



ANÁLISE DE VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO

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

1- DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO	
A solução consiste na contratação por 24 (vinte e quatro) meses de serviço de suporte técnico específico em ambientes de tecnologias Microsoft oferecido por equipe especializada nas seguintes modalidades: Suporte Reativo e Suporte Proativo.	
2- REQUISITOS DE NEGÓCIOS UNIDADE DEMANDANTE	
2.1 - NECESSIDADE DE NEGÓCIO	
Necessidade 1: Suporte reativo por especialistas em tecnologias Microsoft visando garantir continuidade do negócio através da alta disponibilidade de serviços e sistemas de TI, essenciais no atual ambiente de Tecnologia de Informação do PJERJ.	
Funcionalidade	Ator Envolvido
2.1.1. Suporte oferecido por equipe especializada na solução de problemas encontrados no uso de tecnologias Microsoft	Diretoria da DGTEC-DEINF-DISER Diretoria da DGTEC-DEATE-DIAPA
2.1.2. Suporte com escalabilidade até o time de desenvolvimento de tecnologias Microsoft	Diretoria da DGTEC-DEINF-DISER Diretoria da DGTEC-DEATE-DIAPA
2.1.3. Suporte remoto e telefônico 24x7	Diretoria da DGTEC-DEINF-DISER Diretoria da DGTEC-DEATE-DIAPA
2.1.4. Suporte oferecido em português	Diretoria da DGTEC-DEINF-DISER Diretoria da DGTEC-DEATE-DIAPA
2.1.5. Suporte telefônico sem custo de tarifação	Diretoria da DGTEC-DEINF-DISER Diretoria da DGTEC-DEATE-DIAPA
2.1.6. Possibilidade de conversão de horas de suporte reativo para serviços de suporte proativo sem ônus adicional durante toda a vigência contratual	Diretoria da DGTEC-DEINF-DISER Diretoria da DGTEC-DEATE-DIAPA
Necessidade 2: Suporte Proativo nos ambientes das tecnologias Microsoft (Ex.: Active Directory, Internet Information Service, System Center Configuration Manager, dentre outras) para avaliação do respectivo desempenho, identificação e tratamento de riscos potenciais.	
Funcionalidade	Ator Envolvido
2.2.1. Suporte oferecido por equipe especializada na respectiva tecnologia	Diretoria da DGTEC-DEINF-DISER Diretoria da DGTEC-DEATE-DIAPA
2.2.2. Suporte local com agendamento prévio	Diretoria da DGTEC-DEINF-DISER Diretoria da DGTEC-DEATE-DIAPA
2.2.3. Possibilidade de conversão das horas dos serviços de suporte proativo para suporte reativo sem ônus adicional durante toda a vigência contratual	Diretoria da DGTEC-DEINF-DISER Diretoria da DGTEC-DEATE-DIAPA



ANÁLISE DE VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO

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

2.2- Demais Requisitos		
Tipo 1: (capacitação)	<ul style="list-style-type: none">A contratada deverá apresentar certidão que comprove sua condição de exclusividade na prestação do serviço objeto da contratação.	
Tipo 2: (requisitos Legais)	Deverão ser observadas todas as normas legais pertinentes a caso e em especiais as seguintes: <ul style="list-style-type: none">Lei nº 8.078 de 1990 (Código de Defesa do Consumidor)Todas as normas internas vigentes no TJERJ	
Tipo 3: (requisitos de manutenção)	Não se aplica	
Tipo 4: (requisitos temporais)	<ul style="list-style-type: none">Os serviços de suporte reativos deverão obedecer ao ANS (Acordo de Nível de Serviço)	
Tipo 5 : (requisitos de segurança)	<ul style="list-style-type: none">Respeitar os critérios de sigilo, aplicáveis aos dados, informações e às regras de negócios relacionados com a prestação do serviço contratado;	
Tipo 6 : (requisitos sociais, ambientais e culturais)	<ul style="list-style-type: none">Obedecer aos critérios de gestão ambiental estabelecido nas legislações, normas e regulamentos específicos ao serviço, visando a melhoria e o desempenho dos processos de trabalho quanto aos aspectos ambientais, sociais e econômicos;Atender, em suas atividades, à legislação federal, estadual, municipal, normas e regulamentos em vigor;	
3- LEVANTAMENTO DAS SOLUÇÕES EXISTENTES Trata-se de contratação por inexigibilidade de licitação devida exclusividade da prestação do serviço pela empresa Microsoft, com fulcro no Art. 25 § 1º da Lei 8666/93, onde não se faz necessário o levantamento de outras soluções.		
Solução	Entidade	Valor
1 - Suporte Premier Microsoft		
Descrição: A descrição da solução está inserida no item 5.1		
Fornecedor: Microsoft		



