

ANEXO I – DOCUMENTO DE OFICIALIZAÇÃO DA DEMANDA

1 - IDENTIFICAÇÃO DA ÁREA DEMANDANTE DA SOLUÇÃO			
Unidade:	Coordenadoria de Infraestrutura Tecnológica (COINF/STIC)	Data:	14.08.2020
Demanda:	Garantir a continuidade ao fornecimento dos serviços de suporte técnico a infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) prestados, atualmente, pela empresa TECHCOM, através do contrato nº 71/2018 – Prestação de serviços de suporte a equipes de gestão de infraestrutura tecnológica, PAE-5152/2018, gerido pelo Tribunal Regional Eleitoral do Rio Grande do Norte, com o final de sua vigência previsto para 01/07/2021.		
Responsável pela Demanda:	Carlos Magno do Rozário Câmara		
E-mail do Responsável:	carlos.camara@tre-rn.jus.br	Telefone Resp.:	3654-5510
Integrante Demandante:	Carlos Magno do Rozário Câmara		
E-mail do Integrante Demandante:	carlos.camara@tre-rn.jus.br	Telefone I.D.:	3654-5510
Dotação Orçamentária:	(X) Ordinário () Pleitos () Biometria () Demanda não prevista no Plano de Contratações de TIC	Custo Estimado (R\$):	R\$ 1.783.800,00

2 - MOTIVAÇÃO/OBJETIVOS/RESULTADOS
<p>Motivação:</p> <p>Necessidade de contratação de pessoa jurídica especializada em prestação de suporte às equipes de gestão de infraestrutura tecnológica da Justiça Eleitoral do Rio Grande do Norte, de forma a dar continuidade ao fornecimento dos serviços de suporte técnico a infraestrutura de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC), abaixo elencados:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Operação de uma Central de Serviços de TIC e suporte técnico remoto, atendimento em 1º nível, incluindo, todos os aspectos relacionados ao gerenciamento de incidentes e requisições de serviços, com base nas melhores práticas de Gerenciamento de Serviços de TIC recomendadas pela biblioteca ITIL®. • Atendimento em 2º nível, incluindo, monitoramento, operação, documentação e suporte técnico aos usuários finais e nos itens de configuração, tais como microcomputadores, notebooks, dispositivos móveis, periféricos (impressoras, scanners, etc), sistemas operacionais, aplicativos, agentes de softwares especialistas, aplicações em uso, cabeamento estruturado e demais elementos que compõem a infraestrutura de TIC da Justiça Eleitoral. <p>Objetivos:</p> <p>A contratação permitirá a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Otimização dos recursos humanos, permitindo que a atual equipe de TIC possa aproveitar melhor o tempo e se dedicar às outras demandas, ou seja, os servidores da TIC e seus respectivos gestores poderão se dedicar exclusivamente com as tarefas de maior complexidade e expertise, sem interrupções, deixando para a empresa contratada as tarefas mais simples, rotineiras que muitas vezes podem ser atendidas de forma remota, aumentando, portanto, a sua produtividade; • Padronização no atendimento; • Redução do tempo gasto na busca intuitiva de soluções, com respostas rápidas as solicitações/necessidades dos usuários de TIC (demandas), onde poderá contar com um suporte ao usuário constante e dentro de todo o horário de funcionamento do Tribunal; • Redução de custos; • Evolução, de forma contínua, da qualidade dos serviços prestados por meio de metodologia eficiente e eficaz, alinhada com o negócio, com soluções eficazes e com maior segurança.

| 7

Documento assinado digitalmente por:

Carlos Magno do Rozario Camara
17/08/2020 16:28:54

Resultados pretendidos:

- Melhorar a qualidade do atendimento ao usuário de TIC, com base nas melhores práticas do mercado.
- Garantir a realização das atividades essenciais à manutenção e o cumprimento da missão institucional.
- Diminuir a resposta a incidentes e requisições de serviços de TIC.
- Aumentar a capacidade de implementar funcionalidades e recursos de tecnologia.
- Possibilitar o desenvolvimento técnico, prospecção e modernização das plataformas de software e hardware da sustentação dos serviços de TIC, através da liberação e especialização dos servidores mais qualificados para se dedicarem às atividades de arquitetura e desenho de soluções, bem como a sua atuação nas atividades de gestão, planejamento dos recursos de TIC e inteligência do negócio (atividade-fim).

3 - OBJETIVO ESTRATÉGICO (PEJERN ou PETIC)

Necessidade de continuar seguindo em 2021, os objetivos estratégicos, elencados no:

Plano Estratégico da Justiça Eleitoral do RN 2016-2020 (PEJERN):

- Aprimorar a infraestrutura, a gestão e a governança de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) - Objetivo Estratégico nº 09 (nove).

Plano Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação 2016-2020 (PETIC):

- Prover soluções efetivas de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) – Objetivo Estratégico nº 02 (dois).
- Primar pela satisfação dos usuários de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) – Objetivo Estratégico nº 06 (seis).

4 - METAS DO PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO A SEREM ALCANÇADAS

Garantir, a continuidade no ano de 2021, de 97% da disponibilidade dos sistemas que sustentam os serviços essenciais oferecidos pela STIC, prevista no Plano Estratégico da Justiça Eleitoral do RN 2016-2020 (PEJERN), associada ao Objetivo Estratégico nº 09 (nove), medidos através dos seguintes indicadores:

- Indicador Estratégico (IE17) – Índice de gestão de TIC;
- Indicador de Apoio (IA36) – Índice de disponibilidade de sistemas essenciais de TIC.

Garantir, a continuidade em 2021, de 99% de disponibilidade dos serviços de Infraestrutura prestados pela Secretaria de TIC, prevista no Plano Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação 2016-2020 (PETIC), associada ao Objetivo Estratégico nº 02 (dois), medido através do seguinte indicador:

- Indicador 2 – Disponibilidade de Serviços de Infraestrutura de TIC.

Garantir, a continuidade no ano de 2021, de no mínimo 80% de satisfação dos usuários internos com os produtos, serviços e recursos (infraestrutura) de TIC oferecidos, prevista no Plano Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação 2016-2020 (PETIC), associada ao Objetivo Estratégico nº 06 (seis), medido através do seguinte indicador:

- Indicador 9 – Satisfação dos usuários internos de TIC.

Garantir, em 2021, a continuidade da avaliação média com nota 8,0 (oito) atribuídas pelos usuários de TIC que demandaram os chamados, garantindo o aprimoramento da área de TIC, por meio da padronização e melhoria de seus processos de trabalho, prevista no Plano Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação 2016-2020 (PETIC), associada ao Objetivo Estratégico nº 06 (seis), medido através do seguinte indicador:

- Indicador 11 – Satisfação de Atendimento de Chamados de TIC.

| 8

Documento assinado digitalmente por:

Carlos Magno do Rozario Camara
17/08/2020 16:28:54

5 - DECLARAÇÃO

Declaro que foram envidados todos os esforços para a otimização dos processos de trabalho da unidade demandante, permanecendo a necessidade da contratação pretendida neste documento.

Natal/RN, 14 de agosto de 2020.

Carlos Magno do Rozário Câmara
Coordenadoria de Infraestrutura Tecnológica

6 - VALIDAÇÃO

Natal/RN, 14 de agosto de 2020.

Marcos Flávio Nascimento Maia
Secretário da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação