

	ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR	Código:
		FOR-DILOG-002-xx (V.00)

1. OBJETO

Contratação de prestação de serviços técnicos especializados que envolvam implantação, operação e gestão continuada de Central de Suporte Técnico, contemplando os níveis 1º, 2º e 3º.

1.1 Definições

Para efeito deste Estudo Técnico Preliminar, em se tratando de serviço de suporte técnico relacionados à Tecnologia da Informação, devem ser consideradas algumas definições importantes, tais quais:

Atendimento de 1º Nível: responsável pelo recebimento, registro e atendimento de incidentes e solicitações que possam ser resolvidos através de cadastramentos de contas de usuário, geração/renovação de senhas, habilitações, lotações e relotações, concessão de credenciais e acesso remoto nas máquinas dos solicitantes, desde que não seja necessário o atendimento presencial. Também é responsável pelo escalonamento de chamados que são mais eficientemente resolvidos pelo 2º nível ou demais áreas competentes que possuem um nível mais especializado de atendimento, como infraestrutura de redes ou sistemas.

Atendimento de 2º Nível: Responsável pelo atendimento que exija interação humana física. Geralmente é necessário quando o atendimento envolve equipamentos que precisam ser testados ou instalados, como impressoras e digitalizadores, além de atendimento em computadores que estejam apresentando travamentos que impeçam um atendimento via acesso remoto.

Instrumento de Medição de Resultados (IMR): conforme a Instrução Normativa n.º 5, de 25 de maio de 2017, do Ministério do Planejamento, Desenvolvimento e Gestão, é o mecanismo que define, em bases compreensíveis, tangíveis, objetivamente observáveis e comprováveis, os níveis esperados de qualidade da prestação do serviço e respectivas adequações de pagamento.

A especificação técnica completa da solução está exposta no ANEXO I - DETALHAMENTO DA SOLUÇÃO

2. NECESSIDADE DA CONTRATAÇÃO

A Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação (DITEC), registrou o atendimento de **15.737 chamados no ano de 2021**, com perspectiva de crescimento nas várias modalidades de atendimento (requisições de acesso - gestão de usuários internos e externos, requisições de serviços de suporte a equipamentos, suporte de redes, incidentes e demais chamados não classificados), para prestação de serviços relacionados à Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) em todas as unidades do Tribunal de Justiça do Estado do Acre.

Hodiernamente o TJAC tem aproximadamente **1.629 (mil, seiscentos e vinte e nove) usuários internos de recursos de TIC ativos**, considerando, magistrados, servidores, estagiários e terceirizados distribuídos entre as Comarcas, Juizados e Tribunal de Justiça, e cerca de **60.334 (sessenta mil, trezentos e trinta e quatro) usuários externos**, considerando, advogados, defensores públicos, promotores de justiça, procuradores e partes do processo de todo o país.

O efetivo de pessoas para prestar o atendimento de 1º, 2º e 3º nível somam um total de **35 servidores** distribuídos nos seguintes cargos: 21 técnicos judiciários, 10 analistas e 4 estagiários, nesta configuração todas as gerências (GESIS, GESEG e GERED) atendem usuários internos e externos em todos os níveis.

O catálogo de serviço técnico implantado, presta o atendimento a aproximadamente 380 serviços de TIC e a execução de todas essas atividades é realizada apenas com o quadro atual de servidores da Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação (DITEC).

Os servidores citados acima estão lotados na sede deste tribunal na comarca de Rio Branco, no entanto, a DITEC possui a responsabilidade pelo atendimento de todas as unidades da capital e do interior, que ao todo, somam-se 18 comarcas instaladas e 4 criadas e não instaladas em todo estado.

Somente 3(três) comarcas possuem um servidor para atender as demandas de TIC e estes nem sempre possuem formação técnica especializada, realizando os atendimentos com conhecimento empírico e/ou sob a orientação remota por servidores da DITEC da Capital.

Quanto à infraestrutura do TJAC, destaca-se a coexistência de inúmeros sistemas de tecnologias atuais, ligados em uma rede interna que já supera as 2.200 (duas mil e duzentas) estações de trabalho distribuídas nas 22 unidades localizadas em todo o Estado.

Inobstante a isso, somam-se as demais atividades de competência da DITEC, quais sejam: na gestão, manutenção e suporte dos sistemas e das ferramentas e equipamentos do parque computacional do TJAC. A especialização da equipe de servidores tem

abrangido também as atividades de gestão e inteligência do negócio, além do contínuo desenvolvimento técnico, prospecção e modernização das plataformas de software e hardware da infraestrutura de TI.

Estas necessidades ocasionam a sobrecarga dos servidores da DITEC do quadro do TJAC e o desvio do foco da atividade fim do serviço prestado ao jurisdicionado, sobrecarga de atividades operacionais e rotineiras de suporte se contrapõe às atividades de planejamento e gestão, cenário este que é totalmente contrário às boas práticas de Tecnologia da Informação exigidas pelo mercado como parâmetro de organização e qualidade, como ITIL e COBIT, refletindo negativamente na eficácia do atendimento aos clientes internos e externos.

É possível comprovar essa narrativa relacionada à falta de recursos humanos pelos dados do **IGovTIC-JUD** que mede o índice de Governança, Gestão e Infraestrutura de TIC do Poder Judiciário.



Figura 1 - Índice IGovTIC-JUD - Quadro geral do TJAC em posições do Cenário Nacional entre Tribunais de 2016 a 2022

Pelo índice IGovTIC-JUD observa-se a necessidade de melhorar o atendimento prestado aos jurisdicionados, tornando-o mais célere, com mais qualidade e dessa forma contribuir com a missão do Poder Judiciário do Estado do Acre e oferecer acesso efetivo à Justiça.

Justifica-se também o aumento da força de trabalho especializada sem o esforço da capacitação, uma vez que com a contratação de uma empresa especializada, espera-se que esta disponha de profissionais capacitados para o atendimento.

Justifica-se ainda, a necessidade de implantação da central de atendimento, nas auditorias realizadas em 2020 e 2022 pelo CNJ quanto ao cumprimento das resoluções nº221/2016, n.º226/2018, n.º236/2019, n.º237/2019, n.º270/2019 e n.º370/2021 do CNJ, que subsidiam a gestão e a contratação de uma empresa para a prestação dos serviços da Central de Atendimento, gerando a otimização de todas as atividades desempenhadas, quer da DITEC, quer do judiciário em sua atividade-fim, via de consequência em conformidade aos princípios orientadores da Administração Pública, sobretudo, economicidade, eficiência, eficácia, isonomia e padronização.

1 O valor de 15.737 chamados corresponde a média dos chamados do período de janeiro/2020 à janeiro/2021, conforme dados levantados do Sistema de Gestão de Serviços (GLPI).