ANÁLISE DE VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO

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

4- ANÁLISE DAS SOLUÇÕES E ALTERNATIVAS EXISTENTES

Requisito	Identificação da Solução existente	Sim	Não	Não se aplica
A solução encontra-se implantada em outro órgão ou entidade da Administração pública federal?		X		
A solução está disponível no Portal do Software Público Brasileiro				X
A solução é um software livre ou software público				X
A solução é aderente às políticas, premissas e especificações técnicas definidas pelos Padrões e-PING, e-MAG?				X
A solução é aderente às regulamentações da ICP-Brasil?				X
A solução é aderente às orientações, premissas e especificações técnicas e funcionais do - Moreq-Jus Brasil?				X

5- JUSTIFICATIVA DA SOLUÇÃO ESCOLHIDA

5.1 - Solução Escolhida

Descrição: A solução Suporte Premier da Microsoft trata-se de um conjunto abrangente de serviços de suporte prestado exclusivamente pela Microsoft para auxiliar as áreas de TI das organizações a maximizar o desempenho das tecnologias Microsoft utilizadas e gerar maior valor para os negócios.

O Suporte Premier Microsoft, oferecido por equipe especializada, é composto por três componentes de serviço, a saber:

Suporte Reativo (Resolução de Problemas): Suporte a ser utilizado caso surja algum problema que ocasione indisponibilidade ou degradação nos serviços baseados em ambientes de tecnologias Microsoft, o qual permite o acesso 24x7 à uma rede global de especialistas Microsoft.

Suporte Proativo: Suporte a ser utilizado na avaliação periódica e otimização dos ambientes de tecnologias Microsoft, proporcionando a identificação e tratamento de riscos potenciais, além de aumentar a competência das equipes de TI e fornecer orientações operacionais para reduzir a complexidade de TI.

Gerenciamento de Entrega (Conta de Suporte): Disponibilização de um Gestor de Contas Técnicas (TAM), Especialista em Gestão de Serviços da Microsoft, o qual age como parte da equipe com a finalidade de ajudar o cliente a atingir o estado desejado de TI e obter os maiores benefícios de Premier. Para atingir isso, o TAM trabalha para entender o ambiente de TI do cliente, seus negócios, suas metas de TI e estratégias.

A unidade de medida utilizada na contratação de cada componente é a hora, cujo valor é idêntico independente do componente.

Item	Serviços de Suporte Técnico Premier Franquia	Ano 01	Ano 02	Total 2 anos
1	Horas de Gerenciamento de Conta de Suporte (TAM)	Até 150 horas	Até 150 horas	300 horas
2	Horas de Suporte para Solução de Problemas (REATIVO)	Até 100 horas	Até 100 horas	200 horas
3	Horas de Assistência de Suporte (PROATIVO)	Até 50 horas	Até 50 horas	100 horas
4	Horas de Engenheiro Dedicado (PROATIVO)	Até 500 horas	Até 500 horas	1000 horas
TOTAL DE HORAS		Até 800 horas	Até 800 horas	1600 horas



ANÁLISE DE VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO

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

Justificativa: Por se tratar de objeto cuja contratação ocorrerá por inexigibilidade de licitação face à exclusividade da prestação do serviço pela empresa Microsoft, com fulcro no Art. 25 § 1º da Lei 8666/93, não houve levantamento de outras soluções.

A exclusividade na prestação do serviço pela empresa Microsoft é comprovada pela certidão emitida pela A.B.E.S (Associação Brasileira das Empresas de Software).

6-BENEFÍCIOS ESPERADOS

Benefício

- 1 Diminuição do tempo de reparação em caso de incidentes graves envolvendo as tecnologias Microsoft;
- 2 Assistência rápida, eficiente e ininterrupta para correção de problemas com sintomas específicos encontrados nos ambientes de tecnologia Microsoft;
- 3 Aumento da disponibilidade dos sistemas críticos de TI suportados pelos ambientes de tecnologia Microsoft;
- 4 Manter os ambientes de tecnologia Microsoft sempre atualizados;
- 5 Melhor aproveitamento das tecnologias Microsoft através da implementação de melhores práticas de configuração e gestão;
- 6 Avaliação do desempenho dos ambientes de tecnologia Microsoft;
- 7 Identificação e tratamento de riscos potenciais nos ambientes de tecnologia Microsoft

7-AVALIAÇÃO DAS NECESSIDADES DE ADEQUAÇÃO PARA EXECUÇÃO CONTRATUAL

Não haverá necessidade de quaisquer adequações para execução do contrato.

Tipo de Necessidade	Descrição
Não se aplica	Não se aplica
EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO	
Integrante Técnico	Integrante Demandante
 Roberto Teixeira Barbosa Mat. 10/18003	 Paulo César Soares do Valle Júnior Mat. 10/24103

Rio de Janeiro, 14 de dezembro de 2016.