

Número do Documento de Formalização da Demanda: 79/2024

1. Informações Básicas

Área requisitante	Data da conclusão da contratação	UASG	Editado por
07 - SGTEC - Secretaria-Geral de Tecnologia da Informação	31/03/2024 00:00	30100	MARCELO FABIANE GRACIOSO CARDOSO

Descrição sucinta do objeto

Plataforma Soluções Integradas Gerenciamento Serviços TI (Information Technology Service Management/ITSM), no modelo cloud computing, fundamentada nas práticas ITIL 4 por 24 meses (SEI 2024-06015284)

2. Justificativa de necessidade

O cenário atual da plataforma de gestão de demandas de TIC do PJERJ não é bom. A ferramenta que suporta as operações de service desk foi descontinuada pela fabricante, a qual não provê mais suporte. Ou seja, tratase de uma solução que não apenas não atende mais as necessidades do PJERJ, como sofre de constantes falhas e interrupções de serviço pela ausência de suporte especializado, fazendo com que os usuários necessitem fazer uso de outros canais para solicitarem os serviços de TIC providos pela SGTEC. Fundamentalmente, a contratação de uma plataforma de soluções integradas para governança de contratações e gerenciamento e serviços de TI para o PJERJ é necessária por uma série de razões:

- Complexidade do ambiente de TI:** Com o aumento da demanda por serviços de TI nos últimos anos, fruto da transformação digital, o ambiente de TI do PJERJ vem se tornando cada vez mais complexo, com várias aplicações, servidores, redes e uma complexa infraestrutura de operações. A solução ajudará a gerenciar essa complexidade, proporcionando uma estrutura organizada para o gerenciamento de serviços de TI.
- Melhoria na eficiência operacional:** A solução permitirá automatizar muitos processos e fluxos de trabalho, reduzindo o tempo e os esforços necessários para executar tarefas de rotina. Isso resultará em uma melhoria significativa na eficiência operacional da operação de TI e da governança de contratações do PJERJ.
- Melhoria na qualidade dos serviços:** Com a solução será possível estabelecer e monitorar padrões de serviço, garantindo que os serviços de TI sejam entregues de maneira consistente e em alta qualidade. Isso é fundamental para atender às necessidades dos usuários de serviços de TI do PJERJ.
- Gerenciamento de incidentes e problemas:** A solução permitirá um melhor acompanhamento e resolução de incidentes e problemas de TI. Isso é crucial para minimizar interrupções nos serviços e garantir a continuidade das operações do PJERJ.
- Cumprimento de Acordos de Nível de Serviço (Service Level Agreements - SLAs):** A operação de TI do PJERJ tem acordos de nível de serviço (SLAs) a serem cumpridos com outras partes interessadas ou departamentos internos. A solução ajuda a monitorar, rastrear e relatar o desempenho em relação a esses SLAs, garantindo que estes sejam atendidos.
- Gestão de ativos de TI:** A SGTEC possui um grande número de ativos de TI, como computadores, servidores, impressoras, elementos de rede, software, etc. A solução auxiliará na gestão eficiente desses ativos, rastreando sua utilização, manutenção e atualização.
- Melhoria na satisfação do cliente:** A solução visa melhorar a experiência do cliente, permitindo que os usuários solicitem serviços de TI de maneira mais eficiente e recebam suporte mais rapidamente. Isso deve aumentar a satisfação dos usuários de serviços de TI do PJERJ.
- Tomada de decisões baseadas em dados:** A solução coleta uma grande quantidade de dados sobre o desempenho dos serviços de TI. Isso pode ser usado para análise e tomada de decisões informadas sobre o aprimoramento contínuo dos serviços de TI.
- Segurança da informação:** A segurança da informação é fundamental. A solução pode ajudar a gerenciar e monitorar incidentes de segurança, garantindo a proteção adequada dos dados confidenciais do tribunal.
- Conformidade regulatória:** O PJERJ está sujeito a normativos e a auditorias específicas (internas e externas) que exigem o registro e o controle rigorosos das atividades de TI. A solução apoiará na conformidade com essas regulamentações.

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

ORÇAMENTO DETALHADO DA CONTRATAÇÃO

ANO	QUANT. MESES	VL. UNITÁRIO	VALOR TOTAL
2024	8	R\$ 1.612.774,63	R\$ 12.902.197,04
2025	12	R\$ 1.612.774,63	R\$ 19.353.295,56
2026	4	R\$ 1.612.774,63	R\$ 6.451.098,52
			R\$ 38.706.591,11

3. Materiais/Serviços

3.1 Materiais

Nenhum material incluído.

3.2 Serviços

Nº do item	Grupo	Descrição	Qtd	Val. unit. (R\$)	Val. total (R\$)
1	SERVIÇOS DE GERENCIAMENTO EM TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC)	SERVIÇOS DE GERENCIAMENTO DE INFRAESTRUTURA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC)	8,001.612.774,63	12.902.197,04	

Todas as assinaturas eletrônicas seguem o horário oficial de Brasília e fundamentam-se no §3º do Art. 4º do [Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020](#).

MARCELO FABIANE GRACIOSO CARDOSO

Chefe de Serviço

DAVIDSON MELONE RIBEIRO

Diretor de Divisão

5. Acompanhamento

Nenhum acompanhamento incluído.

6. Relacionamentos

Nenhum relacionamento encontrado.