ESTADO DE SANTA CATARINA
PODER JUDICIÁRIO

ESTUDOS PRELIMINARES PARA CONTRATAÇÃO DE SOLUÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (STIC)

I – ANÁLISE DE VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO

1. **Contextualização**

Em junho de 2015 foi aprovado o DOD nº 019/2015 para a implementação de uma central de serviços de TI com a remodelagem dos processos e procedimentos de gerenciamento, implantação de software de Service Desk e capacitação dos técnicos alocados na central de serviços.

Em seguida, em dezembro de 2015, o CNJ publicou a Resolução n. 211/2015, a qual instituiu a Estratégica Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD), que dentre as citadas está a implantação de, pelo menos, uma central de serviços de 1º e 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, bem como, a definição e implantação dos macroprocessos de catálogo de serviços, requisições, incidentes e ativos de microinformática.

Para complementar esta demanda, em 2016, houve uma solicitação de demanda a esta Diretoria de Tecnologia da Informação por meio de reuniões junto à Presidência desta Corte, para a implementação de uma Central de Atendimento aos Gabinetes da Justiça de 2º grau incluindo ainda as diretorias de Engenharia e Infraestrutura. Em entrevistas com as diretorias envolvidas foram identificadas outras demandas que fizeram parte da construção da solução descrita no contrato 100/2017.

A solução tecnológica denominada IBM Control Desk Cloud foi a vencedora do certame atendendo satisfatoriamente os requisitos definidos.

Foram desenhados e implementados na ferramenta citada os seguintes processos de gerenciamento de serviços:

a) Gerenciamento de Incidentes;

b) Gerenciamento de Cumprimento de Requisição;

c) Gerenciamento de Catálogo de Serviço;

d) Gerenciamento de Configuração e de de Serviço;

e) Gerenciamento de Conhecimento e;

f) Função de Central de Serviços.

O projeto tinha como objetivo oferecer ao usuário um portal de serviços compartilhado pelas áreas de TI, Infraestrutura e Engenharia, onde ele pudesse abrir uma solicitação e acompanhar o seu andamento até o e, para atendimento a esta demanda foi disponibilizado o Portal de Serviços. Por outro lado, havia a necessidade de unificar todas as ferramentas que serviam para o recebimento de solicitações das áreas possibilitando:

a) obter números de produtividade/atendimentos das áreas;

b) possibilitar a definição e acompanhamento de indicadores; e

c) rastrear as solicitações (chamados) desde a abertura até o fechamento.

Para atender a esta demanda a solução IBM Control Desk Cloud disponibiliza a “Central de Serviços”.

Atualmente o atendimento é realizado utilizando a solução IBM Control Desk Cloud pelas seguintes áreas:

a) DEA – Diretoria de Engenharia e Arquitetura;

b) DIE – Diretoria de Infraestrutura;

c) DTI – Diretoria de Tecnologia da Informação;

d) COMAGIS; e

e) DSJPG – Diretoria de Suporte à Jurisdição de Primeiro Grau.

A ferramenta é integrada com outros sistemas:

a) Sistema de atendimento da Softplan;

b) SEI;

c) Sistema de Patrimônio;

d) Sistema de Recursos Humanos; e

e) Microsoft System Center Configuration Manager (controle de ativos de TI).

A contratação se faz necessária para a manutenção do serviço atual e evolução dos processos, funcionalidades e serviços oferecidos ao usuário final interno e externo ao PJSC.

2. **Especificação de Requisitos**

2.1. **Requisitos Funcionais**

Requisito 1: não interrupção dos serviços referente à solução IBM Control Desk Cloud aos usuários disponível como portal de serviços e o atendimento aos usuários pela central de serviços, seguindo recomendações e objetivos já apresentados no processo SPA n. 24556/2016.

Justificativa: a instituição já dispõe das licenças da solução IBM Control Desk Cloud estando disponível através do portal de serviços para abertura de chamados sendo que, para o 1º grau alguns serviços de TI já estão disponíveis e para o 2 º grau estão disponíveis os serviços de TI, Infraestrutura e Engenharia. A central de serviços está disponível, além das diretorias de TI, Infraestrutura e Engenharia, para a COMAGIS, Suporte à Jurisdição de Primeiro Grau (eproc) e para gerenciamento dos chamados abertos por usuários externos ao PJSC.

A interrupção destes serviços traria grande retrocesso ao atendimento aos usuários, considerando que os usuários internos hoje conseguem fazer o acompanhamento das suas demandas desde a abertura até o encerramento, possibilitando consultas posteriores às respostas das demandas. Por outro lado, para o atendimento a solução trouxe a possibilidade do controle, solicitações que não são mais esquecidas, busca em solicitações atendidas e a possibilidade de dar um retorno correto sobre o andamento da demanda.

Requisito 2: expansão da solução IBM Control Desk Cloud para outros setores resultando em um aumento do número de licenças. Com a necessidade de expandir a central de serviços a outras Diretorias e órgãos internos, deve-se manter o número atual de licenças para atendimento adicionando mais 1010 a este número.

Justificativa: atualmente a TI atende a muitas solicitações de dúvidas referente a procedimentos administrativos e jurídicos (diárias, depósitos judiciais, substituições, férias, etc), e o usuário realmente não tem obrigação de saber a diferenciação entre tecnologia e processos/fluxos administrativos ou jurídicos. O objetivo desta expansão é oferecer ao usuário um caminho único onde o primeiro atendimento destes serviços será realizado pela área responsável pelo serviço (DOF/DGP/DDI) e, então após análise da área, caso o problema seja técnico poderá ser encaminhado pela ferramenta para a TI. Facilitando e agilizando, desta forma, o acesso do usuário a resolução do seu problema.

