



TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
DO ESTADO DA BAHIA

## DOD DOCUMENTO DE OFICIALIZAÇÃO DA DEMANDA

### 1 IDENTIFICAÇÃO DA DEMANDA

#### 1.1 Título:

Contratação de empresa especializada para prestação de serviço de TIC N3 em Administração de TI, Segurança da Informação, Banco de Dados, Proteção de Dados, Administração de Servidores, Administração de Sistemas Operacionais e Aplicações.

#### 1.2 Unidade Demandante:

COTEC – Coordenação de Suporte Técnico

#### 1.3 Responsável pela Unidade Demandante:

*Informe os dados do servidor:*

Nome: Leonardo Gomes Dias

Matrícula: 969.240-1

Telefone: 71 3372-1505

E-mail: lgdias@tjba.jus.br

#### 1.4 Indicação do Gestor do contrato:

*Informe os dados do servidor:*

Nome: Leonardo Gomes Dias

Matrícula: 969.240-1

Telefone: 71 3372-1505

E-mail: lgdias@tjba.jus.br

#### 1.5 Indicação do Fiscal Titular do contrato:

*Informe os dados do servidor:*

Nome: Kleuber Araujo de Vasconcelos

Matrícula: 968.738-6

Telefone: 71 3372-1758

E-mail: kavasconcelos@tjba.jus.br

#### 1.6 Indicação do Fiscal Suplente do contrato:

*Informe os dados do servidor:*

Nome: Thales Bruno Lima Malheiro

Matrícula: 968324-0

Telefone: 71 3372-1504

E-mail: tblmalheiro@tjba.jus.br

### 2 CONTEXTO DE NEGÓCIO

#### 2.1 Situação Atual:



TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
DO ESTADO DA BAHIA

## DOD

### DOCUMENTO DE OFICIALIZAÇÃO DA DEMANDA

O TJBA possui aproximadamente 15.000 usuários de recursos de TIC atualmente. E em sua maioria, o desempenho dessas funções depende exclusivamente da TIC para se concretizar.

Dada a celeridade e eficiência exigida na prestação da justiça, se faz necessário que este atendimento seja fornecido de forma consistente, com prazos e limites estabelecidos e com recursos suficientes.

A COTEC é responsável por hospedar, administrar e proteger todas as aplicações e dados do TJBA, quais sejam Judiciais, extrajudiciais e administrativos.

Administra atualmente cerca de 850 servidores virtualizados e cerca de 200 aplicações, cerca de 400 TB informações, um cluster de banco de dados crítico provido por 2 Exadatas, e 02 Clusters de Firewalls com Virtualização, 01 Cluster de Solução de Balanceamento de Aplicações para atender os usuários e clientes dos serviços da Justiça Estadual.

Em 20 de abril de 2016, foi firmado o contrato 05/16-S com a empresa SOLUTIS, que desde então administra os serviços providos pela COTEC.

Ocorre que esse contrato já sofreu seu limite máximo de prorrogações, e chegará ao limite legal de 60 meses em 20 de abril de 2021, não podendo ser prorrogado.

O contrato atual, atende a COTEC e a CPROD com quadro técnico, e a COATE, COSIS, CPROM, DIN e DMO com quadro administrativo de TI. E é baseado em perfis de atendimento profissionais e faturados por hora de serviço prestado.

A dinâmica do contrato atualmente se refere a atendimento de tickets de solicitações, incidentes, requisições de mudança e problemas além de execução de projetos de melhorias de Infraestrutura, ou de implementação de recursos tecnológicos adquiridos pelo TJBA. Também estão incluídos, a interação com o suporte dos fabricantes e contratadas do TJBA para resolução de problemas.

No escopo atual, é realizado atendimento em horário comercial de 7:00 da manhã às 20:00 hrs, e em regime de sobreaviso das 20:01 as 06:59 hrs em dias de semana, e 24 horas em finais de semana.

Além da administração dos serviços hospedados no Datacenter do TJBA, também são prestados serviços em fóruns como Ruy Barbosa, Imbuí e Feira de Santana.

Os grandes clientes da COTEC, são em essências a área de sistemas (COSIS), e no que se refere a usuários presta apoio especializado a demandas que a COATE não abrange.

#### 2.2 Descrição da Oportunidade ou do Problema:

- a) Não há recursos humanos em quantidade suficiente e/ou com especialização em todas as áreas necessárias para atendimento.
- b) Os serviços têm caráter de tratativa e atendimento com requisitos específicos de qualidade e eficiência;
- c) O Volume de serviço é variável e as demandas têm caráter de urgência e prioridade.
- d) Com o passar do tempo, tecnologias se atualizam e surge a necessidade de renovação de conhecimento e prestar um serviço de maior qualidade.

#### 2.3 Motivação da Demanda:

- a) A motivação desta contratação, está na impossibilidade de prorrogação do atual contrato, e na necessidade de separar o contrato para atendimento exclusivo as demandas da COTEC, além da necessidade de atualização no modelo da prestação dos serviços.



TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
DO ESTADO DA BAHIA

## DOD DOCUMENTO DE OFICIALIZAÇÃO DA DEMANDA

Há de ressaltar também que o TJBA, não possui quadro permanente suficiente para atendimento as demandas, fazendo-se necessário a terceirização dos serviços.

### 2.4 Resultados Pretendidos:

a) É esperado a definição de parâmetros objetivos de medição da qualidade dos serviços prestados, que se norteiem pela disponibilidade dos serviços especialmente os Judiciais; pela qualificação técnica e profissional do time contratado; pelo atendimento ao SLA estabelecido no catálogo de serviços da COTEC; e pela documentação, padronização e criação de procedimentos técnicos.

Almeja-se que alguns tópicos sejam avaliados quando da construção dos estudos preliminares:

- Atendimento em horário comercial e em sobreaviso;
- Atendimento de forma presencial e remota;
- Estudo da viabilidade de 3º turno;
- Atendimento de tickets de solicitações, incidentes, requisições de mudanças e problemas e execução de projetos;
- Definição de ANS para disponibilidade de serviços Judiciais (PJE, PROJUDI, SAJ);
- Definição de ANS para qualificação profissional do time alocado;
- Definição de ANS para atendimentos de tickets do catálogo de serviços;
- Definição de metodologia de atendimento com Gerenciamento de Projetos;
- Reciclagem constante dos profissionais;
- Avaliar permissão de subcontratação para execução de projetos inovadores sob a forma de apoio a projetos de médio porte;
- Avaliar permissão de subcontratação para resolução de grandes crises, quando a expertise ou quantitativo de mão de obra da Contratada for insatisfatório;
- Definição de um modelo de cobrança simples por tabela de profissionais solicitados;
- Correto dimensionamento do time, e flexibilidade para ajustar o time as necessidades das diferentes demandas.

### 2.5 Alinhamento Estratégico:

- a) Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário 2015/2020
- b) Planejamento Estratégico de TIC 2015-2020 - TJBA

## 3 CONTEXTO DA DEMANDA

### 3.1 Ciclo de Vida da Demanda.

3.1.1 Qual a expectativa de tempo de utilização ou validade da solução objeto da demanda?

Menos de 1 ano     De 1 a 3 anos     Mais de 3 anos



TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
DO ESTADO DA BAHIA

## DOD DOCUMENTO DE OFICIALIZAÇÃO DA DEMANDA

3.1.2 *Trata-se de uma demanda com caráter definitivo ou temporário? Há algum fato já conhecido que poderá implicar a descontinuidade da demanda ou a sua substituição?*

Trata-se de demanda de caráter definitivo pois as demandas por serviços de TIC são constantes, bem como a necessidade de modernização de infraestrutura e monitoramento.

### 3.2 Clientes que farão uso da solução (objeto da demanda) ou serão beneficiados.

Magistrados, Servidores, Advogados, Órgãos externos (CNJ, STF, OAB, MP, DEFENSORIA etc.), Prestadores de serviços e estagiários.

#### 3.2.1 Demanda de âmbito Interno ao TJBA:

*Selecione uma das opções seguintes:*

Até 1 Unidade  2 ou 3 Unidades  4 ou mais Unidades do TJBA

A demanda de serviço parte de todo o TJBA, logo o não atendimento às mesmas pode impactar as atribuições de todos os clientes que farão uso da solução.

#### 3.2.2 Demanda de âmbito Externo ao TJBA:

*Selecione uma das opções seguintes:*

Até 1 Órgão  2 ou 3 Órgãos  4 ou mais Órgãos

*Caso a sua demanda tenha impacto em mais de um Órgão, justifique a opção selecionada:*

CNJ, STF, OAB, MP, DEFENSORIAS etc.

### 3.3 Expectativa de entrega da solução.

Contratar empresa de prestação de serviços ainda no 1º semestre de 2021. De forma a viabilizar uma transição controlada entre as contratadas.

### 3.4 Integrante Demandante Titular:

*Informe os dados do servidor:*

Nome: Frany Carlos Ramos  
Matrícula: 968318-6  
Telefone: 71 3372-1504  
E-mail: fcarlos@tjba.jus.br

### 3.5 Integrante Demandante Suplente:

*Informe os dados do servidor que responderá nas ausências ou impedimentos do Integrante Demandante Titular.*

*A fim de dar celeridade ao processo, é necessário que o suplente acompanhe toda a evolução da contratação conjuntamente com o titular.*

Nome: Kleuber Araujo de Vasconcelos  
Matrícula: 968.738-6  
Telefone: 71 3372-1758  
E-mail: kavasconcelos@tjba.jus.br

## 4 REFERÊNCIAS

*Informe sobre a existência de documentos utilizados para o embasamento da demanda, inclusive dispositivos legais (legislação, decreto, resoluções, etc.)*



TRIBUNAL DE JUSTIÇA  
DO ESTADO DA BAHIA

**DOD**  
**DOCUMENTO DE OFICIALIZAÇÃO DA DEMANDA**

**5 AUTORIZAÇÃO**

De acordo, encaminhe-se à SETIM.

Em: 16/10/2020.

---

*Leonardo Gomes Dias*