



TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL 5ª REGIÃO

## ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR

### 1. Do Objetivo

Em razão do disposto na Lei nº 14.133/2021 e art. 12, § 1º, da Resolução CNJ nº 182/2013 apresentamos os presentes ESTUDOS PRELIMINARES, objetivando reunir elementos técnicos necessários e suficientes a permitir a elaboração de Termo de Referência para **Contratação de serviços técnicos especializados, na área de tecnologia da informação, para planejamento, desenvolvimento, implantação e execução continuada de atividades de suporte técnico remoto e presencial para o TRF5 e Seções Judiciárias (denominados apenas como TRF5 neste documento), abrangendo orientação e esclarecimento de dúvidas, recebimento, registro, análise, diagnóstico, atendimento de solicitações de clientes, resolução de problemas, implementação de serviços, migrações e transferência tecnológicas, execução de procedimentos periódicos, controle e atualização de documentações e monitoramento do Ambiente de Redes e Banco de Dados**, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas no documento.

1.1 Este documento está baseado nas diretrizes para contratações de Soluções de Tecnologia da Informação constantes no Modelo de Contratações de Tecnologia da Informação, instituído pela Resolução nº 279/2013 do Conselho da Justiça Federal, formado pela Instrução Normativa SEGGD/ME nº 01/2019 e pelo Guia de Boas Práticas de Contratações de Soluções de TI - JF, assim como no art. 6 da Resolução nº 468/2022 do Conselho Nacional de Justiça.

1.2 Informações básicas:

Sector Requisitante: Diretoria de Infraestrutura de Tecnologia da Informação - T5-TI-DTI

Processo SEI nº: 0000337-22.2024.4.05.7000

PAC: TRF5-DTI-0028

### 2. Descrição da Necessidade

Contratação de serviços técnicos especializados, na área de tecnologia da informação, para planejamento, desenvolvimento, implantação e execução continuada de atividades de suporte técnico remoto e presencial para o TRF5 e Seções Judiciárias (denominados apenas como TRF5 neste documento), abrangendo orientação e esclarecimento de dúvidas, recebimento, registro, análise, diagnóstico, atendimento de solicitações de clientes, resolução de problemas, implementação de **serviços, migrações e transferência** tecnológicas, execução de procedimentos periódicos, controle e atualização de documentações e monitoramento do Ambiente de Redes e Banco de Dados.

### 3. Área Requisitante

Área Requisitante: Diretoria de Tecnologia da Informação

Responsável: Fernanda Marques Montenegro

### 4. Justificativa e Motivação para a Contratação

4.1. Contextualização e Justificativa da Contratação

Devido ao constante desenvolvimento de novas aplicações e à extensa variedade de serviços

informatizados destinados aos usuários internos e externos do Tribunal Regional Federal da 5ª Região e suas Seções Judiciárias, observa-se um significativo aumento na demanda por manutenção e suporte na infraestrutura de serviços de rede e banco de dados, aqui referidos como infraestrutura. Este documento abrange sistemas e serviços cada vez mais cruciais, incluindo o PJe, PJe2, SEI, Esparta, Creta, SARH, Internet, Extranet, Portais, Serviços de Correio, entre outros, destacando a crescente necessidade de garantir alta disponibilidade para esses recursos.

A DITI (Divisão de Infraestrutura de Tecnologia da Informação) assume a gestão de 144 servidores Windows, 452 servidores Linux, 20 servidores de virtualização, 2 servidores Unix, o serviço de backup corporativo, aproximadamente 80 switches gerenciáveis, 2 links de Internet corporativa, a interconexão da infraestrutura do Tribunal com as Seções Judiciárias da 5ª Região, Conselho da Justiça Federal e outros Tribunais Regionais Federais, Dataprev, administração de servidores web, sistema de correio eletrônico, solução AntiSpam, solução antivírus, VPNs, e a manutenção, monitoração e aprimoramento da gestão da segurança da informação do Tribunal. Além disso, a DITI lida diretamente com os serviços correlatos, oferecendo suporte remoto e presencial aos cerca de 1.500 usuários. Estruturas semelhantes são mantidas pela JFCE e JFPE, enquanto os demais sites (JFRN, JFSE, JFAL, JFPB) possuem infraestruturas equivalentes a 50% das dimensões dos sites maiores, cada um.

A crescente demanda de trabalho, intrínseca à necessidade organizacional de buscar constantemente o melhor atendimento aos usuários internos e externos, não encontra respaldo no aumento proporcional de servidores concursados e capacitados. Atualmente, apenas 10 servidores, entre concursados e requisitados, estão alocados no Núcleo de Serviços e Gestão do Datacenter (NSGD) e no Núcleo de Gestão de Banco de Dados (NGD). Esses profissionais, além de serem responsáveis tecnicamente pela manutenção de todos os serviços mencionados, desempenham também funções gerenciais em suas respectivas áreas, elaborando termos de referência para aquisições, gerenciando contratos e contribuindo para o desenvolvimento de programas de planejamento e aprimoramento. Com essa limitada equipe, torna-se inviável atender a todos os chamados diários, embora alguns deles não sejam altamente críticos para o ambiente como um todo, mas ainda assim são de urgência imperativa para evitar impactos nas atividades dos usuários.

As duas últimas contratadas, nos anos de 2019 e 2023, Lanlink (09/21) e DSS (15/23), respectivamente, não aceitaram renovar os contratos logo na primeira renovação. Solicitaram cláusula resolutiva e encerramento do contrato, devido ao baixo valor ofertado, por elas mesmas, no processo licitatório. Assim, caso algum fornecedor ofereça valor igual ou abaixo do atual (R\$ 3.217.452,48 - Empresa DSS – Contrato 15/23), com efeito, não conseguirão manter os salários dos profissionais de N3 de Infraestrutura de TI que, no cenário atual, estão ficando cada vez mais altos.

Os últimos valores licitados têm ocasionado uma grande rotatividade nos profissionais alocados que, por vezes, não são contratados com todas as certificações exigidas em edital. Na tentativa de minorar esta situação, planeja-se o aceite de alguns perfis trabalharem de forma remota e, flexibilizando, conforme entendimento do gestor do contrato, os prazos de entrega de certificados de novos contratados, substituídos, porventura, no decorrer do contrato. Além disso, a pesquisa de salários não está sendo elaborada de forma regional, mas de forma nacional, uma vez que estes profissionais estão sendo procurados por empresas de todas as localizações do país.

Por estas duas últimas experiências, em um intervalo tão próximo, restam provada a impossibilidade de execução do contrato com valores iguais ou inferiores ao atual. Caso isso ocorra, os valores deverão ser declarados inexequíveis.