3. DESCRIÇÃO DE REQUISITOS.

O escopo da demanda consiste no outsourcing de serviços técnicos especializados que envolvam implantação, operação e gestão continuada de Central de Suporte Técnico, contemplando os níveis 1º, 2º e 3º.

3.1 Requisitos de Negócio

A solução deverá atender a necessidade de mão de obra para atendimento e suporte técnico aos usuários de TIC, de forma remota e presencial, visando atender o Poder Judiciário do Estado do Acre. Além disso, deverá prover a prestação dos serviços de configuração de acesso e de rede de computadores e seus ativos, instalação de softwares e equipamentos, configuração de

aplicações, realizar serviços de acompanhamentos em eventos e sessões judiciais com a finalidade de manter os serviços de TIC disponíveis, dentre outras ações pertinentes à infraestrutura de tecnologia da informação e comunicação e atendimento aos usuários de TIC, conforme listagem de tarefas contida no ANEXO II - CATÁLOGO DE SERVIÇOS.

A solução deverá abranger a contratação para o primeiro, o segundo e o terceiro nível de atendimento na capital e interior em atendimentos presenciais e remotos. Conforme a biblioteca ITIL, o qual é um framework que descreve uma estrutura de melhores práticas para fornecer serviços de TI.

O primeiro nível de atendimento (N1) é o primeiro contato do usuário com a central de atendimento. Nele o atendente de suporte de nível 1 deve registrar o chamado no sistema de service desk. Entender as necessidades do usuário e realizar procedimentos básicos junto ao usuário em atendimento telefônico e/ou remoto.

Já o segundo nível de atendimento (N2) é o suporte acionado quando é necessário realizar uma intervenção e/ou visita técnica. Deve executar procedimentos que necessitam de ação física, como substituição de equipamentos (impressora, mouse, teclado, monitor, access point, roteador, servidor, etc.). Também pode realizar a implantação de novos recursos.

Quanto ao terceiro nível de atendimento (N3), é o suporte que analisa, monitora e corrige problemas mais relacionados à infraestrutura, sistemas, dados e servidores de aplicação. É composto por profissionais especializados em segmentos específicos, atendendo todos os problemas não solucionados pelo primeiro e segundo nível.

Cabe, ainda, mencionar que os processos de atendimento e suporte deverão estar de acordo com as melhores práticas de governança de TI. A DITEC já possui diversos processos instituídos baseados no framework ITIL, motivo pelo qual se sugere que seja adotada essa metodologia.

Dentre os processos instituídos que poderão refletir no atendimento e suporte aos usuários e à infraestrutura estão os Processos de Gerenciamento de Incidentes de TIC, Processo de Gerenciamento de Requisições de Serviços de TIC, Processo de Solicitações de Bens de Informática, Processo de Gerenciamento de Acessos e Uso de Recursos de TIC, Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviços, entre outros.

Dessa forma, pretende-se obter mão de obra qualificada para o atendimento e suporte técnico aos usuários e à infraestrutura de TIC, abrangendo o primeiro, o segundo e o terceiro nível de atendimentos nas comarcas da capital e do interior, com os processos de atendimento e suporte baseados no framework ITIL.

3.2 Requisitos de capacitação

Não será necessária capacitação interna para implantar a solução. No entanto, deverá haver o repasse de conhecimento do TJAC à Contratada sobre:

- a) Apresentação de políticas e processos de trabalho;
- b) Aprovação do uso, atualização, configuração e melhorias da ferramenta/sistema de Gestão de Serviços;
- c) Repasse de conhecimento sobre os ativos de TIC;
- d) Apresentação das localidades físicas.

3.3 Requisitos legais

A presente contratação deverá observar as seguintes leis e normas:

- a) Lei nº 8.666, de 21 de julho de 1993, que institui normas para licitações e contratos da Administração Pública;
- b) Lei nº 10.520, de 17 de julho de 2002, que institui modalidade de licitação denominada pregão, para aquisição de bens e serviços comuns;
- c) Decreto Federal n. 10.024, de 20 de setembro de 2019, que regulamenta o pregão, na forma eletrônica, para bens e serviços comuns;
- d) Resolução nº 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;
- e) Resolução nº 185, de 18 de dezembro de 2013, que institui o Sistema Processo Judicial Eletrônico - PJe como sistema de processamento de informações e prática de atos processuais e estabelece os parâmetros para sua implementação e funcionamento;
- f) Resolução nº 211, de 15 de dezembro de 2015, que institui a Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário;
- g) Instrução Normativa nº 01/2019 - Ministério da Economia.
- h) Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, que institui a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD);
- i) Legislações pertinentes.

3.4 Requisitos de Segurança da Informação

a) Na implantação e execução dos serviços deverão ser observadas as seguintes normas de segurança:

- Gerenciamento de Segurança da Informação da Biblioteca ITIL na versão 3.0 ou superior;
- ABNT NBR ISO/IEC 27002:2013 – Esta Norma fornece diretrizes para práticas de gestão de segurança da informação e normas de segurança da informação para as organizações, incluindo a seleção, a implementação e o gerenciamento de controles, considerando os ambientes de risco da segurança da informação da organização;
- ABNT NBR ISO/IEC 27001:2013 – Esta Norma especifica os requisitos para estabelecer, implementar, manter e melhorar continuamente um sistema de gestão da segurança da informação dentro do contexto da organização. Esta Norma também inclui requisitos para a avaliação e tratamento de riscos de segurança da informação voltados para as necessidades da organização; e
- Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, que institui a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

b) A Contratada deverá manter seus profissionais informados acerca das boas práticas de segurança da informação.

c) 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.

d) Durante o contrato, a empresa deverá manter sigilo, sob pena de responsabilidade civil, penal e administrativa, sobre todo e qualquer assunto de interesse da contratante ou de terceiros de que tomar conhecimento em razão da execução do objeto, devendo orientar nesse sentido seus empregados e/ou terceiros sob sua responsabilidade, permanecendo estas obrigações de confidencialidade após o término do contrato.

