



ANÁLISE DE VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO

Processo nº 2024-06015284

ANÁLISE DE VIABILIDADE

1 - DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Contratação de empresa especializada para em fornecimento de Plataforma de Soluções Integradas de Gerenciamento de Serviços de TI, no modelo cloud computing, incluindo serviços de implantação e suporte técnico da ferramenta, manutenção evolutiva e treinamento para equipe designada do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro (TJERJ) por 24 (vinte e quatro) meses.

2 - REQUISITOS DE NEGÓCIOS UNIDADE DEMANDANTE

2.1 – NECESSIDADE DE NEGÓCIO

O cenário atual da plataforma de gestão de demandas de TIC do PJERJ não é bom. A ferramenta que suporta as operações de *service desk* foi descontinuada pela fabricante, a qual não provê mais suporte. Ou seja, trata-se de uma solução que não apenas não atende mais as necessidades do PJERJ, como sofre de constantes falhas e interrupções de serviço pela ausência de suporte especializado, fazendo com que os usuários necessitem fazer uso de outros canais para solicitarem os serviços de TIC providos pela SGTEC.

Fundamentalmente, a contratação de uma plataforma de soluções integradas para governança de contratações e gerenciamento e serviços de TI para o PJERJ é necessária por uma série de razões:

a. Complexidade do ambiente de TI: Com o aumento da demanda por serviços de TI nos últimos anos, fruto da transformação digital, o ambiente de TI do PJERJ vem se tornando cada vez mais complexo, com várias aplicações, servidores, redes e uma complexa infraestrutura de operações. A solução ajudará a gerenciar essa complexidade, proporcionando uma estrutura organizada para o gerenciamento de serviços de TI.

b. Melhoria na eficiência operacional: A solução permitirá automatizar muitos processos e fluxos de trabalho, reduzindo o tempo e os esforços necessários para executar tarefas de rotina. Isso resultará em uma melhoria significativa na eficiência operacional da operação de TI e da governança de contratações do PJERJ.

c. Melhoria na qualidade dos serviços: Com a solução será possível estabelecer e monitorar padrões de serviço, garantindo que os serviços de TI sejam entregues de maneira consistente e em alta qualidade. Isso é fundamental para atender às necessidades dos usuários de serviços de TI do PJERJ.

d. Gerenciamento de incidentes e problemas: A solução permitirá um melhor acompanhamento e resolução de incidentes e problemas de TI. Isso é crucial para minimizar interrupções nos serviços e garantir a continuidade das operações do PJERJ.

e. Cumprimento de Acordos de Nível de Serviço (Service Level Agreements - SLAs): A operação de TI do PJERJ tem acordos de nível de serviço (SLAs) a serem cumpridos com outras partes interessadas ou departamentos internos. A solução ajuda a monitorar, rastrear e relatar o desempenho em relação a esses SLAs, garantindo que estes sejam atendidos.

f. Gestão de ativos de TI: A SGTEC possui um grande número de ativos de TI, como computadores, servidores, impressoras, elementos de rede, software, etc. A solução auxiliará na gestão eficiente desses ativos, rastreando sua utilização, manutenção e atualização.

g. Melhoria na satisfação do cliente: A solução visa melhorar a experiência do cliente, permitindo que os usuários solicitem serviços de TI de maneira mais eficiente e recebam suporte mais rapidamente. Isso deve aumentar a satisfação dos usuários de serviços de TI do PJERJ.

h. Tomada de decisões baseadas em dados: A solução coleta uma grande quantidade de dados sobre o desempenho dos serviços de TI. Isso pode ser usado para análise e tomada de decisões informadas sobre o aprimoramento contínuo dos serviços de TI.



ANÁLISE DE VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO

Processo nº 2024-06015284

i. Segurança da informação: A segurança da informação é fundamental. A solução pode ajudar a gerenciar e monitorar incidentes de segurança, garantindo a proteção adequada dos dados confidenciais do tribunal.

j. Conformidade regulatória: O PJERJ está sujeito a normativos e a auditorias específicas (internas e externas) que exigem o registro e o controle rigorosos das atividades de TI. A solução apoiará na conformidade com essas regulamentações.

Em resumo, a contratação de uma plataforma de soluções integradas para o PJERJ é justificada pela necessidade de melhorar a eficiência operacional, a qualidade dos serviços de TI, a satisfação dos clientes, e a conformidade regulatória, ao mesmo tempo em que ajuda a gerenciar a complexidade do ambiente de TI e a manter a segurança da informação. Essa será uma solução valiosa para otimizar os serviços de TI do PJERJ.

Funcionalidade	Ator Envolvido
1 – Licenciamento nomeado de solução IT <i>Service Management</i> (ITSM) com suporte técnico	SGTEC
2 – Licenciamento nomeado de solução <i>Project Portfolio Management</i> (PPM) com suporte técnico	SGTEC
3 - Licenciamento nomeado de solução IT <i>General Management</i> (ITGM) com suporte técnico	SGTEC
4 - Implantação das Soluções	SGTEC
5 – Manutenção Evolutiva (Assessoramento Técnico)	SGTEC
6 – Treinamento	SGTEC

2.2– Requisitos Técnicos e Funcionais

Serviços de licenciamento de soluções com suporte técnico

A plataforma de soluções deverá ser oferecida na modalidade (SaaS), em nuvem e instância única, com acesso por meio login/senha ou outra forma que garanta a segurança das informações do PJERJ.

Os dados e informações produzidos ou custodiados pelo órgão ou pela entidade, transferidos para o provedor de serviço de nuvem, com pelo menos uma cópia atualizada de segurança, devem estar hospedados em território brasileiro.

A solução deve possuir e disponibilizar uma Plataforma Única de nuvem, baseada em modelo de dados único e totalmente integrado com, no mínimo, um ambiente não-produtivo, como por exemplo, ambientes de Desenvolvimento, Homologação, segregados da Produção.

A Contratada deverá incluir, sempre que disponíveis, eventuais atualizações dos softwares à disposição da Contratante, garantindo uso seguro e adequado funcionamento da plataforma.

Os serviços em nuvem deverão funcionar com disponibilidade de 99,8% (noventa e nove vírgula oito por cento).

O Serviço de Sustentação e de Infraestrutura de TI, incluindo a plataforma de serviços em nuvem, deverá ser mantida pela Contratante sem ônus adicionais à Contratada.

A soluções da plataforma em nuvem deverão ser interoperáveis, funcionando em qualquer sistema operacional, e em seus principais navegadores web e/ou por meio de aplicativos para celular (responsivos).



ANÁLISE DE VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO

Processo nº 2024-06015284

Havendo a necessidade de intervenções técnicas programadas e/ou preventivas, as datas, horários, janela de interrupção e atividades a serem executadas dependerão de aprovação prévia do gestor do contrato da Contratante. Essas intervenções programadas e/ou preventivas já devem estar previstas nos custos do projeto, inclusive os serviços de manutenção que asseguram as atualizações da plataforma.

A solução deverá prover o controle de acesso dos usuários baseado em perfis.

Todas as telas de interface de usuário-cliente deverão ser em idioma português. Já as telas de administração poderão ser em idioma português ou inglês.

A solução IT Service Management (ITSM) deverá compreender os seguintes módulos:

- Service Desk; Gerenciamento de: Requisição de Serviço; Incidentes; Problemas; Conhecimento; Portfólio e Catálogo de Serviços; Nível de Serviço; Mudanças; Liberação e Implantação; Configuração de Ativos de Serviço (incluindo CMDB); Melhoria Contínua.

A solução Project Portfolio Management (PPM) deverá compreender o seguinte módulo:

- Gerenciamento de Projetos.

A solução IT General Management (ITGM) deverá compreender os seguintes módulos:

- Gerenciamento de: Riscos; Continuidade de Serviço; Análise de Negócio; Financeiro de Serviço.

2.3– Demais Requisitos

Tipo 1: (Implantação)

Nesta contratação foram previstas um total de 6.000 horas para a implantação / customização da plataforma de soluções e de cada módulo nela incluso, a serem consumidas conforme demandado pelo PJERJ.

Deverão ser previstos recursos para que seja possível implantar as soluções dos itens I e II da tabela do item 2.1 em paralelo.

A implantação de cada solução licenciada da plataforma deverá prever a criação de *workflows*, e possibilidade de integração com soluções desenvolvidas em uso no PJERJ, incluindo necessidade de parametrização e customização para atender a efetiva operação de TIC.

Tal parametrização prevê que a plataforma seja capaz de suportar a implementação de rotinas e processamento de funcionalidades com uma programação mínima e básica (*Low-Code*), usando componentes integrados e nativos da própria plataforma

O escopo de implantação de cada solução deverá compreender, no mínimo, as seguintes etapas:

- Diagnóstico e avaliação dos módulos a serem implantados, bem como integrações destes com ferramentas do PJERJ; Configuração / Customização; Operação assistida.