Sendo o TRF5 não só provedor de serviços regionais para JF5, mas também de uma nuvem privada, a corte suporta os maiores sistemas de forma centralizada, como, por exemplo, SEI, PJE2, BI, Julia, Cassandra entre outros. Conseqüentemente, surge a necessidade de melhoria e disponibilidade dos serviços. Dessa forma, está sendo inserido o perfil NOC de monitoramento 24x7, para auxiliar na detecção de problemas de infraestrutura e antecipação nas resoluções.

Com o objetivo de preservar a integridade da segurança, o desempenho abrangente e a disponibilidade dos sistemas e serviços na rede corporativa do Órgão, este projeto fundamenta-se na contratação de uma empresa especializada para fornecer serviços de suporte técnico remoto e presencial de terceiro nível à infraestrutura

de TI do TRF5.

#### 4.2. Motivação

Os seguintes fatores motivaram essa contratação:

- I. A terceirização de serviços de TI tem sido utilizada por grande parte dos órgãos da Administração Pública Federal para atender adequadamente à crescente demanda por sistemas e soluções originadas pelas áreas meio e fim;
- II. O cumprimento às determinações do Decreto-Lei nº 200/67, mantendo os funcionários no quadro de servidores nas atividades de gestão das políticas de TI, enquanto se terceirizam as atividades operacionais e executivas correlatas;
- III. As atividades de todas as áreas do TRF5 dependem diretamente do uso das facilidades proporcionadas pelos recursos tecnológicos cada vez mais essenciais ao desenvolvimento de suas atividades;
- IV. O TRF5 não possui em seu quadro pessoal qualificado em quantitativo suficiente para a prestação desses serviços;
- V. Diante das fragilidades da atual forma de prestação dos serviços de atendimento e suporte técnico da Subsecretaria de Tecnologia da Informação (STI), descritos anteriormente, torna-se imprescindível a existência de serviços continuados com o quantitativo de pessoal suficiente e capacitado para garantir a continuidade e o adequado funcionamento dos serviços de atendimento e suporte às demandas de TI dos usuários;
- VI. Possibilitar a restauração da operação normal dos serviços com o mínimo de impacto nos processos de negócios da STI, dentro dos elementos mínimos de prestação de serviços e prioridades estabelecidos; e
- VII. Ofertar um serviço profissional de atendimento aos usuários de TI visando a qualidade e a constante busca pela melhoria dos serviços prestados;
- VIII. Não cumprimento das obrigações contratuais pela empresa atual (DSS).
- IX. Conformidade com Regulamentações: O cumprimento às determinações do Decreto-Lei nº 200/67, mantendo os funcionários no quadro de servidores nas atividades de gestão das políticas de TI, enquanto se delegam para a órbita privada as atividades operacionais e executivas correlatas, mediante contratos ou concessões.
- X. Melhoria na Qualidade dos Serviços: Uma Central de Serviços de TI (CSTI) pode fornecer Níveis Mínimos de Serviço (NMS) que garantem um nível previamente determinado na qualidade dos serviços executados, difíceis de serem alcançados internamente.
- XI. Melhoria na Eficiência Operacional: Uma central de serviços de TI bem gerenciada pode aumentar a eficiência operacional, garantindo que os serviços de TI sejam entregues de forma rápida e eficaz, minimizando o tempo de inatividade e interrupções.
- XII. Foco no Core Business: Ao terceirizar as operações de TI para uma Central de Serviços de TI, as empresas podem se concentrar mais em suas atividades principais, sem se preocupar com problemas técnicos e de infraestrutura.
- XIII. Acesso a Recursos Especializados: As Centrais de Serviços de TI têm equipes altamente especializadas e experientes em diferentes áreas da tecnologia, promovendo a resolução de problemas complexos.
- XIV. Aderência a Modelos Consagrados: A terceirização de serviços de TI tem sido amplamente utilizada por parte dos órgãos da Administração Pública Federal para atender adequadamente à crescente demanda por soluções especializadas na área de TI.
- XV. Redução de Custos: Terceirizar os serviços de TI pode ser uma maneira eficaz de reduzir custos operacionais, já que elimina a necessidade de contratar e treinar uma equipe interna de TI.
- XVI. Acompanhamento de Tendências Tecnológicas: As Centrais de Serviços de TI tendem a estar alinhadas com as últimas tendências e tecnologias, permitindo que o Tribunal permaneça sempre atualizado diante das novidades tecnológicas.
- XVII. Preservação de Serviços Essenciais: A paralização dos serviços de atendimento e suporte técnico de TI, em decorrência do encerramento do atual contrato de prestação de serviços provocaria a descontinuidade de serviços essenciais ao desenvolvimento de suas atividades.
- XVIII. Gerenciamento de Riscos: Terceirizar serviços de TI pode ajudar a reduzir o risco associado à gestão de ativos de TI, contratação e retenção de pessoal especializado, entre outros.

#### 5. Alinhamento com os Instrumentos de Planejamento

A presente demanda encontra-se em consonância com os instrumentos de planejamento vigentes, conforme dados abaixo:

#### 5.1. Alinhamento ao Plano Estratégico da Justiça Federal 2021-2026

Objetivo Estratégico: Assegurar efetividade dos serviços de TI para a Justiça Federal

#### 5.2. Alinhamento ao Plano Anual de Contratação 2024

Entrega: Ação nº 50 - Serviços técnicos especializados (N3) na área de tecnologia da informação e banco de dados

Encontra-se alinhada também à Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário (ENTIC-JUD), instituída por meio da Resolução CNJ nº 370/2021, por meio do “Objetivo 1: Aumentar a Satisfação dos Usuários do Sistema Judiciário”, e por meio do “Objetivo 4: Promover Serviços de Infraestrutura e Soluções Corporativas.

### 6. Análise de Soluções Possíveis

**Cenário 01** – Absorção das atividades pelo quadro atual de servidores efetivos:

O quadro atual da DITI (NSGD e NGD) é composto por apenas dez servidores. Esta quantidade se mostra totalmente insuficiente para abarcar as atividades operacionais existentes nesta área. Corrobora ainda o fato do Decreto Lei nº 200/67 que estabelece em seu art. 10 §7º “para melhor desincumbir-se das tarefas de planejamento, coordenação, supervisão e controle e com o objetivo de impedir o crescimento desmesurado da máquina administrativa, a Administração procurará desobrigar-se da realização material de tarefas executivas, recorrendo, sempre que possível, à execução indireta, mediante contrato, desde que exista, na área, iniciativa privada suficientemente desenvolvida e capacitada a desempenhar os encargos de execução”.

**Cenário 02** – Ampliação do quadro de servidores efetivos e absorção das atividades executadas pela empresa atual

Neste cenário, a execução de todas as atividades realizadas por técnicos terceirizados demandaria a ampliação do quadro efetivo da STI.

