

DOD - Documento de Oficialização de Demanda

1. Identificação:

Data de Criação: 06/11/2019 17:10

Órgão / Setor Solicitante: GEOPE - Gerência de Suporte à Operação de Equipamentos

Solicitante: Adriana de Andrade Moura

Gestor da Carteira de Demanda: DIRFOR

2. Objeto:

Avaliar a continuidade do uso e conseqüentemente dos serviços de suporte de todo o conjunto de ferramentas HP (Micro Focus), que oferecem à DIRFOR e ao Tribunal o sistema de gerenciamento de atendimento, repositório de itens de configuração, inventário de microinformática e softwares, distribuição de softwares e atualizações, gerenciamento e monitoramento de aplicações, gerenciamento e monitoramento de redes & relatórios e business intelligence.

3. Justificativa:

3.1 Necessidade da solicitação do serviço ou solução:

Os serviços de suporte e sustentação do conjunto de ferramentas HP (Micro Focus) encontram-se vigentes através do contrato CT nº 182/2016 prestado pela empresa IT2B Tecnologia e Serviços, cujo contrato expira em 21/07/2021, sem possibilidade de prorrogação. Trata-se de serviço essencial dada sua criticidade. Permite à TIC do TJMG a disponibilização e execução de serviços como:

- Atendimento técnico aos usuários de recursos de TIC internos e externos ao Tribunal através dos canais de telefonia e Portal de Informática;
- Disponibilização de Catálogo de Serviços em operação fornecidos pela DIRFOR;
- Registro único de todos os problemas que demandam suporte técnico dos usuários internos e externos e requisições de serviços demandadas por estes, disponíveis no catálogo;
- Integração e encaminhamento das demandas registradas para especialistas internos do TJMG, incluindo da DIRFOR e áreas de negócio (Corregedoria-Geral de Justiça, SEPAD e NUPE) e empresas prestadoras de serviços de atendimento, suporte e manutenção de campo, assistências técnicas de garantia, serviços de impressão, de telecomunicações, dentre outras;
- Controle e gerenciamento das mudanças executadas no ambiente de TIC;
- Controle e gerenciamento dos indicadores de prazo de atendimento e solução (NMS) de empresas contratadas;
- Implementação de Base de conhecimento unificada com foco na resolução de erros conhecidos;
- Dimensionamento das demandas de serviços em operação encaminhadas para a DIRFOR, que utilizam o fluxo/processo formalizado institucionalmente;
- Monitoramento dos serviços informatizados 24 horas do dia em 7 dias da semana (24x7);
- Relacionamento de interdependência de todos os ativos de TIC, que possibilita o monitoramento proativo dos serviços informatizados, e diagnóstico mais preciso das indisponibilidades destes;
- Distribuição e instalação de softwares e patches de forma automatizada e centralizada;
- Inventariamento do parque de equipamentos.

A descontinuidade deste serviço pode acarretar na interrupção de todos os atendimentos prestados aos serviços em operação da DIRFOR.

É oportuno e necessário realizar, concomitante a avaliação da continuidade dos serviços de suporte, a reavaliação da aplicabilidade e efetividades das aplicações que compõem o conjunto de ferramentas HP já que é comum o senso de que algumas das ferramentas atendem parcialmente ou com baixa efetividade aos requisitos dos serviços a que se destinam, principalmente as ferramentas de inventário de equipamentos de microinformática e software, distribuição de softwares e as ferramentas de monitoramento de aplicações e rede.

Em reunião prévia realizada em 01/11/2019 com a participação do patrocinador e integrante requisitante, o diretor da DIRFOR, além dos gestores demandantes e responsáveis pelas ferramentas, ficou definido estrategicamente a divisão da execução dos serviços e suporte e da sustentação da infraestrutura do licenciamento das ferramentas em si, incluindo a subscrição de suporte junto ao fabricante.