As customizações e parametrizações na solução deverão atender as necessidades e especificidades do ambiente do PJERJ.

Tipo 2: (Treinamento)



ANÁLISE DE VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO

Processo nº 2024-06015284

Todo usuário licenciado na solução deverá ser treinado.

O treinamento ou capacitação dos usuários em cada módulo da solução deverá ocorrer imediatamente após a implantação destes.

A unidade de fornecimento do treinamento será em unidade, equivalente a 1 (um) dia de capacitação com carga horária de 8 (oito) hora

Deverá ser proposto Plano de Capacitação pelo instrutor com carga horária que assegure o aprendizado da equipe e que seja validado pela Contratante

Os treinamentos ocorrerão de forma remota, a fim de maximizar a participação dos mais diversos perfis de usuários.

Deverá ser disponibilizada a videoaula (gravação dos treinamentos) aos participantes do treinamento (que farão uso da solução), permitindo que o conteúdo seja multiplicado a novos ou futuros usuários da solução.

Tipo 3: (Serviço de Manutenção Evolutiva - Assessoramento Técnico)

Os serviços de manutenção evolutiva da ferramenta, solicitados sob demanda, através de ordens de serviço emitidas pelo PJERJ, sendo previsto o quantitativo máximo de 15.000 horas para o período de vigência do contrato.

No escopo do serviço estão previstos, mas não limitados a estes:

- Suporte e melhorias para desenvolver novas aplicações, integrações, melhorias e novas funcionalidades pós-implantação dos serviços da solução;
- Suporte às atividades operacionais que utilizem a solução no PJERJ;
- Soluções de problemas funcionais que possam ocorrer na plataforma durante a sua operação;
- Suporte às atividades de melhoria do desempenho da solução em produção;
- Suporte na elaboração de procedimentos operacionais e de contingências.

Ao final do atendimento, deverá ser fornecido relatório onde conste, no mínimo, a demanda que ocasionou a abertura da ordem de serviço, as ações efetuadas, eventuais pendências, data e hora do início e fim do atendimento e a quantidade de horas realizadas.

Tipo 4: (Legais)

Os requisitos de implantação e configuração devem ser as regras estabelecidas nos livros da biblioteca ITIL 4 ou superior, além das cláusulas contratuais.

A contratação a que se refere esta análise de viabilidade observará as seguintes leis e normas:

- Lei nº 14.133, de 01 de abril de 2021, que institui as normas para licitações e contratos na Administração Pública.
- Resolução CNJ N° 468, de 15 de julho de 2022, que dispõe sobre diretrizes para as contratações de Solução de Tecnologia da Informação e Comunicação pelos Órgãos submetidos ao controle administrativo e financeiro do Conselho Nacional de Justiça (CNJ).

Tipo 5: (Suporte Técnico)



ANÁLISE DE VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO

Processo nº 2024-06015284

O suporte técnico deve ser garantido para toda a solução da plataforma integrada. Deverá ser garantido o funcionamento e estabilidade de cada módulo das soluções licenciadas.

A Contratada deverá manter em regime 24x7x365 (vinte e quatro horas x sete dias x trezentos e sessenta e cinco dias no ano) um canal de comunicação de suporte, seja por telefone, e-mail ou site (*web*), entregando, para cada ocorrência, um número de chamado que possa ser acompanhado, inclusive após sua finalização.

O serviço deverá cobrir todo e qualquer defeito apresentado nas soluções contratadas, incluindo esclarecimentos técnicos para ajustes, reparos, instalações, configurações, atualizações e correções necessárias.

A assistência técnica, manutenção e suporte técnico deverão assegurar todas as atualizações, em especial às relativas à segurança da informação, conforme estabelecidas e disponibilizadas pelo fabricante, sejam de hardware, software, conectividade ou qualquer outro elemento necessário para o funcionamento pleno do sistema.

Deverão ser entregues, ou disponibilizados na própria ferramenta, relatórios com todos os chamados encerrados nos últimos 30 (trinta) dias, todos os chamados abertos e em andamento.

Os relatórios devem conter as seguintes informações: número do contrato, horário do acionamento, localidade, severidade, descrição da ocorrência, nome do responsável pela abertura do chamado, data e hora de abertura do chamado, data e hora do atendimento, data e hora da solução e descrição da solução adotada.

Tipo 6: (Temporais)

O prazo de vigência da contratação é de 24 (vinte e quatro) meses contados a partir da data indicada no memorando de início do serviço, expedido pelo órgão fiscal, após a formalização do contrato e publicação de seu extrato no Diário de Justiça do Estado do Rio de Janeiro – DJERJ e prorrogável por até 10 (dez) anos, na forma do art. 107 do mesmo diploma legal;

O serviço de suporte técnico será prestado durante toda a vigência do contrato;

O serviço de treinamento, manutenção evolutiva e de implantação da solução será pré-agendado e com duração pré-estabelecida, no momento do agendamento, pelo Contratante e detalhado na respectiva ordem de serviço.

Tipo 7: (Segurança)

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 NBR ISO/IEC 27002 e Gerenciamento de Segurança da Informação da Biblioteca ITIL 4.

Tipo 8: (Sociais, Ambientais e Culturais)

Obedecer aos critérios de gestão ambiental estabelecidos na legislação, normas e regulamentos específicos do serviço, visando à melhoria dos processos de trabalho quanto aos aspectos ambientais, sociais e econômicos no ambiente desta SGTEC.

3 - LEVANTAMENTO DAS SOLUÇÕES EXISTENTES

3.1 Soluções

Com o aumento da demanda por inúmeros serviços de TIC, faz-se necessário não apenas uma ferramenta de atendimento a demandas, mas tão quanto uma plataforma de gerenciamento de serviços de TIC a qual assegure todo o monitoramento, operação, suporte ao usuário e reporte de informações, e que contemple, de forma



ANÁLISE DE VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO

Processo nº 2024-06015284

integrada, todos os processos de TIC previstos nas bibliotecas de melhores práticas de TIC (ITIL 4 e COBIT 2019).

Existem várias empresas fornecendo soluções de fabricantes de plataformas de soluções contemplando o gerenciamento de diferentes negócios, incluindo os serviços de TI (ITSM), projetos (PPM) e governança de contratações no mercado.

Entretanto, necessita-se de empresa especializada em prover uma solução em nuvem, em plataforma única e integrada de serviços, com dados hospedados em território nacional, garantindo a soberania e jurisdição nacional do PJERJ sobre estes.

Ademais, existem especificações técnicas muito particulares ao ambiente de TI da Contratante, especialmente no que se refere a integrações da plataforma com soluções desenvolvidas no âmbito do PJERJ, muitas das quais ainda com tecnologia defasada.

Neste ponto, portanto, não faz sentido comparar esta demanda com outras soluções no mercado, uma vez que a implantação destas no PJERJ necessita, além da ferramenta, empresa especializada em fornecer este serviço, em especial, o de implantação e integração da solução no ambiente de TIC do PJERJ.

Fornecedor: Não se aplica.

4 - ANÁLISE DAS SOLUÇÕES E ALTERNATIVAS EXISTENTES

Existem especificações técnicas muito particulares ao ambiente de TI da Contratante, especialmente no que se refere a integrações da plataforma com soluções desenvolvidas ou não no âmbito da SGTEC, neste caso não fazendo sentido levantar fornecedor específico no mercado.

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

Empresa especializada para em fornecimento de Plataforma de Soluções Integradas para Gerenciamento de Serviços de TI, no modelo cloud computing, incluindo serviços de implantação e suporte técnico da ferramenta, manutenção evolutiva e treinamento para equipe designada do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro (TJERJ) por 24 (vinte e quatro) meses.

Justificativa para não parcelamento do objeto:



ANÁLISE DE VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO

Processo nº 2024-06015284

Não se justifica o parcelamento do objeto, tendo em vista a necessidade de que todos os módulos que compõem as soluções a serem contratadas estejam íntegros e coordenados com vistas a atender um ou mais processos de trabalho. Na hipótese da contratação de múltiplos fornecedores, existe o risco de ocorrerem problemas com a integração e a atualização dos serviços hospedados em diferentes plataformas.

Da mesma forma, diversos profissionais também necessitam ser capacitados na ferramenta de forma conjunta e coordenada, uma vez que as atividades e habilidades necessárias para este fim passam horizontalmente por aquelas disciplinas oferecidas pela plataforma. Tal sinergia é difícil de atingir se o objeto for parcelado além do que já está descrito. Sendo a mesma empresa a desempenhar estas atividades, a coordenação e supervisão da implantação da ferramenta e capacitação dos usuários fins são mais eficientes e, conseqüentemente, melhores serão os resultados para o PJERJ.