3.5 Requisitos de formação e de experiência profissional da equipe que implantará e manterá a solução

a) Os Recursos Humanos da CONTRATADA, devem possuir as seguintes formações e experiência profissional, para prestarem serviços ao TJAC:

Categoria Profissional	Qualificações técnicas e habilidades exigidas
Atendimento para grupo solucionar de 1º nível	Nível médio completo, formação profissionalizante na área de TIC. Experiência mínima de 06 (seis) meses em centrais de serviço.
Atendimento para grupo solucionar de 2º nível	Graduação completa ou em andamento na área de TIC. Experiência mínima de 12 (doze) meses em suporte técnico a usuários de TIC.
Assistência técnica em Laboratório de TIC	Graduação completa ou em andamento na área de TIC, ou médio profissionalizante completo na área de TIC. Experiência mínima de 12 (doze) meses em rotina de assistência técnica em laboratório de TIC.
Manutenção de sistemas (Programador)	Nível médio completo, curso profissionalizante na área de TIC e/ou graduação em andamento na área de TIC. Nível Pleno na Linguagem de programação Java, Arquitetura baseada em microserviços, portaria CNJ nº 25/2022. Experiência mínima de 12 (doze) meses em manutenção de Sistemas.
Administração de Banco de Dados	Graduação completa na área de TIC. Certificação e/ou Especialização - Nível Pleno em Banco de Dados - MySQL, PostgreSQL, Oracle. Experiência mínima de 12 (doze) meses em administrador de banco de dados

Administração de Servidor de Aplicações	Graduação completa na área de TIC. Certificação e/ou Especialização - Nível Pleno em Linux, Windows, Vcenter, Virtualização, Active Directory, Ngnix, Apache, Php, Zabbix, Grafana. Experiência mínima de 12 (doze) meses em infraestrutura de TIC.
Administração de Sistemas Operacionais	Graduação completa na área de TIC. Certificação e/ou Especialização - Nível Pleno em Linux, Windows Experiência mínima de 12 (doze) meses em suporte técnico em infraestrutura de TIC.
Administração e Suporte de Redes	Graduação completa na área de TIC. Certificação e/ou Especialização - Nível Pleno em Cisco CCNA (Cisco Certified Network Associate), Fortinet entre NSE 4 a 8. Experiência mínima de 12 (doze) meses em infraestrutura de TIC.
Administrador de Sistemas (Devops)	Graduação completa na área de TIC. Certificação e/ou Especialização - Nível Pleno em Kubernetes, Ambiente de clusters, Orquestração em containers, Ferramentas Rancher e OpenShift. Portaria CNJ nº 25/2022. Experiência mínima de 12 (doze) meses em infraestrutura de TIC.
Manutenção de sistemas (Desenvolvedor)	Graduação completa na área de TIC. Nível Pleno na Linguagem de programação Java, Arquitetura baseada em microsserviços, Framework Spring, Mensageria e Webhooks. Portaria CNJ nº 25/2022. Experiência mínima de 12 (meses) meses em manutenção de Sistemas.
Gerente técnico	Graduação completa na área de TIC. Certificação COBIT e ITIL Foundation completa ou em andamento. Experiência mínima de 12 (doze) meses em cargo de gerente técnico de TIC.
Supervisor técnico	Graduação completa na área de TIC. Certificação COBIT e ITIL Foundation completa ou em andamento. Experiência mínima de 12 (doze) meses em cargo de gerente técnico de TIC.
Gerente de Projetos	Graduação completa na área de TIC. Certificação Project Management Professional (PMP) ou especialização na área de projetos concluída ou cursando. Experiência mínima de 12 (doze) meses em cargo de gerente técnico de TIC.
Governança de TI	Graduação completa na área de TIC. Certificação COBIT 5, ITIL Foundation. Experiência mínima de 12 (doze) meses na área de governança de TI.

RPA- Analista de RPA (Robótica Processo Automático)	O responsável pela execução dessa tarefa deverá possuir, no mínimo, formação de nível superior na área de TIC, bem como curso na área de RPA (concluído ou cursando).
Cibersegurança - Apoio em operações de Cibersegurança	Graduação completa na área de TIC O responsável pela execução dessa tarefa deverá possuir Certificação e/ou Especialização - Nível Pleno na área de segurança da informação. Experiência mínima de 18 (dezoito) meses.

Além da comprovação de experiência e formação, os(as) funcionários(as) da contratada devem possuir habilidade interpessoal, boa comunicação, e escrita.

4. ANÁLISE DE MERCADO

A partir de prospecções nos TJRO, TJGO, TJRR e TJMT quanto às metodologias, tecnologias ou inovações para as soluções de TIC (STIC) disponíveis nas empresas, a equipe de Planejamento da Contratação identificou as seguintes opções de mercado:

Solução 1: Contratação por Unidade de Serviço Técnico - UST

Modelo de contratação bastante difundido e utilizado por vários Órgãos da Administração Pública, no qual o pagamento do serviço é realizado mediante uma determinada atividade/solicitação de serviço, respeitando níveis mínimos de serviço determinados e apurados por meio de indicadores de desempenho e qualidade.

É prática comum a contratação nesse modelo. Há no mercado uma grande quantidade de empresas que atendem nesse formato de atendimento. Foi verificado que essa forma de contratação é amplamente difundida nas empresas nacionais/multinacionais e em Órgãos Públicos Brasileiros.

Além disso, esse modelo de contratação vai ao encontro da súmula 269 do TCU que dispõe que:

Nas contratações para a prestação de serviços de tecnologia da informação, a remuneração deve estar vinculada a resultados ou ao atendimento de níveis de serviço, admitindo-se o pagamento por hora trabalhada ou por posto de serviço somente quando as características do objeto não o permitirem, hipótese em que a excepcionalidade deve estar prévia e adequadamente justificada nos respectivos processos administrativos.

Dessa forma, entende-se que essa alternativa permite atender a todos da forma mais apropriada possível, em primeiro, segundo e terceiro nível de suporte, por meio de atendimentos supervisionados e fiscalizados pelas equipes de fiscais e gestores do contrato.

Solução 2: Contratação por homem-hora

Modelo de contratação de serviços de TI baseado no pagamento vinculado ao número de horas utilizadas pelos profissionais alocados na prestação do serviço para a execução do objeto contratual. O cálculo do homem-hora se dá pelo custo total da hora trabalhada para cada função.

O custo homem-hora - CHH, é apropriado para calcular a produtividade e otimizar tarefas. Ele pode ser obtido por meio da multiplicação de pessoas responsáveis por uma determinada atividade pelo tempo necessário para completá-la. Essa métrica é muito utilizada, pois por meio desse indicador torna-se possível verificar a produtividade e a relação custo-benefício para profissionais especializados.

Solução 3: Contratação por postos de trabalho

Modelo de contratação de serviços de TI que leva em conta a simples disponibilidade dos profissionais (postos de trabalho). *Esse modelo não é recomendado, conforme art. 5, IX da Instrução Normativa nº 01/2019 do Ministério da Economia.*

Solução 4: Prestação de serviços por preço global mensal

Neste modelo, o CONTRATANTE define em contrato todas as atividades a serem executadas (Catálogo de serviços), os resultados esperados, os padrões de qualidade exigidos, os procedimentos de execução em conformidade com os adotados pela organização (Acordos de Níveis de Serviços – ANS), quantitativo do parque computacional, de usuários, de localidades, estimativa de chamados, dentre outras, para a composição de preços cabendo à pretendente estimar o custo de cada atividade.

