

**PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO
DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO**

ESTUDOS PRELIMINARES (Res. CNJ 182/2013)

Demanda: Contratação de Empresa para Contratação de Serviços de TI
Processo nº 7332/2020

**PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO
DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO**

**Em atendimento à Resolução nº 182 de 17/10/2013
que regulamenta as diretrizes para as contratações
de Solução de Tecnologia da Informação e
Comunicação (STIC) realizadas pelos órgãos
submetidos ao controle administrativo e financeiro
do CNJ**

Equipe de Planejamento:

Ernane Frasnão Barbosa
Mat 101386

Givanildo Marques
Mat 105155

José Eduardo Carvalho Thomaz
Mat 129437

São Luís (MA)
Dezembro/2020

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO
DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO

1. Introdução

De acordo com o documento de oficialização da demanda (DOD), a demanda apresentada trata-se contratação de empresa para prestação de serviços de TI visando a implementação e padronização de serviços em primeiro e segundo níveis de atendimento aos usuários, a implementação e padronização de serviços de sustentação e monitoramento de infraestrutura TI.

2. Análise e Viabilidade da Contratação

2.1. Considerações gerais do negócio

A Diretoria de Informática e Automação (DIA) possui competência exclusiva de promover a aplicação e fiscalização da Política de Gestão de Ativos de Tecnologia da Informação do Poder Judiciário do Maranhão conforme Resolução GP 05/2017.

Conforme redação dada pela própria Resolução, art. 2º, Inc. I, entende-se por ativo de tecnologia da informação todo e qualquer componente de hardware, software e rede de dados e telefonia em uso no ambiente de todo o Poder Judiciário.

Ainda, em seu artigo 4º, no rol de suas competências exclusivas, cabe a DIA receber novas solicitações por ativos de TI, elaborar projetos, desenvolver ou contratar novas soluções, promover atualizações e realizar manutenções nos ativos, mantendo a disponibilidade do ambiente de TI no apoio das atividades de cada unidade administrativa ou judicial que compõe o Judiciário Maranhense.

Para tanto, a DIA está estruturada em quatro Coordenadorias que juntas respondem pelo gerenciamento de todo o ambiente de TI do TJMA composto por:

- 7 mil usuários internos de TIC;
- 151 Links de comunicação de dados, atendendo a todas as unidades do Judiciário;
- 182 Servidores para processamento de dados, sistemas e serviços;
- 100 Centrais de telefonia instaladas nos fóruns e juizados;
- 2 Links redundantes de Internet - 600 mbps;
- 5 Salas de videoconferência;
- 303 Kits de gravação de audiência instalados nas varas;
- 22 Salas de depoimento especial;
- 5 Equipamentos de armazenamento de dados – storages;
- 1 Centro de processamento de dados – Datacenter;
- 6200 Computadores;
- 1523 Impressoras;
- 1508 Scanners;
- 151 Redes lógicas de dados nas unidades;
- 2 Robôs de fita para backup;

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO
DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO

- 45 sistemas de informação que automatizam diversas áreas do judiciário.
- Diversos serviços de suporte divididos em cadastros e acessos, segurança da informação, rede e internet, aplicativos e softwares, estações de trabalho, equipamentos e periféricos, apoio a eventos, telefonia, banco de dados, desenvolvimento, videoconferência e apoio a sistemas.

Para a realização de suas atividades, a DIA dispõe de 74 servidores em seu quadro efetivo e três contratos (35/2016, 36/2016 e 53/2017) de prestação de serviços que juntos fornecem 75.948 UST (Unidades de serviços técnicos) por ano para realização de suporte técnico em 1º e 2º níveis de atendimento e monitoramento de infraestrutura.

Destaca-se que os contratos 35/2016 e 36/2016 juntos somam 67.500 UST e estão no último ciclo de renovação, sendo obrigatória a realização de novo processo licitatório para continuidade e expansão dos serviços visando melhorias nos atendimentos e padronização de rotinas.