Dois fatores impactam de forma negativa este cenário:

O alto custo da solução tendo em vista os salários dos servidores de carreira ser substancialmente maiores se comparados aos salários praticados no mercado de TI;

O fato do quadro de servidores da área de TI ter sido pouco ampliado desde a criação do TRF5 em 1989.

**Cenário 03** – Terceirização dos serviços técnicos de atendimento e suporte aos usuários de TI do TRF5

Neste cenário busca-se a contratação de pessoal especializado necessário à execução dos serviços de suporte remoto e presencial através de contrato de terceirização. Tal cenário é comum em diversos Órgãos da Justiça Federal e da Administração Pública por apresentar melhor relação custo-benefício e por estar alinhado à legislação vigente e recomendações do TCU, que preconizam que os serviços de caráter operacionais e corriqueiros sejam objeto de execução indireta na Administração Pública Federal.

Durante a análise das possíveis alternativas, foram observadas as características positivas e negativas de cada cenário, além das limitações reais existentes em cada um. Como resultado da análise acima detalhada, optou-se pelo **Cenário 03** – “Terceirização dos serviços técnicos de atendimento e suporte aos usuários de TI do TRF5” como solução viável e de melhor custo/benefício.

Neste cenário busca-se a contratação de pessoal especializado necessário à execução dos serviços de suporte remoto e presencial através de contrato de terceirização. Tal cenário é comum em diversos Órgãos da Justiça Federal e da Administração Pública por apresentar melhor relação custo-benefício e por estar alinhado à legislação vigente e recomendações do TCU, que preconizam que os serviços de caráter operacionais e

corriqueiros sejam objeto de execução indireta na Administração Pública Federal.

Durante a análise das possíveis alternativas, foram observadas as características positivas e negativas de cada cenário, além das limitações reais existentes em cada um. Como resultado da análise acima detalhada, optou-se pelo Cenário 03 – “Terceirização dos serviços técnicos de atendimento e suporte aos usuários de TI do TRF5” como solução viável e de melhor custo/benefício.

A terceirização dos serviços traduz adequação deste Tribunal a requisitos legais e normativos, e trará os seguintes benefícios em termos de eficácia, eficiência, efetividade e economicidade:

- I. Recursos humanos capacitados tecnicamente, reduzindo o tempo de atendimento das demandas e qualidade na prestação do serviço;
- II. Implementação do modelo de Governança para gestão de serviços e recursos de TI;
- III. Melhora do canal de comunicação com o usuário e conseqüente aumento da satisfação com os produtos e serviços ofertados pela Subsecretaria de Tecnologia da Informação do TRF5;
- IV. Troca de know-how e conhecimento adquirido entre o TRF5 e a Contratada, facilitando manutenção e operação da solução;
- V. Alinhamento com a orientação político-administrativa no sentido de reduzir a participação do Estado na execução de serviços rotineiros;
- VI. Alinhamento às metas e objetivos estratégicos do Plano de Diretor de Tecnologia da Informação da Justiça Federal - PDTI/JF;
- VII. Modelagem e implantação de processos de trabalho aderentes às melhores práticas do mercado; e
- VIII. Melhor custo-benefício entre os cenários analisados.
- IX. Pelos motivos já expostos e após análise detalhada dos possíveis cenários que atenderiam a demanda especificada, ficou estabelecido como cenário mais vantajoso para a Administração, a terceirização dos serviços de atendimento e suporte técnico da infraestrutura de TI do TRF5.

## **8. Descrição dos Requisitos da Contratação**

### **8.1. Requisitos de Negócio**

8.1.1. A solução contratada deverá compreender o suporte ao atendimento dos serviços de TI do TRF5, tanto por meio de central telefônica nas dependências do Tribunal, quanto via requisição de serviços por meio de sistema próprio, correio eletrônico, acesso remoto e qualquer outra forma de comunicação eletrônica para prestação de suporte remoto e presencial, compreendendo os serviços e atividades inerentes aos sistemas operacionais adotados pelo TRF5 para os usuários, pacotes de serviços para estações, ferramentas de acesso e comunicação e aplicações de sistemas específicos, atualmente em uso, podendo ser modificado em qualquer tempo, a critério do Tribunal.

8.1.2. O serviço de atendimento e suporte técnico de 3º nível será estruturada na forma de diversos serviços distintos, mas totalmente integrados, relacionados a seguir, e cujas especificações encontram-se detalhadas neste documento:

Os serviços que serão prestados estão relacionados a seguir:

1. Serviço de atendimento e suporte técnico especializado de terceiro nível;
2. Serviços de sustentação ao ambiente de infraestrutura;
3. Serviços de administração das soluções em produção;
4. Projetos de infraestrutura.
- 5 Serviço de Monitoramento

8.1.3. Os serviços serão executados atuando sobre a plataforma tecnológica descrita neste documento e nos seus anexos, e que poderá ser alterada a qualquer tempo e a exclusivo critério do TRF5.

8.1.4. A CONTRATADA deverá estruturar, implantar e operacionalizar o serviço de atendimento e suporte técnico de 3º nível com os seguintes objetivos:

- i. Resolução rápida de incidentes: Resolver problemas e incidentes o mais rápido possível, minimizando o tempo de inatividade e impacto nas atividades dos usuários, restaurando prontamente a operação normal dos serviços de TI.
- ii. Atendimento ao cliente com qualidade: Fornecer um alto nível de atendimento ao cliente, incluindo uma abordagem amigável, respeitosa e cortês ao lidar com os usuários.
- iii. Centralização de solicitações: Centralizar todas as solicitações, perguntas e problemas técnicos dos usuários, garantindo que nada seja perdido ou negligenciado, atuando como a primeira instância de atendimento.
- iv. Registro e acompanhamento de incidentes: Manter um registro preciso de todos os incidentes e solicitações, desde a abertura até a resolução, para análise posterior, possibilitando a obtenção de dados estatísticos e a tomada de decisão gerencial.
- v. Resolução de incidentes: Supervisionar a resolução de todos os incidentes, qualquer que seja a fonte inicial. Quando o incidente for resolvido, a Central de Serviços de TI deve assegurar que o registro do chamado tenha sido completado, esteja correto e que a resolução tenha sido aceita pelo usuário.
- vi. Priorização de incidentes: Classificar e priorizar incidentes de acordo com a sua gravidade e impacto para garantir que os problemas mais críticos sejam tratados primeiro.
- vii. Escalada de problemas: Na impossibilidade de resolução de um incidente pela Central de Serviços de TI, ela deve encaminhá-lo para a equipe apropriada, garantindo que o problema seja tratado por especialistas.
- viii. Comunicação proativa: Manter os usuários informados sobre o status de suas solicitações e incidentes, bem como fornecer atualizações e estimativas de tempo de resolução.
- ix. Identificação de tendências e problemas recorrentes: Monitorar incidentes para identificar problemas recorrentes, o que pode sinalizar a necessidade de ações preventivas.
- x. Orientação aos usuários: Oferecer orientações aos usuários para ajudá-los a entender melhor a tecnologia e reduzir a frequência de problemas causados por erros básicos.
- xi. Melhoria contínua: Buscar constantemente formas de aperfeiçoar seus processos, procedimentos e serviços para aprimorar a experiência do usuário e aumentar a eficiência geral do suporte de TI.