Requisito 3: suporte técnico para manutenção corretiva, de modo que a ferramenta possa ser evoluída e que seu bom funcionamento seja garantido. A estimativa de que seja utilizado uma média de 40 horas/mês. O serviço de suporte técnico deverá cobrir:

a) incidentes ou problemas de indisponibilidade de acesso;

b) incidentes ou problemas de falhas ou erros no sistema;

c) incidentes ou problemas que interfiram na utilização/operação do sistema;

d) esclarecimentos de dúvidas e orientações;

e) instalação de patches e fixes corretivos e/ou evolutivos;

f) alterações em formulários já existentes;

g) desenvolvimento e inclusão de novos formulários no portal de serviços;

h) desenvolvimento de relatórios gerenciais;

i) alterações em telas e centros de início na central de atendimento.

Justificativa: o suporte técnico deverá assegurar que o serviço esteja sempre disponível para o usuário e, no caso de erros que causem indisponibilidade ou falhas no funcionamento, eles devem ser corrigidos rapidamente. Outra função é a sustentação da solução, ou seja, pequenas evoluções como novos formulários ou alterações naqueles já existentes, relatórios e alterações em telas de sistemas e centros de início.

Requisito 4: banco de horas para manutenção evolutiva da ferramenta e melhoria contínua dos processos de gerenciamento de serviços de TI. A estimativa da necessidade é de 1000 horas/ano. Estas horas deverão ser usadas para:

a) consultoria especializada visando indicar ações para o aumento de maturidade na adoção do ITIL, otimizando a solução nas disciplinas de Gerenciamento de Incidentes, Requisição de Serviço, Configuração, Conhecimento e na função da Central de Serviços;

b) mapeamento e implementação de novos processos baseados na ITIL (versão 3 ou superior);

c) parametrização e configuração de novas funcionalidades (processos, fluxos, integrações etc).

d) ajustes e customizações após as atualizações de versões.

Justificativa: os processos de gerenciamento de serviços necessitam de melhorias contínuas visando a evolução no atendimento ao usuário. Para atingir este objetivo, é fundamental que haja a evolução das funcionalidades da ferramenta, implementação de novos processos, aumentando o nível de maturidade da gestão de processos de TI.

2.2. Requisito Administrativo

Requisito 1: contratação do serviço de subscrição de licenças até o dia 24/01/2021, data final da vigência do contrato nº 100/2017.

Justificativa: o item 1 do contrato 100/2017 (prestação de serviços continuados referente à solução tecnológica para Gerenciamento de Serviços na modalidade SaaS (Software as a Service), incluindo licenciamento e suporte técnico referente a 574 licenças) tem como vigência o período de 36 meses vencido em 24/07/2020 e prorrogado até 24/01/2021.

Considerando que o serviço é SaaS, a partir desta data, não teremos mais acesso aos ambientes para abertura de chamados ou atendimento ao usuário, portanto é imprescindível que as licenças estejam renovadas a partir da data referida com o objetivo de continuidade dos serviços sem interrupção.

Requisito 2: comprovação formal da ativação das licenças.

Justificativa: diante da emissão de relatório comprovando a ativação e validade das licenças, garante a não interrupção dos serviços.

Requisito 3: para os itens 1 a 3, prazo de 36 (trinta e seis) meses, a contar da assinatura do contrato, podendo ser prorrogado, se houver interesse das partes, nos termos do art. 57, II, da Lei 8.666/93.

> **Justificativa:** trata-se de prestação de serviços continuados, de forma que sua execução não pode ser interrompida. O período de 36 meses já é um padrão de mercado para este tipo de contratação, com o objetivo de maximizar e proteger os investimentos realizados em ambientes tecnológicos. Ainda, em períodos menores haverá o custo administrativo de uma prorrogação.

Requisito 4: Pagamento mensal do item de subscrição das licenças.

> **Justificativa:** O mercado atual trabalha com diferentes formas de pagamento, podendo ser, parcela única, parcelas anuais ou parcelas mensais. Para um melhor controle das licenças utilizadas, a escolha da forma de pagamento para esta contratação para o item de subscrição das licenças, é a de parcelamento mensal.

Requisito 5: Qualificação técnica da equipe para Consultoria ITIL e Especialista em IBM Control Desk.

a) Consultor ITIL:

1. Certificação ITIL v3 Expert ou superior, com certificação emitida pela Information Systems Examinations Board (ISEB) ou Examination Institute for Information Science (EXIN).

2. Possuir experiência em implantação de projetos de implementação de melhores práticas baseadas em ITIL em pelo menos um projeto.

3. A comprovação para a experiência exigida deverá ser feita mediante declaração do cliente, contendo as informações da implementação das melhores práticas segundo o ITIL pelo profissional.

b) Especialista na solução IBM Control Desk:

Os recursos fornecidos pela CONTRATADA deverão possuir domínio e conhecimento profundo na solução IBM Control Desk para a prestação de serviços de apoio especializado e suporte técnico:

1. Certificação que comprove conhecimento nas atividades de administração, parametrização e configuração de fluxos, integração entre o IBM Control Desk e outros sistemas e criação de relatórios.
2. Possuir experiência comprovada na condução e implementação do IBM Control Desk e Service Portal em pelo menos uma empresa cliente.
3. Comprovação para a experiência exigida deverá ser feita mediante declaração do cliente, contendo as informações das tarefas de implementação da solução apresentada pelo profissional.

c) Será permitido que o profissional alocado para a execução do contrato possa acumular mais de um papel, desde que possua todas as qualificações para os papéis que for exercer.

d) Para cada perfil descrito deverá ser apresentado pelo menos, 01 (um) profissional com as certificações necessárias válidas e comprovar vínculo (sócio, administrador, diretor ou empregado por intermédio de contrato social/estatuto social ou Carteira de Trabalho e Previdência Social, ou prestador de serviços por meio de contrato escrito firmado).

e) A apresentação da documentação deverá ser realizada em até 05 (cinco) dias úteis após a assinatura do contrato, carta de apresentação juntamente com os documentos comprobatórios (certificados oficiais e comprovação de vínculo (sócio, administrador, diretor ou empregado por intermédio de contrato social/estatuto social ou Carteira de Trabalho e Previdência Social, ou prestador de serviços por meio de contrato escrito firmado) contendo os respectivos dados pessoais e informações quanto à habilitação e qualificação profissional de todos os seus profissionais que serão alocados na execução de serviços.

f) A substituição de qualquer membro da equipe técnica informada pela contratada para o projeto deverá ser autorizada pelo TJSC, após análise curricular e comprovação de capacidade técnica.