2.2. Especificações de requisitos

2.2.1. Requisitos de Negócio

2.2.1.1. A contratação deverá ser baseada no modelo pelo qual o Tribunal de Justiça do Maranhão será responsável pela gestão contratual a partir da aferição dos resultados dos serviços entregues considerando os níveis de qualidades exigidos e a empresa Contratada deverá ser responsável pela execução dos serviços e gestão dos seus recursos humanos e físicos necessários a plena execução do contrato;

2.2.1.2. Os serviços a serem executados possuem um caráter rotineiro e devem compreender:

- a) Serviços de atendimento de suporte técnico (service desk) em primeiro nível compreendendo atendimento telefônico ou remoto;
- b) Serviços de atendimento de suporte técnico (service desk) em segundo nível compreendendo atendimento presencial ou remoto;
- c) Serviços de monitoração e sustentação de infraestrutura.

2.2.1.3. O local de prestação dos serviços de primeiro nível, monitoramento e sustentação de infraestrutura deverá ser executado diretamente nas dependências da Diretoria de Informática e Automação na cidade de São Luís-MA utilizando-se da estrutura já existente do Contratante que inclui espaço físico, mobiliário, desktops, ramais, aparelhos telefônicos, acesso aos circuitos de comunicação de dados das redes locais, acesso à internet, sistema de gerenciamento de tarefas, sistema de acesso remoto e ferramentas de monitoramento de infraestrutura.

2.2.1.4. A empresa Contratada deverá prestar os serviços de suporte técnico em segundo nível na modalidade presencial onde houver atuação da CONTRATANTE no Estado do Maranhão.

2.2.1.5. A equipe técnica da empresa CONTRATADA deverá ficar alocada nas dependências da CONTRATANTE, a qual ficará organizada em grupos de serviços conforme tabela abaixo, não sendo permitido a utilização dos profissionais para atender outros contratos dentro dos horários de cobertura dos serviços.

Grupo de Serviços	Tipo de Serviços	Alocação da Equipe
Grupo de Suporte HelpDesk	Serviços de Suporte de 1º Nível	São Luís (MA)

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO
DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO

Grupo de Suporte Remoto	Serviços de Suporte de 2º Nível	São Luís (MA)
Grupo de Suporte Presencial	Serviços de Suporte de 2º Nível	São Luís (MA), Timon (MA), Caxias (MA), Imperatriz (MA).
Grupo de Suporte a Sistemas	Serviços de Suporte de 2º Nível	São Luís (MA)
Grupo de Suporte a Videoconferência	Serviços de Suporte de 2º Nível	São Luís (MA)
Grupo de Manutenção de Equipamentos de TI	Serviços de Suporte de 2º Nível	São Luís (MA)
Grupo de Sustentação de Infraestrutura	Serviços de Sustentação	São Luís (MA)
Grupo de Monitoramento de Infraestrutura	Monitoramento de Infraestrutura	São Luís (MA)

2.2.1.6. Todos os serviços deverão ser prestados no horário das 8h às 18h, em dias úteis de segunda a sexta feira.

2.2.1.7. A execução de serviços que possam afetar a disponibilidade do ambiente de TI deverá ser executada, excepcionalmente, em dias e horários previamente definidos pela Diretoria de Informática e Automação.

2.2.1.8. A execução dos serviços de atendimento presencial em cidades que não houver disponibilidade de equipe técnica local deverá ser previamente agendada, sendo a CONTRATANTE responsável pelo deslocamento da equipe técnica da Contratada e pelo custeio de despesas com hospedagem e alimentação.

2.2.1.9. Cada grupo de serviços deverá possuir um supervisor técnico com a finalidade de controlar processos, atividades e a qualidade dos serviços prestados, realizando planejamento e controle da execução dos serviços.

2.2.1.10. A empresa deverá dispor de veículo próprio para deslocamento do seu pessoal dentro na cidade de São Luís e termos judiciários.

2.3. Solução

Opta-se pela contratação de empresa para prestação de serviços de TI que possam ser quantificados em unidade de serviço técnico e homologados por meio da avaliação dos resultados dentro de níveis de qualidade aceitáveis e exigidos pelo TJMA.