Vedação a subcontratação do objeto:

Não será admitida a subcontratação do objeto contratual. O fornecedor necessita ser parceiro autorizado pelo fabricante da solução (se não o for) a revender o licenciamento à plataforma de soluções e demais serviços ofertados do programa de parcerias com o fabricante da solução, incluindo a consultoria e o suporte técnico, com vínculo ativo no momento da contratação. Por este motivo, não cabe a subcontratação do licenciamento das soluções da plataforma

Uma vez que determinado fornecedor implantar (instalar, configurar e customizar) a solução, de acordo com as necessidades, e entendimento das regras de negócio do PJERJ, não se justifica, em termos de eficiência e performance da execução destes serviços, que outro(s) fornecedor(es), posteriormente, realize(m) os serviços de treinamento e assessoria, uma vez que tais atividades são dependentes dos conhecimentos adquiridos no serviço implantação.

Bens e Serviços	Valor Estimado
Licenciamento nomeado de solução IT <i>Service Management (ITSM)</i> com suporte técnico, compreendendo os seguintes módulos: -Service Desk; -Gerenciamento de Requisição de Serviço; -Gerenciamento de Incidentes; -Gerenciamento de Problemas; -Gerenciamento de Conhecimento; -Gerenciamento de Portfólio e Catálogo de Serviços; -Gerenciamento de Nível de Serviço; -Gerenciamento de Mudanças; -Gerenciamento de Liberação e Implantação; -Gerenciamento de Configuração de Ativos de Serviço, incluindo o Banco de Dados de Gerenciamento de Configuração (<i>CMDB</i>); -Melhoria Contínua.	R\$ 24.896.467,35



ANÁLISE DE VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO

Processo nº 2024-06015284

Licenciamento nomeado de solução <i>Project Portfolio Management</i> (PPM) com suporte técnico, compreendendo os seguintes módulos: -Gerenciamento de Projetos.	R\$ 6.912.196,79
Licenciamento nomeado de solução <i>IT General Management</i> (ITGM) com suporte técnico, compreendendo os seguintes módulos: -Gerenciamento de Continuidade de Serviço; -Análise de Negócio; -Gerenciamento Financeiro de Serviço; -Gerenciamento de Risco.	R\$ 2.634.906,28
Implantação da Solução	R\$ 1.438.231,63
Manutenção Evolutiva (Assessoramento Técnico)	R\$ 2.718.497,86
Treinamento	R\$ 106.291,20

5.1.1 - Tipo / Forma de Licenciamento

Em se tratando de solução SaaS, em nuvem, o licenciamento se dará de forma nomeada por subscrição (aluguel).

6-BENEFÍCIOS ESPERADOS

Benefício

1 - Melhor gerenciamento dos serviços da SGTEC atuando de forma preventiva e corretiva dentro de padrões preestabelecidos em seus fluxos de trabalho alinhado com os objetivos do TJRJ, promovendo agilidade e qualidade a prestação jurisdicional.

2- Alcançar maior grau de maturidade dos seus processos com relação às melhores práticas de TIC.

3- Garantir que os serviços entreguem os níveis acordados de disponibilidade para atender às necessidades de clientes e usuários.

4- Tornar serviços e funcionalidades, novos ou modificados, disponíveis para uso.

5- Capturar as demandas por resolução de incidentes e requisições de serviço, funcionando como um canal de entrada e ponto único de contato, para o provedor de serviço e todos os seus usuários.

6- Estabelecer regras e metas claras para o desempenho do serviço, baseadas no negócio, de forma que a entrega do serviço possa ser adequadamente avaliada, monitorada e gerenciada com relação a essas metas.

7- Planejar e gerenciar o ciclo de vida completo de todos os Ativos de TI, auxiliando a organização;

8- Tornar o serviço de TIC mais aderente às necessidades de negócio nas diversas áreas do PJERJ;

9- Melhorar os níveis de satisfação a partir dos relatórios de pesquisa de satisfação;

10 - Aumento da produtividade e maior foco nas prioridades do negócio.

11 – Automatizar e otimizar as atividades relacionadas à Governança de Contratações provendo eficiência e agilidade na gestão de contratos e licitações.

7-AVALIAÇÃO DAS NECESSIDADES DE ADEQUAÇÃO PARA EXECUÇÃO CONTRATUAL

Tipo de Necessidade	Descrição
Não se aplica	Não se aplica.

EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO

Integrante Técnico	Integrante Demandante	Integrante Administrativo
--------------------	-----------------------	---------------------------



ANÁLISE DE VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO

Processo nº 2024-06015284

Marcelo Marçal da Silva
Mat. 19037

Sergio Alves Ribeiro
Mat. 19691

Marcelo Pia de Oliveira Costa
Mat. 24105

Marcos de Carvalho Monteiro
Mat. 19694

Bruno Raphael Pereira Morais
Mat. 33873

Liliane Alves Viana Penedo de
Souza
Mat. 33898

Natalie Mussi Tavares
Mat. 32028

João Marcelo Romano
Mat. 33867

Guilherme Knibel Ferreira
Mat. 11571682

Rio de Janeiro, 16 de Fevereiro de 2024.



ESTRATÉGIA DA CONTRATAÇÃO

Processo nº 2024-06015284

ESTRATÉGIA DA CONTRATAÇÃO

1- NOME DA SOLUÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

1.1 DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO ESCOLHIDA

Contratação de empresa especializada para em fornecimento de Plataforma de Soluções Integradas de Gerenciamento de Serviços de TI, no modelo cloud computing, incluindo serviços de implantação e suporte técnico da ferramenta, manutenção evolutiva e treinamento para equipe designada do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro (TJERJ) por 24 (vinte e quatro) meses.

Bens Que Compõem a Solução (Descrever em detalhes cada bem definido)

1- Não se aplica. A solução não prevê a aquisição ou incorporação de bens.

Serviços Que Compõem a Solução (Descrever em detalhes cada serviço definido)

ÍTEM	DESCRIÇÃO/ESPECIFICAÇÃO	UNIDADE DE FORNECIMENTO	QUANTIDADE
I	Licenciamento nomeado de solução IT <i>Service Management</i> (ITSM) com suporte técnico	Unidade	1.084
II	Licenciamento nomeado de solução <i>Project Portfolio Management</i> (PPM) com suporte técnico	Unidade	508
III	Licenciamento nomeado de solução IT <i>General Management</i> (ITGM) com suporte técnico	Unidade	178
V	Implantação das Soluções	Hora	6.000
VI	Manutenção Evolutiva (Assessoramento Técnico)	Hora	15.000
VII	Treinamento (unidade de 8 horas)	Unidade	16

1.2 DEFINIÇÃO DA SOLUÇÃO

Critério	Atendimento da Solução	
	SIM	NÃO
É possível especificar o serviço usando parâmetros usuais de mercado?	x	
É possível medir o desempenho da qualidade usando parâmetros usuais de mercado?	x	
O objeto da contratação se estende necessariamente por mais de um ano?	x	
O objeto da contratação é essencial para o negócio?	x	

RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE E DA CONTRATADA

2.1 DEVERES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE

Dever/Responsabilidade

- 1- Prover as informações necessárias para que a Contratada possa dar andamento as suas atividades.
- 2- Permitir ao pessoal técnico da Contratada, desde que identificado e incluído na relação de técnicos autorizados, o acesso às dependências do Contratante, respeitadas as normas de segurança vigentes, se for o caso.



ESTRATÉGIA DA CONTRATAÇÃO

Processo nº 2024-06015284

3- Exercer a ampla fiscalização sobre os serviços executados pela Contratada, exigindo o fiel cumprimento de todas as obrigações assumidas por esta, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta.

4- Sempre que necessário, solicitar relatório atualizado da prestação do serviço, que será elaborado pela Contratada sem qualquer ônus adicional para o Contratante.

5- Efetuar o pagamento devido à Contratada pela execução dos serviços prestados, nos termos e prazos contratualmente previstos, após terem sido devidamente atestados e visados pela Equipe de Gestão da Contratação, de acordo com a legislação vigente.

6- Comunicar à Contratada, com antecedência, o planejamento estratégico de mudanças e inovações no ambiente tecnológico que estejam relacionados à execução do contrato.

7- Exercer a ampla fiscalização sobre os serviços executados pela Contratada, exigindo o fiel cumprimento de todas as obrigações assumidas por esta, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos de sua proposta.

8 - Nomear a Equipe de Gestão da Contratação, para acompanhar e fiscalizar a execução do contrato.

9 - Receber o objeto do contrato fornecido pela Contratada desde que esteja em conformidade com este documento de referência.