Justificativa: as certificações, no mercado de trabalho, funcionam como um atestado que demonstra o quanto o profissional está preparado para desempenhar funções específicas em determinadas áreas.

O requisito 4 (item 2.1) tem como objetivo a contratação de banco de horas visando ao aumento de maturidade na adoção do ITIL (versão 3 ou superior), melhorando os processos atuais de forma contínua e implementando novos processos baseados na biblioteca ITIL, portanto a certificação solicitada para o consultor ITIL é necessária, pois será o responsável pelo desenho, validação e implantação dos novos processos, bem como, indicar ações para a melhoria dos processos já implantados.

O especialista no software será o responsável para realizar os serviços de parametrização, personalização e suporte técnico do IBM Control Desk. Cabe ao especialista do software implementar, também, os processos especificados pelo Consultor ITIL. Estas customizações deverão sempre atender aos requisitos do conceito de experiência o usuário e performance do produto.

Os especialistas também deverão ter aplicado tais práticas em outro projeto, complementando seu conhecimento teórico através da aplicação prática.

Necessário ainda que tanto o consultor ITL como o especialista do software tenham o conhecimento necessário para a condução das tarefas que forem atribuídas ao seu perfil, sendo a certificação e a comprovação de experiência em um projeto similar, uma comprovação de que a empresa está apta a prestar este tipo de serviço.

É bastante crítico quando empresas não qualificadas e sem experiência são contratadas para prestação de serviços específicos, podendo ter consequências para a continuidade do serviço, entregas não realizadas ou com atraso frequentes, problemas sérios com demora na solução e com isso prejudicando o atendimento ao usuário.

Requisito 6: **declaração de Parceiro Certificado que deverá ser emitida pela própria licitante, devendo declarar e comprovar ser parceira do Fabricante da solução IBM Control Desk e estar capacitado para o fornecimento dos produtos e serviços objetos da licitação.**

Justificativa: a empresa contratada precisa estar apta e habilitada pelo fabricante a fornecer as licenças da solução IBM Control Desk garantindo a continuidade dos serviços.

Requisito 7: **Comprovação de capacidade técnica da contratada.**

1. Comprovar, por no mínimo 2 (dois) atestados de capacidade técnica emitidos por pessoa jurídica de direito público ou privado, o efetivo desempenho nas seguintes atividades:

   a) Prestação dos serviços de apoio especializado incluindo as atividades de :

a.1) Desenho e implementação de processos baseados na biblioteca ITIL v.3 ou superior;

a.2) parametrização e configuração dos processos de gerenciamento de serviços na solução IBM Control Desk Cloud.

b) Prestação de serviços de suporte técnico na solução IBM Control Desk Cloud.

c) Serão aceitos os atestados que comprovarem a prestação de serviços a pessoa jurídica com um conjunto de, no mínimo, 5.000(cinco mil) usuários de serviços no portal e central de atendimento com, pelo menos, 100 (cem) atendentes de 1º nível.

Justificativa: Atualmente o PJSC disponibiliza o portal de serviços para solicitação de atendimento para 12.000 usuários e o atendimento é realizado atualmente por 200 atendentes, aproximadamente, abrangendo as diretorias de Tecnologia da Informação, Suporte à Jurisdição de Primeiro Grau, Infraestrutura e Engenharia, bem como a Coordenadoria de Magistrados. Como um dos resultados desta contratação, estima-se a expansão em número de atendentes para mais 1384 pessoas, totalizando 1584 atendentes no PJSC. Para um projeto desta magnitude, necessária a empresa contratada assegurar a sua capacidade de desempenhar as atividades referente aos serviços solicitados com qualidade mínima e com desempenho aceitável. A falta de experiência da empresa contratada em um ambiente como o citado, pode trazer consequências como:

- customizações que prejudicam o desempenho e performance da solução, tornando a utilização lenta e reduzindo o tempo de resposta do atendimento;
- soluções propostas que atenderiam a empresas de porte pequeno, porém, com a diversidade e a quantidade de atendimentos que o PJSC possui, são necessárias soluções que atendam a todas as áreas de forma integrada. A dificuldade de entendimento, cria soluções inapropriadas e que não agregam valor, atrasando entregas e criando uma ruptura na parceria;
- análise de impacto equivocada de um chamado técnico, demorando o atendimento, deixando indisponível funcionalidades importantes para andamento de atendimentos urgentes, prejudicando o as atividades fim do PJSC.

Requisito 8: atendimento às recomendações da Auditoria Interna (SEI n. 0009940-86.2019.8.24.0710), nomeadamente a nova contratação no que diz respeito ao suporte, de modo a ajustar as formas de mensuração e avaliação do Acordo de Nível de Serviço (ANS).

Justificativa: no relatório n. 1522/2019 da Auditoria Interna referente ao contrato 100/2017 constatou-se em comum acordo (DTI e Auditoria) que as cláusulas que dispõem sobre o suporte, ficaram difíceis de serem executadas na prática. Diante disso, a DTI comprometeu-se a rever os dispositivos em contratação futura.

3. **Consultas e estudos realizados**

Foram realizadas consultas referentes à novas soluções, contratações de outros órgãos (Contrato FIEP/SESI/SENAI (5124149) e Contratos Prodesp (5124158 e 5124168)) e soluções de software livre.