O modelo de contratação manterá o mesmo modelo de serviços aplicados pelos contratos 35/2016, 36/2016 e 53/2017.

2.3.1.1. Justificativa

O modelo de contratação baseado em resultados é uma boa prática de contratação e é amplamente utilizada em diversos órgãos públicos alinhando-se perfeitamente as necessidades do TJMA que possui demandas rotineiras de serviços de TI provenientes do próprio ambiente de TI que apoia atividades finalísticas do Órgão. Desta forma,

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO
DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO

enquanto a TI estiver apoiando os processos de negócio sempre haverá necessidades de monitoramento do ambiente, suporte técnico adequado e orientações aos usuários que fazem uso da TI em seu dia a dia.

Neste contexto, a solução proposta confere, entre outros, os seguintes benefícios:

- Aumentar a capacidade da Diretoria de Informática de Automação de prestar suporte técnico adequado ao ambiente e usuários de TI;
- Aumentar a disponibilidade do ambiente de TI e demais serviços que apoiam diretamente os processos de negócios do Órgão;
- Possibilitar que a DIA organize seu quadro de servidores efetivos em atividades estratégicas e gerenciais;
- Permite menor esforço de gestão do contrato pois não se utiliza da estratégia de postos de serviços, dispensando atividades de gestão de pessoal da empresa contratada;
- Permite melhor aplicação de recursos pois o faturamento do contrato é baseado em serviços efetivamente entregues;
- Permite que os serviços sejam padronizados e mensurados possibilitando maior controle e gerenciamento do ambiente;
- Possibilidade de agendamento de serviços fora do horário normal de funcionamento da organização;
- Permite maior adaptação a demandas sazonais;
- Manutenção dos modelos de contratação já em execução no TJMA possibilitando a expansão dos serviços adequando-se a novas necessidades do Órgão.

2.4. Necessidades de adequação do ambiente do órgão

Considerando que o levantamento de requisitos do negócio afirma a necessidade de que os serviços sejam realizados dentro das dependências do órgão, identifica-se as seguintes necessidades de adequações e/ou manutenção:

2.4.1. Central telefônica com no mínimo:

2.4.1.1. Unidade de Resposta Audível com reconhecimento de números digitados e menu, opções e reprodução de áudio configuráveis.

2.4.1.2. Registro de eventos e estatística de gravações.

2.4.2. Software de gerenciamento de serviços compatível com os serviços e demais condições da contratação;

2.4.3. Software de acesso remoto;

2.4.4. Ferramenta de monitoramento de serviços compatível com o objeto da contratação;

2.4.5. Microcomputadores;

2.4.6. Head-sets e mobiliário em conformidade com a NR17;

2.4.7. Espaço físico adequado para alocação da equipe da empresa contratada e demais ferramentas decorrentes da prestação de serviços.

2.4.8. Serviços de transporte para deslocamento de recursos da empresa contratada fora dos locais de cobertura dos serviços.

3. Sustentação do Contrato (Art 15)

3.1. Recursos necessários à continuidade do objeto contratado (Art 15, I)

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO
DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO

3.1.1. Recursos Materiais

Recurso	Ação	Responsável
Microcomputadores compatíveis como a demanda de serviços a serem executados.	- Revisar os equipamentos disponíveis; - Demandar formalmente a DIA a aquisição de novos equipamentos.	CAU / CIT / COMAN
Espaço físico adequado para desempenho das atividades	- Revisar ambientes disponíveis para prestação dos serviços; - Demandar formalmente a DE melhorias e adequações.	DIA / CIT / CAU / COMAN
Mobiliário em conformidade com a NR17	- Revisar o mobiliário disponível para prestação dos serviços; - Demandar formalmente a Coordenadoria de Material e Patrimônio mobiliário padronizado.	DIA / CIT / CAU
Central telefônica	- Revisar configurações; - Elaborar plano de continuidade dos serviços da central telefônica	CAU / CIT
Head-sets	- Revisar dispositivos disponíveis; - Demandar formalmente a DIA aquisição de novos equipamentos em conformidade com a NR17.	CAU
Software de Gerenciamento de Serviços	- Revisar funcionalidades do sistema Gestor; - Demandar formalmente a DIA o desenvolvimento de funcionalidades compatíveis com o objeto do Contrato.	CAU / CIT / COMAN
Software de acesso remoto	- Revisar licenciamento e compatibilidade com os serviços a serem executados	CAU
Software de monitoramento de serviços	- Revisar configurações e funcionalidades do Zabbix e demais ferramentas para monitoramento de recursos disponíveis	CIT
Serviços de Transporte	- Formalizar planejamento anual com estimativa de deslocamento de equipes em cidades fora dos locais de alocação das equipes. - Solicitar formalmente à Divisão de Transporte a disponibilidade de veículo e motoristas para deslocamento das equipes	DIA

3.1.2. Recursos Humanos

Recurso	Atribuições
Um servidor efetivo da CAU / CIT / COMAN para atuar como fiscais do Contrato	Resolução GP 21/2018, art 5º e 6º.
Um servidor efetivo da Diretoria de Informática para	Resolução GP 21/2018, art 4º.

**PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO
DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO**

atuar como Gestor do Contrato	
-------------------------------	--

3.2. Ações para transição e encerramento contratual

Ação	Responsável	Data
Exigir elaboração de plano de encerramento	Fiscais do contrato	120 dias antes do encerramento
Apresentar plano de encerramento	Empresa Contratada	60 dias antes do encerramento
Devolução de recursos da Contratante que esteja de posse da contratada	Empresa contratada	Até 10 dias após encerramento do contrato
Revogação de perfis de acesso a sistemas e ambientes do TJMA	Fiscais do contrato	Encerramento do contrato

3.3. Regras para continuidade do fornecimento da Solução de TIC em eventual interrupção contratual

Ação	Responsável
Exigir elaboração e acompanhar plano de transferência de conhecimento	CAU / CIT / COMAN
Celebrar contrato emergencial	DIA

4. Estratégia para Contratação (Art 16)

4.1. Objeto (Art 16, I, II e III)

- Contratação de empresa para prestação de serviços técnicos continuados na área de Tecnologia da Informação e Comunicação, compreendendo serviços de suporte técnico de 1º, 2º nível aos usuários, serviços de sustentação e monitoramento de infraestrutura.

4.1.1. Descrição do Objeto

Item	Serviço	Qtde	Unidade
01	Serviços de Suporte de 1º Nível	18065	Unidade de Serviço Técnico (UST)
02	Serviços de Suporte de 2º Nível	29562	Unidade de Serviço Técnico (UST)
03	Serviços de Sustentação de Infraestrutura	58219	Unidade de Serviço Técnico (UST)
04	Serviços de Monitoramento de Infraestrutura	10560	Horas de Serviços de Monitoramento (HSM)
05	Diárias	528	Unidade (UND)

OBS: Os quantitativos foram definidos de acordo com o catálogo de serviços que vai em anexo ao Termo de Referência.

4.1.2. Metodologia de cálculo dos serviços

4.1.2.1. Unidade de Serviço Técnico

Definição

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO
DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO

- a) UST é uma unidade de medida padronizada pela qual os serviços de suporte de 1º Nível, 2º Nível e Sustentação de Infraestrutura serão medidos com base em tarefas.
- b) Para fins de cálculo, uma UST deverá corresponder ao esforço de 60 minutos de trabalho técnico.
- c) Tarefas é o meio pelo qual os serviços serão direcionados a empresa contratada e podem ser compostas por uma ou mais atividades.
- d) Atividade é um procedimento técnico padronizado necessário para execução de uma tarefa.

Tipos de Tarefas

- a) Tarefas do tipo “suporte” são aquelas que podem ser requisitadas a qualquer tempo sem periodicidade pré-definida. Visam atender necessidades de correções técnicas, atualizações tecnológicas e solicitações de todas as áreas da CONTRATANTE, tanto para os usuários da rede, quanto à acessibilidade ou utilização de recursos de TI que requeiram atendimento imediato e possui esforço e procedimentos de execução predefinidos.
- b) Tarefas do tipo “rotineira” são aquelas que visam a disponibilidade do ambiente de TI, mantendo característica proativa na prestação dos serviços.
- c) Tarefas do tipo “demanda” são aquelas que podem ser requisitadas a qualquer tempo, sem periodicidade de execução definida. Poderão ser executadas em todas as unidades do Poder Judiciário Estadual ou onde a CONTRATANTE determinar, dentro do Estado do Maranhão, no período de 7h às 23:59, nas datas, horários e locais que forem previamente solicitados, agendados e oficialmente autorizadas pelo CONTRATANTE, podendo ainda serem executadas aos finais de semana e feriados. Tais tarefas são relativas a eventos da Justiça Estadual (mutirões, palestras, acompanhamento de videoconferências), ações nacionais do Poder Judiciário, eventos que necessitem da prestação de serviço do Poder Judiciário Estadual participação em atividades relativas à implantação de sistemas tais como orientação/acompanhamento a usuários, dentre outras atividades conforme necessidade do CONTRATANTE.

Fórmula para valor mensal (VM) não incluída glosas

$VM_i = Q_{ust_i} * V_{ust_i}$, onde:

i refere-se um item específico que compõe o objeto do contrato e pode ser “item 1”, “item 2” e “item 3”;

Q_{ust} é a quantidade de serviços medida em UST demandada no mês de referência para um determinado item;

V_{ust} valor unitário de UST para o item;

4.1.2.2. Horas de Serviços de Monitoramento (HSM)

Definição

- a) HSM é uma unidade de medida padronizada pela qual os serviços de monitoramento de infraestrutura serão medidos com base em horas de monitoramento;
- b) Uma HSM corresponde a 1h (uma hora) de serviços de monitoramento de infraestrutura.

Fórmula para valor mensal não incluída glosas

$VM_{item4} = Q_{hd} * V_{hsm}$, onde:

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO
DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO

Qhd é a quantidade de horas demandadas para o mês de referência;

Vhsm é o valor unitário referente a 1 (uma) hora de monitoramento.

4.1.3. Descrição dos serviços, estimativa mensal e Níveis de Serviços

4.1.3.1. Os quantitativos a serem inicialmente contratados seguem planilha “Catalogo de Serviços” em anexo. No entanto, não foi possível estimar precisamente a quantidade de serviços, considerando que o sistema Gestor, atual sistema de serviços da Diretoria de Informática, não gerencia serviços nos moldes da contratação.

4.1.3.2. Os valores foram definidos com base na experiência dos Coordenadores de Atendimento ao Usuário, Coordenador de Manutenção de Equipamentos, Coordenador de Infraestrutura, e:

- a) Nos quantitativos de tarefas extraídos do Sistema Gestor;
- b) Relatório de chamadas da Central Telefônica;
- c) Possível quantidade de funcionários requeridos para compor equipe de sustentação e monitoramento.

4.1.4. Adjudicação e Fornecimento

- Objeto a ser fornecido por uma única empresa.

4.2. Modalidade e tipo de licitação (Art 16, IV)

- Pregão Eletrônico, tipo menor preço, por lote, com o objetivo de formação de Ata de Registro de Preços.