10 - Disponibilizar uma equipe de profissionais para realização de testes e homologação dos serviços/funcionalidades disponibilizados no ambiente de homologação, ao final de cada ciclo de entrega das implantações.

2.2 DEVERES E RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

Dever/Responsabilidade

1- Executar os serviços conforme especificações deste termo de referência e de sua proposta, com os recursos necessários ao perfeito cumprimento das cláusulas contratuais.

2- Manter durante a vigência contratual informações atualizadas quanto ao endereço, razão social e contatos, assim como todas as condições de habilitação e qualificação exigidas no termo de referência.

3- Apresentar relação identificando os técnicos autorizados para o acesso às dependências do Contratante, devendo ser comunicado eventual substituição dos técnicos, no prazo máximo de 48 horas.

4- Aceitar, nas mesmas condições contratuais, os acréscimos ou supressões que se fizerem necessárias, no montante de até 25% (vinte e cinco por cento) do valor inicialmente contratado, nos termos do art. 125 da Lei Federal nº. 14.133/2021.



ESTRATÉGIA DA CONTRATAÇÃO

Processo nº 2024-06015284

5- Reparar, corrigir, remover ou substituir, às suas expensas, no total ou em parte, no prazo fixado neste termo de referência ou pelo fiscal do contrato, os serviços prestados em que se verificarem vícios ou incorreções, inclusive após o recebimento definitivo do objeto.

6- Responsabilizar-se por quaisquer danos ou prejuízos causados à Contratante, em decorrência da execução do contrato, incluindo os danos causados a terceiros, a qualquer título.

7- Comunicar ao fiscal do contrato, no prazo de 24 (vinte e quatro) horas, qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local da prestação dos serviços.

8- Prestar, por escrito, todos os esclarecimentos e apresentar documentos relativos à execução dos serviços solicitados pelo Contratante, assim como comunicar quaisquer irregularidades detectadas durante a execução dos serviços, ao Fiscal do Contrato, não sendo consideradas alegações, solicitações ou declarações verbais.

9- Manter sigilo sobre todo e qualquer assunto concernente ao Contratante ou a terceiros, de que tomar conhecimento em razão da execução do contrato, sob pena de rescisão contratual, responsabilidade civil, penal e administrativa, no caso de divulgação ou fornecimento de dados e informações obtidas, devendo orientar os seus profissionais nesse sentido.

10- A Contratada não poderá se valer do contrato para assumir obrigações perante terceiros, dando-o como garantia, nem utilizar os direitos de crédito a serem auferidos em função dos serviços prestados, em quaisquer operações de desconto bancário, sem prévia autorização do Contratante.

11- A Contratada responderá civil e administrativamente, sem prejuízo de medidas outras que possam ser adotadas, por quaisquer danos causados ao PJERJ ou a terceiros, em razão da execução dos serviços.

12- Realizar a transição contratual com transferência de conhecimento, tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, inclusive com a capacitação dos técnicos do Contratante ou da nova empresa que continuará a execução dos serviços.

13- Após o término da vigência contratual, as soluções licenciadas deverão estar disponíveis para a Contratante por no mínimo 3 (três) meses para permitir a migração de dados para outra solução a ser implantada. O referido período não deverá gerar ônus para o PJERJ.

14- Ao final do contrato, não poderá haver entregas pendentes. O contrato só será considerado como cumprido integralmente caso não haja pendências relacionadas aos serviços objeto deste Termo de Referência.



ESTRATÉGIA DA CONTRATAÇÃO

Processo nº 2024-06015284

15- A Contratada deverá fornecer Plano Técnico de Implantação em até 10 (dez) dias corridos da Reunião Inaugural, para validação da Contratante, que poderá sugerir alterações conforme sua conveniência, desde que em comum acordo entre as partes.

16- O Plano Técnico de Implantação da ferramenta deverá conter um cronograma de implantação de cada solução licenciada, incluindo a migração de dados e operação assistida da solução (já funcional).

3 - INDICAÇÃO DOS TERMOS CONTRATUAIS

3.1 PROCEDIMENTOS E CRITÉRIOS DE ACEITAÇÃO DO OBJETO A SER RECEBIDO

Etapa / Fase / Item (Definição da etapa, fase ou item do projeto em que deve ser aplicada a mensuração)	Indicador (Definição do indicador ou unidade de medida utilizada)	Limite Mínimo Aceitável (Definição do limite mínimo aceitável para o item)
Entrega das licenças nomeadas.	As licenças deverão ser colocadas em disponibilidade em até 2 (dois) dias úteis contados a partir do recebimento da Ordem de Serviço pela Contratada	100%
Suporte Técnico	O prazo para início do atendimento (remoto ou presencial) e solução do problema deve ser específico para cada grau de severidade, segundo a seguinte classificação: -Manutenção Corretiva Emergencial: início em até 2 (duas) horas contadas da abertura do chamado e prazo de até 24 (vinte e quatro) horas para a solução do problema; - Manutenção Corretiva Não-Emergencial: início em até 12 (doze) horas contadas da abertura do chamado e prazo de até 60 (sessenta) horas para a solução do problema; -Requisição de Serviço: início em até 1 (um) dia útil contado da abertura do chamado e prazo de até 3 (três) dias úteis para a solução do problema.	100%
Implantação das Soluções	Utilização de indicador para avaliação de qualidade e tempestividade com vistas a apurar se as entregas previstas no plano de implantação foram realizadas no prazo estabelecido em seu	100%



ESTRATÉGIA DA CONTRATAÇÃO

Processo nº 2024-06015284

	cronograma sem erros e totalmente funcionais aos usuários licenciados.	
Manutenção Evolutiva (Consultoria Técnica)	Utilização de indicador para avaliar a pontualidade do serviço com vistas a apurar se o total de horas previsto para o período foram disponibilizadas e executadas em conformidade, possibilitando cumprir com as atividades do escopo.	100%
Treinamento	Utilização de indicador para apurar se os treinamentos são agendados após a implantação de cada módulo, e executados tempestivamente	100%
3.2 ESTIMATIVA DE VOLUME DE SERVIÇOS OU BENS		
1 – Fornecimento de Licenciamento nomeado de solução IT <i>Service Management</i> (ITSM) com suporte técnico	1.084 (mil e oitenta e quatro) Licenças por Usuário nomeado	Estimado conforme quantitativo de usuários finais que utilizam a ferramenta atual de gestão de demandas de TIC.
2 – Fornecimento de Licenciamento nomeado de solução Project Portfolio Management (PPM)	508(quinhetas e oito) Licenças por Usuário Nomeado	
3 - Fornecimento de Licenciamento nomeado de solução IT <i>General Management</i> (ITGM) com suporte técnico	178(cento e setenta e oito) Licenças por Usuário Nomeado	
4 – Implantação da Solução	Até o máximo de 6.000 (seis mil) horas pelo período contratado.	Considerada a disponibilização de recursos pela Contratada que atendam a implantação da plataforma com todos os seus serviços em até 8 (oito) meses.
5- Manutenção Evolutiva (Assessoramento Técnico)	Até o máximo de 15.000 (quinze mil) horas pelo período contratado.	Considerada a disponibilização de recursos suficientes pela Contratada, para oferecer consultoria operacional, estando à disposição (full



ESTRATÉGIA DA CONTRATAÇÃO

Processo nº 2024-06015284

		time) do PJERJ, pelo período de vigência do contrato.
6 – Treinamento	Até o máximo de 16 (dezesesseis) Unidades de 8 (oito) horas pelo período contratado	Estimado para treinar os usuários de todos os 16 (dezesesseis) módulos (8 horas por módulo) contratados da solução.

3.3 METODOLOGIA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE E DA ADEQUAÇÃO

Etapa / Fase / Item (Definição da etapa, fase ou item do projeto em que será avaliada a qualidade da solução de TI)	Método de Avaliação (Definição de como será aferida a qualidade na etapa, fase ou item indicado, bem como sua devida adequação às especificações funcionais e tecnológicas definidas)
1- Todos os serviços relativos ao objeto serão avaliados pelo PJERJ, que poderá aprová-los ou rejeitá-los através de aceite total, aceite parcial com glosa, comunicada à Contratada ou através de recusa, com retenção do pagamento.	Será condição para aceite e, conseqüentemente, para o ateste na Nota Fiscal e liberação do respectivo pagamento, o atendimento às especificações técnicas e aos níveis de serviço, especificados no Termo de Referência, da solução de TIC contratada.

3.4 INSPEÇÕES E DILIGÊNCIAS

Tipos	Forma de Exercício
1- Apresentação de relatório mensal de Serviços de Suporte e Manutenção	A Contratada deverá apresentar mensalmente, relatório contendo a lista de todas as ordens de serviço executadas no mês. O relatório deverá estar em formato eletrônico. É obrigatória a apresentação do relatório mesmo não havendo ordem de serviço executada no mês, bastando, nesse caso, informar a não existência.

3.5 FORMA DE PAGAMENTO (modo ou forma de segmentação do objeto e percentual que será pago por entrega, em função do resultado obtido)

Etapa / Fase / Item	Condições de Pagamento
Entrega das licenças por subscrição	<ul style="list-style-type: none">- O pagamento dos licenciamentos será único, a cada ciclo de 12 (doze) meses.- O pagamento de novos licenciamentos após o início do ciclo de 12 (doze) meses será proporcional ao período de ativação até o encerramento do ciclo, com vistas a garantir que, dentro de um mesmo ciclo de 12 (doze) meses, as subscrições de todas as licenças ativas terminem na mesma data.



ESTRATÉGIA DA CONTRATAÇÃO

Processo nº 2024-06015284

Implantação / Customização das Soluções	O pagamento será realizado por ordem de serviço plenamente concluída e aceita pelo Gestor / Fiscal.
Manutenção Evolutiva (Assessoramento Técnico)	O pagamento será realizado por ordem de serviço plenamente concluída e aceita pelo Gestor / Fiscal.
Treinamento	O pagamento será realizado por treinamento, após aceite.

3.6 CRONOGRAMA DE EXECUÇÃO FÍSICO-FINANCEIRA

Entrega 1 (Descrição do item - bem ou serviço, integral ou parcial - a ser entregue)

Disponibilização de Licenças de Uso de Software com Suporte Técnico

Data de Entrega	Percentual Pago	Valor
As licenças por subscrição deverão ser colocadas em disponibilidade em até 2 (dois) dias úteis contados a partir do recebimento da Ordem de Serviço pela Contratada.	100 % (cem por cento) a cada ciclo de 12 meses.	Licenciamento anual de subscrições: ITSM: 1.084 unidades PPM: 508 unidades ITGM: 178 (unidades)
Total:	100%	R\$ 34.443.570,42

Entrega 2 (Descrição do item - bem ou serviço, integral ou parcial - a ser entregue)

Serviço de Implantação das Soluções

Data de Entrega	Percentual Pago	Valor
Serviço a ser prestado sob demanda. Máximo de 6.000 (seis mil) horas pelo período contratado.	100% (proporcional ao número de horas consumidas no período).	Total de R\$ 1.438.231,63
Total:	100%	R\$ 1.438.231,63

Entrega 3 (Descrição do item - bem ou serviço, integral ou parcial - a ser entregue)

Serviço de Manutenção Evolutiva (Assessoramento Técnico)

Data de Entrega	Percentual Pago	Valor
Serviço a ser prestado sob demanda. Máximo de 15.000 (quinze mil) horas pelo período contratado.	100% (proporcional ao número de horas consumidas no período).	Total de R\$ 2.718.497,86



ESTRATÉGIA DA CONTRATAÇÃO

Processo nº 2024-06015284

Total:	100%	R\$ 2.718.497,86

Entrega 4 (Descrição do item - bem ou serviço, integral ou parcial - a ser entregue)

Serviço de Treinamento

Data de Entrega	Percentual Pago	Valor
O prazo para início dos treinamentos estará indicado na Ordem de Serviço.	100%	Total de R\$ 106.291,20
Total:	100%	R\$ 106.291,20

3.7 MECANISMOS FORMAIS DE COMUNICAÇÃO (Descrição do que deverá ser contemplado neste mecanismo de comunicação)

Através de canal telefônico disponível durante o tempo em que houver expediente no TJERJ. Por Ordens de Serviço através da ferramenta de gestão de demandas do TJERJ. Por e-mail, ou site na web.

Função de Comunicação:

Documento	Emissor	Destinatário	Meio	Periodicidade
Memorando de Início	PJERJ	Contratada	SEI	No início do contrato
Ofício: utilizado para questões administrativas durante a execução do Contrato	PJERJ	Contratada	E-mail	Eventual
Mensagem eletrônica: questões administrativas ou técnicas durante a execução do Contrato	PJERJ/ Contratada	Contratada	E-mail	Eventual
Ordem de Serviço	PJERJ	Contratada	E-mail	Eventual
Nota Fiscal	Contratada	PJERJ	E-mail	Mensal
Termo de Compromisso de Manutenção de Sigilo	Contratada	PJERJ	E-mail	Única
Termo de Recebimento Provisório	PJERJ	Contratada	E-mail	Eventual
Relatório de Avaliação de Treinamento	Contratada	PJERJ	E-mail	Eventual



ESTRATÉGIA DA CONTRATAÇÃO

Processo nº 2024-06015284

Relatório de Suporte Técnico	Contratada	PJERJ	E-mail	Eventual
Relatório de Assessoramento	Contratada	PJERJ	E-mail	Eventual
Relatório de Implantação	Contratada	PJERJ	E-mail	Eventual
Relatório Mensal de Acompanhamento de Contrato (REMAC)	PJERJ	Contratada	Documento Eletrônico	Mensal

3.8 REGRAS PARA APLICAÇÃO DE MULTAS E SANÇÕES

TABELA 1 – GRAU DE CORRESPONDÊNCIA DA SANÇÃO APLICÁVEL

Grau	Correspondência
Leve	Advertência (nas duas primeiras infrações) Multa no percentual de até 3% (três por cento), por incidência, sobre o valor do contrato licitado (a partir da terceira infração)
Média	Advertência cumulada com multa no percentual de até 4% (quatro por cento), por incidência, sobre o valor do Contrato
Grave	Advertência/Impedimento de licitar e contratar (a depender do caso concreto) cumulada ou não com multa no percentual de até 8% (oito por cento), por incidência, sobre o valor do contrato licitado
Muito Grave	Advertência/Impedimento de licitar e contratar/Declaração de Inidoneidade de licitar e contratar (a depender do caso concreto) cumulada ou não com multa no percentual de até 10% (dez por cento), por incidência, sobre o valor do contrato licitado

TABELA 2 – DESCRIÇÃO DA INFRAÇÃO, GRAU E INCIDÊNCIA

Nº	DESCRIÇÃO DA INFRAÇÃO	GRAU	INCIDÊNCIA
1	Deixar de comunicar ao fiscal do contrato, no prazo de 24 horas, qualquer ocorrência anormal ou acidente que se verifique no local dos serviços.	Leve	Por ocorrência
2	Deixar de confirmar no prazo de 5 (cinco) dias corridos do recebimento da correspondente Ordem de Serviço o atendimento da Ordem de Serviço de Treinamento	Leve	Por ocorrência



ESTRATÉGIA DA CONTRATAÇÃO

Processo nº 2024-06015284

3	Deixar de iniciar a execução do contrato na data prevista no termo contratual para início da vigência.	Média	Por ocorrência
4	Executar serviço incompleto, paliativo, provisório como por caráter permanente, ou deixar de providenciar recomposição complementar.	Média	Por ocorrência
5	Deixar de prestar o serviço de Manutenção Evolutiva (Consultoria Técnica) por profissionais qualificados com conhecimento avançado na ferramenta	Média	Por ocorrência
6	Deixar de cumprir determinação formal ou instrução complementar da equipe de fiscalização do contrato.	Média	Por ocorrência
7	Deixar de realizar a transição contratual com transferência de conhecimento, tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações, inclusive com a capacitação dos técnicos do Contratante ou da nova empresa que continuará a execução dos serviços.	Média	Por ocorrência
8	Deixar de substituir, sempre que solicitado pelo PJERJ, qualquer prestador de serviços cuja atuação, desempenho, permanência ou comportamento sejam considerados prejudiciais, inconvenientes, insatisfatórios ou inadequados às condições estabelecidas neste documento de referência, às normas e protocolos do PJERJ, ao interesse público e a segurança operacional	Grave	Por ocorrência
9	Na aferição do IND03 entregar 60% ou menos do previsto, por 3 (três) meses consecutivos ou 5 (cinco) meses alternados.	Grave	Por ocorrência
10	Deixar de cumprir normas e procedimentos de segurança da informação em vigor no ambiente operacional do PJERJ.	Grave	Por ocorrência
11	Deixar de manter sigilo sobre todo e qualquer assunto concernente ao Contratante ou a terceiros, de que tomar conhecimento em razão da execução do contrato.	Muito Grave	Por ocorrência

