a garantir que as atividades sejam executadas dentro dos NMS e sem qualquer interrupção;

A ausência de prestador de serviços alocado em NDI deverá ser comunicada com antecedência à Direção do Fórum local e ao Órgão Fiscalizador, e o prestador de serviços imediatamente substituído pela CONTRATADA;



ANÁLISE DE VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO

Processo nº 2018/031259

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

A CONTRATADA não poderá utilizar equipe técnica alocada para execução das atividades objeto do contrato em suas tarefas internas tais como, controle de frequência e férias, distribuição de uniformes e crachás e outros serviços de RH;

Eventos internos da CONTRATADA durante os horários de expediente dos prestadores de serviços, tais como treinamentos e reuniões, só serão permitidos se não ocasionarem redução do quantitativo de cada equipe ou, excepcionalmente, com autorização do Órgão Fiscalizador;

Os descumprimentos contratuais relacionados ao dimensionamento da equipe de prestadores de serviços da CONTRATADA serão considerados graves ensejando a instauração imediata de procedimento apuratório;

Os prestadores de serviços só poderão iniciar as suas atividades no PJERJ após a apresentação, pela CONTRATADA, de toda a documentação individual listada a seguir:

Carta de apresentação;

Ficha de Identificação do prestador de serviços, com foto recente;

Termo de Ciência e de Compromisso de Sigilo do prestador de serviço;

Cópia do CPF, RG, PIS/PASEP e folha de identificação da CTPS;

Cópia do comprovante de residência atual;

Cópia do registro de trabalho na CTPS com CNPJ da CONTRATADA;

Cópia de comprovação do nível de escolaridade, certificações e cursos exigidos;

Documento que comprove a experiência exigida no Termo de Referência.

A CONTRATADA deverá entregar as cópias dos documentos dos prestadores de serviços digitalizadas em arquivo único de extensão pdf identificado com o nome do funcionário e apresentar documento original para conferência;

Todos os prestadores de serviços deverão ter vínculo empregatício com a CONTRATADA;

Todos os prestadores de serviços da CONTRATADA deverão exercer suas atividades portando crachá de identificação à altura do tórax;

O crachá de identificação conterà o nome da empresa, o nome, fotografia e identificação civil do prestador de serviços e a expressão "A serviço do PJERJ".

Todos os prestadores de serviços da CONTRATADA que realizam atendimento presencial deverão exercer suas atividades uniformizados;

Os modelos de uniformes observarão os padrões mínimos descritos no quadro abaixo e deverão ser aprovados pelo PJERJ antes do início da execução do Contrato:

ITEM	DESCRIÇÃO
Prestadores de serviços que realizam Atendimento Diferenciado e atendimento nos Eventos do PJERJ	Calça social preta Camisa social com identificação da empresa Paletó com identificação da empresa
Prestadores de serviços que realizam atendimento nas Sessões do Órgão Especial, do Conselho da Magistratura, do Tribunal Pleno e em outros eventos de maior formalidade que o PJERJ definir	Terno e gravata ou o equivalente feminino
Demais prestadores de serviço	Camisa polo com identificação da empresa Calça jeans tradicional azul marinho ou preta

Qualquer alteração do padrão descrito deverá ser aprovada pelo PJERJ;

A CONTRATADA deverá substituir os uniformes que se encontrarem incompatíveis com a boa apresentação necessária à prestação dos serviços.

Os custos de fornecimento e substituição de uniformes e crachás serão de responsabilidade exclusiva da CONTRATADA;

A CONTRATADA deverá providenciar a imediata substituição de prestador de serviços que não atenda às qualificações inerentes à execução dos serviços contratados ou sempre que solicitado pelo PJERJ.



ANÁLISE DE VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO

Processo nº 2018/031259

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

A CONTRATADA deverá alocar, nas dependências da DGTEC no Complexo da Capital, durante todos os horários de atendimento previstos no item Horários de atendimento, prestadores de serviços, doravante chamados de gestores de equipe, para exercer papéis de liderança, coordenação, supervisão e gerenciamento, com obrigação de gerenciar integralmente as atividades das equipes técnicas ou dos demais gestores;

Dentre as atividades que deverão ser executadas pelos gestores de equipe destacam-se:

Orientar, coordenar e supervisionar a equipe técnica da CONTRATADA alocada para a prestação do serviço;

Tratar as prioridades, delegar e distribuir as demandas para os prestadores de serviços;

Manter o correto dimensionamento das equipes de prestadores de serviço, para garantir o cumprimento dos NMS;

Identificar, receber, organizar e programar as atividades referentes às manutenções corretivas e preventivas sob sua gestão;

Controlar a qualidade dos serviços prestados e das SSTI correspondentes;

Promover ações de capacitação e reciclagem da equipe visando assegurar o nível de competências necessárias à adequada execução dos serviços;