4. **Levantamento das soluções disponíveis**

Em reuniões com a equipe técnica e identificadas os requisitos para a contratação (descritos no item 2), as soluções 1 e 2 foram inviabilizadas e abandonadas pelas razões expostas abaixo:

4.1. Solução 1 - Implantação de software público de ITSM com migração de dados, fluxos e processos para a nova solução.

Justificativa: em consulta ao portal do software público, foi encontrada a solução Citsmart ITSM Community, sendo que não há evidências de atualizações após 2018, o que acaba sendo um grande problema, pois significa que não há equipes ativas na comunidade cuidando da evolução do software. Outra solução encontrada é a GLPI (https://glpi-project.org/pt-br), a ferramenta segue os padrões da ITIL v2 (a biblioteca está na versão 3). Ambas as ferramentas tem a opção de software livre que, neste caso, a solução é instalada e configurada nos servidores de propriedade do TJSC, necessitando de estrutura técnica (servidores, storage, e instalação de softwares (banco de dados, sistema operacional, etc) e equipe para o gerenciamento desta estrutura, ou seja, teremos que dispender de recursos humanos para aprender acerca do funcionamento da ferramenta, parametrização, customização, migração de todos os dados da ferramenta atual e suporte técnico. Os dois softwares possuem ainda a opção paga e em nuvem, entretanto teremos os mesmos desafios citados no próximo item.

4.2. Solução 2 - Contratação de nova solução de ITSM pelo período de 36 meses, incluindo licenciamento SaaS, suporte técnico e serviço especializado de apoio na melhoria de processos e manutenção evolutiva da solução.

Justificativa: Atualmente, há uma grande oferta de soluções de ITSM no mercado. Para a contratação realizada em 2017 foram considerados para o desenho de requisitos da ferramenta, de forma genérica, os processos de Gerenciamento de incidentes, Gerenciamento de cumprimento de requisição, Gerenciamento de catálogo de serviços, Gerenciamento de níveis de serviço, Gerenciamento do conhecimento, Gerenciamento de ativos de configuração, Gerenciamento de fornecedor, Gerenciamento de problemas, Gerenciamento de mudanças e a função da Central de Serviços da versão 3 da biblioteca de processos de gerenciamento de serviços de TI - ITIL. No estudo realizado para a citada contratação, foram encaminhados os requisitos para diversas empresas com o objetivo de alinhar as necessidades do TJSC com o que o mercado oferecia nesta área. Como resultado tivemos poucas empresas que retornaram respondendo à pesquisa e ainda menos que encaminharam orçamento. (processo **SPA n. 24556/2016)**

De 2017 até 2020, o mercado cresceu e se modificou. Algumas ferramentas evoluíram e outras novas entraram neste mercado. Considerando apenas o quadrante mágico do Gartner, de 2017 a 2020, a CA Tecnologies foi adquirida pela Broadcom alterando somente o nome da empresa, porém a ferramenta é a mesma e mais 3 ferramentas apareceram na pesquisa, como demonstra o quadro abaixo:

2017	2018	2019	2020
Cherwell Software	Cherwell Software	Cherwell Software	Cherwell Software
Ivanti	Ivanti	Ivanti	Ivanti
BMC	BMC	BMC	BMC
ServiceNow	ServiceNow	ServiceNow	ServiceNow
CA Tecnologies	CA Tecnologies	Broadcom	Broadcom
HPE	-	-	-
Axios Systems	Axios Systems	Axios Systems	Axios Systems
EasyVista	EasyVista	EasyVista	EasyVista
IBM	IBM	IBM	IBM
	Micro Focus	**Micro Focus**	**Micro Focus**
		Freshworks	**Freshworks**
			Manage Engine

Outras ferramentas podem ser citadas pois, mesmo não sendo apontadas pelo Gartner, são ferramentas consolidadas no Brasil como: Microsoft, SysAid.Citsmart (versão paga), OTRS. A maioria, senão todas, são ferramentas de apoio aos processos de gerenciamento de serviços, baseados na ITIL ou em alguma outra metodologia com o mesmo objetivo. A diferença entre as soluções são a quantidade de processos da ITIL que a ferramenta suporta (o TJSC já possui 6 processos implementados), as formas de implementação, a facilidade de integração com outras aplicações (o TJSC possui integrações com 6 aplicações), as certificações do datacenter onde a solução está hospedada (garantia de disponibilidade do serviço), se a solução roda em nuvem ou não, entre tantos outros requisitos.

A equipe técnica entende que, por conta da diferenciação entre as ferramentas, solicitar a orçamentação das empresas com requisitos genéricos não traria benefício na tomada de decisão considerando não ser possível avaliar brevemente se a ferramenta cotada atende as necessidades do TJSC.

Considera-se como custo também a capacitação de operação para 200 atendentes, nova adaptação tecnológica para gestores e usuários e, por fim a equipe interna da DTI, que dá suporte e sustentação da solução e é extremamente reduzida para uma alteração tão significativa.

Devemos adicionar ainda ao valor da contratação de uma nova ferramenta, além de toda a capacitação citada de analistas, técnicos e atendentes, o tempo e o custo de migração dos formulários já desenvolvidos (200 formulários ativos), fluxos de processos e serviços já implantados, integrações, telas de atendimento e funcionalidades customizadas, bem como de perfis de usuários. A migração deveria ser realizada sem desligar o ambiente de produção atual, ou seja, precisaríamos ter as duas ferramentas em produção (custeando as licenças das duas ferramentas) enquanto a migração fosse realizada de forma planejada, sem onerar o usuário no atendimento às suas solicitações.

Deve-se ainda atentar ao fato de que novos processos, serviços e funcionalidades deveriam aguardar a migração e estabilização da solução para que o processo de evolução no atendimento fosse retomado.

Por todos os motivos acima expostos, a equipe técnica entende não ser viável, neste momento de aumento da maturidade na adoção de boas práticas de gerenciamento de TI, a adoção de nova solução.

4.3. Solução 3 - Contratação de subscrição de licenciamento, suporte técnico e serviço especializado para implementação e parametrização do IBM Control Desk Cloud e apoio na melhoria de processos de gerenciamento de serviços de TI baseados na biblioteca ITIL v3 ou superior.