3.2 Demonstrativo dos benefícios e resultados a serem alcançados:

- Garantia da continuidade de todos os serviços em operação da DIRFOR;
- Maior satisfação dos usuários com os serviços prestados pela TIC;
- Maior disponibilidade para execução das atividades administrativas e judiciárias;
- Avaliar a efetividade das ferramentas contratadas e as disponíveis no mercado, buscando a garantia

da efetividade em atendimento aos requisitos dos serviços;

- Manter o compliance de licenciamento de software do Tribunal;
- Compatibilizar o licenciamento e serviços de suporte com possíveis expansões e aumento das demandas;

3.3 Outras iniciativas estratégicas, ou respectivos temas e objetivos estratégicos:

->2015 - 2020->Macrodesafio 11 - Melhoria da infraestrutura e governança de TIC->24. Plano Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação - PETIC

4. Detalhamento das características do serviço ou solução:

O serviços que compõem a solução objeto da demanda são o suporte direto do fabricante e fornecimento de novas licenças para o conjunto de softwares de gerenciamento da HP (Micro Focus), base para a garantia da disponibilidade e desempenho da solução informatizada, pilar fundamental para a execução de outros serviços no Tribunal:

- Suporte técnico da solução informatizada presencial e especializado, incluindo manutenção corretiva | Customização de solução informatizada (manutenção evolutiva) | Execução das atividades para atualização de releases e versões | Mentoria (operação assistida) | Execução de Rotinas operacionais administrativas | Serviços de implantação.

O Conjunto de ferramentas de software HP e associadas atualmente abrangidas pelo serviço são:

- HP Service Manager: Ferramenta de atendimento de chamados, mudanças, requisições de serviços, catálogo de serviços, configuração, problema, dentre outros;
- Radia Client Automation - RCA: Ferramenta de inventário lógico de aplicativos e atualização de pacotes de softwares;
- HP Asset Manager: Ferramenta de controle de licenciamento de softwares.

Ferramentas de Monitoramento de ambiente de rede e aplicações do TJMG:

- HP Automated Network management
- HP Business Availability Center
- HP Intelligent Management Center
- HP Real User Monitoring - RUM
- HP Business Process Monitor - BPM
- HP SiteScope
- HP NNMi
- HP Discovery and Dependency Mapping
- HP LoadRunner
- HP Operations Orchestration
- HP Operations Manager
- HP Cnct
- HP IT Change
- HP Lrner
- HP Operations manager i - OMi
- HP Performance
- HP Reporter
- HP Service Health
- HP Diagnostics
- HP Cloud Optimizer
- HP Operation Bridge Suite

Dentre outras de gestão do ambiente:

- HP UCMDB - Universal CMDB
- HP IT Business Analytics
- HP SM Smart Analytics

5. Abrangência:

Os serviços de TIC suportados, monitorados e providos pelo conjunto de ferramentas HP (Micro Focus) estão presentes em todas as atividades judiciais e administrativas na justiça de 1º e 2º grau no TRIBUNAL em todo o Estado de Minas Gerais.

6. Condições:

6.1 Legislação, atos normativos e padrões (IPts) aplicáveis e correlatos do TJMG:

Plena legalização do licenciamento de software, cumprindo o preceito da Lei Federal nº 9.609/98, no seu Art. 9º: "O uso de programa de computador no país será objeto de contrato de licença".

6.2 Restrições de prazo legal/estratégico, expectativa de urgência, e o motivo destas:

Restrições de prazo

O contrato que abrange os serviços atualmente é o CT nº 182/2016 tem seu vencimento em 21/07/2021, não prorrogáveis.

Prazos Estratégicos

Início do Projeto: Novembro/2019

Análise de Viabilidade: Novembro/2020

Termo de referência: Janeiro/2021

Plano de Sustentação, estratégia de Contratação, Análise de Riscos: Janeiro/2021

Licitação: Março/2021

Contratação: Junho/2021

Início da Transição contratual: Junho/2021

7. Responsáveis:

7.1 Integrantes da Demanda:

Nome
Adriana de Andrade Moura
Denilson dos Santos Rodrigues

7.2 Especialistas:

Nome
Davidson Antonio da Silva
Leandro Candian de Azevedo
Renato Augusto Garcia Marotta
Edda Maria Figueirêdo Oliveira Coutinho Mello
Maiura Freitas Peixoto
Davi Leonardo Salles
Guilherme da Silva Lourenço

Referências:

Projetos 274 e 887 (TraceGP)

8. Observações:

-

Nome, cargo e assinatura do soliciante

De acordo,

Nome e assinatura do Diretor/Secretário/Magistrado