Acompanhar e avaliar os resultados globais das atividades, em especial os níveis de serviço exigidos;

Apresentar, mensalmente, no Relatório Mensal de Execução de Serviços informações gerenciais sobre o desempenho e os serviços executados e pendentes dentro do mês de medição;

Participar, sempre que convocado, de reuniões organizadas pelo PJERJ relativas às atividades sob sua gestão;

Contribuir para a melhoria dos processos de trabalho através da racionalização de rotinas e procedimentos técnicos;

Responder prontamente a todos os questionamentos e solicitações do PJERJ;

Informar sobre necessidade de eventuais intervenções junto a órgãos do PJERJ ou outros Fornecedores;

Controlar a organização e o cumprimento dos horários de trabalho dos prestadores de serviço sob sua responsabilidade, providenciando as substituições necessárias para evitar prejuízos ao serviço causados por faltas, atrasos, férias, trocas de turno, e acúmulo de atribuições pelo mesmo prestador;

Ser o ponto de contato entre o PJERJ e a CONTRATADA, no que se refere às atividades executadas, informando sobre o andamento dos serviços, problemas na execução, reclamações de usuários, e cumprimento das metas estabelecidas;

Os gestores de equipe não poderão executar atividades administrativas de RH da CONTRATADA, tais como, relatórios de frequência, documentos de férias, informações relacionadas ao pagamento dos prestadores, distribuição de uniformes e crachás e outros;

Os gestores de equipe não poderão atuar diretamente na execução das atividades técnicas, exceto quando a sobreposição de papéis for expressamente autorizada pelo PJERJ;

A CONTRATADA deverá dimensionar o quantitativo dos gestores de equipe de forma que todas as equipes sejam ininterruptamente assistidas sob todos os aspectos inerentes à execução dos serviços, durante todos os horários de atendimento previstos no item Horários de atendimento (Requisitos Não Funcionais);

Falhas nas atividades de gestão, quer em decorrência de acúmulo de atribuições pelo mesmo gestor, quer por afastamentos como férias, licenças, participação em reuniões e treinamentos e outros, serão consideradas graves e poderão ensejar instauração de procedimento apuratório;

A atuação dos gestores deverá ser obrigatoriamente presencial em todas as edificações do Complexo da Capital onde houver prestadores de serviço alocados.

Os descumprimentos contratuais decorrentes de ações dos prestadores de serviços serão imputados à CONTRATADA e poderão ser objeto de procedimentos apuratórios.

Capacitação da Equipe de Prestadores de Serviços

As qualificações abaixo descritas são obrigatórias para cada um dos prestadores de serviços da CONTRATADA, sem prejuízo das qualificações específicas por equipe:

Ensino médio completo;

Certificado de participação em curso de atendimento ao usuário que cumpra no mínimo a ementa do Anexo do TR EMENTA DE TREINAMENTO EM ATENDIMENTO AO USUÁRIO;



ANÁLISE DE VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO

Processo nº 2018/031259

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

Certificado de participação em curso de fundamentos ITIL com no mínimo 16 horas;

Noções de Segurança da Informação (Norma ISO 27002; Biblioteca ITIL, Ato Normativo TJ 09/2010; Cartilha de Segurança do CERT.BR, disponível em <http://cartilha.cert.br/livro>);

Capacidade de expressar-se corretamente, com clareza e objetividade, tanto na linguagem escrita quanto na falada;

Domínio na utilização das ferramentas de escritório em uso no PJERJ (atualmente o Libre Office e o MS-Office) para edição de planilhas, textos e apresentações, uso de correio eletrônico, navegadores de internet, sistemas operacionais MS-Windows;

Conhecimentos de Informática Básica;

Certificado de participação no Treinamento Inicial descrito mais adiante, nesta seção.

As qualificações específicas que os prestadores de cada equipe devem possuir estão informadas no Anexo do TR QUALIFICAÇÃO DA EQUIPE DE PRESTADORES DE SERVIÇOS;

No mínimo 50% (cinquenta por cento) dos prestadores de serviços de cada equipe deverão possuir Certificação ITIL Foundations;

A CONTRATADA terá o prazo máximo de 60 (sessenta) dias, a partir do início da vigência do contrato, para comprovar todas as qualificações exigidas neste Termo de Referência;

Após o período de 60 (sessenta) dias a partir do início da vigência do contrato, os prestadores de serviços só poderão iniciar suas atividades na equipe em que serão alocados após a comprovação, pela CONTRATADA, de todas as qualificações exigidas neste Termo de Referência, com exceção do Certificado de participação no Treinamento Inicial para o qual será observado o prazo descrito nesta seção;

