



ANÁLISE DE VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO

Processo 2019-0623137

1. DESCRIÇÃO DA CONTRATAÇÃO PRETENDIDA

Assistência técnica, com troca de peças, em 01 solução de armazenamento de dados (Storage SAN) da marca Dell/EMC, modelo VMAX 200K e switch Brocade, pelo período de 24 (vinte e quatro) meses.

2. MOTIVAÇÃO

A solução de armazenamento de dados (Storage) Dell/EMC VMAX, foi adquirida pelo PJERJ em 2017, através do processo 2014-185075, com garantia de 36 meses.

Este equipamento, considerado de missão-crítica, armazena todas as bases de dados dos sistemas informatizados atuais, além de todo o ambiente de servidores virtuais, sendo, portanto, essencial às operações de TIC deste Tribunal.

Com o fim do contrato 003/238/2017, de garantia e suporte técnico da solução, em 04/10/2020, torna-se imprescindível a contratação de empresa especializada na assistência técnica, que garanta seu funcionamento durante todo o período de vida útil, que normalmente é de 5 a 7 anos.

3. REQUISITOS DO NEGÓCIO

Características do serviço

Os serviços deverão ser prestados nas dependências da Diretoria Geral de Tecnologia da Informação do Tribunal de Justiça, na Avenida Erasmo Braga, 115, sala 111, corredor C, Centro, Rio de Janeiro;

O serviço de assistência técnica inclui a manutenção corretiva de hardware, substituição de peças defeituosas, suporte técnico e atualização de softwares e firmwares, sem limite de horas ou chamados, com direito à resolução de dúvidas pertinentes ao produto;

O serviço de assistência técnica deverá ser prestado sob regime de plantão 24hx7d (vinte e quatro horas por dia, sete dias por semana), ininterruptamente e serão solicitados mediante abertura de chamado efetuado por técnicos da Diretoria Geral de Tecnologia da Informação do TJERJ, via chamada telefônica e/ou e-mail da Contratada e/ou sitio de suporte da contratada na internet;

O serviço deverá ser realizado, preferencialmente, no idioma português;

A central de atendimento da assistência técnica da CONTRATADA deverá estar disponível para a abertura e gerenciamento de chamados técnicos de hardware e de software e deverá permitir discagem gratuita (do tipo 0800) ou qualquer outro meio de acesso de disponibilidade imediata, sem ônus para a CONTRATANTE;

Todos os custos decorrentes da realização dos serviços incluindo os serviços fora do horário regular como, por exemplo, deslocamentos, alimentação da equipe e pagamento de horas-extras correrão por conta da CONTRATADA;



ANÁLISE DE VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO

Processo 2019-0623137

A assistência técnica deverá ser realizada pela CONTRATADA, mediante chamado do CONTRATANTE, consistindo na reparação de eventuais falhas dos equipamentos e substituição de peças que apresentarem defeitos de funcionamento. A manutenção inclui a reposição de peças gastas ou danificadas, sem possibilidade de recuperação;

Os serviços de assistência técnica referem-se exclusivamente ao funcionamento lógico (software), eletrônico, mecânico e eletromecânico dos equipamentos, não abrangendo reparos de acabamento externo, tais como pintura e identificação;

As trocas de peças e módulos que se fizerem necessárias à execução dos serviços de assistência técnica estão incluídas nos preços dos serviços contratados. Os cabos de força e conectivos, fusíveis e fontes, danificados ou queimados são parte integrante dos equipamentos e estão incluídos neste contrato;

Os módulos e peças defeituosos substituídos durante a manutenção corretiva, deverão ser retirados e descartados, conforme normas ambientais vigentes, pela CONTRATADA sem ônus para o TJERJ, ou seja, estão incluídas no valor pago mensalmente;

Somente os técnicos da CONTRATADA, e por ela autorizados, poderão executar os serviços objeto deste Termo de Referência, devendo o TJERJ facultar-lhes o livre acesso aos equipamentos, respeitando as normas de segurança em vigor nas dependências onde eles estiverem instalados;

Caso seja necessário o uso de equipamentos específicos, como computadores e ferramentas, para diagnóstico e solução de problemas relacionados ao objeto da contratação, estes deverão ser de responsabilidade exclusiva da contratada.

A CONTRATADA deverá preservar as características originais de todo o equipamento, utilizando-se de peças originais. No caso de existir a necessidade de qualquer alteração destas características, deverá ter prévia autorização do Fiscal do Contrato;

O serviço de assistência técnica poderá ocorrer, a critério do CONTRATANTE, fora do horário de expediente normal do TJERJ, incluindo finais de semana e feriados,

Durante o período de vigência do contrato, todos os firmwares e softwares deverão ser atualizados a cada nova versão ou correção lançada pelo fabricante do equipamento;

As peças de substituição deverão ser novas, e não serão aceitas peças recondicionadas. A substituição de componentes será considerada consumada, para todos os efeitos, após aceitação formal pelo Fiscal do Contrato;

A CONTRATADA deverá substituir quaisquer peças ou componentes defeituosos, respeitando os prazos do acordo de níveis de serviço e suas severidades.