8.1.5. São considerados como parte integrante da solução e deverão ser providos pela CONTRATADA os seguintes itens:

- i. Profissionais especializados com as competências necessárias à prestação dos serviços demandados.

8.1.6. Serão fornecidos pelo TRF5 os seguintes itens para a execução dos serviços:

- i. Instalações físicas e mobiliárias adequadas.
- ii. Ramais e aparelhos telefônicos (headsets hands free) em quantidade compatível com o dimensionamento da equipe do serviço de atendimento e suporte técnico de 3º nível.
- iii. Infraestrutura de hardware (estações de trabalho, switches, etc.), conectada em rede, dimensionada de forma a suportar as aplicações a serem utilizadas na prestação do serviço.

8.1.7. As tarefas deverão ser realizadas com base nas instruções normativas, processos e procedimentos internos do TRF5, ou nas boas práticas nacionais e internacionais voltadas para tecnologia da informação, tais como:

- i. Para Gerenciamento de serviços de Tecnologia da Informação deve-se utilizar a biblioteca do ITIL (IT Infrastructure Library) e da NBR ISO/IEC 20.000 - Gerenciamento de serviços de tecnologia da informação.
- ii. Para gestão de governança e continuidade do negócio de Tecnologia da Informação deve-se utilizar o COBIT (Control Objectives for Information and Related Technology).
- iii. Para gerenciamento de projetos devem-se utilizar as boas práticas preconizadas pelo PMBOK (Project Management Base of Knowledge).

## **9. Serviços a Serem Realizados**

Os serviços que serão prestados estão relacionados a seguir:

1. Serviço de atendimento e suporte técnico especializado de terceiro nível;
2. Serviços de sustentação ao ambiente de infraestrutura;
3. Serviços de administração das soluções em produção;
4. Projetos de infraestrutura.
- 5 Serviço de Monitoramento

1. O Serviço de Atendimento e Suporte Técnico de 3º Nível será responsável por prestar as seguintes atividades básicas:

- I. Prestar suporte remoto, de terceiro nível, aos usuários de TI do TRF5, no atendimento de requisições de serviço e resolução de incidentes e problemas não resolvidos pelo Serviço de Atendimento e suporte Técnico de 1º e 2º Nível, respeitando os NMS.
- II. Esclarecer dúvidas e orientar usuários a respeito da utilização, disponibilidade, instalação e configuração de software, aplicativos, sistemas de informação (tanto aqueles de mercado quanto os desenvolvidos internamente), equipamentos, normas e procedimentos sobre o ambiente tecnológico do TRF5 e seu uso;
- III. Executar requisições de serviço padronizadas, tais como criação de contas de usuário, inclusão/exclusão de contas de usuários em grupos, reset de senhas, dentre outras, nos diversos serviços e ambientes de TI do TRF5;
- IV. Contatar o usuário demandante para obter maiores informações, se necessário, e prestar a devida orientação;
- V. Contatar as equipes internas da área de TI do TRF5 para auxílio no diagnóstico ou solução do chamado do usuário, se necessário;
- VI. Contatar outras equipes ou prestadores de serviço do TRF5 que porventura possuam correlação com o incidente, problema ou requisição a ser tratada, se necessário;
- VII. Registrar, diagnosticar e solucionar problemas referentes aos serviços de TI do TRF5;
- VIII. Correlacionar problemas a fim de identificar sua causa raiz, solucioná-la e prevenir novas ocorrências;
- IX. Minimizar o impacto dos incidentes que não podem ser prevenidos;
- X. Atuar como multiplicador das informações recebidas nos treinamentos e reciclagens para os profissionais das demais equipes;
- XI. Repassar conhecimentos a respeito de questões relativas os serviços para as equipes internas do TRF5;
- XII. Escalar os chamados não resolvidos neste nível para os níveis de suporte superiores ou fornecedores de serviços e produtos de TI contratados pelo TRF5, quando for o caso;
- XIII. Orientar os Magistrados quanto aos produtos e serviços de TI providos pela Contratante;
- XIV. Apoiar e orientar tecnicamente o suporte de primeiro e segundo nível, quando necessário.

### **2. Serviços de Sustentação de Infraestrutura de TI**

Os serviços descritos neste item compreendem as atividades de suporte e administração de infraestrutura, suporte ao ambiente de produção, homologação, desenvolvimento e outros no âmbito do TRF5 e o recebimento, registro, classificação, análise, acompanhamento e solução de chamados que afetem diretamente à infraestrutura dos serviços e não necessariamente a um usuário em específico (ex.: deploy de aplicações, reconfigurações de serviços de rede SAN, LAN, WAN e web, Administração de Bancos de Dados Corporativos, gerência e configuração de ambiente de Blades, liberações/bloqueios de regras de

firewall com finalidade de conexão entre computadores servidores, configurações de políticas de NAC, ajustes em filtros antispam, configurações do serviço corporativo de e-mail, criação/remoção de VLAN's, instalação de software corporativo em servidores, configurações que afetem todos ou grande parte de usuários, etc.) e são, em geral, mas não se limitando a, solicitados pela própria Subsecretaria de Tecnologia da Informação (STI) para o TRF e Seções Judiciárias da 5ª Região.

### 3. Serviços de administração das soluções em produção;

Esse serviço presta-se a realizar a administração do funcionamento em Produção das soluções de Sistemas da Informação da 5ª Região (Serviços da TI do Tribunal). Essa Administração envolve todas as máquinas servidoras constituintes da arquitetura das soluções de sistemas que integram os serviços ofertados pela unidade de Tecnologia da Informação do Tribunal, incluindo, também, a Administração dos Banco de Dados utilizados pelos Sistemas.

Além do desempenho específico de cada uma das funções supracitadas, a Administração das Soluções em Produção requer a execução de procedimentos periódicos associados a qualquer uma dessas funções. Um procedimento periódico consiste em uma sequência de ações padronizadas, cuja execução é requerida para que seja garantido o correto e satisfatório funcionamento das Soluções de Sistemas. A Lista de procedimentos juntamente com a indicação dos momentos em que devem ser executados será entregue pela Contratante quando do início dos serviços à Contratada. Essa relação de procedimentos poderá ser modificada, a critério da Contratante, com vistas ao aprimoramento da garantia desejada.

