PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO - PJES

SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

FORMULÁRIO I - NP 09 - DOCUMENTO DE OFICIALIZAÇÃO DA DEMANDA PARA CONTRATAÇÃO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Oficialização da Demanda para Contratação Nº 8/2019 - SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMACAO

Em 08 de julho de 2019.

1 - DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO

Contratação de empresa especializada na prestação dos serviços de suporte técnico com atualizações de versão e capacitação para a operação e administração da Solução Integrada de Gestão de Serviços de TI – Axios Assyst Enterprise, visando a atender às necessidades do Poder Judiciário do Estado do Espírito Santo – PJES.

2 - IDENTIFICAÇÃO DA ÁREA DEMANDANTE DA SOLUÇÃO:

Secretaria/Coordenação/Seção: Secretaria de Tecnologia da Informação
Nome do Projeto: Contratação de empresa especializada na prestação dos serviços de suporte técnico com atualizações de versão e capacitação na Solução Integrada de Gestão de Serviços de TI Axios Assyst Enterprise
Responsável pela Demanda: Carlos Vinícius de Arimatea - Secretário de Tecnologia da Informação
Email do responsável pela demanda: cvarimatea@ tjes.jus.br

3 - NECESSIDADE E MOTIVAÇÃO DA CONTRATAÇÃO:

Em 2014, através do processo nº 2014.00.593.379, o Poder Judiciário do Estado do Espírito Santo realizou a aquisição de licenças do Software *Axios Assyst Enterprise*, que é responsável por gerir diversos serviços de TI, dentre eles o controle de requisições, incidentes, gestão de ativos, níveis de serviço e outros. Tal contratação foi necessária para adequar o PJES às boas práticas de TI, atendendo a requisitos de alto nível. Nesta seara, a fim de manter a ferramenta em pleno funcionamento e que já foi adquirida pelo PJES, o serviço de suporte com atualização é fundamental, haja vista a necessidade de constante evolução da solução integrada de Gestão de Serviços de TI, a partir das correções e melhorias realizadas pelo fabricante e liberadas tempestivamente.

Além disso, é imprescindível o apoio de empresa técnica especializada na solução para complementar as ações da Secretaria de Tecnologia da Informação (STI) para a manutenção e evolução do funcionamento da solução, a partir de orientações e intervenções específicas no ambiente da ferramenta, uma vez que esta Secretaria conta com número reduzido de servidores, estando, inclusive, abaixo dos níveis indicados pelo CNJ.

Como estratégia de independência, se faz indispensável a inclusão de capacitações técnicas da solução, que irão contribuir para a disseminação do conhecimento necessário para a administração e evolução da solução ITSM (Gerenciamento de Serviços de TI) entre as equipes técnicas internas da área de TI.

4 - RESULTADOS A SEREM ALCANÇADOS COM A SOLUÇÃO:

A presente contratação tem por objetivo manter e expandir os benefícios e resultados alcançados a partir da aquisição inicial. Espera-se com isso:

- Melhorar a satisfação dos usuários quanto ao atendimento prestado pela TI;
- Aprimorar a qualidade do atendimento aos usuários de TI;
- Maior suporte de TI, promovendo o aumento da maturidade e eficiência dos processos de negócio;
- Oferecer uma visão precisa e consistente de serviços de TI, por meio de um catálogo de serviços de TI;
- Detectar incidentes com exatidão e eficiência;
- Prevenir incidentes que causem a interrupção de serviços que suportam a Instituição;
- Capacidade de identificar e estabelecer os prazos de atendimento (níveis de serviços) dos serviços de TI;
- Capacidade de controlar e monitorar os níveis de serviço que estão sendo entregues, garantindo as metas acordadas;
- Reduzir o tempo médio de restauração dos serviços;
- Melhorar continuamente os níveis de serviço, baseado em mudanças, previsões e novas necessidades;
- Garantir a continuidade dos serviços essenciais de TIC;
- Melhorar a disponibilidade dos serviços de TIC conforme ANS estabelecidos;
- Aprimorar o planejamento das mudanças e aumentar a taxa de êxito, reduzindo o número de falhas após a execução de mudanças;
- Capacidade de identificar, registrar, atualizar, controlar, reportar status e realizar auditorias nos ativos e itens de configuração;
- Aumentar a transparência e compreensão sobre a infraestrutura de TI e seus relacionamentos com os serviços;
- Aperfeiçoar continuamente os serviços, por meio de mudanças consistentes, implementadas de maneira segura, efetiva e flexível;
- Garantia de soluções rápidas e eficientes, entregues por meio de ampla gama de informações disponíveis na base de conhecimento, aumentando a confiança do usuário ao acionar a Central de Serviços.