Caso os prazos determinados neste item não sejam cumpridos, o prestador de serviços poderá ter o registro removido do sistema do PJERJ, a credencial de rede desabilitada e ser impedido de permanecer nas dependências do PJERJ para prestação do serviço, até a devida regularização, devendo a CONTRATADA, nesse caso, providenciar a sua imediata substituição;

Durante toda a vigência do contrato, a CONTRATADA deverá comprovar, a cada seis meses, que as exigências de qualificações exigidas continuam sendo cumpridas;

A CONTRATADA deverá realizar treinamento inicial para todos os prestadores de serviços, a fim de adequá-los ao trabalho no ambiente corporativo do PJERJ, abordando, dentre outros, os seguintes tópicos:

Informações gerais sobre o PJERJ;

Normas de postura, ética e comportamento;

Conscientização de como usar os recursos computacionais do PJERJ;

Normas, políticas e diretrizes de Segurança da Informação do PJERJ;

Informações sobre as responsabilidades e obrigações contratuais.

O PJERJ fornecerá à CONTRATADA toda a informação acerca de sua organização e normas que se fizer necessária à elaboração do treinamento;

Todos os prestadores de serviços deverão ter participado do treinamento inicial em até 60 dias do início da vigência do contrato;

Prestadores de serviços admitidos após esse período devem ser treinados em até 30 dias a contar da data de início das suas atividades.

A CONTRATADA deverá programar treinamentos semestrais para os prestadores de serviços alocados no NDI, para atualização dos procedimentos técnicos e alinhamento do conhecimento, sem prejuízo ao atendimento dos NMS estipulados neste Termo de Referência;

A CONTRATADA será obrigada fazer a substituição dos prestadores de serviços alocados nos NDI, nos dias que houver necessidade de deslocamento para os treinamentos;

Os prestadores de serviços dos NDI deverão estar treinados e aptos a prestar o atendimento adequado à Justiça Itinerante.

A CONTRATADA deverá entregar ao PJERJ, com 5 dias úteis de antecedência, planos para os treinamentos e capacitações previstos neste Termo de Referência;

Horários de atendimento



ANÁLISE DE VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO

Processo nº 2018/031259

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

A CONTRATADA deverá estruturar as equipes para realizar atendimento no Horário Padrão, compreendido entre 08h00min e 20h00min nos dias úteis, considerando o calendário oficial do PJeRJ para o estado do Rio de Janeiro;

A CONTRATADA deverá estruturar a equipe de Atendimento de 1º Nível para realizar atendimento 24x7, exclusivamente remoto, nas dependências do PJeRJ;

A CONTRATADA deverá manter prestadores de serviços da equipe de Atendimento de Campo no Complexo da Capital até às 22:00;

A CONTRATADA deverá manter prestadores de serviços da equipe de atendimento de campo para acompanhamento integral às atividades da Justiça Itinerante, dos Eventos do PJeRJ e dos Plantões Judiciais que podem ocorrer em dias não úteis e fora do horário padrão de atendimento;

A CONTRATADA deverá manter prestadores de serviços das equipes de Atendimento e Suporte de TI, Atendimento e Suporte Especializados em Sistemas Corporativos, Gerenciamento de Acesso, Gerenciamento de Aplicativo, Gerenciamento Técnico e Suporte à Solução Corporativa na Nuvem para atuar, presencialmente se necessário, nas Paradas Programadas;

A CONTRATADA deverá, ainda, disponibilizar equipe de prestadores de serviços para prestar atendimento ininterrupto de sobreaviso, remoto ou presencial, com supervisão de gestor de equipe, nos seguintes horários:

Das 20h às 8h nos dias úteis;

Atendimento 24 (vinte e quatro) horas aos sábados, domingos e feriados.

A equipe de prestadores de serviço que atuará no horário de sobreaviso deverá estar apta a tratar todas as demandas relacionadas ao Atendimento e Suporte de TI, Atendimento e Suporte Especializados em Sistemas Corporativos, Gerenciamento de Acesso, Gerenciamento de Aplicativo, Gerenciamento Técnico e Suporte à Solução Corporativa na Nuvem;

O atendimento de sobreaviso será prestado nas seguintes situações:

Plantão Judiciário;

Magistrados, secretários e assessores;

Eventos do PJeRJ;

Sempre que solicitado pelo PJeRJ.

Serão de responsabilidade da CONTRATADA todas as despesas extras decorrentes dos atendimentos fora do horário padrão.

Os horários de atendimento previstos neste Termo de Referência poderão ser alterados para adequação às necessidades do PJeRJ.

