

ANÁLISE DE VIABILIDADE

Art. 12, I, Ato Normativo TJ 10/2018 / RAD-DGTEC-041

1. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Prestação de serviços especializados de suporte, operação, manutenção, monitoração e gerenciamento da Infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação de Dados do PJERJ.

2. REQUISITOS DE NEGÓCIOS

2.1 NECESSIDADE DE NEGÓCIO

R1 - Manter a infraestrutura de TI segura, apropriada e otimizada; garantir a infraestrutura apropriada às atividades judiciais e administrativas; garantir a disponibilidade de sistemas de TIC essenciais ao Judiciário (Mapa Estratégico do PJERJ e Mapa Estratégico do Poder Judiciário).

Funcionalidades:

- Dar suporte
- Operar
- Monitorar
- Manter
- Corrigir
- Atualizar
- Analisar
- Planejar
- Aperfeiçoar
- Recomendar

Atores envolvidos

DGTEC supervisionando, acompanhando, participando, opinando, priorizando, determinando, ratificando, aprovando, vetando, fiscalizando.

2.2 DEMAIS REQUISITOS

Capacitação – Não há requisitos de capacitação para lidar com a solução

Requisitos legais – Os requisitos legais para lidar com o serviço são aqueles inerentes ao processo de planejamento da contratação, seleção do fornecedor e execução do contrato.

Requisitos de manutenção - A solução não prevê a entrega de produtos ou artefatos sujeitos a falhas de funcionamento ou cobertura de garantia

Requisitos temporais - A solução deve começar a funcionar imediatamente com o início da vigência do contrato, de forma contínua, durante o prazo estabelecido.

Requisitos de segurança - A solução deve manter o sigilo dos dados e informações do TJRJ, obtidas no exercício do contato.

Requisitos sociais, ambientais e culturais - A solução não prevê a geração de ruídos ou ocupação de espaços além dos que já são destinados à DGTEC. Também não gera produtos ou rejeitos para descarte nem tem potencial para gerar impactos ambientais de qualquer natureza.

3. LEVANTAMENTO DAS SOLUÇÕES EXISTENTES

Diversas empresas no mercado prestam serviços que atendem ao objeto dos presentes estudos, tanto para órgãos públicos quanto para empresas privadas.

Alguns exemplos:

ConnectCom

GESTÃO DE AMBIENTES

Sistemas Operacionais, Aplicações e Serviços, NOC/SOC, Banco de Dados, Colocation, Hosting Dedicado, Backup e Restore, Adm de Servidores e Ativos de Rede.

<https://www.connectcom.com.br/governo/>

Central IT

A Central IT fornece e garante o suporte à Infraestrutura de TI suprimindo as necessidades técnicas dos usuários, além de melhorar e administrar as operações, para proporcionar a estabilidade e a disponibilidade do ambiente, com o objetivo de cultivar uma cultura de processos baseada nos princípios da Governança Corporativa.

<https://centralit.com.br/index.php/operacoes-de-ti/infraestrutura-de-ti/>

Stefanini

Efetuamos entregas contínuas de softwares, gerenciamento de redes e dados e outras soluções para garantir mais eficiência para a sua empresa

<https://stefanini.com/pt-br/solucoes/workplace-consulting-services>

Sonda IT

Desde 1974, fornecemos serviços de Infraestrutura de TI utilizando as melhores práticas para gerenciar os projetos de início de operações, aos que são acrescentados as parcerias que articulamos com os principais fabricantes de tecnologia e as nossas equipes de profissionais especialistas nas principais tecnologias e metodologias de mercado.

<https://www.sonda.com/pt-br/transformação/arquitetura-e-infraestrutura-digital/servicos-de-infraestrutura-ti/>

DigiSystem

Sustentação de Ambiente

A administração dos seus sistemas vai além do controle de chamados e resolução de problemas. Garantimos desempenho, segurança e guarda segura dos dados, além do suporte e execução dos processos de atualização recomendados pelo fabricante.

Capacity Planning/Tuning

Sabemos como administrar ambientes de diferentes tamanhos e plataformas e aplicamos este conhecimento no desenvolvimento de novos projetos e migrações, buscando configurações que incrementem performance ao seu ambiente.

<https://www.digisystem.com.br/infraestrutura/>

Consultando o Portal de Compras Governamentais em busca de contratações similares em outros órgãos da administração pública, encontramos diversos pregões e destacamos alguns realizados ou planejados em 2020.