4. 1. Contratações Públicas Similares realizadas por outros órgãos

ÓRGÃO	PREGÃO/ATA DE REGISTRO DE PREÇOS/CONTRATO	DESCRIÇÃO DO OBJETO
TRT 2ª Região	Pregão Eletrônico nº 017/2020	Contratação de pessoa jurídica especializada na prestação de serviços de telessuporte e atendimento presencial na área de Tecnologia da Informação e Comunicação, contemplando a organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada de atividades de suporte técnico.
TJDFT	Pregão Eletrônico nº 019/2020	Contratação de empresa especializada para prestação de serviços de Tecnologia da Informação (Service Desk) das demandas de microinformática.
TRT 11ª Região	Pregão Eletrônico nº 08/2020	Eventual contratação de empresa especializada, visando à prestação de serviços continuados na área de Tecnologia da Informação para a execução de Suporte Técnico Remoto de 1º Nível (Service Desk) e Suporte Técnico Presencial de 2º Nível, além da prestação de serviços especializados usando Unidade de Serviço Técnico (UST) do Tribunal Regional do Trabalho da 11ª Região
TRE - PA	Pregão Eletrônico Nº 00006/2020 (SRP)	Registro de preços para eventual e futura contratação de serviços especializados de suporte às equipes de gestão de infraestrutura tecnológica para o Tribunal Regional Eleitoral do Pará (TRE-PA), através de 60.000 (sessenta mil) Unidades de Serviços Técnicos – UST, sob demanda.
TJGO	Ata de Registro de preços nº 043/2020	Registro de Serviços de suporte às equipes de gestão tecnológica da Diretoria de Informática do Tribunal de Justiça do Estado de Goiás
Banco do Nordeste do Brasil S.A.	Pregão Eletrônico nº 013/2020	Operação do Service Desk em 1º e 2º níveis, com o objetivo de atender às demandas de TI dos usuários internos e parceiros do Banco do Nordeste, de forma remota e presencial.
Ministério do Desenvolvimento Regional	Pregão Eletrônico nº 07/2020	Contratação de empresa para prestação de serviços na área de tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), denominados, Central de Serviços, organizada no modelo de Service Desk, com serviços de atendimento ao usuário de TIC, remoto e presencial, monitoramento tecnológico em regime 24x7, visando atender às necessidades do Ministério do Desenvolvimento Regional, baseando-se nas boas práticas de gestão de TIC.
BNDES	Pregão Eletrônico nº 08/2020	Contratação de serviços técnicos de Tecnologia da Informação e Comunicações (TIC) para organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada de atividades de atendimento e suporte técnico remoto e presencial a usuários de soluções de TIC das Empresas do Sistema BNDES, 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 Serviços (Service Desk).
TRE - MG	Pregão Eletrônico nº 05/2020	Prestação dos serviços de Service Desk, implantação e execução continuada de Tarefas de Suporte, Rotina e Demanda de suporte técnico de 1º, 2º e 3º Níveis, sustentação de infraestrutura de TIC, com atendimento remoto e presencial garantindo os níveis de serviço acordados, disponibilizando solução ITSM (Information Technology Service Management) para gerenciamento dos serviços de TIC seguindo as melhores práticas preconizadas pela ITIL (Information Technology Infrastructure

DPF - ES	Pregão Eletrônico nº 001/2019	Prestação de serviço de suporte técnico especializado na área de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), denominado Central de Atendimento (Service Desk), com serviços de atendimento ao usuário, composto de Chamados de 2º e 3º Nível (N2/N3)
Justiça Federal de Primeiro Grau no Estado de Alagoas	Pregão Eletrônico nº 10/2019	Contratação de serviços técnicos na área de TI, compreendendo a organização, o desenvolvimento, a implantação e a operação de Central de Serviços (Service Desk) de atendimento e suporte técnico de 1º nível e 2º nível (presencial e remoto) para os usuários de soluções de TI da Justiça Federal - AL.
Conselho Regional de Administração da Bahia	Pregão Eletrônico nº 003/2019	Contratação de empresas prestadoras de serviços técnicos especializados na área de tecnologia da informação para organização, desenvolvimento, implantação e execução continuada de atividades de suporte técnico remoto e presencial a usuários de soluções de tecnologia da informação, abrangendo a execução de rotinas periódicas, orientação e esclarecimento de dúvidas e recebimento, registro, análise, diagnóstico e atendimento de solicitações de usuários (Service Desk), de acordo com as práticas preconizadas pelo modelo ITIL (Information Technology Infrastructure Library) e licenças de firewall.
TRT 18ª Região	Pregão Eletrônico nº 035/2019	Contratação de postos fixos de trabalho por meio de terceirização de mão de obra englobando Service Desk e Manutenção de redes
Tribunal de Justiça do Estado de Mato Grosso	Pregão Eletrônico nº 30/2019	Contratação de empresa para prestação de serviços técnicos especializados que envolvam implantação, operação e gestão continuada de Central de Suporte Técnico, contemplando os níveis 1º, 2º e 3º, para atender as necessidades do Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso.
Conselho Nacional de Justiça-CNJ	Pregão Eletrônico nº 49/2019	Contratação de empresa para prestação de serviços de apoio técnico às atividades de gestão de TIC no âmbito do DTI/CNJ, sob demanda, conforme catálogo de serviços baseado em unidades de serviço técnico – UST, mediante ferramenta integrada de controle e gerenciamento de demandas, em conformidade com as especificações técnicas, condições e quantitativos previstos neste Estudo e seus anexos.
Tribunal de Justiça do Estado de Roraima	Pregão Eletrônico nº 23/2022	Formação de Registro de Preços para a prestação de serviços de suporte técnico relacionados à microinformática, incluindo o atendimento e resolução de requisições e incidentes, para usuários internos e externos, bem como manutenção programada de equipamentos, através de pessoal capacitado para tal fim, inclusive com o fornecimento de sistema de gerenciamento de serviços por meios próprios, para o período de 12 meses, com possibilidade de prorrogações iguais e sucessivas até o limite de 60 meses, para o Poder Judiciário do Estado de Roraima.
Tribunal de Justiça do Estado de Rondônia	Pregão Eletrônico nº 11/2021	Registro de Preços, pelo prazo de 12 (doze) meses, para eventual contratação de empresa para a execução de Serviços de Atendimento e Suporte Técnico aos Usuários de TIC, visando atender o Poder Judiciário do Estado de Rondônia - PJRO.

5. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO

A solução de TIC abrange a implantação e operação de uma Central de Suporte Técnico (Service Desk), com a finalidade de atender às demandas de TIC dos usuários da CONTRATANTE.

Todos os serviços do 1º, 2º e 3º níveis serão medidos em USTs (Unidade de Serviço Técnico) com base nas tarefas do catálogo de serviço que compõem as rotinas de trabalho do TJAC. As tarefas destes níveis de atendimento serão compostas de atividades com esforço e complexidade estimadas. Cada atividade possui seu custo medido em UST.