Por fim, além dos benefícios supracitados, é imperativo citar o ganho com a automação dos processos e com a retenção do conhecimento adquirido e registrado na ferramenta utilizada pela Central de Serviços de TI. A base de dados atual contém os dados históricos de todos os atendimentos, as soluções apresentadas para incidentes comuns, o conhecimento adquirido pelos recursos de atendimento e prestação de serviços internos de TI.

5 - PROJETOS RELACIONADOS:

Existe algum projeto em andamento relacionado a esta contratação?

[ ] Não.

[X] Sim. Qual? 7000218-80.2018.8.08.0000, aquisição de licenças concorrentes para o software ITSM Axios Assyst Enterprise.

6 - ALINHAMENTO ESTRATÉGICO:

A contratação está alinhada a qual objetivo do planejamento estratégico institucional/ tecnologia da informação e a qual indicador?

[X] Elevar a produtividade do Poder Judiciário

[ ] Gerenciar as demandas repetitivas de grandes litigantes

[X] Gerenciar e adequar recursos tecnológicos de forma a maximizar sua utilização para uma melhor produtividade

[ ] Implantar o Gerenciamento de Processos

[ ] Implantar o Gerenciamento de Projetos

[X] Implantar a governança de TI

[ ] Implantar a gestão de custos
[ ] Otimizar e incrementar as possibilidades de acesso à justiça

[X] Assegurar sistemas e infraestrutura de TI adequados

[X] Implantar o Gerenciamento de Serviços de TI
[ ] Contratar o serviço de suporte técnico – Service Desk
[ ] Implantar o Gerenciamento de Segurança da Informação
[ ] Reestruturar a STI – Recursos humanos e Estrutura organizacional
[ ] Implantar um sistema informatizado de Gestão de Custos
[ ] Estruturar e unificar o sistema virtual de acesso à justiça
[ ] Atualizar o parque tecnológico
[ ] Implantar projeto Datacenter backup visando a Gestão de Continuidade de Negócio
[ ] Adquirir e Implantar um Sistema Integrado de Gestão Administrativa
[ ] Convergir e integrar os sistemas legados
[ ] Implantar o Processo Judicial Eletrônico
[ ] Implantar sistema de diárias e suprimento de fundos
[ ] Integração dos sistemas de folha de pagamento, almoxarifado, patrimônio e contábil
[ ] Melhoria do sistema de controle de contratos e inclusão do controle de convênios e termos congêneres

7 – FONTE DE RECURSOS

Fonte de Recursos	Elemento(s) de Despesa
[X] FUNEPJ – Fundo Especial do Poder Judiciário	Suporte técnico: 3.3.90.40.08
[ ] TJES	Capacitação: 3.3.90.40.48

8 - EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO

Integrante Demandante:	Carlos Vinícius de Arimatéa	**Matrícula:**	20943108
E-mail do Integrante Demandante:	cvarimatea@tjes.jus.br	**Telefone:**	(27)3357-4500
Integrante Técnico:	David Sudré de Andrade	**Matrícula:**	21003631
E-mail do Integrante Técnico:	dasandrade@tjes.jus.br	**Telefone:**	(27)3357-4802
Integrante Administrativo	Karina Marques Pereira	**Matrícula:**	21070117
E-mail do Integrante Administrativo:	kmpereira@tjes.jus.br	**Telefone:**	(27)3357-4513

ENCAMINHAMENTO

Diante de tais informações, **encaminhem-se os autos à Secretaria Geral,** a fim de que seja instituída a Equipe de Planejamento da Contratação, conforme indicação no item anterior.

Respeitosamente,

Secretário(a) da área demandante.

Assina neste documento o Secretário da área demandante , conforme descrito no FORMULÁRIO I da NP 09.

Documento assinado eletronicamente por **CARLOS VINICIUS DE ARIMATEA**, **SECRETARIO DE TECNOLOGIA DA INFORMACAO**, em 18/12/2019, às 12:56, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

Documento assinado eletronicamente por **DAVID SUDRE DE ANDRADE**, **TECNICO JUDICIARIO AE TECNICO EM INFORMATICA**, em 19/02/2020, às 20:48, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.

A autenticidade do documento pode ser conferida no site https://sistemas.tjes.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **0168648** e o código CRC **36095168**.