Pregão / UASG	Objeto
Pregão: 36/2020 UASG: 40003	Pregão Eletrônico - Contratação de serviços técnicos especializados para suporte à infraestrutura e operações de TIC do Conselho Nacional de Justiça, observadas as condições e especificações estabelecidas nos Anexos I, II e III do Edital.
Pregão: 17/2020 UASG: 925457	Pregão Eletrônico – Contratação de empresa especializada em Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) para prestação de serviços continuados de suporte técnico a usuários, apoio especializado à operação de infraestrutura e projetos de evolução, com base em padrões técnicos de qualidade e desempenho estabelecidos por níveis mínimos de serviços.
Pregão: 5/2020	Pregão Eletrônico - Registro de preço para futura e eventual contratação de empresa para prestação de serviços técnicos especializados de Tecnologia da Informação e Comunicação

UASG: 972002	TIC, para sustentação operacional de infraestrutura, manutenção corretiva, adaptativa e evolutiva dos sistemas, desenvolvimento de novos sistemas e implantação, suporte e operação continuada do ambiente tecnológico do Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso TCE-MT.
Pregão: 6/2020 UASG: 264001	Pregão Eletrônico - Contratação de serviços de tecnologia da informação e comunicação em suporte técnico aos usuários e sustentação de infraestrutura de TI da Sede/CTN e UDs.
Pregão: 22/2020 UASG: 240137	Pregão Eletrônico - O objeto desta licitação é a contratação de empresa especializada para prestação do serviço de implantação de uma Central de Serviços Técnicos Especializados de Operação de Infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação, compreendendo os serviços de monitoramento, sustentação do ambiente computacional, suporte a usuário e de apoio técnico à gestão de TIC , conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas neste Edital e seus anexos.
Pregão: 73103/2020 UASG: 926524	Pregão Eletrônico - Contratação de prestação de serviços técnicos especializados de suporte à gestão, infraestrutura e arquitetura de tecnologia
Pregão: 105/2020 UASG: 290002	Pregão Eletrônico - Contratação de empresa especializada na prestação de serviços, orquestração e gestão inteligente redundante, sustentação, suporte e administração de ambiente de infraestrutura de TIC , pelo período de 30 (trinta) meses, envolvendo monitoramento contínuo, local e remoto, proativo e preditivo, do ambiente completo da Defensoria Pública da União DPU e suas unidades.

As soluções exemplificadas acima, bem como o que algumas empresas listadas dizem sobre a própria atuação, ilustram que há vários fornecedores no mercado que podem prestar serviços semelhantes aos pretendidos no presente processo.

É preciso salientar que cada órgão tem suas necessidades, suas particularidades, suas equipes com quantidades de recursos e competências variadas. Portanto, da mesma forma, haverá uma grande variação entre o escopo e a especificação de cada objeto, impossibilitando uma comparação direta.

Não obstante, o ponto em comum que é o suporte e auxílio ao contratante na operação e manutenção da sua infraestrutura de TIC.

Também são encontrados elementos acerca de níveis mínimos de serviço, descrição de atividades e qualificação profissional necessária.

Neste sentido, constata-se que os serviços pretendidos são comumente objeto de contratação por outros órgãos da administração pública. Além disso, diversas empresas atuam no ramo, sem que precisem se reunir em consórcio.

Além disso, buscou-se identificar os modelos conhecidos para contratação de serviços técnicos especializados na área de Tecnologia da Informação, que se constitui objeto dos presentes estudos. Foram identificadas as seguintes alternativas:

a) Modelo de posto de trabalho

Neste modelo, os técnicos prestadores de serviços são inseridos no quadro e distribuídos entre as áreas conforme suas especialidades.

A remuneração se dá por postos de serviço (ou postos de trabalho), configurado como alocação de mão de obra.

b) Modelo com utilização de métrica em UST

Baseado na utilização da métrica UST e com dimensionamento de custo com base nas características do tamanho e complexidade do ambiente computacional do contratante e nas informações dos serviços que deverão ser sustentados (Catálogo de Serviços).

A remuneração por entregáveis, baseado em métricas de Unidade de Serviço Técnico (UST) ou similares.

c) Modelo baseado em disponibilidade e indicadores

Baseado em indicadores de disponibilidade e indicadores de qualidade aferidos sobre o serviço e o ambiente do contratante.

Remuneração fixa pelo cumprimento de níveis mínimos de serviço (NMS) com aplicação de descontos pelo descumprimento dos mesmos.

4. ANÁLISE DAS SOLUÇÕES E ALTERNATIVAS EXISTENTES

A despeito dos modelos e variações do serviço encontradas nos diversos órgãos, inicialmente, a análise sob os aspectos abaixo é a mesma.