### 4. Serviço de Projetos de Infraestrutura

Indicado para chamados cujo objetivo é a execução de projetos no ambiente de TI da CONTRATANTE;

Os projetos são caracterizados por demandas de média e alta complexidade que necessitam de maior dedicação de planejamento e acompanhamento, por exemplo, migração de antivírus, configuração de ambiente completo de monitoramento, migração de domínio, migração de sistema de correio eletrônico, etc.

Cada projeto deverá ser acompanhado e gerenciado por profissional qualificado como PMP, ou equivalente, a exemplo do Coordenador Técnico;

### 5. Serviço de Monitoramento

O serviço atual de monitoramento, que está implantado no NOC do TRF5, deve ser espelhado/copiado e mantido pelo NOC 24x7 da CONTRATADA, sem prejuízo aos novos sistemas de monitoramentos ofertados;

O serviço de monitoramento deve ser realizado pela CONTRATADA, em regime 24x7, com disponibilização de dashboards gerenciais através de ambiente Web;

A CONTRATADA deverá executar o serviço de monitoração proativa e reativa dos ativos executando as seguintes atividades: Monitoração da infraestrutura de TIC que atende ao serviço de cinturão digital, detalhados no Anexo 04 - Dados do Ambiente de TIC;

I. Monitoração de falhas dos ativos de rede;

II. Monitoração de disponibilidade dos ativos de rede;

III. Monitoração de desempenho dos ativos de rede;

IV. Abertura de chamados proativos e reativos na Central de Serviços;

V. Envio de alertas aos profissionais definidos como sobreaviso ou da matriz de comunicação da CONTRATADA;

VI. Geração de alertas pré-configurados;

VII. Geração mensal de relatório analítico;

VIII. Monitoração da infraestrutura relacionada a banco de dados;

IX. Monitoração das rotinas e parâmetros de backup dos bancos de dados.

X. Definir thresholds e diferentes níveis de alertas de acordo com esses thresholds.

XI. Elaborar relatório de ocorrência para quaisquer falhas críticas, informando causa, efeito, providência e recomendações;

- XII. Executar scripts de resolução disponibilizados e homologados pelas equipes de sustentação;
- XIII. Monitorar e gerenciar a disponibilidade, performance, balanceamento de carga e segurança de acesso aos websites;
- XIV. Gerenciar, administrar e executar as soluções de monitoramento contínuo, proativo e reativo, com resposta a tratamento de incidentes de redes, bem como instalação, configuração, operação, administração e sustentação de todos os componentes de infraestrutura do ambiente de Data Center;
- XV. Identificar recorrência de incidentes e efetuar registros de problema para tratamento via processo de gerenciamento de problemas;
- XVI. Identificar, registrar, classificar e reportar todos os eventos que afetem o desempenho, a disponibilidade ou segurança dos recursos e sistemas computacionais;
- XVII. Monitoramento de eventos, detecção de incidentes, execução de rotinas operacionais e relato do status ou performance dos componentes tecnológicos da infraestrutura de TIC;
- XVIII. Monitorar a disponibilidade, a capacidade, o desempenho das aplicações, servidores, dos ativos de rede, bancos de dados, links, entre outras soluções sustentadas para infraestrutura de TIC;
- XIX. Disponibilização de DASHBOARDS a CONTRATANTE;
- XX. Fornecer treinamento a equipe da CONTRATANTE sobre as ferramentas utilizadas.

## **10. Requisitos de Capacitação**

### **10.1. Treinamento dos Profissionais da CONTRATADA**

- 10.1.1. Com vistas à manutenção da excelência e ao aperfeiçoamento da prestação dos serviços, a CONTRATADA, sem custos adicionais para o TRF5, deverá promover o desenvolvimento e a capacitação de todos os componentes da equipe técnica envolvidos, com foco em aspectos técnicos, comportamentais, motivacionais e de relacionamento com usuários.
- 10.1.2. Os treinamentos dos técnicos da CONTRATADA são de sua inteira responsabilidade e deverão ser realizados de modo a garantir os Níveis Mínimos de Serviço estabelecidos, bem como atualizar estes técnicos quando da inclusão e atualização de produtos (tanto hardware quanto software) no ambiente de TI do TRF5 que exijam novas capacitações.
- 10.1.3. A CONTRATADA deverá fornecer treinamento inicial a seus técnicos, em parceria com o TRF5, que disponibilizará as informações necessárias à CONTRATADA, com carga horária compatível com a complexidade dos serviços discriminados neste Documento e que contemple:
  - i. Estrutura organizacional e funcionamento do TRF5.
  - ii. Topologia da rede de dados.
  - iii. Política de Segurança da Informação do TRF5.
  - iv. Fundamentos dos serviços, aplicativos, utilitários, arquivos, sistemas, sítios e periféricos em uso no TRF5.
  - v. Utilização adequada da solução de Gestão da Central de Serviços de TI, e suas atualizações.
  - vi. Atendimento ao público e normas de postura, ética e comportamento.

## **11. Requisitos Legais**

### **11.1. Para elaboração deste Documento foram observadas, dentre outras, as seguintes legislações:**

- i. Instrução Normativa SLTI nº 01/2010, que dispõe sobre os critérios de sustentabilidade ambiental na aquisição de bens, contratação de serviços ou obras pela Administração Pública Federal direta, autárquica e fundacional e dá 28 outras providências.
- ii. Instrução Normativa SLTI Nº 04/2014, que dispõe sobre o processo de contratação de Soluções de Tecnologia da Informação pelos órgãos integrantes do Sistema de Administração de Recursos de Tecnologia da Informação e Informática (SISP) do Poder Executivo Federal.
- iii. Instrução Normativa SGD nº 01/2019 (alterada pelas Instruções Normativas nº 202, de 18/09/2019; nº 31,

de 23/03/2021 e nº 47, de 09/06/2022), que dispõe sobre o processo de contratação de Soluções de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC pelos órgãos e entidades integrantes do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP do Poder Executivo Federal.

iv. Instrução Normativa SLTI nº 73/2020, que dispõe sobre o procedimento administrativo para a realização de pesquisa de preços para a aquisição de bens e contratação de serviços em geral, no âmbito da administração pública federal direta, autárquica e fundacional.

v. Instrução Normativa SLTI nº 05/2017, que dispõe sobre as regras e diretrizes do procedimento de contratação de serviços sob o regime de execução indireta no âmbito da Administração Pública federal direta, autárquica e fundacional.

vi. Lei nº 14.133 de 1º de abril de 2021, que estabelece normas gerais de licitação e contratação para as Administrações Públicas diretas, autárquicas e fundacionais da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios.

vii. Decreto nº 9.507, de 21 de setembro de 2018, que dispõe sobre a execução indireta, mediante contratação, de serviços da administração pública federal direta, autárquica e fundacional e das empresas públicas e das sociedades de economia mista controladas pela União.

viii. Lei nº 8.078/1990 (Dispõe sobre a proteção do consumidor). O direito à garantia técnica prevista neste contrato rege-se igualmente pelas normas previstas no Código de Defesa do Consumidor, considerando a condição da União como consumidora final dos serviços de TI, conforme previsto no art. 2º da Lei nº 8.078/1990, in verbis: "Art. 2º Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final. (...) Parágrafo único. Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo."

ix. Lei Federal nº 10.520/2002: Institui no âmbito da União, Estados, Distrito Federal e Municípios, modalidade de licitação denominada pregão, para aquisição de bens e serviços comuns, e dá outras providências.

x. Decreto nº 10.024/2019: Regulamenta o pregão, na forma eletrônica, para aquisição de bens e serviços comuns, e dá outras provisões.

xi. Decreto nº 7.174/2010: Regulamenta a contratação de bens e serviços de informática e automação pela Administração Pública Federal direta ou indireta, pelas fundações instituídas ou mantidas pelo Poder Público e pelas demais organizações sob o controle direto ou indireto da União.

xii. Lei nº 13.709/2018 (LGPD - Lei Geral de Proteção de Dados): dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento de personalidade da pessoa natural.

xiii. Resolução nº 182, de 17/10/2013: 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 (CNJ).

xiv. Resolução nº CF-RES-2013/00279: Dispõe sobre o Modelo de Contratação de Solução de Tecnologia da Informação da Justiça Federal - MCTI-JF no âmbito do Conselho e da Justiça Federal de primeiro e segundo graus.

xv. Resolução nº 169/2013 - CNJ, de 31 de janeiro de 2013 - Dispõe sobre as retenções trabalhistas (alterada pelas Resoluções nº 183, de 24/10/2013, nº 248, de 24/05/2018, e nº 301, de 29/11/2019);

xvi. Instrução Normativa nº 001/2016 - CJF, de 20 de janeiro de 2016 - Dispõe sobre a padronização de atos e procedimentos necessários à aplicação da Resolução CNJ nº 169/2013, com as alterações introduzidas pela Resolução CNJ nº 183/2013, no âmbito do Conselho e da Justiça Federal de primeiro e segundo graus.

11.2. A execução do objeto da contratação deverá atender às normas e políticas de Segurança da Informação

do TRF5.

## **12. Requisitos de Manutenção**

12.1. Durante a execução contratual poderão surgir modificações nos fluxos de processos relacionados ao atendimento e suporte a usuários e nos procedimentos adotados pela área de TI, provenientes das atividades de monitoramento e melhoria contínua. A CONTRATADA deverá se adequar aos novos processos e procedimentos sem acarretar ônus ao TRF5.

12.2. Durante a execução do Contrato, por decisão do TRF5, poderá haver migração para uma ferramenta de gerenciamento de chamados distinta da oferecida pelo TRF5, atendendo às especificações contidas no Edital e seus anexos. A CONTRATADA terá um prazo de 30 dias para se adaptar à nova ferramenta. As despesas com as licenças e a implantação da nova ferramenta será de responsabilidade do TRF5.

## **13. Requisitos de Segurança**

13.1. Os funcionários da empresa CONTRATADA deverão manter sigilo absoluto sobre informações, dados ou documentos, dos quais tenham acesso em decorrência da execução contratual.

13.2. Não permitir que dados ou informações do TRF5 aos quais tenha acesso a CONTRATADA ou seus colaboradores sejam retirados das dependências do Tribunal, não importando o veículo em que estes se encontrem, notadamente discos rígidos, discos óticos, memórias em estado sólido, documentos, mensagens eletrônicas e outros.

13.3. Observar, rigorosamente, todas as normas e procedimentos de segurança implementados no ambiente de Tecnologia da Informação do TRF5.

13.4. Requisitos Sociais, Ambientais e Culturais

13.5. A execução do serviço pela CONTRATADA deve observância, no que couber, às exigências de sustentabilidade ambiental estabelecidas na Instrução Normativa nº 01/2010 da SLTI/MPOG, de 19 de janeiro de 2010, bem como àquelas determinadas no Anexo I da Resolução nº 103 do Conselho Superior da Justiça do Trabalho, de 25 de maio de 2012.

13.6. A empresa CONTRATADA deverá contribuir para a promoção do desenvolvimento nacional sustentável no cumprimento de diretrizes e critérios de sustentabilidade ambiental de acordo com o art. 225 da Constituição Federal de 1988, em conformidade com o art. 5º da lei nº 14.133/21.

13.7. A empresa CONTRATADA deverá observar, sempre que possível, para a execução dos serviços as normas em vigor atinentes à sustentabilidade ambiental.

13.8. Os profissionais da CONTRATADA deverão trajar-se de maneira adequada, quando no ambiente do TRF5, e usar linguagem respeitosa e formal no trato com a Gestão e/ou Fiscalização Contratual, os dirigentes do TRF5 e usuários, em consonância com as regras e normas internas do órgão.

13.9. Promover o uso de tecnologias e práticas que promovam a eficiência energética e a redução das emissões de carbono.

13.10. Os serviços prestados pela CONTRATADA deverão pautar-se sempre no uso racional de recursos e equipamentos, de modo a evitar e prevenir o desperdício de insumos e material, promovendo a minimização do impacto ambiental.

## **14. Requisitos de Arquitetura Tecnológica**

14.1. As informações gerenciais do serviço contratado serão extraídas de relatórios emitidos diretamente pela ferramenta de Gerenciamento da Central de Serviços de TI, como também por outras ferramentas da Contratante que leem diretamente da base de dados.

14.2. As informações sobre as chamadas telefônicas da Central de Serviços de TI serão extraídas da base de dados da Central de Telefonia do TRF5.

## 15. Requisitos de Implantação

15.1. A equipe composta por membros do TRF5 e da CONTRATADA deverá elaborar um Plano de Implantação, contemplando o Escopo do Projeto, a Matriz de Responsabilidades e Relacionamento (RACI), os prazos e cronogramas de todas as atividades, o Plano de Comunicação, O Mapa de Riscos do Projeto, e o Plano de Contingência, após a assinatura do contrato, para a efetiva implantação da solução.

15.2. O projeto de implantação dos Serviços deverá ser elaborado utilizando-se práticas de gerência de projetos alinhadas ao PMBOK.

## 16. Levantamento de Mercado

A Equipe de Planejamento da Contratação, com o objetivo de verificar a existência de fornecedores e produtos similares aos demandados pela área requisitante do TRF5, procedeu ao levantamento de mercado para a contratação de empresa especializada nas atividades de atendimento e suporte técnico remoto e presencial, de 3º nível. Como resultado da pesquisa, foram analisados os seguintes processos similares de contratação que demonstram a viabilidade da contratação em pauta.

- Contrato 15/2023 TRF5
- Contrato 030/2022 CJF
- Pregão 092/2022.CPL/OSE TJPE
- Pregão 006/2023 Sec ADM
- Site especializado Vagas.com
- Site especializado Salários.com
- Proposta empresa MRT

## 17. Descrição da Solução como um todo Bens e serviços que compõem a solução

ID	Descrição do Bem ou Serviço	Código CATMAT/ CATSER	Quantidade	Métrica ou Unidade
1	Contratação de serviços técnicos especializados, na área de tecnologia da informação, para planejamento, desenvolvimento, implantação e execução continuada de atividades de suporte técnico remoto e presencial para o TRF5 e Seções Judiciárias, abrangendo orientação e esclarecimento de dúvidas, recebimento, registro, análise, diagnóstico, atendimento de solicitações de clientes, resolução de problemas, implementação de serviços, migrações e transferência tecnológicas, execução de procedimentos periódicos, controle e atualização de documentações e monitoramento do Ambiente de Redes e Banco de Dados, de acordo com as especificações detalhadas neste documento.	27014	1	ano

2	NOC – Operação e Monitoramento 24 x 7	27014	1	ano
---	---------------------------------------	-------	---	-----

## 18. Estimativa das Quantidades a serem contratadas

A CONTRATADA deverá manter, durante a execução do contrato, o quantitativo de colaboradores previsto em sua proposta comercial, o qual poderá sofrer alteração quantitativa ou qualitativa, nos termos do art. 124 da Lei 14.133, em razão do aumento ou diminuição quantitativa do seu objeto, ou em decorrência de modificação do projeto ou de suas especificações, para melhor adequação técnica aos seus objetivos, entre outras.

O método de alocação, a quantidade dos profissionais necessários à prestação dos serviços, assim como a administração de tais recursos humanos caberá à CONTRATADA, respeitada a legislação trabalhista vigente e a norma coletiva da categoria, e observado que não será estabelecido qualquer vínculo empregatício ou de responsabilidade entre os profissionais que empregar para a execução dos serviços contratados e o TRF5.

Para viabilizar a fiscalização pela CONTRATANTE, as contratações, demissões e transferências de integrantes ocorridas no âmbito do contrato deverão ser informadas de imediato ao TRF5.

Em razão da dificuldade de substituição imediata de um analista com as qualificações previstas no Edital, e visando a não comprometer o alcance dos Níveis Mínimos de Serviço pela CONTRATADA, será permitido que haja até 50% dos analistas de cada perfil que prestam os serviços de atendimento e suporte de 3º nível sem a certificação exigida, durante um período máximo de 90 dias, para cada analista, de cada perfil.

Para determinar o adequado dimensionamento às necessidades do Tribunal, a PROPONENTE deverá considerar em sua proposta, além da quantidade de chamados, o tamanho e característica do parque de equipamentos de TI, a quantidade de sistemas de softwares aplicativos, a quantidade de usuários de TI, a quantidade de eventos semanais (Sessão de Julgamento do Pleno, Sessões de Julgamento das Turmas, Conselho de Administração, videoconferências e outros), bem como informações decorrentes da visita técnica, que apresentam correlação direta à demanda esperada do serviço.

Em virtude da necessária disponibilidade dos serviços, o TRF5 estima a seguinte quantidade mínima de tipos de analistas e perfis, para a execução das atividades previstas na solução contratada:

TIPO DE SERVIÇO	QTDE DE EMPREGADOS POR PERFIL
<b>Coordenador Técnico</b>	<b>1</b>
<b>Analista Microsoft</b>	<b>2</b>
<b>Analista Linux</b>	<b>2</b>
<b>Analista de Virtualização</b>	<b>2</b>
<b>Analista de Redes</b>	<b>3</b>
<b>Analista de Backup</b>	<b>2</b>
<b>Analista de Banco de Dados</b>	<b>3</b>
<b>Serviço de NOC</b>	<b>1</b>

A prestação dos serviços terá disponibilidade diária entre 08h00 e 20h, exceto feriados homologados

pele TRF5 e será realizado de forma híbrida (remoto e/ou presencial).

## 19. Estimativa do Valor da Contratação

ID	Descrição do Bem ou Serviço	Valor Anual
1	Contratação de serviços técnicos especializados, na área de tecnologia da informação, para planejamento, desenvolvimento, implantação e execução continuada de atividades de suporte técnico remoto e presencial para o TRF5 e Seções Judiciárias, abrangendo orientação e esclarecimento de dúvidas, recebimento, registro, análise, diagnóstico, atendimento de solicitações de clientes, resolução de problemas, implementação de serviços, migrações e transferência tecnológicas, execução de procedimentos periódicos, controle e atualização de documentações e monitoramento do Ambiente de Redes e Banco de Dados, de acordo com as especificações detalhadas neste documento.	R\$ 4.216.377,84
2	NOC – Operação e Monitoramento 24 x 7	R\$ 437.341,03
	Valor Total:	R\$ 4.653.718,87

## 20. Justificativa para o Parcelamento ou não da Solução

20.1. O objeto do certame não será parcelado, uma vez que a Contratação de serviços técnicos especializados, na área de tecnologia da informação, para planejamento, desenvolvimento, implantação e execução continuada de atividades de suporte técnico remoto e presencial para o TRF5 e Seções Judiciárias (denominados apenas como TRF5 neste documento), abrangendo orientação e esclarecimento de dúvidas, recebimento, registro, análise, diagnóstico, atendimento de solicitações de clientes, resolução de problemas, implementação de serviços, migrações e transferência tecnológicas, execução de procedimentos periódicos, controle e atualização de documentações e monitoramento do Ambiente de Redes e Banco de Dados, como determinado pelas versões mais atualizadas das bibliotecas ITIL e do COBIT, formam um conjunto indissociável, composto pela interligação dos serviços, sistemas, subsistemas e equipamentos, que funcionam harmonicamente, de forma coesa e eficiente, razão porque qualquer inconformidade ou eventual parada poderá fragilizar e/ou comprometer o seu funcionamento como um todo e, por conseguinte, comprometer a disponibilidade, a segurança e a interoperacionalidade do ambiente computacional do TRF5. As melhores práticas de gestão em TI baseiam-se na integração dos serviços, que são indissociáveis e apresentam inter-relação entre si, de forma a assegurarem o alinhamento e a coerência em termos de qualidade técnica, resultando assim, no perfeito atendimento dos princípios da celeridade, economicidade e eficiência.

20.2. Somente a execução de forma integrada dos serviços garante a disponibilidade, segurança e a preservação dos dados de execução, evitando transferência de responsabilidades, nos casos de eventuais problemas causados por serviços prestados por mais de uma empresa contratada.

20.3. Busca-se, assim, manter a operacionalidade, os padrões técnicos e normativos estabelecidos para a estrutura física e lógica desta solução, em benefício da integral proteção, segurança, operação, disponibilidade e criticidade dos sistemas físicos e lógicos que compõem o ambiente do TRF5.