4.3. Critérios para aceitação da proposta

4.3.1. Qualificação técnica

A empresa deverá apresentar, no mínimo, 01 (um) atestado/declaração de capacidade técnica compatível com os seguintes serviços:

- a) 01 (um) atestado/declaração de capacidade técnica que comprove experiência na execução de serviços de forma presencial (nas instalações do contratante) de forma simultânea em pelo menos 16 (dezesesseis) municípios, com duração mínima e ininterrupta de 12 meses, compreendendo volume de serviço igual ou superior a 30.000 horas/ano de execução de atividades Service Desk com recebimento, registro, análise, diagnóstico, suporte técnico remoto, escalonamento, atualização de base de conhecimento e encerramento de solicitações (incidentes e requisições) de usuários de TI, por meio da utilização de sistema de gestão de atendimento, de acordo com o padrão ITIL e COBIT.
- b) 01 (um) atestado/declaração de capacidade técnica que comprove experiência na execução de serviços de forma remota ou presencial (nas instalações do contratante) com duração mínima e ininterrupta de 12 meses, compreendendo volume de serviço igual ou superior a 10.000 horas/ano de administração, suporte técnico, gerenciamento, instalação, configuração, implantação, migração, substituição e manutenção de servidores corporativos em ambientes computacionais com alta disponibilidade e virtualização WmWare Vcenter, utilizando sistemas operacionais Windows Server e Linux.

**PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO
DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO**

c) 01 (um) atestado/declaração de capacidade técnica que comprove de experiência na execução de serviços de forma remota ou presencial (nas instalações do contratante) com duração mínima e ininterrupta de 12 meses, compreendendo volume de serviço prestado igual ou superior a 7.000 horas/ano de monitoração de ambientes (NOC) físicos e lógicos de TI com acionamento das áreas responsáveis pela manutenção em caso de falhas, investigação de problemas, soluções de contorno, atualização de base de conhecimento, acompanhamento de disponibilidade de rede, ativos, servidores, datacenters e serviços de rede e geração de relatórios utilizando tecnologias de monitoramento Zabbix, Nagios ou similares.

4.4. Classificação Orçamentária e Fonte de Recursos (Art 16, V)

- Definição a ser realizada pela Diretoria Financeira.

4.5. Equipe de apoio a Contratação (Art 16, VII)

Servidor 1		
Nome	Matrícula	Telefone
Ernane Frasão Barbosa	101386	98 3223 7207

Servidor 2		
Nome	Matrícula	Telefone
Givanildo Marques	105155	98 3223 7210

Servidor 3		
Nome	Matrícula	Telefone
José Eduardo Carvalho Thomaz	129437	98 3223 7210

4.6. Equipe de Gestão do Contrato (Art 16, VIII)

A gestão do referido contrato ficará sob a responsabilidade da Diretoria de Informática e Automação, conforme Resolução GP 212018.

5. Análise de Riscos (Art. 17)

A análise de riscos identifica e avalia os riscos que podem comprometer o sucesso da contratação, da gestão contratual e os objetivos de negócio do demandante.

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO
DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO

No caso em estudo, cada risco identificado foi avaliado qualitativamente e quantitativamente e definiu-se: a probabilidade de ocorrência dos eventos, os possíveis danos potenciais, possíveis ações preventivas e contingências, bem como a identificação de responsáveis por ação.

A análise qualitativa dos riscos foi realizada por meio da classificação escalar da probabilidade e do impacto, enquanto a análise quantitativa foi estabelecida pela relação “Probabilidade x Impacto”, conforme as tabelas abaixo:

Classificação	Valor
Baixo	1
Médio	2
Alto	3

Tabela 1: Escala qualitativa de classificação

Probabilidade (P)	1	3	2	1	<div style="display: flex; flex-direction: column; gap: 5px;"> <div style="display: flex; align-items: center;"> Baixo</div> <div style="display: flex; align-items: center;"> Médio</div> <div style="display: flex; align-items: center;"> Alto</div> </div>
	2	6	4	2	
	3	9	6	3	
		3	2	1	

Impacto (I)

Tabela 2: Matriz Probabilidade x Impacto

5.1. Identificação dos Riscos

Id	Risco	Probabilidade (P)	Impacto (I)	Dano (Pxl)	Fase
01	Questionamentos excessivos durante o Pregão	3	2	6	Contratação
02	Pedidos de Impugnação do Edital	1	3	3	Contratação
03	Indisponibilidade de orçamento para contratação	1	3	3	Contratação
04	Quantidade de serviços e diárias contratadas incompatível com a demanda de serviços	3	3	9	Gestão / Execução
05	Descumprimento de níveis de serviços	2	2	4	Gestão / Execução
06	Profissionais desqualificados para a prestação dos serviços	2	2	4	Gestão / Execução