Infraestrutura para a Prestação do Serviço

O PJeRJ disponibilizará instalações físicas com mobiliário, telefones fixos para comunicação interna entre as serventias do PJeRJ, computadores, impressoras e seus insumos para os profissionais da CONTRATADA lotados nas dependências do PJeRJ com a finalidade única de exercer atividades relacionadas à execução do contrato;

As impressoras e seus respectivos insumos serão fornecidos pelo PJeRJ com a finalidade única de imprimir as SSTI para o atendimento de campo;

O PJeRJ adota como boa prática de sustentabilidade a utilização mínima de recursos de impressão, desta forma, os documentos deverão ser apresentados, preferencialmente, em meio eletrônico;

A CONTRATADA firmará, antes do início da vigência do contrato, Termo de Responsabilidade sobre Bens Patrimoniais, declarando-se responsável pelos recursos de infraestrutura que forem disponibilizados pelo PJeRJ e pelo perfeito cumprimento das normas do PJeRJ relativas à administração patrimonial que a eles se aplicarem.

A CONTRATADA deverá fornecer a seus prestadores toda a infraestrutura necessária à execução dos serviços, com exceção do especificado no item acima;

Dentre os recursos que compõem a infraestrutura para prestação dos serviços, que deverão ser fornecidos pela CONTRATADA sem ônus para o PJeRJ, destacam-se:

Ferramentas, equipamentos, softwares e outros recursos técnicos, inclusive *headsets* para uso de todos os prestadores de serviços de atendimento telefônico, sempre homologados e autorizados pelo PJeRJ, necessários à execução dos serviços;

Meios para comunicação dos prestadores de serviços, entre si ou com o PJeRJ;

Análise de Viabilidade - Service Desk



ANÁLISE DE VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO

Processo nº 2018/031259

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

Meios para transporte de prestadores de serviços, equipamentos, peças, componentes e outros recursos necessários para todos os atendimentos realizados, incluindo atendimentos aos NDI, às Unidades Externas da Capital, à Justiça Itinerante e aos Eventos do PJERJ;

Materiais de papelaria e escritório, insumos e consumíveis, tais como papel para impressão, cartuchos e toners;

A CONTRATADA deverá manter atualizados e em perfeito estado de conservação e funcionamento todos os recursos de infraestrutura fornecidos;

A CONTRATADA deverá fornecer aos seus prestadores de serviços aparelhos de comunicação, com cobertura em qualquer parte do Estado do Rio de Janeiro;

Os aparelhos devem ser fornecidos a todos que precisarem, ainda que eventualmente, ser localizados e contatados a qualquer momento, inclusive fora do horário padrão, tais como os de sobreaviso, os que prestam Atendimento de Campo e o respectivo Suporte e os que exercem papéis de liderança, gerenciamento, supervisão e coordenação;

Os aparelhos deverão ter tecnologia suficiente, incluindo acesso à internet, para permitir executar quaisquer aplicativos que sejam — ou a qualquer momento venham a ser — utilizados no PJERJ para a prestação dos serviços técnicos, tais como:

Aplicativos de mensagens/conversas instantâneas, permitindo, no mínimo, o uso do aplicativo oficial do PJERJ (atualmente o Microsoft Skype for Business);

A SGTI (Solução de Gerenciamento de TI, atualmente o HP Service Manager);

Aplicativos e ferramentas do Office 365, inclusive para administração da solução.

Deficiências na prestação do serviço que tenham sido causadas por dificuldade de comunicação com os prestadores de serviço serão passíveis de procedimento apuratório.

A CONTRATADA deverá elaborar e entregar ao PJERJ, no prazo de 30 (trinta) dias corridos a contar do início da vigência do contrato, plano para atendimento semanal a todas as instalações físicas do PJERJ, fora do Complexo da Capital;

O transporte dos recursos computacionais será realizado exclusivamente pela CONTRATADA, sendo possível, excepcionalmente e com autorização do Órgão Fiscalizador, o uso de apoio por prestadores de serviços auxiliares do PJERJ;

A CONTRATADA obriga-se a providenciar embalagens ou outros meios de acondicionamento, a fim de preservar a integridade do material transportado;

Proteção e Responsabilidade Patrimonial

A movimentação pela CONTRATADA de bens patrimoniais deve ser obrigatoriamente precedida de comunicação prévia à unidade do PJERJ gestora do bem e autorização formal do Agente Patrimonial responsável;

Nenhum equipamento dos estoques poderá ser movimentado sem autorização prévia do Órgão Fiscalizador;

Nenhum equipamento poderá ser distribuído sem plaqueta patrimonial e sem etiqueta de identificação e no caso de microcomputadores, sem o kit de segurança;

A CONTRATADA será responsável por qualquer dano ou extravio ocorrido nos recursos computacionais, inclusive aqueles armazenados no estoque, em decorrência de sua ação ou omissão durante a prestação de serviço ou transporte;

A CONTRATADA será responsável pelos equipamentos de TI em trânsito, nos casos de entregas, remanejamentos, substituições, retiradas e outros, até o recebimento pelo Agente Patrimonial, com a devida assinatura no termo de transferência;

A CONTRATADA deverá substituir os itens danificados ou extraviados por outros idênticos ou similares, que tenham sido previamente aprovados pelo PJERJ.

Transição do Contrato

Nos dois primeiros meses a contar do início da vigência do contrato, não serão aplicados, nas notas fiscais de pagamento, os descontos correspondentes às glosas previstas no Anexo do TR GLOSAS PROGRESSIVAS;

A CONTRATADA deverá solucionar no prazo máximo de 60 (sessenta) dias, a contar do início da vigência do contrato, todas as SSTI pendentes do contrato anterior;



ANÁLISE DE VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO

Processo nº 2018/031259

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

As SSTI pendentes do contrato anterior que não forem solucionadas pela CONTRATADA no prazo acima integrarão o número total de SSTI não atendidas e pendentes, para fins de apuração dos indicadores de NMS referidos no Anexo do TR INDICADORES DO NÍVEL MÍNIMO DE SERVIÇO e no Anexo do TR GLOSAS PROGRESSIVAS.

Os conhecimentos já existentes, utilizados pelos prestadores de serviço do contrato anterior e que ainda não constem da Base de Conhecimento, deverão estar identificados e estruturados pela CONTRATADA para registro na Base, nos termos do item Gerenciamento da Base de Conhecimento, em até três meses a contar do início da vigência do contrato;

A CONTRATADA deverá entregar, com no mínimo 90 (noventa) dias de antecedência do término do contrato, plano de transição contratual, a ser aprovado pelo PJERJ, a fim de realizar a transferência de conhecimento para os servidores dos Órgãos Fiscalizadores e, se for o caso, para a nova empresa que executará os serviços;

O plano deverá conter todas as informações necessárias para garantir a disponibilidade e a continuidade dos serviços após o desligamento da CONTRATADA, entre as quais destacam-se:

Descrição detalhada da situação dos recursos computacionais e dos serviços sob sua responsabilidade, com toda a documentação específica correspondente;

Perfis e senhas de acesso que tenham sido criadas especificamente para utilização em ferramentas de administração ou apoio aos serviços;

Forma atual de distribuição da responsabilidade pelos serviços entre as equipes;

Andamento dos projetos de TI que estiverem em execução sob sua responsabilidade;

Descrição detalhada da situação do Serviço de Suporte à Gestão de TI, em especial a Gestão de Mudanças e a Gestão de Problemas, documentando as Mudanças ainda não implementadas e Problemas ainda sem solução conhecida

Disponibilização de meio para esclarecimentos de questões e auxílio técnico durante o período de transição.

A partir do 90º dia anterior ao término da vigência do contrato, a CONTRATADA deverá fornecer ao PJERJ relatórios quinzenais:

Atendimentos não concluídos que informem a situação de cada uma das SSTI pendentes e providências que estão sendo tomadas;

Atendimentos concluídos sem utilização da Base de Conhecimento que informem o motivo da não existência do conhecimento e providências que estão sendo tomadas.

Os prazos para início das atividades de transição contratual referidos acima poderão ser alterados pelo PJERJ, caso o término do contrato decorra de rescisão ou qualquer outra interrupção do contrato ocorrida antes do final da vigência prevista;

A CONTRATADA manterá prestadores de serviços alocados no PJERJ após o término do contrato durante o tempo necessário para solução das SSTI pendentes e para elaboração e registro dos conhecimentos que ainda não estiverem contidos na Base de Conhecimento;

A relação dos prestadores de serviços que permanecerão alocados deverá ser fornecida ao PJERJ com antecedência mínima de dez dias do término do contrato e atualizada imediatamente em caso de substituições.

A CONTRATADA devolverá, ao término do contrato, todos os recursos materiais cedidos pelo PJERJ para a prestação do serviço, no mesmo estado em que foram recebidos;

A CONTRATADA devolverá ao PJERJ — ao término do contrato e ao término da garantia prevista — os recursos computacionais utilizados por seus prestadores de serviço em perfeitas condições de uso e conservação e com os recursos que lhes tenham sido acrescidos, com todas as ferramentas instaladas, além de informações armazenadas, perfis e senhas de acesso e demais informações utilizadas na operação habitual.

Requisitos de Segurança da Informação

A CONTRATADA deverá executar todas as atividades da prestação de serviço objeto da contratação com base nas boas práticas de segurança da informação, em especial as indicadas nos normativos do PJERJ, norma ISO 27002 e Gerenciamento de Segurança da Informação da Biblioteca ITIL edição 2011;

A CONTRATADA deverá manter seus profissionais informados acerca das boas práticas de segurança da informação.

A CONTRATADA deverá monitorar continuamente a segurança da informação no que tange a prevenção de acessos não autorizados, tentativas de comprometimento da integridade e disponibilidade das informações;



ANÁLISE DE VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO

Processo nº 2018/031259

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

A CONTRATADA deverá reportar, imediatamente ao PJERJ, qualquer evento que represente ameaça a segurança da informação.

2.3- Demais Requisitos

Requisitos Externos

Dentre os dispositivos legais que o objeto da contratação e sua prestação e fornecimento devem observar, destacam-se:

- a. Lei Federal 8.666/93;
- b. Lei nº 10.520/02;
- c. Ato Normativo PJERJ n.º 9/2010;
- d. Ato Normativo PJERJ n.º 6/2014;
- e. Ato Executivo TJ 854/2013
- f. Ato Executivo PJERJ 4501/2013;
- g. Ato Executivo PJERJ 5298/2013;
- h. Resolução CNJ 182/2013;
- i. Instrução Normativa SLTI/MPOG nº. 04/2014;
- j. Instrução Normativa SLTI/MPOG nº. 02/2008.

A prestação do serviço também deverá ser executada com base nas boas práticas no âmbito da Tecnologia da Informação, descritas em documentos como ITIL, COBIT e normas ISO aplicáveis.

É de responsabilidade da Contratada, manter os horários em acordo com as Leis Trabalhistas e sindicais de categoria;

A CONTRATADA obedecerá aos critérios de gestão ambiental estabelecido nas legislações, normas e regulamentos específicos ao serviço, visando a melhoria e o desempenho dos processos de trabalho quanto aos aspectos ambientais, sociais e econômicos;

As atividades desempenhadas pela CONTRATADA devem ser conduzidas considerando a preservação, conservação e a recuperação do ecossistema, desenvolvendo suas ações de forma a valorizar o bem-estar dos trabalhadores, promovendo a qualidade de vida.

3- LEVANTAMENTO DAS SOLUÇÕES EXISTENTES

3.1 Contratação por posto de trabalho (mão de obra) de profissionais para realizarem os serviços necessários ao negócio

A CONTRATADA fornece apenas a mão de obra. Cabe ao PJERJ administrar o serviço e a mão de obra fornecida.

- Há recomendação de órgãos de controle no sentido de não se realizar contratação por mão de obra.
- Não é possível exigir da CONTRATADA Níveis Mínimos de Serviço.
- A medição limita-se apenas à produtividade por profissional, pois a gestão do serviço e profissionais não cabe à CONTRATADA.
- Devido às limitações, o PJERJ não pode realizar uma gestão de TI eficiente.

3.2 Contratação de prestação de serviço por entrega de resultados

A CONTRATADA presta o serviço por entrega de resultados e é totalmente responsável pela gestão do serviço e de seus colaboradores.

O cumprimento contratual é verificado pelo atendimento aos níveis mínimos de serviço acordados.



ANÁLISE DE VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO

Processo nº 2018/031259

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?		x		
A solução está disponível no Portal do Software Público Brasileiro				x
A solução é um software livre ou software público				x
A solução é aderente às políticas, premissas e especificações técnicas definidas pelos Padrões e-PING, e-MAG?				x
A solução é aderente às regulamentações da ICP-Brasil?				x
A solução é aderente às orientações, premissas e especificações técnicas e funcionais do - Moreq-Jus Brasil?				x

5- JUSTIFICATIVA DA SOLUÇÃO ESCOLHIDA

5.1- Solução Escolhida

Descrição:

A solução 3.2 (Contratação de prestação de serviço por entrega de resultados) foi considerada a mais adequada.

Bens e Serviços	Valor Estimado
Prestação de serviços técnicos especializados, continuados, na área de tecnologia da informação, com atividades de Atendimento e Suporte a usuários de TI, Atendimento e Suporte Especializados em Sistemas Corporativos, Gerenciamento de Acesso, Gerenciamento Técnico, Gerenciamento de Aplicativo, Suporte à Solução Corporativa na Nuvem, Suporte à Gestão de TI e Apoio técnico fundamentadas nas melhores práticas de gerenciamento corporativo de serviços de TI, conforme Especificações Técnicas constantes no Termo de Referência, no âmbito do Poder Judiciário do Estado do Rio de Janeiro, pelo prazo de 24 meses.	R\$ 79.995.338,40



ANÁLISE DE VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO

Processo nº 2018/031259

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

a. Justificativa

O modelo de contratação por serviço baseado na entrega de resultados foi escolhido pois permite definir níveis mínimos de serviço (NMS) que garantam a qualidade desejada, como por exemplo, tempos para atendimento ao usuário e metas para instalação de atualizações de segurança em estações de trabalho.

Com a utilização desse modelo é possível acompanhar a prestação de serviços, identificar deficiências e não conformidades que prejudiquem a qualidade e, conseqüentemente, definir ajustes necessários aos processos de trabalho e implementar ações para a melhoria contínua.