Para estimar o valor do esforço e complexidade de cada tarefa e chegar ao número de USTs de cada atividade, definiu-se que cada atividade tem um esforço para ser executado, assim o chamado foi dividido em partes, abertura (priorização, acompanhamento e atribuição), detalhamento das atividades, testes funcionais das atividades e fechamento da solicitação de serviço.

Por conseguinte, a especificação dos procedimentos executados no sistema e a submissão à equipe de fiscalização para aprovação, para a execução de uma demanda de TI, o chamado técnico só será considerado se o(a) funcionário(a) da CONTRATADA registrar a demanda no Sistema de Gerenciamento de Serviços, com descrição de todos os passos realizados na fase de execução do atendimento, logo após fará o fechamento do chamado.

Assim, mensurou-se para abertura o esforço mínimo de 0,2 UST, para sua execução o esforço mínimo de 0,1 UST, para testes funcionais o esforço mínimo de 0,1 UST, para avaliação e controle de qualidade o esforço mínimo de 0,1 UST, totalizando 0,5 UST mínimo por demanda técnica efetuada.

Quando houver necessidade de realizar tarefas que não tenham sido previamente definidas no ANEXO III - DETALHAMENTO DAS TAREFAS, poderá ser realizada a inclusão de novas atividades, incluindo ao serviço as qualificações técnicas e habilidades exigidas, integrando-a ao detalhamento referenciado no ANEXO III. A CONTRATADA e o TJAC deverão estar em acordo referente à classificação e o custo do novo serviço, por meio da anuência de um Gerente Técnico da CONTRATADA e do Gestor responsável do TJAC.

A Central de Suporte Técnico deverá ser estruturada na forma de múltiplos serviços distintos, mas integrados entre si, relacionados a seguir, e cujas especificações encontram-se detalhadas no ANEXO II e III deste estudo, entre outros serviços:

- a) Serviço de estruturação, implantação e operação da Central de Suporte Técnico (Service Desk) de acordo com as boas práticas recomendadas pelo modelo Information Technology Infrastructure Library – ITIL versão 3.0 ou superior.
- b) Serviço de monitoramento, operação e atendimento de suporte técnico especializado de 1º nível – presencial, telefônico e remoto.
- c) Serviço de atendimento e suporte técnico especializado de 2º nível, remoto e presencial.
- d) Serviço especializado de atendimento, monitoramento, correção sistêmica e acompanhamento de 3º nível – remoto e presencial.
- e) Serviços de Gestão das áreas de conhecimento do ITIL (requisição, incidente, catálogo de serviço, acordo de nível de serviço, ativos de microinformática, conhecimento, problemas).
- f) Serviço de Supervisão da Central de Suporte Técnico (Service Desk).

Os serviços deverão ser executados atuando sobre uma plataforma tecnológica (sistema/ferramenta, open-source), caso proprietária, a plataforma será custeada pelo CONTRATADO. A plataforma poderá ser alterada a qualquer tempo, desde que não haja prejuízo aos usuários e deve ser em comum acordo entre as partes ou a critério do CONTRATANTE, sempre analisando a continuidade do serviço.

A Central de Suporte Técnico deverá ser o agente centralizador das ações e interações entre os usuários e os prestadores de serviços de TIC. Ela deverá ser o ponto central de contato entre os usuários de TIC e os diversos fornecedores das soluções de tecnologia para a CONTRATANTE.

Para o funcionamento da central de serviço, em ambos os níveis de atendimento, utilizarão os sistemas de VoIP e/ou telefonia e a plataforma/sistema de gestão definido pelos processos de trabalho na DITEC.

E, visando melhor produtividade, a Central de Serviço será o primeiro contato de atendimento, e deverá funcionar na DITEC.

A CONTRATADA deverá estruturar, implantar e operacionalizar a Central de Suporte Técnico com os seguintes objetivos:

- a) ser o ponto único de contato com os usuários de TIC da CONTRATANTE para registro de incidentes, problemas, dúvidas e requisições relacionadas à utilização dos serviços de TIC, atuando como a primeira instância de atendimento aos usuários;
- b) registrar e classificar as informações sobre os chamados de forma a possibilitar a resolução adequada, a obtenção de dados estatísticos e a tomada de decisão gerencial;
- c) coordenar as atividades necessárias para restaurar a operação normal dos serviços de TIC dentro das metas estabelecidas no Instrumento de Medição de Resultado - IMR definidos neste Termo de Referência;
- d) registrar, acompanhar e solucionar todos os problemas, incidentes e solicitações de serviços de TIC dentro das metas estabelecidas no Instrumento de Medição de Resultado - IMR definidos neste Termo de Referência;
- e) supervisionar a resolução de todos os problemas, incidentes e requisições, qualquer que seja a fonte inicial. Quando o problema, incidente ou requisição for resolvido/atendido, a Central de Suporte e Serviços deve assegurar que o registro do chamado tenha sido completado, esteja correto e que a resolução tenha sido homologada pelo usuário;
- f) disponibilizar ao usuário informações sobre o andamento dos chamados por ele aberto.

Os serviços deverão ser executados atuando sobre uma plataforma tecnológica (sistema/ferramenta, open-source), caso proprietária, a plataforma será custeada pelo CONTRATADO. A plataforma poderá ser alterada a qualquer tempo, desde que não haja prejuízo

aos usuários e deve ser em comum acordo entre as partes ou a critério do CONTRATANTE, sempre analisando a continuidade do serviço.

A Central de Suporte Técnico deverá ser o agente centralizador das ações e interações entre os usuários e os prestadores de serviços de TIC. Ela deverá ser o ponto central de contato entre os usuários de TIC e os diversos fornecedores das soluções de tecnologia para a CONTRATANTE.

Para o funcionamento da central de serviço, em ambos os níveis de atendimento, utilizarão os sistemas de VoIP e/ou telefonia e a plataforma/sistema de gestão definido pelos processos de trabalho na DITEC.

E, visando melhor produtividade, a Central de Serviço será o primeiro contato de atendimento, e deverá funcionar na DITEC.

A CONTRATADA deverá estruturar, implantar e operacionalizar a Central de Suporte Técnico com os seguintes objetivos:

- a) ser o ponto único de contato com os usuários de TIC da CONTRATANTE para registro de incidentes, problemas, dúvidas e requisições relacionadas à utilização dos serviços de TIC, atuando como a primeira instância de atendimento aos usuários;
- b) registrar e classificar as informações sobre os chamados de forma a possibilitar a resolução adequada, a obtenção de dados estatísticos e a tomada de decisão gerencial;
- c) coordenar as atividades necessárias para restaurar a operação normal dos serviços de TIC dentro das metas estabelecidas no Instrumento de Medição de Resultado - IMR definidos neste Termo de Referência;
- d) registrar, acompanhar e solucionar todos os problemas, incidentes e solicitações de serviços de TIC dentro das metas estabelecidas no Instrumento de Medição de Resultado - IMR definidos neste Termo de Referência;
- e) supervisionar a resolução de todos os problemas, incidentes e requisições, qualquer que seja a fonte inicial. Quando o problema, incidente ou requisição for resolvido/atendido, a Central de Suporte e Serviços deve assegurar que o registro do chamado tenha sido completado, esteja correto e que a resolução tenha sido homologada pelo usuário;
- f) disponibilizar ao usuário informações sobre o andamento dos chamados por ele aberto.