4 – ORÇAMENTO DETALHADO



ESTRATÉGIA DA CONTRATAÇÃO

Processo nº 2024-06015284

Serviços		Valor Estimado (24 meses)			
Licenciamento nomeado de solução IT <i>Service Management</i> (ITSM) com suporte técnico		R\$ 24.896.467,35			
Licenciamento nomeado de solução <i>Project Portfolio Management</i> (PPM) com suporte técnico		R\$ 6.912.196,79			
Licenciamento nomeado de solução IT <i>General Management</i> (ITGM) com suporte técnico		R\$ 2.634.906,28			
Implantação das Soluções		R\$ 1.438.231,63			
Manutenção Evolutiva (Assessoramento Técnico)		R\$ 2.718.497,86			
Treinamento (unidade de 8 horas)		R\$ 106.291,20			
5- ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA					
5.1 FONTE DE RECURSOS					
Valor (Valor de cada uma das fontes orçamentárias utilizadas para a contratação)		Fonte (Programa/Ação) (Identificação da fonte de custeio da contratação)			
R\$ 38.706.591,11		Código de Despesa: 33904019			
		Programa: Computação em nuvem – software como serviço (SAAS)			
6- CRITÉRIOS TÉCNICOS DE JULGAMENTO DAS PROPOSTAS					
6.1 PROPOSTA TÉCNICA					
6.1.1 Organização da Proposta (descreve como as propostas devem estar formatadas para avaliação)					
ITEM	DESCRIÇÃO/ESPECIFICAÇÃO	UNIDADE DE FORNECIMENTO	QUANT.	VALOR UNITÁRIO	VALOR TOTAL
I	Licenciamento nomeado de solução IT <i>Service Management</i> (ITSM)	Unidade	1.084		
II	Licenciamento nomeado de solução <i>Project Portfolio Management</i> (PPM)	Unidade	508		
III	Licenciamento nomeado de solução IT <i>General Management</i> (ITGM)	Unidade	178		
IV	Implantação / Customização das Soluções	Hora	6.000		



ESTRATÉGIA DA CONTRATAÇÃO

Processo nº 2024-06015284

V	Manutenção Evolutiva (Assessoramento Técnico)	Hora	15.000		
VI	Treinamento (unidade de 8 horas)	Hora	16		

6.1.2 Critérios Técnicos Pontuáveis (apenas para os tipos de licitação de melhor técnica ou técnica e preço)

Critério (Item, característica ou requisito a ser atendido para pontuação das propostas técnicas)	Pontuação (Valor da pontuação de cada item)	% (Percentual que cada item representa na pontuação total)	Justificativa (Justificativa da escolha do item e da proporcionalidade da pontuação)
Não se aplica			

6.2 CRITÉRIOS DE SELEÇÃO

Licitação

Modalidade: (Definição da modalidade da licitação: pregão ou concorrência)	Tipo:
Pregão Eletrônico	Menor preço global

6.3 QUALIFICAÇÃO TÉCNICA

6.3.1 Requisitos de Capacitação e Experiência (Lista de requisitos de capacitação e experiência que a licitante vencedora deverá apresentar no ato de assinatura do termo de contrato, caso se apliquem)

1- Apresentar no mínimo 1 (um) atestado que demonstre capacidade técnico-operacional na prestação de serviços de manutenção evolutiva / assessoramento técnico na solução ITSM com o mínimo de 5.000 (cinco mil) horas pelo período mínimo de 12 (doze) meses.

6.3.2 Requisitos de Qualificação das Equipes Técnicas (Lista dos requisitos de experiência, qualificação e capacitação da equipe responsável pela execução contratual, caso se apliquem)

1 - Apresentar no mínimo 1 (um) atestado, declaração ou carta que comprove que a licitante é parceiro especialista em implantação e autorizado a revender a plataforma de soluções e serviços ofertados do programa de parcerias com o fabricante da solução integrada, incluindo a consultoria e o suporte técnico, com vínculo ativo no momento da contratação.

2 - Apresentar 1 (um) atestado ou declaração expressa da fabricante da solução integrada de que todos os módulos do sistema por ela ofertados estão plenamente desenvolvidos de forma nativa, integrados, testados e em condições de imediata implantação.

EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO

Integrante Técnico	Integrante Demandante	Integrante Administrativo
---------------------------	------------------------------	----------------------------------



ESTRATÉGIA DA CONTRATAÇÃO

Processo nº 2024-06015284

Marcelo Marçal da Silva
Mat. 19037

Sergio Alves Ribeiro
Mat. 19691

Marcelo Pia de Oliveira Costa
Mat. 24105

Marcos de Carvalho Monteiro
Mat. 19694

Bruno Raphael Pereira Morais
Mat. 33873

Liliane Alves Viana Penedo de
Souza
Mat. 33898

Natalie Mussi Tavares
Mat. 32028

João Marcelo Romano
Mat. 33867

Guilherme Knibel Ferreira
Mat. 11571682

Rio de Janeiro, 16 de Fevereiro de 2024.



PLANO DE SUSTENTAÇÃO DE SOLUÇÃO DE TI

Processo nº 2024-06015284

PLANO DE SUSTENTAÇÃO

1- INTRODUÇÃO

Este plano de sustentação visa garantir os recursos necessários para que o serviço seja executado conforme o planejado. Considerando que a solução pretendida visa o fornecimento e a implantação de uma plataforma de soluções para governança de contratações e gerenciamento de serviços de TIC, os recursos necessários devem garantir a operação, manutenção e administração da solução tecnológica pelo PJERJ, bem como, os conhecimentos necessários a esta finalidade.

2- RECURSOS NECESSÁRIOS À CONTINUIDADE DE NEGÓCIO DURANTE E APÓS A EXECUÇÃO DO CONTRATO

O serviço objeto dos presentes estudos não prevê a custódia de bens do PJERJ por parte da prestadora de serviços.

Recurso 1: Não se aplica

Quantidade:

Disponibilidade:

Ação para Obtenção do Recurso

Responsável

2.2- RECURSOS HUMANOS

Recurso 1: Gestor do Contrato

Função	Formação
Gestão do Contrato	Não há formação profissional exigida
Atribuições	Carga Horária
(Para cada função, definir as atribuições a serem desempenhadas)	Horário padrão do PJERJ
1 – Representar a Unidade Demandante do PJERJ acompanhando toda a execução do Contrato.	
2 – Gerenciar a execução do Contrato.	
3 - Planejar a contratação, supervisionar a elaboração do respectivo documento de referência e gerenciar o contrato vigente.	
4. Zelar pelo fiel cumprimento do Contrato	
5. Representar o PJERJ nas questões administrativas e financeiras	
6. Prestar informações técnicas necessárias à análise administrativa e financeira do Contrato	
7. O gestor e/ou gestor substituto, na ausência do fiscal e fiscal substituto, no prazo de 9 (nove) dias a contar da autuação, atestará a nota fiscal apresentada pela contratada, após confirmada a execução do objeto contratado	

Recurso 2: Fiscal Demandante

Função	Formação
Fiscalização do Contrato	Não há formação profissional exigida
Atribuições	Carga Horária
1 - Representar a Unidade Demandante do PJERJ, acompanhando a execução física do Contrato e seus aspectos funcionais	Horário padrão do PJERJ
2. Informar ao Fiscal Técnico, para providências, quaisquer problemas no funcionamento da solução	
3. Zelar pelo fiel cumprimento do Contrato	

Recurso 3: Fiscal Técnico

Função	Formação
Fiscalização do Contrato	Não há formação profissional exigida



PLANO DE SUSTENTAÇÃO DE SOLUÇÃO DE TI

Processo nº 2024-06015284

Atribuições		Carga Horária	
1 - Fiscalizar a execução física do Contrato quanto aos aspectos técnicos da solução, acompanhando, inclusive, a prestação de serviços relativos à garantia técnica		Horário padrão do PJERJ	
2. Zelar pelo fiel cumprimento do Contrato			
3. Representar o PJERJ nas questões técnicas e operacionais do Contrato			
4. Prestar informações técnicas ao Gestor, para possibilitar a análise administrativa e financeira do Contrato			
5. Anotar em registro próprio todas as ocorrências relacionadas à execução do Contrato, informando a data e o nome dos profissionais eventualmente envolvidos, determinando o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos			
6. Relatar, por escrito, ao Gestor qualquer fato que gere atraso ou impossibilidade de cumprimento do Contrato			
7. O fiscal e o fiscal substituto, no prazo de 9 (nove) dias a contar da autuação, atestarão a nota fiscal apresentada pela contratada, após confrontar os valores e as quantidades constantes do documento com os estabelecidos no contrato, bem como as medições dos serviços nas datas de referência			
Recurso 4: Fiscal Administrativo/Agente administrativo de contrato			
Função		Formação	
Fiscalização do Contrato		Não há formação profissional exigida	
Atribuições		Carga Horária	
1 - Fiscalizar a execução do contrato nos aspectos administrativos.		Horário padrão do PJERJ	
2 - Zelar pelo fiel cumprimento do Contrato			
3 - Representar o PJERJ nas questões administrativas do Contrato			
4 - Prestar informações administrativas ao Gestor, para possibilitar a análise administrativa e financeira do Contrato			
Recurso 5: Funcionário TI			
Função		Formação	
Fiscalização do Contrato		Não há formação profissional exigidas	
Atribuições		Carga Horária	
1 – Acompanhar TODOS os prazos e demais condições de execução do objeto previstas no contrato com vistas a assegurar a prestação devida dos serviços.		Horário padrão do PJERJ	
2 - Acompanhar a qualidade dos produtos entregues e a eficiência/produzividade na prestação dos serviços.			
Recurso 6: Preposto			
Função		Formação	
Contratada		Formação profissional adequada às exigências	
Atribuições		Carga Horária	
1 - Representar a empresa Contratada.		Horário padrão do PJERJ	
2 - Acompanhar a execução do Contrato e atuar como principal interlocutor junto ao PJERJ, participando, inclusive, das reuniões para as quais for convocado.			
3 - Receber, diligenciar, encaminhar e responder às principais questões técnicas, legais e administrativas.			
3- AÇÕES PARA TRANSIÇÃO E ENCERRAMENTO CONTRATUAL			
Ação	Responsável	Data Início	Data Fim
(Descrição da ação relativa ao encerramento ou transição contratual)			



PLANO DE SUSTENTAÇÃO DE SOLUÇÃO DE TI

Processo nº 2024-06015284

1 - O órgão técnico deverá iniciar novo processo de contratação.	Fiscal Demandante, Fiscal Técnico e Gestor do Contrato	240 dias antes do término do contrato.	80 dias antes do término do contrato, conforme cronograma contido no Ato Normativo 3/2019 para as novas contratações.
2 – Manter toda a documentação atualizada.	Contratada/Contratante	Durante a vigência do contrato.	Encerramento do contrato

4- ESTRATÉGIA DE CONTINUIDADE CONTRATUAL

Evento 1: Não execução, total ou parcial, dos serviços pela Contratada.

Ação de Contingência	Responsável
1. Análise sobre as possíveis opções de continuidade (prorrogação, nova contratação por via licitatória ou contratação direta).	Gestor do Contrato
2. Verificar o interesse e conveniência na rescisão contratual	Gestor do Contrato

Evento 2: A Contratada, por qualquer motivo, interrompe a prestação de serviços

Ação de Contingência	Responsável
1. Análise sobre as possíveis opções de continuidade (nova contratação por via licitatória ou contratação direta).	Gestor do Contrato

5- ESTRATÉGIA DE INDEPENDÊNCIA

5.1 – TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO:

Item	Forma de Transferência do Conhecimento
1 – Documentação completa sobre a solução adquirida, contendo informações sobre arquitetura utilizada, detalhamento dos módulos e componentes utilizados, além de todas as informações necessárias para a operacionalização da solução em modo básico e avançado.	Manuais em arquivo eletrônico e acesso a base de conhecimento da solução.
2 – Informações resultantes dos serviços de Manutenção Evolutiva (Assessoramento Técnico).	Registro em arquivo eletrônico oriundos dos serviços prestados.
3 – Elaboração de documentação da implantação de cada módulo da solução.	Documentação produzida e arquivada.

5.2 – DIREITOS DE PROPRIEDADE INTELECTUAL

O objeto dos presentes estudos não prevê produção de artefatos que se constituam em propriedade intelectual. Todo conhecimento ou documentação produzida relativa à execução dos serviços, tais como manuais, procedimentos, rotinas, planos de projetos, atas de reunião deverão ser registrados em repositório do PJERJ e ser de propriedade do PJERJ.

EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO

Integrante Técnico	Integrante Demandante	Integrante Administrativo
Marcelo Marçal da Silva Mat. 19037	João Marcelo Romano Mat. 33867	Guilherme Knibel Ferreira Mat. 11571682



PLANO DE SUSTENTAÇÃO DE SOLUÇÃO DE TI

Processo nº 2024-06015284

Sergio Alves Ribeiro
Mat. 19691

Marcelo Pia de Oliveira Costa
Mat. 24105

Marcos de Carvalho Monteiro
Mat. 19694

Bruno Raphael Pereira Morais
Mat. 33873

Liliane Alves Viana Penedo de
Souza
Mat. 33898

Natalie Mussi Tavares
Mat. 32028

Rio de Janeiro, 16 de Fevereiro de 2024.

**TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO****MAPA DE RISCOS****CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS****Nº do Processo**
2024-06015284**Unidade Requisitante**
SGTEC**MAPA DE RISCOS**

Objeto: Contratação de empresa especializada para em fornecimento de Plataforma de Soluções Integradas de Gerenciamento de Serviços de TI, no modelo cloud computing, incluindo serviços de implantação e suporte técnico da ferramenta, manutenção evolutiva e treinamento para equipe designada do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro (TJERJ) por 24 (vinte e quatro) meses.

Gestor do Contrato:
João Marcelo Romano**Matrícula**
33867**Data**
16/02/2024

Descrição dos impactos:

Baixo: Danos que não comprometem o processo/serviço. Devem ser considerados pela unidade requisitante por ocasião do novo planejamento de contratações futuras.

Médio: Danos que comprometem parcialmente o processo/serviço, atrasando-o ou interferindo em sua qualidade.

Alto: Danos que comprometem a essência do processo/serviço, impedindo-o de seguir seu curso.

A relação entre Probabilidade e Impacto determina o Nível do Risco do risco mapeado, conforme tabela a seguir:

		PROBABILIDADE		
		ALTA	MÉDIA	BAIXA
IMPACTO	ALTO	Alto	Alto	Médio
	MÉDIO	Alto	Médio	Baixo
	BAIXO	Médio	Baixo	Baixo

A classificação de Nível dos Riscos determinará as respostas exigidas em cada situação. Assim caso o nível do risco enquadre-se como baixo será admitida a aceitação ou adoção de medida preventiva. Já os riscos classificados como médio e alto serão adotadas medidas preventivas.

1. RISCOS RELACIONADOS AO PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO

1.1. Risco do ciclo total do processo de contratação (incluindo a confecção do termo de referência, os procedimentos da SGLOG e os prazos de pesquisa de preços e edital) ultrapassar o prazo previsto.

Probabilidade	Alto	Impacto	Alto	Nível do Risco	Médio
Danos	Adiamento da implantação da ferramenta de gestão de serviços da SGTEC e não atendimento da Resolução CNJ n.º 370/2021 e ao Selo Justiça.				
Ações Preventivas				Responsável	
1-Dedicação prioritária dos gestores da SGTEC na confecção do TR.				Equipe de Planejamento da Contratação	

MAPA DE RISCOS
CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS

2- Abertura de canal direto e realização de reuniões frequentes com a DGLOG para agilizar o trâmite administrativo da contratação.	Equipe de Planejamento da Contratação
Ações de Contingência	Responsável
1-Fazer procedimento para contratação emergencial	Equipe de Planejamento da Contratação

1.2. Licitação Deserta

Probabilidade	Médio	Impacto	Alto	Nível do Risco	Alto
Danos	Adiamento da implantação do projeto de gestão de serviços da SGTEC e não atendimento da Resolução CNJ n.º 370/2021e ao Selo Justiça.				
Ações Preventivas				Responsável	
1- Planejar a Contratação de forma bem definida no que tange aos requisitos técnicos e ao valor estimado, limitando as exigências ao estritamente necessário e pesquisa de mercado adequada.				Equipe de Planejamento da Contratação.	
Ações de Contingência				Responsável	
1-Análise do TR para identificar as possíveis causas do desinteresse.				Equipe de Planejamento da Contratação.	
2- Fazer novo procedimento licitatório com o TR ajustado				Equipe de Planejamento da Contratação.	

1.3. Especificação incompleta ou incorreta dos serviços desejados

Probabilidade	Baixa	Impacto	Alto	Nível do Risco	Baixo
Danos	Realização de contratação que não atenda satisfatoriamente as necessidades do PJERJ				
Ações Preventivas				Responsável	
1-Realização de minuciosa pesquisa para identificação dos requisitos da solução a ser contratada.				Equipe de Planejamento da Contratação.	
2-Estudo do ambiente, levando em consideração as ameaças de segurança da informação, no momento, as respostas existentes no mercado, a de dados a ser tratada, entre outras métricas a fim de estimar a solução que melhor se enquadre para o ambiente atual.				Equipe de Planejamento da Contratação.	
3-Previsão de realização de prova de conceito na etapa de seleção do fornecedor para verificar adequação dos serviços do fornecedor às especificações técnicas.				Equipe de Planejamento da Contratação.	
Ações de Contingência				Responsável	
Negociar com a contratada a possibilidade de revisão do valor, para uma possível redução do valor a ser pago.				Equipe de Planejamento da Contratação.	
Termo aditivo, conforme disposições legais.				Equipe de Planejamento da Contratação.	