Requisito	Identificação da Solução existente	Sim	Não	Não se aplica
------------------	---	------------	------------	----------------------

A solução encontra-se implantada em outro órgão ou entidade da Administração pública federal?	Observa-se que os modelos são os permitidos e praticados pelos demais órgãos públicos, de forma combinada ou isolada, em atendimento aos diversos atos que regulam a prestação de serviços no âmbito da administração pública.	x		
A solução está disponível no Portal do Software Público Brasileiro	A solução pretendida não é uma solução de software que se possa buscar no Portal do Software Público Brasileiro.			x
A solução é um software livre ou software público.	A solução pretendida não é um software, mas uma prestação de serviço amplamente ofertada no mercado e contratada por diversos órgãos da administração pública.			x
A solução é aderente às políticas, premissas e especificações técnicas definidas pelos Padrões e-PING, e-MAG?	A solução pretendida não é um software, mas uma prestação de serviço.			x
A solução é aderente às regulamentações da ICP-Brasil?	A aderência à ICP-Brasil não se aplica à solução pretendida.			x
A solução é aderente às orientações, premissas e especificações técnicas e funcionais do – Moreq-Jus Brasil?	A aderência à ICP-Brasil não se aplica à solução pretendida.			x

Analisando individualmente cada um dos modelos, o primeiro tem algumas ressalvas. A Instrução Normativa ME 01/2019 e o Ato Normativo TJRJ 10/2018 vedam contratar por postos de trabalho alocados e adotar a métrica de homem-hora, salvo de forma justificada, vinculada a entregas de acordo com prazos e qualidade previamente definidos e resultados compatíveis com o posto previamente definido.

A remuneração por mão de obra alocada, tal qual explicita o Acórdão Plenário nº 1.558/2003, firma o paradoxo do lucro-incompetência, já que a empresa contratada acaba sendo estimulada a ter postos ociosos, por ser remunerada por isso.

De acordo com o TCU, os gestores públicos de TI devem planejar suas contratações de modo que os pagamentos pelo serviço prestado sejam realizados em função de resultados verificáveis apresentados pelo fornecedor, mensurados, sempre que possível, por unidades quantitativas, sendo juridicamente inviável a previsão de remuneração em função do mero esforço ou da disponibilidade da empresa contratada.

Neste contexto, se propagou a utilização de métricas como a UST, onde para cada atividade existente em um catálogo de serviços é atribuído um valor em unidade de serviços.

É muito difícil prever, padronizar, catalogar e estimar o custo de todas as possíveis atividades a serem desempenhadas no contexto dos serviços pretendidos no presente processo. Tanto que em auditoria realizada pelo TCU (Acórdão 1508/2020) foi observada deficiência na estimativa de preços da UST, dimensionamento do quantitativo baseado em parâmetros injustificados e impossibilidade de preços condizentes com o mercado.

Ademais, esse modelo demanda uma elevada carga de trabalho para a gestão e fiscalização do contrato, uma vez que para o sucesso da execução, é necessária uma equipe capaz de fiscalizar a prestação dos serviços de forma consistente, pois necessita de análise e verificação do atendimento, prazo de execução, entregáveis e o custo efetivo para cada uma das micro atividades existentes no catálogo, na quantidade de vezes em que elas ocorrerem.

Portanto, inerente a esse modelo há a dificuldade na padronização, sem a qual o TCU não recomenda a sua adoção, bem como a demanda por uma alta carga de trabalho relativa à fiscalização.

Por seu turno, uma solução baseada em indicadores de serviço necessita que sejam fornecidas as informações sobre os itens de configuração e tecnologias que compõem o ambiente computacional do contratante, assim como o histórico de consumo anterior e os serviços que deverão ser sustentados.

Este modelo, além de atender às recomendações legais, estabelece padrões de qualidade e indicadores de fácil mensuração com vistas ao ganho na qualidade e na produtividade dos serviços, facilidade de custeamento e orçamentação e simplificação da gestão e fiscalização do contrato.

De acordo com entendimento expresso na Nota Técnica 6/2010 - Sefti/TCU, contratos administrativos com nível mínimo de serviço possuem mecanismos que possibilitam à Administração Pública remunerar o fornecedor na medida do cumprimento do nível de serviço pactuado no ajuste, adequando-se, portanto, ao paradigma da efetivação de pagamentos por resultados, além de constituírem uma forma recomendável de alcançar eficiência, eficácia e qualidade na prestação do serviço, bem como se

mostram aderentes ao princípio da legalidade aplicado à Administração Pública.

5. JUSTIFICATIVA DA SOLUÇÃO ESCOLHIDA

Considerando que a remuneração por mão de obra alocada, tal qual explicita o Acórdão Plenário nº 1.558/2003, firma o paradoxo do lucro-incompetência.