ANÁLISE DE VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO

Processo 2019-0623137

Acordos de Nível de Serviço

INDICADOR DE DESEMPENHO Nº 01	
SERVIÇO	Assistência Técnica
CONDUTA AFERIDA	Atendimento em regime de 24 (vinte e quatro) horas por dia em 7 (sete) dias por semana.
FINALIDADE	Garantir a realização dos reparos técnicos para manter o funcionamento do sistema em casos de suporte com grau de severidade 1 (Urgente) .
META A CUMPRIR	Iniciar o atendimento em até 30 (trinta) minutos, após a abertura do chamado pelo CONTRATANTE com solução definitiva do problema relatado em até 4 horas contados a partir da abertura do chamado.
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	Registros das datas e horas das solicitações de serviços e início do atendimento efetuado pelo técnico.
FORMA DE ACOMPANHAMENTO	Sistema de chamados disponibilizado pela contratada.
PERIODICIDADE	Mensal.
MECANISMO DE CÁLCULO	Somatório das horas ou fração de hora de atraso.
INÍCIO DA VIGÊNCIA	Data indicada no memorando de Início.
AJUSTE NO PAGAMENTO (GLOSA)	1% sobre o valor mensal do serviço de assistência técnica, por hora ou fração de atraso na solução definitiva do problema.

INDICADOR DE DESEMPENHO Nº 02	
SERVIÇO	Assistência técnica
CONDUTA AFERIDA	Atendimento em regime de 24 (vinte e quatro) horas por dia em 7 (sete) dias por semana.
FINALIDADE	Garantir a realização dos reparos técnicos para manter o funcionamento do sistema em casos de suporte com grau de severidade 2 (Alta) .
META A CUMPRIR	Iniciar o atendimento em até 1 (uma) hora, após a abertura do chamado pelo CONTRATANTE com solução definitiva do problema relatado em até 24 (vinte e quatro) horas contados a partir da abertura do chamado.
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	Registros das datas e horas das solicitações de serviços e início do atendimento efetuado pelo técnico.
FORMA DE ACOMPANHAMENTO	Sistema de chamados disponibilizado pela contratada.
PERIODICIDADE	Mensal.
MECANISMO DE CÁLCULO	Somatório das horas ou fração de hora de atraso.
INÍCIO DA VIGÊNCIA	Data indicada no memorando de Início.
AJUSTE NO PAGAMENTO (GLOSA)	0,8% sobre o valor mensal do serviço de assistência técnica, por hora ou fração de atraso na solução definitiva do problema.



ANÁLISE DE VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO

Processo 2019-0623137

INDICADOR DE DESEMPENHO Nº 03	
SERVIÇO	Assistência Técnica
CONDUTA AFERIDA	Atendimento em regime de 24 (vinte e quatro) horas por dia em 7 (sete) dias por semana.
FINALIDADE	Garantir a realização dos reparos técnicos para manter o funcionamento do sistema em casos de suporte com grau de severidade 3 (Média).
META A CUMPRIR	Iniciar o atendimento em até 2 (duas) horas, após a abertura do chamado pelo CONTRATANTE com solução definitiva do problema relatado em até 48 (quarenta e oito) horas contados a partir da abertura do chamado.
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	Registros das datas e horas das solicitações de serviços e início do atendimento efetuado pelo técnico.
FORMA DE ACOMPANHAMENTO	Sistema de chamados disponibilizado pela contratada.
PERIODICIDADE	Mensal.
MECANISMO DE CÁLCULO	Somatório das horas ou fração de hora de atraso.
INÍCIO DA VIGÊNCIA	Data indicada no memorando de Início.
AJUSTE NO PAGAMENTO (GLOSA)	0,6% sobre o valor mensal do serviço de assistência técnica, por hora ou fração de atraso na solução definitiva do problema.