4.3.1. Item 1 - Licenciamento: a empresa deverá prover assinatura mensal de 670 licenças, destas, 200 licenças nomeadas e 470 licenças concorrentes pelo período de 36 meses da solução IBM Control Desk Cloud.

4.3.2. Item 2 - Suporte técnico: o serviço de suporte técnico, deverá compreender e não se limitar aos seguintes itens: (40 horas/mês).

a) incidentes ou problemas de indisponibilidade de acesso;

b) incidentes ou problemas de falhas ou erros no sistema;

c) incidentes ou problemas que interfiram na utilização/operação do sistema;

d) esclarecimentos de dúvidas e orientações;

e) instalação de patches e fixes corretivos e/ou evolutivos;

f) alterações em formulários já existentes;

g) desenvolvimento e inclusão de novos formulários no portal de serviços;

h) desenvolvimento de relatórios gerenciais; e

i) alterações em telas e centros de início na central de atendimento.

4.3.3. Item 3 - Serviço especializado para implementação e parametrização do IBM Control Desk Cloud e apoio na melhoria de processos de gerenciamento de serviços de TI baseados na biblioteca ITIL v3 ou superior:

A contratação deste serviço contempla, minimamente:

a) consultoria especializada visando indicar ações para o aumento de maturidade na adoção do ITIL, otimizando a solução nas disciplinas de Gerenciamento de Incidentes, Requisição de Serviço, Configuração, Conhecimento e na função da Central de Serviços;

b) mapeamento e implementação de novos processos baseados na ITIL (versão 3 ou superior);

c) análise dos ambientes para identificação e planejamento de melhorias.

d) parametrização e configuração de novas funcionalidades (processos, fluxos, integrações, etc).

e) ajustes e customizações após as atualizações de versões.

f) a utilização das horas referente a este serviço será sob demanda.

A estimativa para esta demanda é de 1000 horas/ano.

5. **Aderência das soluções às políticas do Governo Federal**

Requisito	**Solução**	**Sim**	**Não**	**Não aplica**
R1. A Solução encontra-se implantada em outro órgão ou entidade da Administração Pública?	1	X		
R2. A Solução está disponível no Portal do Software Público Brasileiro?	1		X	

R3. A Solução é um software livre ou software público?	1		X	
R4. A Solução é aderente às políticas, premissas e especificações técnicas definidas pelos Padrões e- PING, e-MAG?	1		X	
R5. A Solução é aderente às regulamentações da ICP-Brasil?	1		X	
R6. A Solução é aderente às orientações, premissas e especificações técnicas e funcionais definidas no Modelo de Requisitos para Sistemas Informatizados de Gestão de Processos e Documentos do Poder Judiciário (Moreq-Jus)?	1		X	

6. **Solução Escolhida**

6.1. Descrição

Contratação de subscrição de licenciamento, suporte técnico e serviço especializado para implementação e parametrização do IBM Control Desk Cloud e apoio na melhoria de processos de gerenciamento de serviços de TI baseados na biblioteca ITIL v3 ou superior.

Orçamentos:

Fonte de consulta	Item 01 - Mensal	Item 02 - Mensal	Item 03 – Valor anual (1000 horas)	Valor Total Anual (Itens 1 a 3)	Valor total (itens 1 a 3) por 36 (trinta e seis) meses
Magna Sistemas Consultoria S/A	R$ 1.801.648,27	R$ 11.260,76	R$ 268.783,36	R$ 22.028.011,73	R$ 66.084.035,20
Certsys Tecnologia da Informação Ltda.	R$ 946.052,10	R$ 8.600,00	R$ 215.000,00	R$ 11.670.825,20	R$ 35.012.475,60

Foi encaminhada solicitação de orçamentos para 07 (sete) empresas, onde 02 (duas) empresas responderam com o orçamento e outra empresa respondeu que solução IBM Control Desk não faz parte de seu portfólio de serviços. Os parceiros de negócio da fabricante IBM podem ser encontrados neste link: https://www.ibm.com/partnerworld/bpdirectory/search-results/business-partners?competencies=&geography=BR. Todas as empresas consultadas são nível Platinum de parceria com a fabricante.

Quanto às contratações realizadas foram encontrados o contrato 93/2016 realizado pelo Serviço Social da Indústria – SESI e o Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial – SENAI do Paraná e o contrato PRO.00.7417/2018 da Companhia de Processamento de Dados do Estado de São Paulo – PRODESP. Entretanto, ambas as contratações (2016 e 2018) possuem valores defasados em relação ao mercado atual.

6.2. Justificativa

Com base na análise detalhada dos estudos realizados e tendo por premissa os objetivos que se pretende atingir, conclui-se o que segue:

O IBM Control Desk Cloud está em pleno funcionamento no PJSC, consumindo 574 licenças para atendimento previamente contratadas. Há novas demandas pendentes com o objetivo de expansão da Central de Serviços para outros setores que têm demonstrado interesse fazer a gestão de chamados das suas unidades. Para realizar tal expansão, foram estimadas um adicional de 1010 licenças. Considerando as duas modalidades de licenciamento (nomeadas e concorrentes) foram estimadas para os setores que tem como atribuição o atendimento ao usuário e utilizam a solução em tempo integral o total de 200 nomeadas e 470 licenças concorrentes. Licenças concorrentes são utilizadas por atendentes que utilizam a ferramenta em períodos alternados ou somente para consulta algumas vezes no dia, semana ou no mês e pode ser compartilhada com outros atendentes, para este cálculo é estimado uma licença para cada 3 usuários.

Adicionalmente, tendo em conta a ampliação das funcionalidades oferecidas, bem como do número de servidores e magistrados atendidos, é essencial a manutenção de suporte técnico especializado e de manutenção evolutiva. Para tal, entende-se como adequado a contratação de suporte técnico para manutenção corretiva e de banco de horas para manutenção evolutiva.