1.4. Pesquisa de preços insuficiente ou com problemas

Probabilidade	Média	Impacto	Alto	Nível do Risco	A
Danos	Orçamento estimativo indevido				

**MAPA DE RISCOS
CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS**

Ações Preventivas	Responsável
1-Utilizar o formulário padronizado do PJERJ para registro das cotações de preços	Responsável pela cotação
2-Seguir os normativos vigentes aplicáveis à pesquisa de preços	Responsável pela cotação
3-Tirar todas as dúvidas técnicas no período de cotação de preço, para que as propostas de orçamento não haja desvio, e apresentação de um orçamento indevido.	Demandante técnico da contratação
Ações de Contingência	Responsável
1-Realizar nova pesquisa de preços	Unidade responsável pela cotação
1-Realizar novo cálculo estimativo	Unidade responsável pela cotação

2. RISCOS RELACIONADOS À ETAPA DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR

2.1. Licitação deserta ou fracassada

Probabilidade	Média	Impacto	Alto	Nível do Risco	Alto
Danos	Impossibilidade de contratação; retrabalho em função da necessidade de reavaliação dos critérios de contratação				
Ações Preventivas	Responsável				
1-Proceder ampla pesquisa para referenciar o preço	Responsável pela cotação				
2-Convalidar a especificação técnica junto ao mercado	Demandante técnico da contratação Responsável pela cotação				
Ações de Contingência	Responsável				
1-Realizar ajustes no projeto e alteração nos respectivos artefatos	Demandante técnico da contratação Analista de Contratação				
2-Republicar o edital	DELFA				

2.2. Proposta do pregão com valor superior ao estimado

Probabilidade	Baixa	Impacto	Médio	Nível do Risco	Baixo
Danos	Licitação fracassada				
Ações Preventivas	Responsável				
1-Elaborar de forma precisa o valor de referência da contratação	Demandante técnico da contratação Analista de Contratação				
2-Acompanhar as apresentações de propostas	Demandante técnico da contratação Analista de Contratação				
Ações de Contingência	Responsável				
1-Desclassificar a empresa em caso de proposta acima do valor estimado	Demandante técnico da contratação Analista de Contratação				

**MAPA DE RISCOS
CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS**

2-Negociar o valor com as licitantes	Demandante técnico da contratação Analista de Contratação
3-Determinar a adequação do valor unitário dos itens que encontrarem-se acima do estimado	Demandante técnico da contratação Analista de Contratação

2.3. Apresentação de recurso

Probabilidade	Média	Impacto	Médio	Nível do Risco	Médio
Danos	Atraso na contratação				
Ações Preventivas				Responsável	
1-Realizar boa condução do certame				Agente de Contratação	
2-Realizar adequada análise da documentação de habilitação técnica da licitante				Integrantes da Unidade Requisitante	
Ações de Contingência				Responsável	
1-Reabrir o certame, com aproveitamento de todos os atos não comprometidos				Agente de Contratação	

3. RISCOS RELACIONADOS À EXECUÇÃO CONTRATUAL

3.1. Atraso no início do contrato

Probabilidade	Baixa	Impacto	Médio	Nível do Risco	Baixo
Danos	Atraso na disponibilização dos serviços				
Ações Preventivas				Responsável	
1-Acompanhar e cobrar da empresa o cumprimento integral do contrato				Fiscal do Contrato	
2-Solicitar a abertura de procedimento apuratório para eventual aplicação das penalidades cabíveis por inexecução parcial ou total do contrato				Fiscal do Contrato	
Ações de Contingência				Responsável	
1-Realizar reunião com representante da contratada para solução da questão				Fiscal do Contrato	

3.2. A contratada não entrega ou entrega os produtos com atraso ou descumpre os requisitos do contrato

Probabilidade	Médio	Impacto	Médio	Nível do Risco	Médio
Danos	Serviços realizados em prazo superior ao que as áreas demandantes consideram satisfatório ou com qualidade inferior à exigida. Processos de negócios não atendidos ou não suportados pela TI, e insatisfação dos usuários.				
Ações Preventivas				Responsável	
1- Exigência de cronogramas e acompanhamento por gerentes de projetos.				Equipe de Planejamento da Contratação	
2- Vincular os pagamentos as entregas				Equipe de Planejamento da Contratação	
Ações de Contingência				Responsável	
1-Aplicar Sanções Contratuais				Gestor e Fiscais de Contrato	

3.3. Qualificação insuficiente do Fiscal do contrato

**MAPA DE RISCOS
CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS**

Probabilidade	Baixa	Impacto	Médio	Nível do Risco	Baixo
Danos	Atraso nas entregas; baixa qualidade dos serviços; não atendimento às necessidades técnicas e de negócio.				
Ações Preventivas				Responsável	
1-Indicar servidor capacitado				Gestor	
2-Prover treinamento ao servidor que será indicado				Gestor	
Ações de Contingência				Responsável	
1-Prover treinamento ao fiscal do contrato				Gestor	

3.4. Alteração dos serviços contratados

Probabilidade	Média	Impacto	Alto	Nível do Risco	Médio
Danos	Modificação do projeto ou das especificações ou do valor contratual				
Ações Preventivas				Responsável	
1-Definir o escopo dos serviços de forma clara, durante os Estudos Técnicos Preliminares				Demandante técnico da contratação Analista de Contratação	
Ações de Contingência				Responsável	
1-Solicitar a alteração contratual nos termos da legislação vigente				Gestor do Contrato	

3.5. Descumprimento de cláusulas contratuais por parte da contratada

Probabilidade	Baixa	Impacto	Alto	Nível do Risco	Médio
Danos	Não disponibilização dos serviços desejados				
Ações Preventivas				Responsável	
1-Prever penalidades por descumprimento de cláusulas contratuais, no Termo de Referência				Gestor Integrantes da Unidade Requisitante	
2-Realizar reunião inaugural do contrato para clareza acerca da prestação dos serviços				Fiscal do contrato Agente Administrativo do Contrato	
Ações de Contingência				Responsável	
1-Solicitar a abertura de procedimento apuratório, para fins de aplicação das penalidades previstas no Termo de Referência				Fiscal do Contrato	
2-Solicitar a rescisão do contrato e a convocação da próxima empresa classificada				Gestor	

3.6. Inadimplência fiscal pela contratada

Probabilidade	Baixa	Impacto	Baixo	Nível do Risco	Baixo
Danos	Irregularidade da contratada; atraso nas entregas; rescisão do contrato				
Ações Preventivas				Responsável	

**MAPA DE RISCOS
CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS**

1-Exigência da documentação de regularidade fiscal e trabalhista da contratada	Fiscal do Contrato Agente Administrativo do Contrato
Ações de Contingência	Responsável
1-Solicitar a abertura de procedimento apuratório, para fins de aplicação das penalidades previstas no Termo de Referência	Fiscal do Contrato Agente Administrativo do Contrato

3.7. Desconformidades na execução do objeto

Probabilidade	Baixa	Impacto	Alto	Nível do Risco	Médio
Danos	Não atendimento às necessidades do contratante				
Ações Preventivas				Responsável	
1-Definir claramente os critérios de qualidade a serem verificados nos produtos e serviços entregues				Gestor Integrantes da Unidade Requisitante	
2-Prever procedimentos de recusa dos produtos e serviços, caso não atendam aos critérios estabelecidos				Gestor Integrantes da Unidade Requisitante	
3-Especificar glosas e sanções passíveis de serem aplicadas à contratada				Gestor Integrantes da Unidade Requisitante	
Ações de Contingência				Responsável	
1-Aplicar glosas e sanções				Fiscal do Contrato	
EQUIPE DE PLANEJAMENTO DE SOLUÇÃO DE TI					
Integrante Demandante		Integrante Técnico		Integrante Administrativo	

**MAPA DE RISCOS
CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS**

João Marcelo Romano

Mat. 33867

Marcelo Marçal da Silva

Mat. 19037

Sergio Alves Ribeiro

Mat. 19691

Marcelo Pia de Oliveira Costa

Mat. 24105

Marcos de Carvalho Monteiro

Mat. 19694

Bruno Raphael Pereira Morais

Mat. 33873

Liliane Alves Viana Penedo de Souza

Mat. 33898

Natalie Mussi Tavares

Mat. 32028

Guilherme Knibel Ferreira

Mat. 11571682

Daniel Lima Haab

Mat. 5007390

Secretário-Geral de Tecnologia da Informação e Comunicação

Rio de Janeiro, 23 de Janeiro de 2024.