INDICADOR DE DESEMPENHO Nº 04	
SERVIÇO	Assistência Técnica
CONDUTA AFERIDA	Atendimento em regime de 24 (vinte e quatro) horas por dia em 7 (sete) dias por semana.
FINALIDADE	Garantir a realização dos reparos técnicos para manter o funcionamento do sistema em casos de suporte com grau de severidade 4 (Baixa).
META A CUMPRIR	Iniciar o atendimento em até 24 (vinte e quatro) horas, após a abertura do chamado pela CONTRATANTE com solução definitiva do problema em até 3 (três) dias úteis contados a partir da abertura do chamado.
INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO	Registros das datas e horas das solicitações de serviços e início do atendimento efetuado pelo técnico.
FORMA DE ACOMPANHAMENTO	Sistema de chamados disponibilizado pela contratada.
PERIODICIDADE	Mensal.
MECANISMO DE CÁLCULO	Somatório dos dias ou fração de dia de atraso.
INÍCIO DA VIGÊNCIA	Data indicada no memorando de Início.
AJUSTE NO PAGAMENTO (GLOSA)	1% sobre o valor mensal do serviço de assistência técnica, por dia ou fração de atraso na solução definitiva do problema.



ANÁLISE DE VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO

Processo 2019-0623137

Requisitos de Treinamento

Trata-se de contrato de suporte e assistência técnica, portanto, não faz parte do escopo do serviço treinamento de equipe do TJERJ.

A transferência de conhecimento será feita durante toda a execução do contrato, através da emissão de relatórios de atendimento técnico e relatórios de recomendações e melhores práticas.

Requisitos Legais

Os serviços de manutenção preventiva, corretiva e de recarga de gás deverão respeitar no que couber, as normas e procedimentos de segurança da Informação em vigor no ambiente operacional do PJERJ e, ainda, os seguintes dispositivos legais:

- a. Lei Federal nº 8.666/93;
- b. Ato Normativo PJERJ nº 9/2010;
- c. Ato Normativo PJERJ nº 6/2014;
- d. Ato Normativo PJERJ nº 10/2018;
- e. Ato Normativo PJERJ nº 3/2019;
- f. Ato Normativo PJERJ nº 8/2019;
- g. Ato Executivo PJERJ nº 5298/2013;
- h. Resolução CNJ nº 182/2013;
- i. Portaria nº 317 do INMETRO, de 19/06/2012.
- j. Lei nº 8.078 de 1990 (Código de Defesa do Consumidor).

Requisitos Temporais

O contrato deverá ser executado de forma contínua por 24 meses.

Entendemos ser este o prazo mais adequado às necessidades atuais, já que ao final destes 24 meses, a vida útil do equipamento no TJERJ terá atingido 5 anos. A partir deste tempo, o fabricante pode, a qualquer momento, determinar o fim de suporte do equipamento objeto desta contratação, podendo causar prejuízos técnicos e financeiros ao TJERJ.



ANÁLISE DE VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO

Processo 2019-0623137

Requisitos de Segurança

Os serviços de manutenção e suporte técnico deverão respeitar no que couber, as normas e procedimentos de Segurança da Informação em vigor no ambiente operacional do PJERJ

Deverá ser mantida a confidencialidade das informações referentes ao processo de contratação, bem como aquelas obtidas em razão da execução do Contrato;

Deverá ser provida a identificação prévia de prestadores de serviço que tenham necessidade de entrar nas dependências do PJERJ em razão da execução do Contrato ou prestação da garantia

Requisitos Ambientais

A CONTRATADA obedecerá aos critérios de gestão ambiental estabelecido nas legislações, normas e regulamentos específicos ao serviço, visando à melhoria e o desempenho dos processos de trabalho quanto aos aspectos ambientais, sociais e econômicos;

A CONTRATADA deverá, em suas atividades, atender à legislação federal, estadual, municipal, normas e regulamentos em vigor;

As atividades desempenhadas pela CONTRATADA devem ser conduzidas considerando a preservação, conservação e a recuperação do ecossistema, desenvolvendo suas ações de forma a valorizar o bem-estar dos trabalhadores, promovendo a qualidade de vida;

4. SOLUÇÕES DISPONÍVEIS NO MERCADO

O Storage VMAX é um equipamento de alta tecnologia e, portanto, dependente de manutenção constante e realizada por empresa especializada e credenciada pelo fabricante, já que o próprio fabricante não presta o serviço diretamente.

Como se trata de equipamento de missão crítica, ou seja, cuja indisponibilidade, mesmo que mínima, causa grande impacto nas operações de tecnologia da informação, será permitida somente a participação de parceiros técnicos/comerciais credenciados pelo fabricante Dell/EMC.

Em consulta ao site do fabricante (<http://dell.force.com/?c=br&l=pt&pt=findareseller>) em 20/12/2019, foram identificadas 49 empresas no Brasil capazes de atender, a princípio, o objeto da contratação. Portanto, esta limitação não compromete a ampla concorrência, mas garante que a assistência técnica será prestada com rígidos padrões de qualidade e segurança, a fim de diminuir o risco de indisponibilidade e perda de dados.



ANÁLISE DE VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO

Processo 2019-0623137

4.1 Análise das Soluções Existentes

Como o objetivo é a assistência técnica em equipamento já adquirido, instalado e em operação no datacenter do TJERJ, só há uma opção disponível no mercado: a contratação de empresa credenciada Dell/EMC para prestação de serviços. Todas oferecem o mesmo tipo de serviço, que é adquirido do fabricante dos equipamentos.