A rápida expansão dos processos relativos à tecnologia da informação transformou a maneira como as instituições geram valor. Nesse sentido, mais relevante do que disponibilizar um determinado serviço, é de vital importância que se permita o uso eficaz e ininterrupto deste serviço, proporcionando o devido atendimento aos usuários, no caso de eventuais falhas na prestação.

Considerando a evolução do projeto, bem como ajustes no escopo para inclusão de novos recursos e funcionalidades, justifica-se a presente demanda pela necessidade de manter o serviço em funcionamento, prover a expansão necessária, além de prover suporte especializado para solução de problemas e adequações personalizadas à realidade do Poder Judiciário catarinense.

6.3. Alinhamento Estratégico

A contratação está alinhada com as diretrizes constantes no Plano Estratégico Institucional, bem como no de Tecnologia da Informação, com os seguintes objetivos estratégicos:

a) garantir infraestrutura adequada à prestação de serviços (PEI);

b) assegurar soluções adequadas de tecnologia da informação e comunicação (PEI); e

c) assegurar o acesso e a efetividade dos serviços de TI com foco na satisfação dos usuários (PETI).

6.4. Identificação dos benefícios a serem alcançados

Espera-se, com a presente contratação, atingir os seguintes objetivos pontuais:

a) continuidade do serviço, com a manutenção e ampliação do número de serviços disponíveis para os usuários (magistrados e servidores);

b) desenvolvimento e implementação de funcionalidades adicionais e/ou específicas para o PJSC, garantindo aderência e melhoria aos procedimentos internos e aproveitamento integral do produto;

c) aumento da maturidade em gerenciamento de serviços de TI.

6.4. Relação entre a demanda prevista e a quantidade a ser contratada

Em relação ao licenciamento, segue abaixo os estudos realizados para estimativa das licenças a ser contratada:

Cenário Atual: licenças para cumprimento do escopo do contrato 100/2017 em vigência até 24/01/2021.

Cenário com expansão: atendimento a novas demandas.

Cenário Atual	
Setores	**No. Atual de Licenças**
DTI / DIE / DEA / COMAGIS / DSJPG / CEVID / NCI / Secretários de Foro / TSI	574
Cenário com expansão	
DDI/DOF/DGP/DMP/DS/DSJPG/DGA/Ouvidoria	70
Gabinetes do Primeiro Grau	758
Gabinetes do Segundo Grau	182
Total de licenças para esta contratação:	**1584**

Considerando a estimativa que 200 licenças atenderiam os setores que trabalham de forma integral com atendimento à solicitações, ou seja, este número seria o total de licenças nomeadas. Desta forma, estes setores teriam a garantia que sempre que necessário haveria acesso disponível. As outras 1384 licenças, não teriam a mesma necessidade e poderiam ter acesso através de licenças concorrentes, ou seja, esta licença pode ser utilizada por várias pessoas não é exclusiva. O cálculo de mercado é que para cada 3 pessoas que necessitam de acesso, 01 (uma licença) é suficiente, resultando que para as 1384 pessoas, poderão ser adquiridas 462 licenças na modalidade concorrente.

Para o suporte técnico, abrangendo a sustentação da solução, foram estimadas 40 horas mensais e fixas. Após a implantação, a demanda de pequenas manutenções e relatórios cresceu exponencialmente, sendo necessários mensalmente e de atendimento rápido.

Em relação ao item referente ao banco de horas para manutenção evolutiva da ferramenta e melhoria contínua dos processos de gerenciamento de serviços de TI a estimativa de 1000 horas/ anuais. Para esta estimativa foi utilizada a evolução do projeto, bem como a evolução da utilização das horas do contrato 100/2017:

2018: Implantação do projeto em 2 seções da Diretoria de Infraestrutura, 1 seção da Diretoria de TI e 1 seção da Diretoria de Engenharia e Arquitetura.
Horas utilizadas para melhorias, novas funcionalidades e expansão da central: 112 horas

2019: Implantação do projeto em mais 1 seção da Diretoria de TI, integração do IBM Control Desk com o sistema de atendimento da Softplan com disponibilização do portal de serviços para todo o 1º grau para solicitação de atendimento referente ao sistema SAJ. Implantação do projeto na Diretoria de Suporte à Jurisdição de Primeiro Grau.
Horas utilizadas para melhorias, novas funcionalidades e expansão da central: 609 horas.

2020: Implantação do projeto para mais 1 seção da Diretoria de Infraestrutura, integração para a utilização de mais 1 seção da Diretoria de Engenharia e Arquitetura e 14 seções da Diretoria de TI.
Horas utilizadas para melhorias, novas funcionalidades e expansão da central: 1246 horas.

Para atendimento às orientações do ENTIC-JUD, em 2021 será necessário ainda o desenho e implantação dos processos de gerenciamento de problemas, gerenciamento de disponibilidade, gerenciamento de capacidade e gerenciamento de ativos de infraestrutura.

Para os 36 meses do contrato, consta no planejamento ainda a expansão do atendimento para outros setores que deverão utilizar horas para implementação e parametrização.

Com os dados da utilização das horas contratadas pelo contrato 100/2017 é possível concluir que com o andamento da implantação, mais horas foram sendo consumidas para atender às melhorias solicitadas, processos novos e expansão para novos setores. Para a estimativa foi considerado as horas utilizadas no ano de 2020, considerando que foi o marco de término implantação do escopo desenhado no contrato 100/2017, mais todas as demandas já planejadas para os próximos 36 meses.

7. **Avaliação das necessidades de adequação para execução contratual**

7.1. Infraestrutura Tecnológica: a estrutura disponível atualmente já atende.

7.2. Infraestrutura Elétrica: a estrutura disponível atualmente já atende.

7.3. Logística de Implantação: a implantação se dará pela entrega das chaves das licenças para instalação / atualização e liberação de acesso à ferramenta de suporte.