20.4. Portanto, em virtude da especificidade do objeto, pode-se afirmar ser tecnicamente inadequado o seu desmembramento, sob pena de não se atender o objetivo buscado pelo TRF5, no sentido de fortalecer a disponibilidade, segurança, a preservação dos dados e ativos de TI do Tribunal na manutenção da operabilidade do ambiente de TI. Sob o ponto de vista econômico, uma solução de TI não fragmentada pode resultar em menores custos operacionais a longo prazo. Isso porque a integração e o gerenciamento centralizado podem levar a uma maior eficiência operacional e redução de redundâncias, sendo, portanto, a opção mais vantajosa para o TRF5.

## **21. Resultados Pretendidos**

21.1. Atendimento de qualidade aos usuários de TI do TRF5, com gerenciamento efetivo das demandas e solicitações encaminhadas à Central de Serviços;

21.2 Aumento do grau de satisfação dos usuários com os produtos e serviços fornecidos pela área de TI do TRF5;

21.3. Melhoria no processo de gestão interna sobre os produtos e serviços de TI fornecidos pela STI aos seus usuários;

21.4. Diminuição do tempo de resposta aos incidentes, problemas e requisições com conseqüente redução do tempo de restauração da operação normal dos serviços, resultando em um mínimo de impacto nos processos de negócios, em conformidade com os Níveis Mínimos de Serviços (NMS) especificados pelo TRF5;

21.5. Manutenção dos equipamentos de informática de acordo com as políticas de Tecnologia da Informação do TRF5;

21.6. Atendimento remoto e 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 TI;

21.7. Criação de uma base histórica dos tratamentos de incidente, problemas e requisições à área de TI do TRF5;

21.8. Geração de relatórios gerenciais que permitam identificar possíveis pontos de estrangulamento e problemas de infraestrutura, de modo a reduzir o número de incidentes a médio e longo prazo;

21.9. Melhores índices de disponibilidade dos recursos de TI e sistemas de informação mais estáveis;

21.10. Otimização do uso de recursos humanos, materiais e financeiros;

21.11. Evolução do atual modelo de gestão e o conseqüente aumento do nível de maturidade, por meio da governança de TI;

21.12. Aderência ao Modelo de Contratação de Bens e Serviços de TI da Justiça Federal – MCTI/JF, com pagamento efetuado, exclusivamente, em função dos serviços executados e dos níveis de serviços alcançados;

21.13. Melhoria da produtividade da organização.

## **22. Providências a serem adotadas**

22.1. Disponibilização de instalações físicas e mobiliárias: Salas com infraestrutura adequada para o funcionamento dos serviços.

22.2. Disponibilização de ramais e aparelhos telefônicos (headsets hands free) em quantidade compatível com o dimensionamento da equipe que irá prestar os serviços a serem contratados;

22.3. Disponibilização de Infraestrutura de hardware (estações de trabalho, switches, etc.), conectada em rede, dimensionada de forma a suportar as aplicações a serem utilizadas na operacionalização dos serviços a serem contratados.

### 23. Possíveis Impactos Ambientais

A contratação está alinhada com a política de contratações sustentáveis do Plano de Gestão de Logística Sustentável e procura atingir a sustentabilidade ambiental, econômica e social.

### 24. Declaração de Viabilidade

A equipe responsável pelo planejamento da contratação, ciente das regras e diretrizes da Resolução CNJ nº 468/2022, após a conclusão de todos os estudos técnicos preliminares aqui contidos, declara esta contratação viável, pois atende aos seguintes critérios:

- i. De disponibilidade, uma vez que há no mercado empresas especializadas para atender à demanda;
- ii. De possibilidade, uma vez que a demanda se enquadra na categoria de serviços comuns, que trata o Decreto nº 10.024/19, por possuir padrões de desempenho e características gerais e específicas encontradas no mercado;
- iii. De exequibilidade, uma vez que a pesquisa de preços de mercado demonstrou que os valores referência para a contratação são compatíveis para os serviços pretendidos; e
- iv. De efetividade, uma vez que a disponibilidade, a possibilidade e a exequibilidade atendem à necessidade deste E. Tribunal para a contratação dos serviços que são indispensáveis ao cumprimento de sua missão institucional.

### 25. Das Fases da Contratação

25.1. A contratação da Solução de Tecnologia da Informação objeto do presente documento deverá seguir as seguintes fases:

**Fase 1: Planejamento da Contratação:** A fase de Planejamento da futura contratação teve início com o recebimento pela Área de Tecnologia da Informação do Documento de Oficialização da Demanda.

**FASE 2: Seleção do Fornecedor:** A fase de Seleção do Fornecedor observará as normas pertinentes, incluindo o disposto na Lei nº 14.133/2021, no Decreto nº 10.024/2019, no Decreto nº 7.174/2010, no Decreto nº 8.186/2014, na Nota Técnica nº 02/2008 – SEFTI/TCU, IN SLTI/MP nº 01/2010 e IN SEGGD/ME nº 01/2019. A fase é encerrada com a assinatura do contrato.

**FASE 3: Gerenciamento do Contrato:** A fase de Gerenciamento do Contrato visa acompanhar e garantir a adequada prestação do fornecimento do bem que compõe a Solução de Tecnologia da Informação.

### 26. Das Disposições Finais

Com base nas exposições feitas no quadro de necessidade e na verba já disponibilizada, o entendimento desta equipe é pela solicitação de que seja aberto processo para contratação do objeto em questão.

INTEGRANTE DEMANDANTE	INTEGRANTE TÉCNICO
<p style="text-align: center;"><b>Arnaldo Leite Pereira</b> <b>Matrícula: 697</b></p>	<p style="text-align: center;"><b>Bruno Figueiredo Torres</b> <b>Matrícula: 1200</b></p>

**INTEGRANTE  
ADMINISTRATIVO**

**Alexandre Lima Farias**  
**Matrícula: 590**

**AUTORIDADE MÁXIMA DA ÁREA DE TIC**

\_\_\_\_\_  
**Fernanda Marques Montenegro**  
**Matrícula: 5550**  
Recife, 06 de fevereiro de 2024



Documento assinado eletronicamente por **BRUNO FIGUEIREDO TORRES, DIRETOR(A) DE NÚCLEO**, em 26/02/2024, às 16:29, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **ARNALDO LEITE PEREIRA, DIRETOR(A) II**, em 26/02/2024, às 17:07, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **FERNANDA BEZERRA CAVALCANTI MARQUES MONTENEGRO, DIRETORA DA DIRETORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**, em 26/02/2024, às 17:43, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **ALEXANDRE LIMA FARIAS, SUPERVISOR(A)**, em 26/02/2024, às 17:47, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site [http://sei.trf5.jus.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](http://sei.trf5.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0) informando o código verificador **4102933** e o código CRC **0F7CD854**.