Deverá ser adotado o Gerenciamento de Incidentes, um dos processos ITIL que tem como objetivo principal o restabelecimento do serviço o mais rápido possível, minimizando o impacto negativo ao negócio, seja por meio de uma solução de contorno ou definitiva.

Os serviços deverão ser executados em conformidade com os padrões técnicos de desempenho e qualidade estabelecidos pelo TJAC, e nas boas práticas difundidas no mercado, tais como COBIT, PMBOK e ITIL, mediante o atendimento de demandas, por meio de abertura de Ordens de Serviço, geradas por Sistema de Gerenciamento de Serviços específicos para os serviços aqui propostos, a ser fornecido pelo TJAC.

A especificação técnica completa da solução está exposta no ANEXO I - DETALHAMENTO DA SOLUÇÃO

6. ANÁLISE DE RISCO

A Matriz SWOT da área de TIC foi implementada detalhando as forças, oportunidades, fraquezas e ameaças referentes à situação atual.

A análise de cenários internos e externos são fatores primordiais no estudo técnico, considerando a força de trabalho e as estruturas na área de TIC do ambiente deste presente tribunal, foi implementada uma análise em SWOT possibilitando um melhor panorama da ambientação presente e futuro.

Análise SWOT

Forças	Fraquezas	Oportunidades	Ameaças
1. Sistema de service Desk Implementado; 2. Implementação de registro de atendimento por chamados; 3. Mapeamento de vulnerabilidades.	1. Falta de Central Única de Atendimento; 2. Inconsistências nas bases de conhecimento; 3. Ineficiência em atender exigências definidas pelo CNJ e pelo IGovTIC-JUD; 4. Baixa maturidade em gestão estratégica e governança de TI.	1. Cumprimento da Res. 370/CNJ 2021; 2. Alinhar as diretrizes de TIC tendo como referência a ENTIC-JUD do CNJ; 3. Gestão de conhecimento e integração na equipe; 4. Melhor performance de atendimento; 5. melhor distribuição de força de trabalho com as diretrizes da diretoria e suas gerências.	1. Não implantação da nova estrutura organizacional; 2. Sobreposição de prioridades, metas e objetivos; 3. Ausência de capacitação adequada as necessidades.

7. ESTIMATIVA DAS QUANTIDADES A SEREM CONTRATADAS

Nos serviços de suporte técnico relacionados a serviços de tecnologia da informação, incluem-se o atendimento e resolução de requisições e incidentes, para usuários internos e externos, bem como manutenção programada de equipamentos, através de pessoal capacitado para tal fim, inclui o fornecimento de um sistema de gerenciamento de serviços - Service Desk, usando meios próprios e serão remunerados em Unidade de Serviço Técnico - UST para 1.º, 2º e 3º nível de atendimento.

Os serviços, produtos ou artefatos encontram-se detalhados nos anexos I e II, CATÁLOGO DE SERVIÇOS e DETALHAMENTO DAS TAREFAS. Os serviços foram valorados em função de sua complexidade e prioridade, para a qual foram criados níveis proporcionais de esforços, com a utilização do Instrumento de Medição de Resultados (IMR), que mensura os níveis esperados de qualidade da prestação do serviço e respectivas adequações de pagamento. O Artefato anexo menciona o perfil profissional necessário à sua consecução, garantindo desta forma uma remuneração justa pelos serviços prestados.

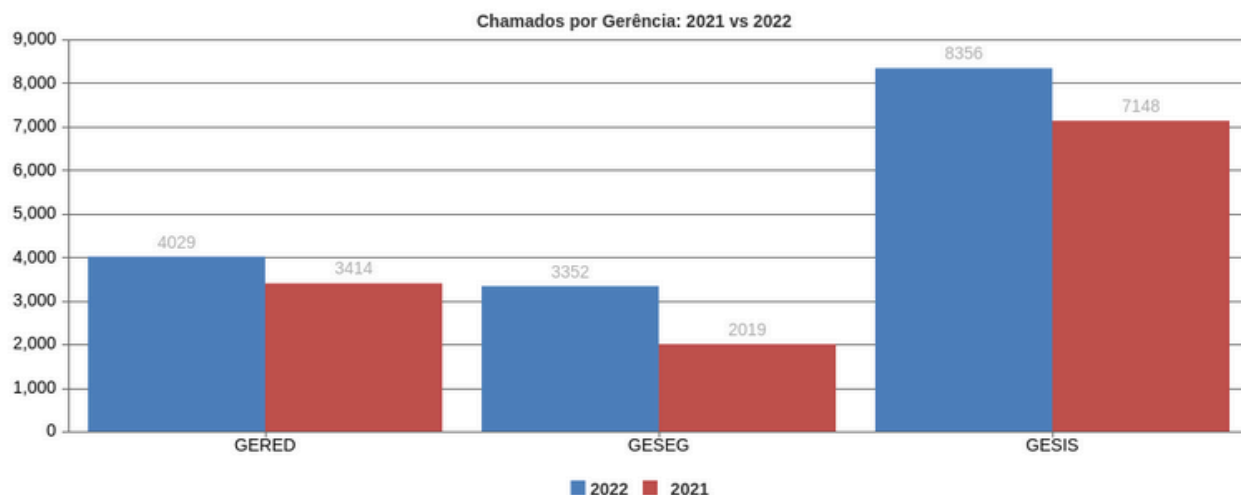
Da forma de estimativa para o quantitativo de bens a serem contratados.

Item	Especificações	Und.	Quant.
01	Contratação de prestação de serviços técnicos especializados que envolvam implantação, operação e gestão continuada de Central de Suporte Técnico, contemplando os níveis 1º, 2º e 3º aos usuários internos e externos do TJAC pelo período de 12 meses.	UST	56.411

Forma estimativa: A natureza dos serviços objeto da contratação requer o atendimento tempestivo às demandas dos usuários, as quais não podem ser previamente planejadas por decorrerem de falhas e/ou dúvidas quanto ao funcionamento das soluções de TIC da contratante. Por este motivo, é necessário que haja disponibilidade permanente de UST's dimensionadas de forma compatível com a demanda esperada.