4.2 Plano de ações

Risco	Ação Preventiva	Ação de Contingência	Responsável
01	- Descrever de forma clara e objetiva todas as especificações dos serviços.	- Preparar equipe de apoio a contratação para responder questionamentos	Equipe de apoio a contratação
02	- Definir as regras gerais da contratação de forma clara no Edital e em seus anexos, atentar à legislação vigente no tocante a exigências de marcas, modelos e requisitos excludentes.	- Republicação do Edital com correção dos itens alvos de impugnação.	Equipe de Planejamento da Contratação

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO
DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO

	<ul style="list-style-type: none"> - Alinhar todas as exigências e condições de prestação de serviços às necessidades do órgão. - Elaborar documento com itens passíveis de impugnação com suas respectivas respostas. - Realizar consulta pública para validar o modelo de contratação. 		
03	- Mobilizar Administração quanto a disponibilidade de recursos para o projeto.	- Aperfeiçoar plano de contratações de TI.	- Diretoria de Informática e Automação
04	- Realizar estimativa de serviços e diárias com base em série histórica	<ul style="list-style-type: none"> - Realizar aditamento do Contrato; - Realizar padronização de serviço com base em esforço; - Realizar nova contratação a partir da ARP ou nova licitação - Remanejar parte dos serviços para quadro efetivo de servidores. 	- Diretoria de Informática e Automação
05	<ul style="list-style-type: none"> - Exigir em edital níveis de serviços compatíveis com a contratação e exigências do negócio; - Executar plano de sustentação; - Realizar padronização com base em tarefas 	<ul style="list-style-type: none"> - Aplicar sanções contratuais. - Realizar Termo aditivo para compatibilizar níveis de serviços; - Iniciar novo processo de contratação. 	<ul style="list-style-type: none"> - Equipe de planejamento da contratação; - Diretoria de Informática e Automação; - Equipe de Gestão Contratual
06	- Exigir em edital qualificação mínima para profissionais da Contratada compatível com os serviços a serem executados	- Aplicar sanções contratuais.	<ul style="list-style-type: none"> - Equipe de planejamento da contratação; - Equipe de Gestão Contratual

6 Conclusões

Após realização dos estudos preliminares da contratação que se iniciou com o entendimento da demanda apresentada (DOD) e finalizou com análise de riscos, concluímos pela viabilidade da contratação destacando os seguintes pontos:

6.1 Unidade de Serviços Técnico (UST) /Horas de Monitoramento de Serviços (HSM)

As métricas definidas para dimensionamento dos serviços são métricas padronizadas em exclusividade para o TJMA que leva em conta fatores ambientais, infraestrutura tecnológica e padrões de serviços e cultura do órgão, não sendo uma métrica universal de prestação de serviços.

Para elaboração das propostas, é de fundamental importância que as empresas façam vistoria técnica para melhor entendimento dos serviços a serem prestados.

6.2 Quantidade de Serviços contratados

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO MARANHÃO
DIRETORIA DE INFORMÁTICA E AUTOMAÇÃO

Apesar de já ter o mesmo modelo de contratação em execução há pelo menos 5 (cinco) anos, a Diretoria de Informática não possui base de dados confiável para dimensionar o consumo dos serviços, o que dificultou a definição de níveis de qualidade e estimativa anual de serviços a serem contratados.

Por esta razão, recomenda-se que o Termo de Referência preveja em suas definições a possibilidade de implementação de melhorias por parte da empresa contratada.

6.3 Plano de Sustentação

A manutenção de equipe técnica da contratada com exclusividade favorece valores mais elevados de unidade de serviços técnicos, o que é compensado com a utilização de recursos de infraestrutura do TJMA. No entanto, esta prática torna a execução do plano de sustentação peça fundamental para posterior execução do contrato e alcance dos níveis de qualidade estabelecidos.