

DOCUMENTO DE OFICIALIZAÇÃO DA DEMANDA

Prestação de serviços técnicos especializados na área de Tecnologia da Informação e Comunicações para organização, sustentação, desenvolvimento e execução continuada de atividades de TIC relacionadas ao SUPORTE, MANUTENÇÃO E LOGÍSTICA DE EQUIPAMENTOS E INFRAESTRUTURA pelo prazo de 24 meses, compreendendo atividades como registro, análise, diagnóstico e atendimento de solicitações de usuários, suporte técnico remoto e/ou presencial de 1º, 2º e 3º Níveis, gerenciamento de processos de TIC, execução de rotinas programadas e eventuais, manutenção de equipamentos e suporte à implantação e funcionamento de sistemas institucionais, incluindo treinamento e orientação de usuários.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARÁ	
SETOR DEMANDANTE: Coordenadoria de Atendimento ao Usuário e Coordenadoria de Suporte Técnico	
RESPONSÁVEIS PELA DEMANDA: Ramon Santos do Nascimento e Erick Johny Maciel Bol	
MATRÍCULA: 112674 e 105937	TELEFONE:
E-MAIL: ramon.nascimento@tjpa.jus.br e erick.bol@tjpa.jus.br	

<p>1. Justificativa da necessidade e motivação da contratação</p> <p>Tendo em vista as mudanças contínuas no ambiente de TIC do TJPA, percebe-se que o escopo do objeto atendido pela contratação em vigor (Contrato nº 001/2019), já não é totalmente compatível com as atuais demandas da instituição para os serviços contemplados no referido instrumento. Sendo assim, entende-se como necessário a confecção de um novo contrato, o qual deverá expandir e viabilizar os atuais projetos de prestação de suporte da Secretaria de Informática, com o objetivo de garantir o atendimento aos usuários internos e externos do crescente catálogo de serviços de TIC, bem como manter a disponibilidade destes, respeitando os Níveis de Serviços contratados.</p>
<p>2. Descrição sucinta da solução pretendida</p> <p>Prestação de serviços técnicos especializados na área de Tecnologia da Informação e Comunicações para organização, sustentação, desenvolvimento e execução continuada de atividades de TIC relacionadas ao SUPORTE, MANUTENÇÃO E LOGÍSTICA DE EQUIPAMENTOS E INFRAESTRUTURA pelo prazo de 24 meses, compreendendo atividades como registro, análise, diagnóstico e atendimento de solicitações de usuários, suporte técnico remoto e/ou presencial de 1º, 2º e 3º Níveis, gerenciamento de processos de TIC, execução de rotinas programadas e eventuais, manutenção de equipamentos e suporte à implantação e funcionamento de sistemas institucionais, incluindo treinamento e orientação de usuários.</p>
<p>3. Alinhamento entre a demanda e o Plano de Anual de Contratação e o Planejamento Estratégico Institucional (PEI) e/ou Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação (PETIC) do TJPA</p> <p>Os valores para essa contratação foram previstos no Plano Orçamentário do Tribunal de</p>



TJPAMEM202311690A



Justiça do Estado do Pará, referente à Secretaria de Informática, vigente para o exercício de 2023 e no Plano de Contratações de Soluções de TIC para 2023. Os valores foram provisionados nas Notas de Reservas (relacionadas às ações 8651, 8652 e 8653, fonte 0118, elemento de despesa 3.3.90.40), as quais estão rateadas em 65% no 1G, 9% no 2G e 26% no Apoio Indireto.

4. Demonstrativo de resultados a serem alcançados com a solução

- Disponibilização e ampliação dos postos de atendimento, de maneira suficiente para recepcionar e registrar os incidentes e requisições de serviço dos usuários de TIC da CONTRATANTE, bem como prestar atendimento e suporte a chamados de 1º Nível, o que proporcionará um ponto único de contato com os usuários de TIC com o fito de prover registro e atendimento dos diversos tipos de chamados, bem como atender aos usuários externos no tocante aos serviços tecnológicos prestados pela instituição.
- Disponibilização de equipe técnica de 2º nível (remoto) para prestar suporte técnico de complexidade média a chamados que não podem ser resolvidos no atendimento preliminar. Essas equipes devem atender a todas as comarcas do Estado do Pará.
- Disponibilização de equipes técnicas de 2º nível (presencial) para prestar suporte técnico de complexidade média a chamados que não podem ser resolvidos remotamente. Essas equipes deverão compor polos de atendimentos nas principais comarcas do Estado do Pará, a serem definidas pelo TJPA, esses polos devem possuir a capacidade de atender presencialmente, quando necessário, as comarcas satélites a esses polos, mediante agendamento prévio.
- Disponibilização de equipe técnica para prestar atendimento remoto e presencial de chamados de 3º Nível, aos usuários de TIC da CONTRATANTE, o que proporcionará o atendimento a demandas referentes à manutenção da infraestrutura tecnológica da instituição, bem como à implementação de novas ferramentas, análises técnicas, estabelecimento de procedimentos de segurança, manutenções preventivas e corretivas.
- Prestação de serviços, dentro ou fora do expediente normal, dentro ou fora das instalações da CONTRATANTE, de maneira a viabilizar a prestação de serviços de TIC em eventos da CONTRATANTE, ou quaisquer atividades programadas nas quais esta seja participante.
- Prover manutenção preventiva e corretiva nos equipamentos que compõem o parque computacional da CONTRATANTE, contemplando todo o ciclo de vida destes ativos e proporcionando um nível aceitável de disponibilidade deste serviço.
- Instruir os usuários dos serviços da instituição sobre os sistemas informatizados mantidos pelo TJPA, de maneira a consolidar os benefícios ofertados por estes serviços.

5. A previsão de data em que deve ser iniciado o fornecimento dos bens ou a prestação dos serviços, observando os prazos estabelecidos no Plano de Contratações

Considerando que esta demanda pretende readequar e redimensionar os serviços prestados atualmente, a previsão é que o novo instrumento tenha sua vigência iniciada assim que possível.



TJPAMEM202311690A



6. Indicação dos integrantes das equipes de planejamento, de apoio e de gestão e fiscalização da contratação	
6.1. Equipe de planejamento da contratação	
INTEGRANTES DA SECRETARIA DE INFORMÁTICA	
<u>Integrante Técnico</u> Nome: FABIO CEZAR MASSOUD SALAME DA SILVA Matrícula: 59579 E-mail: fabio.salame@tjpa.jus.br	
INTEGRANTES DA COORDENADORIA DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO	
<u>Integrante Demandante</u> Nome: RAMON SANTOS DO NASCIMENTO Matrícula: 112674 E-mail: ramon.nascimento@tjpa.jus.br	<u>Integrante Técnico</u> Nome: DANIEL FONTES PEREIRA Matrícula: 116955 E-mail: daniel.fontes@tjpa.jus.br
<u>Integrante Técnico</u> Nome: BRUNO VIEIRA DOS SANTOS Matrícula: 116513 E-mail: bruno.vieira@tjpa.jus.br	
INTEGRANTES DA COORDENADORIA DE SUPORTE TÉCNICO	
<u>Integrante Demandante</u> Nome: ERICK JOHNY MACIEL BOL Matrícula: 105937 E-mail: erick.bol@tjpa.jus.br	<u>Integrante Técnico</u> Nome: MARCUS VINICIUS BARBOSA E SILVA Matrícula: 116971 E-mail: marcus.silva@tjpa.jus.br
<u>Integrante Técnico</u> Nome: FABIO VENICIUS FERREIRA DOS REIS Matrícula: 190896 E-mail: fabio.reis@tjpa.jus.br	<u>Integrante Técnico</u> Nome: SIMONNE SOARES BATISTA Matrícula: 117218 E-mail: simonne.batista@tjpa.jus.br
INTEGRANTES DA SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO	
<u>Integrante Administrativo</u> Nome: <A DEFINIR> Matrícula: E-mail:	



TJPAMEM202311690A



6.2. Equipe de gestão e fiscalização	
INTEGRANTES DA COORDENADORIA DE ATENDIMENTO AO USUÁRIO	
<u>Gestor</u> Nome: RAMON SANTOS DO NASCIMENTO Matrícula: 112674 E-mail: ramon.nascimento@tjpa.jus.br	<u>Fiscal Técnico</u> Nome: DANIEL FONTES PEREIRA Matrícula: 116955 E-mail: daniel.fontes@tjpa.jus.br
<u>Fiscal Técnico</u> Nome: BRUNO VIEIRA DOS SANTOS Matrícula: 116513 E-mail: bruno.vieira@tjpa.jus.br	
INTEGRANTES DA COORDENADORIA DE SUPORTE TÉCNICO	
<u>Gestor</u> Nome: ERICK JOHNY MACIEL BOL Matrícula: 105937 E-mail: erick.bol@tjpa.jus.br	<u>Fiscal Técnico</u> Nome: MARCUS VINICIUS BARBOSA E SILVA Matrícula: 116971 E-mail: marcus.silva@tjpa.jus.br
<u>Fiscal Técnico</u> Nome: FABIO VENICIUS FERREIRA DOS REIS Matrícula: 190896 E-mail: fabio.reis@tjpa.jus.br	<u>Fiscal Técnico</u> Nome: SIMONNE SOARES BATISTA Matrícula: 117218 E-mail: simonne.batista@tjpa.jus.br
INTEGRANTES DA SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO	
<u>Fiscal Administrativo</u> Nome: <A DEFINIR> Matrícula: E-mail:	