7.4. Espaço Físico: a estrutura disponível atualmente já atende.

7.5. Mobiliário: não se aplica.

7.6. Impacto Ambiental: não se aplica.

II – PLANO DE SUSTENTAÇÃO

1. Recursos necessários à continuidade do objeto contratado

A presente contratação não demanda qualquer investimento no que diz respeito a recursos materiais para a manutenção da solução e se limita ao recebimento das licenças e dos serviços contratados. Os recursos humanos e os ativos de TI necessários à continuidade do negócio durante a prestação de serviços já estão disponíveis conforme abaixo descrito.

1.1 Recursos Materiais: disponível no setor.

1.2 Recursos Humanos: disponível no setor.

2 Estratégia de continuidade contratual em eventual interrupção

2.1. Controle da qualidade no atendimento do suporte técnico

Ação de contingência ou preventiva: definição de acordo de nível de serviço.
Responsável: DTI/ Divisão de Apoio a Gestão e Governança de TI.

2.2. Problemas reincidentes provenientes de erros de configuração da solução

Ação de contingência ou preventiva: definição de acordo de nível de serviço / sanções.
Responsável: DTI/ Divisão de Apoio a Gestão e Governança de TI.

2.3. Descontinuidade do serviço pela empresa contratada

Ação de contingência ou preventiva: obrigação a migração para uma solução como os mesmos objetivos sem custo. No caso de não haver solução similar disponível o contrato deverá prover uma multa para a rescisão contratual.
Responsável: DTI/ Divisão de Apoio a Gestão e Governança de TI.

2.4. Serviço indisponível tempo suficiente trazendo prejuízo ao órgão, resultando em não cumprimento do SLA de disponibilidade de serviços

Ação de contingência ou preventiva: definição de acordo de nível de serviço / sanções.
Responsável: DTI/ Divisão de Apoio a Gestão e Governança de TI.

2.6 Falência da CONTRATADA ou ruptura contratual

Ação de contingência ou preventiva: cláusula contratual que obriga a empresa contratada manter o serviço em funcionamento até a migração dos dados para nova solução a ser licitada.
Responsável: DTI/ Divisão de Apoio a Gestão e Governança de TI.

3. Ações para transição e encerramento contratual

3.1. Garantir que as licenças contratadas estejam disponíveis.

Início: a partir do início da transição e/ou encerramento.
Fim: data de encerramento.
Responsável: DTI/DAGG.

3.2. O acesso à solução deve estar disponível e sem alterações (links do ambiente de produção).

Início: a partir do início da transição e/ou encerramento.
Fim: data de encerramento.
Responsável: DTI/DAGG.

3.3. Notificar a aplicação de multas e sanções em casos de quebra no acordo de nível de serviço e/ou condições contratuais.

Início: data da entrega.
Fim: data de encerramento.
Responsáveis: DTI/DAGG e DMP.

4. Estratégia de Independência

4.1.Transferência de Conhecimento:

4.1.1.Processos e fluxos implementados no TJSC

1. Forma de transferência de conhecimento:

a) modelagem dos processos em formato BPMN (com os objetivos, matriz RACI, fluxo de atividades, etc).

b) documento contendo a especificação do projeto de implementação do processo na solução e descrição detalhada da implementação.

c) documento que descreve os procedimentos operacionais do processo/fluxo.

4.1.2. Tecnologia e procedimentos empregados no desenvolvimento das integrações.

1. Forma de transferência de conhecimento:

a) documento contendo a especificação do projeto de integração e a descrição detalhada da implementação.

b) documento que descreve os procedimentos operacionais da integração.

4.2 Direitos de Propriedade Intelectual: não se aplica.

III – ESTRATÉGIA DA CONTRATAÇÃO

1. Natureza do objeto

Serviço de Natureza Contínua, referente à solução IBM Smart Cloud Control Desk na modalidade SaaS (Software as a Service) com suporte técnico e contratação de consultoria para apoio e implementação de melhoria nos fluxos e processos de Gerenciamentos de Serviços de TI.

2. Parcelamento

Para esta contratação o item 1 da solução escolhida (referente ao licenciamento) poderá ser licitado separadamente dos itens 2 e 3 (referente ao suporte e banco de horas de apoio especializado).

Os itens 2 e 3 deverão ser executados de forma integrada. Neste caso, o parcelamento é inaplicável por conduzir a riscos elevados à execução do contrato e gerir conflitos entre fornecedores destes 2 (dois) itens de serviços .

3. Regime de contratação

Contrato de prestação de serviços no regime de empreitada por preço unitário.

4. Modalidade e tipo de licitação

Modalidade: Pregão eletrônico (Lei nº10.520/2002, art. 2º, §3º), do tipo menor preço.

Código ComprasNet: para os 3 itens sugere-se usar o código 26972; haja vista que a descrição sumária (título) engloba os itens desta licitação.

5. Classificação orçamentária

Tema - 15039

Subação - 15039 - Gestão de Sistemas Administrativos

Elemento de despesa 3.3.90.40 - Serviços de tecnologia da informação - Pessoa Jurídica

6. Vigência

Para os itens 1 a 3 da solução escolhida: prazo de 36 (trinta e seis) meses, conforme requisito 2 do subitem 2.2.

A contratação terá sua vigência iniciada a partir da 25/1/2021.

7. Equipe de gestão da contratação

Composta pelo gestor operacional do contrato e por fiscais, se for o caso, designados na forma da Resolução GP n. 11/2013, conforme sugestão abaixo.

Fiscal demandante: fiscalizar o contrato quanto aos aspectos funcionais da solução.
Chefe da Divisão de Apoio à Gestão e Governança de TI.

Fiscal administrativo: fiscalizar o contrato quanto aos aspectos administrativos da execução, especialmente os referentes ao recebimento, pagamento, sanções, aderência às normas, diretrizes e obrigações contratuais.
Chefe da Divisão de Contratos, Convênios e Registro de Preços.