É importante mencionar que o quantitativo total de USTs encontra-se com estimativa acima dos atendimentos de serviços realizados no ano corrente, pois periodicamente existe um aumento no portfólio de serviços, além de chamados não registrados provenientes de outras fontes como: telefones, WhatsApp e processos do SEI. Com o aumento da equipe de trabalho existente, justifica-se comportar um quantitativo maior de mão de obra para atender demandas dos usuários, pois hoje a equipe da DITEC trabalha no limite de suas atividades. Também é importante ressaltar a delonga dos serviços especializados do 3º nível, onde as demandas técnicas são elevadas e, exigem profissionais com qualificações específicas para a execução dos serviços - o que aumenta mais a quantidade de USTs para abarcar toda a previsão de atividades a serem desempenhadas.

Nesse sentido, pode se observar a crescente demanda no exercício de 2021 em relação a 2022, vejamos:



Quantitativos de Chamados em 2022: 15.737 chamados de níveis 1º e 2º

Quantitativos de Chamados em 2021: 12.581 chamados de níveis 1º e 2º.

Os cálculos da estimativa de Unidades de Serviço Técnico foram baseados nos volumes médios de atividades executadas pelos servidores da DITEC, bem como da complexidade do esforço exercido.

Cumprе salientar o déficit de servidores do atendimento de 3º nível, serviços voltados à infraestrutura, monitoramento e melhorias e/ou correções em sistemas de TIC desta corte, que atualmente não são registrados no sistema de chamados.

Cumprе destacar que a contratação dos serviços ocorrerá na medida exata do surgimento das demandas, ou seja, por meio da abertura de chamados técnicos/solicitações de serviço. A estimativa e/ou previsão de consumo será vinculada ao quantitativo de incidentes/chamados registrados, visando minimizar imprevistos e, em decorrência, evitar desperdícios e possíveis prejuízos à Administração Pública.

Dessa forma, a estimativa mensal dos serviços, visando subsidiar uma análise de impacto econômico-financeiro no orçamento desta Corte, considerará o volume anual contratado distribuído uniformemente ao longo dos meses. Porém, para um controle mais preciso, é necessário o acompanhamento periódico junto aos fiscais do contrato, já que os serviços serão executados sob demanda, não havendo garantia de consumo mínimo e nem mesmo a garantia de utilização total da quantidade estimada para o período de vigência do contrato (12 meses).

8. ESTIMATIVA DO VALOR DA CONTRATAÇÃO

A estimativa do valor da contratação será realizada pela DILOG por meio da Gerência de Contratações.

9. ALINHAMENTO AO PLANO INSTITUCIONAL

A contratação está alinhada às metas e ações estabelecidas no Plano Diretor de Tecnologia da informação e comunicação:

Ação: Item 3 - Fortalecimento da equipe de TIC.

Atividade: Contratação de serviços terceirizados para atender demandas de tecnologia.

O processo de inspeção no Poder Judiciário do Estado do Acre –10 a 14 de fevereiro de 2020 – Portarias n. 51/2019 e n. 1/2020 – Processo n. 0009824-46.2019.2.00.0000 (Resolução CNJ, Nº 370 de 28/01/2021, Art 21, inciso I).

A Inspeção CNJ 2022 - Relatório - Diretoria da Tecnologia da Informação, realizada pela Corregedoria Nacional de Justiça, no período de 4 a 6 de abril do ano em curso, fez ponderações relativas à avaliação da eficácia do atendimento e ao cumprimento das resoluções, recomendando fortemente a implantação da Central de Serviços no TJAC, conforme disposto no SEI 0005315-39.2022.8.01.0000.

“[...] Ao visitar a DITEC, foi identificado que não está estruturada uma central de serviços de 1º e 2º níveis para atendimento das demandas dos usuários, em desacordo com o inciso XII, art. 24 da Resolução 211/2016 CNJ. Art. 24. O nivelamento da infraestrutura de TIC deverá obedecer aos seguintes requisitos mínimos: (...) XII – 1 (uma) central de serviços de 1º e de 2º níveis para atendimento de requisições efetuadas pelos usuários internos e tratamento de incidentes no que se refere ao uso de serviços e sistemas essenciais.”

Nessa mesma esteira, vale ainda mencionar que o Relatório Preliminar de Auditoria, que versa sobre a Avaliação dos Controles Internos 2022-2023, disponível no processo SEI 0004219-86.2022.8.01.0000, documento (1283469), citou como achados na Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação - DITEC alguns pontos a saber:

“[...] 4.1.1.2 Achados

a) Competências não executadas devido a não instalação da Gerência de Serviços de TI - GESER, em desconformidade com as Resoluções TJAC/TPDAM 180/2013, 226/2018, 236/2019, 237/2019, 270/2019 e CNJ n. 370/2021.

b) Não alocação de servidores conforme os perfis básicos de competências, devido a não implantação da GESER, em desconformidade com as Resoluções TJAC/TPADM 180/2013, 187/2014, 236/2019 e 237/2019 e CNJ n. 370/2021.

Assim, considerando a necessidade da implantação da gerência de serviços - GESER conforme a resolução TJAC/TPADM nº 236/2019, das atribuições do processo das Gerências da Ditec, que incluem a central de atendimento, gestão de portfólio, gestão e fiscalização da empresa contratada e avaliação da qualidade do serviço ao jurisdicionado, esse estudo tem a finalidade de avaliar a melhor forma de implantação da Central de Suporte Técnico, contemplando os níveis 1º, 2º e 3º, no Tribunal de Justiça do Estado do Acre.

10. RESULTADOS PRETENDIDOS

Implantação da central de serviços de TI, através da implementação do conceito omnichannel (conceito de canal único), refletirá principalmente no atendimento de 1º nível, no melhor aproveitamento dos recursos humanos, financeiros, mapeamento e implementação de um banco de conhecimento.

10.1 Benefícios esperados:

- a) Possibilitar ao quadro técnico interno dedicar-se às principais tarefas de gestão e desenvolvimento do negócio.
- b) Aumentar a qualidade dos serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), conferindo maior celeridade ao atendimento de requisições de serviço e à solução de incidentes relacionados ao tema;
- c) Identificação, mapeamento e melhoria dos processos de trabalho, gestão de produtos e serviços de TIC;
- d) Aumento na capacidade de atendimento aos usuários e redução do tempo e custos operacionais, com estruturação e manutenção de quadro de pessoal adequado;
- e) Racionalizar os processos de atendimento e aos usuários de TIC pela delegação de funções à empresa contratada;
- f) Proporcionar serviços especializados de qualidade aos usuários de TIC do TJAC, proporcionando aumento na satisfação dos usuários;
- g) Garantir a continuidade e disponibilidade dos recursos de TIC com o objetivo de alcançar os melhores resultados nas prestações jurisdicionais;
- h) Prestar atendimentos mais céleres;
- i) Adequar os serviços de TI aos níveis ideais de qualidade;
- j) Manutenção dos equipamentos de informática de acordo com as políticas de Tecnologia da Informação do Tribunal de Justiça;

- k) Atendimento remoto e/ou presencial tempestivos, orientando, esclarecendo e solucionando os problemas relativos aos serviços, transações, hardware, software, aplicativos, sistemas corporativos, e demais produtos e serviços disponibilizados pela área de TIC;
- l) Reduzir o quantitativo de reclamações na Ouvidoria de não disponibilização de atendimento;
- m) Eliminar o número de chamados via telefone não atendido e abandonados.
- n) Melhoria nos critérios de segurança e governança de TIC;
- o) Aderência aos padrões e melhores práticas de mercado;
- p) Otimização do uso dos recursos de infraestrutura de TIC.

10.2 Outros benefícios esperados:

- a) A automatização de atendimentos do 1º nível via banco de conhecimento. Os atendimentos automatizados (chatbots) serão uma nova opção aos atendimentos, dispensando o serviço humanizado do primeiro nível, tal proposta de serviço gera vantajosidade econômica, como remanejamento de recursos, para o atendimento de 3º nível e atendimento às demandas de infraestrutura de TIC.

11. JUSTIFICATIVA PARA O PARCELAMENTO OU NÃO DA SOLUÇÃO

11.1 Justificativa para o parcelamento ou não da solução

A regra do parcelamento das compras, obras e serviços está prevista no art. 23, § 1º, da Lei 8666/1993, o regramento permite que a Administração amplie o certame por meio da divisão do objeto em itens ou lotes/grupos, possibilitando a participação de licitantes que não têm condições de atender aos requisitos da contratação em sua integralidade.

No entanto, quanto à solução de prestação de serviços técnicos especializados que envolvam implantação, operação e gestão continuada de Central de Suporte Técnico, contemplando os níveis 1º, 2º e 3º aos usuários e à infraestrutura de TIC de forma remota e presencial, analisando o objeto e o melhor interesse da Administração, a interdependência dos serviços inviabilizam a realização de seu parcelamento e prestação por mais de uma empresa. Isso porque, além do aumento dos custos de administração, pode-se gerar a falta de padronização dos níveis de serviços ou até mesmo a indisponibilidade dos serviços especializados.

Deve-se considerar também a falta recursos humanos por parte da DITEC para gerenciar todo o serviço que as contratadas serão incumbidas de prestá-lo, na hipótese de segregação, haverá uma sobrecarga desnecessária da equipe técnica envolvida e o aumento no custo de operação.

Desta forma, com o escopo de ampliar a competitividade entre as empresas atuantes no mercado, bem como para facilitar o acompanhamento dos problemas que porventura se originarem do serviço, minimizar o risco da descontinuidade do suporte técnico aos usuários e à infraestrutura de TIC e aprimorar o exercício da fiscalização e da gestão contratual, a Equipe de Planejamento da Contratação entende que o objeto a ser contratado não deve ser dividido em lotes/grupos.

11.2 Adjudicação do Objeto

O objeto da licitação, em decorrência da inviabilidade de parcelamento apresentado no subitem anterior, levados a efeito em um único procedimento licitatório, será adjudicado a um único vencedor, pelo critério menor preço global.

11.3 Vigência da Prestação de Bens e/ou Serviço

O prazo de vigência do Contrato será de 12 (doze) meses, contados a partir da data de sua última assinatura pelas partes, podendo ser prorrogado, com vista à obtenção de preços e condições mais vantajosas para a Administração, até o limite de 60 meses, conforme disposto no artigo 57, II, da Lei n. 8.666/93, se houver interesse do Poder Judiciário e conforme o crédito orçamentário.

12. PROVIDÊNCIAS PARA ADEQUAÇÃO DO AMBIENTE DO ÓRGÃO

Infraestrutura tecnológica: Não haverá necessidade de adequação ou readequação de infraestrutura tecnológica para a contratação, pois a solução já existe e se encontra em funcionamento.

Infraestrutura elétrica: Não haverá necessidade de adequação ou readequação de infraestrutura elétrica para a contratação. Todo o ambiente está apto para a execução contratual.

Espaço físico e mobiliário: O TJAC já dispõe de espaço físico e equipamentos para possibilitar a execução do contrato.

Impacto Ambiental: Não haverá impacto ambiental nesta contratação.

13. DA EQUIPE DE PLANEJAMENTO**13.1 Equipe de planejamento**

Função	Nome	Cargo	Setor
Integrante Demandante	Afonso Evangelista Araújo	Diretor	DITEC
Integrante Técnico	Juceir Rocha de Souza	Gerente	GESIS
Integrante Técnico	Jean Carlos Nery da Costa	Gerente	GERED
Integrante Técnico	Elson Correia de Oliveira Neto	Gerente	GESEG
Integrante Técnico	Samuel Braz de Araújo	Analista Judiciário	GESIS
Integrante Administrativo	Elielcio Canedo da Silva	Assessor técnico	DILOG
Integrante Administrativo	Jefferson Mendonça Lima	Analista Judiciário	GESIS

13.2 Equipe de contratação

Qtd	Nome/Cargo	Responsabilidade
01	Gerente de Serviços - GESER	Gestor do Contrato
01	Supervisor - GESER	Fiscal Técnico nível 1.º
01	Supervisor - GESER	Fiscal Técnico nível 2.º
01	Supervisor - GESER	Fiscal Técnico nível 3.º
01	Supervisor - GESER	Substituto de Fiscal Técnico nível 1.º, 2º e 3.º
01	Supervisor - GECON	Fiscal Administrativo

14. DECLARAÇÃO DE VIABILIDADE

Com base nas informações levantadas ao longo do estudo técnico preliminar, bem como nos registros dos contratos anteriores, a equipe de planejamento declara viável e aprova o presente E.T.P.

São partes integrantes do presente Estudo:

- a) ANEXO I - Detalhamento da Solução;
- b) ANEXO II - Catálogo de Serviços;

d) ANEXO III - Detalhamento das Tarefas; e

e) ANEXO IV - Análise de Riscos.



Documento assinado eletronicamente por **Jefferson Mendonca Lima, Analista Judiciário(a)**, em 23/11/2022, às 10:11, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Samuel Braz de Araujo, Supervisor(a) Administrativo(a)**, em 23/11/2022, às 14:16, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Juceir Rocha de Souza, Gerente**, em 25/11/2022, às 13:08, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Afonso Evangelista Araujo, Diretor**, em 25/11/2022, às 13:16, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Elson Correia de Oliveira Neto, Gerente**, em 25/11/2022, às 13:29, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Eliélcio Canedo da Silva, Técnico(a) Judiciário(a)**, em 30/11/2022, às 09:21, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **Helio Oliveira de Carvalho, Gerente**, em 06/12/2022, às 15:23, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <https://sei.tjac.jus.br/verifica> informando o código verificador **1339100** e o código CRC **1E53BC4D**.