O modelo permite ainda, com base nos NMS, definir descontos progressivos nos pagamentos, proporcionais aos serviços não entregues através da análise de indicadores como índices de atendimentos concluídos no prazo acordado, taxa de abandono de ligações para a Central de Atendimento, quantidade de solicitações pendentes e outros.

Os usuários podem ser atendidos mais rapidamente e os recursos computacionais que compõem a infraestrutura podem ser monitorados com mais precisão, permitindo minimizar a incidência de falhas e indisponibilidades ou eventuais interrupções das atividades.

Essas características evidenciam que o modelo de contratação por serviço baseado na entrega de resultados é a solução mais vantajosa para a Administração.

A contratação permitirá que o PJERJ exerça uma Gestão de TI mais eficiente e contribuirá de maneira decisiva para a qualidade da prestação jurisdicional, já que os usuários do PJERJ poderão beneficiar-se dos recursos computacionais de modo mais seguro e produtivo.

b. Pesquisa de mercado

Devido às características específicas dos requisitos desta contratação, não foi possível utilizar contratos de outros órgãos públicos como base para definição do valor estimado.

Pesquisamos contratos recentes de órgãos diversos (quadro a seguir), porém as características dos serviços são muito variadas, e nenhum dos contratos continha um conjunto de características que correspondesse exatamente às desta contratação.

Como exemplo de itens divergentes que influem diretamente no custo da contratação e, por isso, não permitem estabelecer a linha de comparação necessária para utilizar os valores como referência, citamos:

- Volumetria: equipamentos, softwares e outros recursos computacionais, usuários, chamados/período, ligações telefônicas
- Índices de medição e aplicação de glosas: diversidade de serviços medidos, diversidade dos níveis exigidos, limites dos percentuais de glosas sobre o pagamento
- Horários de atendimento: horário comercial vs. disponibilidade 24x7
- Exclusividade da equipe: verificamos que em alguns contratos não foi exigida exclusividade. A empresa pode utilizar a mesma equipe para atender outros contratos
- Complexidade e características do serviço exigido, definição e escopo dos níveis de atendimento
- Composição do conjunto dos serviços: diferenças na Demanda Prevista
- Alocação física da equipe: no local do contratante ou da contratada
- Responsabilidade (contratante vs. contratada) pelo fornecimento dos recursos necessários à prestação do serviço
- Extensão territorial da prestação do serviço, com ou sem exigência de alocação de equipes em locais específicos

ÓRGÃO PÚBLICO	DOCUMENTO	DESCRIÇÃO/OBJETO
MINISTÉRIO DA TRANSPARÊNCIA E CONTROLADORIA-GERAL DA UNIÃO	Pregão 06/2017 Processo 00190.016372/2015-52	Contratação de serviços técnicos especializados de TI para operação e gestão de Central de Serviços (Service Desk), contemplando atendimentos de 1º nível, telefônico, e de 2º nível, presencial e remoto, em Brasília e demais 26 (vinte e seis) unidades da federação.



ANÁLISE DE VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO

Processo nº 2018/031259

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

TCE-ES	Pregão 08/2017 Processo 7767/2016	Contratação de serviços técnicos especializados na área de TI (Tecnologia da Informação), compreendendo o planejamento, implantação e operação dos serviços de atendimento e suporte técnico (Service Desk) de nível 1, nível 2 e nível 3 aos usuários e clientes de soluções de tecnologia do Tribunal de Contas do Estado do Espírito Santo (TCEES), abrangendo a execução de rotinas periódicas, orientação e esclarecimento de dúvidas, recebimento, registro, análise, diagnóstico e atendimento de solicitações, baseados nas práticas da biblioteca ITIL v3 (Information Technology Infrastructure Library versão 3).
SESI-SENAI/SP	Pregão 333/2017 Processo 118162-001-01/2017	Contratação de empresa especializada para prestação de serviços técnicos continuados em tecnologia da informação e comunicação (TIC) para atendimento e suporte técnico, à distância e local, ao usuário de informática do SESI-SP e SENAI-SP.
JUSTIÇA FEDERAL - CEARÁ	Pregão 13/2016 Contrato 47/2016 Processo 0933/2016	Contratação de serviços especializados em Tecnologia da Informação (TI), englobando processos de atendimento aos usuários e gestão de serviços de TI, segundo as recomendações do ITIL (Information Technology Infrastructure Library), para a operacionalização de Central de Serviços de TI
TRE-PE	Pregão 04/2017 Processo 0025361-39.2016.6.17.8000	Prestação de serviços técnicos em Tecnologia da Informação, para execução continuada de atividades de Suporte Técnico Remoto (Suporte Técnico de 1º nível - Service Desk) aos usuários internos de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) do Tribunal Regional Eleitoral de Pernambuco - TRE/PE.
MINISTÉRIO PÚBLICO - MT	Pregão 061/2017 Processo 002399-001/2017	Contratação de empresa especializada na prestação de serviços continuados de informática, suporte técnico de 1º nível (remoto) e 2º nível (remoto e presencial).
DEFENSORIA PÚBLICA DO DF	Pregão 003/2017 Processo 0401-0001231/2016	Contratação de serviços técnicos especializados na área de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) para planejamento, organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada de atividades de atendimento, suporte técnico remoto e presencial a usuários de soluções de TIC, bem como suporte especializado para sustentação de todo ambiente de TIC da Defensoria Pública do Distrito Federal - DPDF, envolvendo Administração, Operação e Suporte de Rede e Servidores no âmbito da Sede Administrativa e núcleos de atendimentos da DPDF, abrangendo a execução de rotinas periódicas, orientação e esclarecimento de dúvidas, configuração e controle de equipamentos, e recebimento, registro, análise, diagnóstico e atendimento de solicitações de usuários por meio de Central de Suporte (Service Desk).
TRE-RJ	Pregão 51/2017 Contrato 76/2017 Processo 26.022/2017	Contratação de serviços técnicos na área de tecnologia da informação (TI) para a organização, o desenvolvimento, a implantação e a operação continuada de Central de Serviços (Service Desk) para atendimento e suporte técnico de 1º nível (remoto) aos usuários de soluções de TI do Tribunal Regional Eleitoral do Rio de Janeiro - TRE/RJ.