Considerando as ressalvas da Instrução Normativa ME 01/2019 e do Ato Normativo TJRJ 10/2018 acerca da contratação por postos de trabalho alocados e adoção da métrica de homem-hora

Considerando que em auditoria realizada pelo TCU (Acórdão 1508/2020) foi observada deficiência na estimativa de preços da UST, dimensionamento do quantitativo baseado em parâmetros injustificados e impossibilidade de preços condizentes com o mercado.

Considerando que o modelo em UST demanda uma elevada carga de trabalho para a gestão e fiscalização do contrato, uma vez que para o sucesso da execução, é necessária uma equipe capaz de fiscalizar a prestação dos serviços de forma consistente, pois necessita de análise e verificação do atendimento, prazo de execução, entregáveis e o custo efetivo para cada uma das micro atividades existentes no catálogo, na quantidade de vezes em que elas ocorrerem.

Considerando que o PJERJ tem uma deficiência considerável no número de servidores de TI, tanto que no levantamento de Governança, Gestão e Infraestrutura de TIC do Poder Judiciário em 2020, o TJRJ ocupa a 75ª (septuagésima quinta) colocação na dimensão 07, acerca da força de trabalho (em 2018, ocupava a 70ª - septuagésima - posição).

Considerando que indicadores de qualidade e disponibilidade são inerentes à gestão e governança, visam à qualidade ao estipular níveis de serviço, podem ser definidos com uma ótica mais próxima do negócio (TI aliada ao negócio) e quando inseridos dentro dos processos de trabalho reduzem o esforço de mensuração e avaliação.

Considerando entendimento expresso na Nota Técnica 6/2010 - Sefti/TCU, de que contratos administrativos com nível mínimo de serviço possuem mecanismos que possibilitam à Administração Pública remunerar o fornecedor na medida do cumprimento do nível de serviço pactuado no ajuste, adequando-se, portanto, ao paradigma da efetivação de pagamentos por resultados e se mostram aderentes ao princípio da legalidade aplicado à Administração Pública.

Considerando ser o objetivo do serviço contratado manter uma infraestrutura disponível, segura, atualizada e adequada às necessidades do negócio, envolvendo uma miríade de atividades que podem ser imprevisíveis, inesperadas e até indesejadas.

Entendemos que um Modelo baseado em disponibilidade e indicadores, em que se meça o desempenho da contratada através do funcionamento e do desempenho do ambiente de TI do contratante, com remuneração fixa pelo cumprimento de níveis mínimos de serviço (NMS) com aplicação de descontos pelo descumprimento dos mesmos é a melhor opção, pois facilita a gestão e a fiscalização contratual, traz ampla competitividade do mercado e atende às recomendações legais.

5.1 SOLUÇÃO ESCOLHIDA

Neste sentido, a solução viável e selecionada é a contratação de:

Serviços especializados de suporte, operação, manutenção, gerenciamento e monitoração da Infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação de Dados do PJERJ, baseada em indicadores de qualidade e níveis mínimos de serviço.

6. BENEFÍCIOS ESPERADOS

Prover e manter a infraestrutura de TIC do PJERJ em contínuo funcionamento e apropriada às atividades judiciais e administrativas;

Assegurar a disponibilidade e a qualidade dos serviços de TI, conferindo a necessária celeridade ao atendimento de requisições de serviço e à solução de incidentes/problemas de Infraestrutura, com níveis de serviço adequados às necessidades do PJERJ.

Dotar a DGTEC de recursos necessários para o exercício de suas atividades e concentrar as atribuições dos servidores em atividades estratégicas para o PJERJ e de gestão dos macroprocessos de Tecnologia da Informação.

7. AVALIAÇÃO DAS NECESSIDADES DE ADEQUAÇÃO PARA EXECUÇÃO CONTRATUAL

Considerando a natureza continuada dos serviços a serem prestados, que já são praticados e já ocupam seu espaço no ambiente do PJERJ;

Considerando que as atividades previstas não implicam na transformação ou produção de recursos materiais ou rejeitos;

Considerando que não se espera o incremento na quantidade ou utilização de novos recursos além dos que já são utilizados hoje em dia;

Não se vislumbra necessidade de aumento ou readequação da infraestrutura tecnológica, da infraestrutura elétrica, da logística de implantação, do espaço físico, do mobiliário ou que haverá algum impacto ambiental.

Integrante Técnico	Integrante Demandante
Paulo César Soares do Valle Júnior Matrícula 10/24013	Renato Warwar Silva Matrícula 10/19474

Processo SEI TJRJ 2020-0674343