Fiscal técnico: fiscalizar o contrato quanto aos aspectos técnicos da solução.
Chefe da Seção de Seção de Serviços e Processos de TI.

Gestor do contrato: atribuições gerenciais, técnicas ou operacionais relacionadas ao processo de gestão do contrato.
Diretora de TI.

IV – ANÁLISE DE RISCOS

1. **Licitação deserta ou atraso no processo licitatório**

Indisponibilidade do Portal de Serviços e da Central de Serviços referente a atendimento das solicitações de TI, Engenharia, Infraestrutura, eproc e COMAGIS.

Prevenção: ampla divulgação da abertura do pregão e celeridade no processo licitatório (EP e PB).

2. **Não cumprimento dos prazos de entrega/SLA de atendimento pela empresa contratada**

O serviço todo (portal de serviços e central de atendimento) ou funcionalidades importantes sem acesso. Usuários sem acesso não podem fazer solicitações ou comunicar problemas que ocorrem nos serviços de TI ou de outro setor usuário da ferramenta acarretando prejuízos ao usuário que pode estar sem trabalhar.

Atrasos na entrega de novas funcionalidades importantes e essenciais para o atendimento.

Prevenção: prever sanções para atrasos na entrega sem justificativa da empresa contratada e aceite por parte da contratante e para não cumprimento dos SLAs.

3. **Confidencialidade e integridade dos dados armazenados no ambiente da empresa contratada**

Todas as informações estarão armazenadas na infraestrutura da empresa contratada e várias são as situações que podem ocorrer colocando em risco a confidencialidade e integridade destas informações, como por exemplo: a empresa que armazena a solução pode ter falhas no controle de acesso eficiente ao seu ambiente, os dados são transmitidos pela internet e podem ser comprometidos durante esta transferência, vários clientes tem acesso ao mesmo datacenter, podendo um ter acesso aos dados de outro cliente.

Prevenção: prever termo de compromisso de confidencialidade visando resguardar o TJSC de que a empresa contratada venha a utilizar os dados, prevendo sanções nos termos da lei.

4. **Mudanças na infraestrutura da solução IBM Smart Cloud Control Desk sem notificações prévias ou processo de aprovação**

Alterações na infraestrutura da solução contratada sem prévio aviso para testes, ajustes e autorizações podem causar vários danos, como ficar sem acesso, parametrizações anteriores que podem se perder ou integrações pararem de funcionar.

Prevenção: especificar que a empresa contratada deverá garantir a estabilidade do serviço, em caso de atualizações de versão ou instalação de patch. Definir acordos de níveis de serviços para estabilizar o serviço, caso ocorra algum problema. Prever sanção para não cumprimento dos acordos de níveis de serviços.

5. **Dependência do Fornecedor**

Um dos riscos da dependência do fornecedor são possíveis dificuldades de migração de dados para outro fornecedor por problemas de interoperabilidade ou portabilidade. Isso pode ocorrer no caso de uma ruptura contratual ou até mesmo ao final do contrato.

Prevenção: especificar na contratação que os dados deverão estar disponíveis em um formato que deverá ser definido em contrato, para migração tanto para ambiente do TJSC como para ambiente de outro fornecedor após o encerramento do contrato. Prever sanções caso os dados não estejam disponíveis como especificado.

V – PARECER

Após a realização dos Estudos Técnicos Preliminares para a contratação da solução, opina-se pelo:

(X) Prosseguimento da contratação ( ) Arquivamento, conforme relatório em anexo.

Responsável Demandante: Anna Claudia Kruger
Matrícula: 10937
E-mail: annaclaudia@tjsc.jus.br

Integrante Demandante: Carlos Henrique Righetto Moreira
Matrícula: 12239
E-mail: righetto@tjsc.jus.br

Integrante Técnico: Nome: Crislaine Cavalheiro
Matrícula: 9920
Ramal: 8057
E-mail: crislaine@tjsc.jus.br

Responsável Técnico: Patrick Padilha
Matrícula: 27193
Ramal: 8050
E-mail: patrick.padilha@tjsc.jus.br

Responsável Administrativo: Graziela Cristina Zanon Meyer Juliani
Matrícula: 23704
E-mail: graziela.juliani@tjsc.jus.br

Integrante Administrativo (Seção de Gerenciamento de Licitações): Milene Rudolfo de Oliveira de Córdova
Matrícula: 17838
Ramal: 8287
E-mail: mro17838@tjsc.jus.br

Integrante Administrativo(a) (Seção de Fornecedores): Carlos Roberto Silva Cordeiro
Matrícula: 21750
Ramal: 8230

E-mail: carloscordeiro@tjsc.jus.br

Documento assinado eletronicamente por **CRISLAINE CAVALHEIRO**, **TÉCNICA JUDICIÁRIA AUXILIAR**, em 03/11/2020, às 14:41, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

Documento assinado eletronicamente por **CARLOS HENRIQUE RIGHETTO MOREIRA**, **ASSESSOR TÉCNICO**, em 04/11/2020, às 09:28, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

Documento assinado eletronicamente por **ANNA CLAUDIA KRUGER**, **DIRETOR**, em 04/11/2020, às 09:55, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

Documento assinado eletronicamente por **MILENE RUDOLFO DE OLIVEIRA DE CORDOVA**, **TÉCNICA JUDICIÁRIA AUXILIAR**, em 04/11/2020, às 15:34, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

Documento assinado eletronicamente por **CARLOS ROBERTO SILVA CORDEIRO**, **TÉCNICO JUDICIÁRIO. AUXILIAR**, em 05/11/2020, às 16:39, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

Documento assinado eletronicamente por **PATRICK PADILHA**, **CHEFE DE DIVISÃO**, em 06/11/2020, às 10:41, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

A autenticidade do documento pode ser conferida no site http://sei.tjsc.jus.br/verificacao informando o código verificador **5121385** e o código CRC **E7C17DCB**.