ANÁLISE DE VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO

Processo nº 2018/031259

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

Pelas razões acima, utilizamos, para estimativa do valor da contratação, propostas fornecidas por empresas em atendimento a pedido formal da Equipe de Planejamento da Contratação (quadro a seguir). Por determinação do CGTIC em reunião de 08/06/2018 (item 7 da Ata — anexa), o menor valor dentre os informados nas propostas foi selecionado como valor estimado da contratação.

EMPRESA	VALOR MENSAL	VALOR 24 MESES
QUALITY	R\$ 4.415.224,50	R\$ 105.965.388,00
STEFANINI	R\$ 3.832.585,04	R\$ 91.982.040,96
SPREAD	R\$ 3.518.018,04	R\$ 84.432.432,96
CTIS	R\$ 3.333.139,10	R\$ 79.995.338,40
IT2B	R\$ 4.755.500,00	R\$ 114.132.000,00

6-BENEFÍCIOS ESPERADOS

Benefício	Tipo
Manter a integridade da infraestrutura e prover serviços de TI confiáveis	Eficácia
Garantir a continuidade e disponibilidade dos recursos de TI com o objetivo de alcançar os melhores resultados na prestação jurisdicional	Eficiência/ Efetividade
Prestar atendimentos mais céleres	Eficiência
Adequar os serviços de TI aos níveis ideais de qualidade	Economicidade/ Eficiência
Contribuir para a correta utilização dos Sistemas Corporativos	Eficiência/Agilidade
Permitir maior exatidão e celeridade em tomadas de decisões judiciais, administrativas e gerenciais	Eficiência
Aumentar qualidade dos serviços de suporte e atendimento por meio da utilização de base de conhecimento.	Qualidade
Atender as necessidades dos usuários de TI do Judiciário favorecendo o reconhecimento pela qualidade dos serviços prestados e a melhoria da imagem de TI do PJERJ	Social/Qualidade
Disponer de uma base de conhecimentos que contenha todo o conhecimento inerente a Gestão e Operação do ambiente de TI do PJERJ, organizado, documentado, atualizado e acessível aos colaboradores da DGTEC e do PJERJ.	Disponibilidade



ANÁLISE DE VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO

Processo nº 2018/031259

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 -Infraestrutura, Espaço Físico e Mobiliário;	Estima-se cerca de 400 postos de trabalho que utilizarão mobília com computadores conectados à rede do PJRJ, bem como telefones, impressoras, e material de escritório.
2- Ajustes em ferramentas de medição	A fim de permitir a medição precisa dos indicadores de nível mínimo exigido. Compreende adequação de planilhas de controle e customização da SGTI.

EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO

Integrante Demandante



VIRNA AMORIM
Matrícula 17/8566510
DGTEC-DEATE

Integrantes Técnicos



WILLIAM DA LUZ TELLES
Matrícula 01/32010
DGTEC-DEATE-DISJA



LUCIA HELENA CONSTAN AMADO
Matrícula 10/21108
DGTEC-DEATE-DICAD



MARCELO PIA DE OLIVEIRA COSTA
Matrícula 10/24105
DGTEC-DEATE-DIETI



CRISTIANO DE CAMPOS CORRÊA
Matrícula 10/23147
DGTEC-DEATE-DIAPA



RAFAEL DOS SANTOS ALVES
Matrícula 01/32018
DGTEC-DEATE-DISEP

Rio de Janeiro, 08 de outubro de 2018