O serviço de assistência técnica prestado por terceiros, ou seja, sem qualquer vínculo com a empresa Dell, está, neste momento, descartada. Na manutenção por terceiros só é possível a realização de troca de peças e componentes (hardware). Toda a parte de software é fornecida exclusivamente pelo fabricante.

O TJERJ ainda está dependente da DELL/EMC já que o equipamento continua recebendo atualizações de softwares e firmwares. Em equipamentos do tipo High End, a dependência se torna ainda maior, já que envolve pessoal especializado que só as revendas autorizadas ou o próprio fabricante possuem.

4.2 Solução Escolhida

Assistência técnica, com troca de peças, em 01 solução de armazenamento de dados (Storage SAN) da marca Dell/EMC, modelo VMAX 200K, pelo período de 24 (vinte e quatro) meses.

4.3 Justificativa

Como já foi dito acima, trata-se de equipamento de alta tecnologia e missão crítica, essencial para as operações de TI, mantidas pela DGTEC. Com o fim da garantia técnica do fabricante em outubro 2020, é fundamental a contratação de serviço de assistência técnica para que a solução permaneça operacional, com desempenho adequado e riscos mínimos de indisponibilidade ou perda de dados. Somente a subscrição de um serviço de suporte vendido pelo próprio fabricante do equipamento pode suprir estas necessidades.

O credenciamento do fabricante garante que o parceiro técnico terá acesso a peças originais, tempos de atendimento adequados, com peças em estoque, além de pessoal técnico altamente especializado, treinado e operando sob rígidos padrões de segurança.

4.4 Bens e Serviços que compõem a solução

Serviço de assistência técnica, com troca de peças, em solução de armazenamento de dados (storage SAN).



ANÁLISE DE VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO

Processo 2019-0623137

4.5 Alinhamento com a necessidade do negócio e os requisitos tecnológicos

Necessidade (definida no PETI)	Benefício	Tipo
<ul style="list-style-type: none">CL1 - Assegurar a qualidade, disponibilidade e eficácia dos serviços de TI com foco na satisfação do cliente	Disponibilizar infraestrutura e serviços de TI com qualidade, disponibilidade e eficácia, assegurando a agilidade na tramitação dos processos judiciais e administrativos e favorecendo a satisfação do cliente.	Eficiência/Agilidade
<ul style="list-style-type: none">P1 - Garantir a integridade e disponibilidade de todos os serviços de TI do Poder Judiciário;	Realizar as ações necessárias para que os serviços de TI atendam às necessidades e especificações com relação a níveis de integridade, disponibilidade e confidencialidade, esta última quando determinado, favorecendo e habilitando as operações de todas as áreas do PJERJ.	Disponibilidade
<ul style="list-style-type: none">R1 - Manter a infraestrutura de TI segura, apropriada e otimizada.	Perseguir as metas e padrões estabelecidos pelo CNJ, propiciando os recursos tecnológicos necessários ao bom desempenho das unidades judiciais: <ul style="list-style-type: none">Disponibilidade de infraestrutura de equipamentos de tecnologia;Tempo de atualização das configurações dos ativos de TI	Segurança

4.6 Relação entre demanda e quantidade

SERVIÇO	TIPO	Disponibilidade	Limite Chamados	UNIDADE	QUANT
Serviço de assistência técnica, com troca de peças, em solução de armazenamento de dados (Storage)	Continuado	24x7	Sem Limite	meses	24

A contratação tem previsão de duração de 24 meses e a assistência técnica deverá cobrir todas as peças e componentes que compõem a solução de armazenamento de dados Dell/EMC VMAX adquirida em 2017 pelo TJERJ.

4.7 Valor Estimado da contratação

O valor estimado é de cerca de R\$ 115.000,00 reais mensais, por 24 meses.

4.8 Benefícios Esperados

- Manter os equipamentos em perfeitas condições de uso;



ANÁLISE DE VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO

Processo 2019-0623137

- Preservar o investimento feito na aquisição dos equipamentos;
- Evitar manutenções emergenciais nos equipamentos.
- Garantir a disponibilidade, estabilidade e segurança das bases de dados dos sistemas informatizados;
- Garantir suporte rápido e eficiente em caso de sinistros, através de manutenções corretivas com níveis de serviço preestabelecidos.

5. AVALIAÇÃO DAS NECESSIDADES DE ADEQUAÇÃO PARA EXECUÇÃO CONTRATUAL

5.1 Infraestrutura tecnológica

Não há necessidade de modificação da infraestrutura tecnológica para execução do contrato.

5.2 Infraestrutura elétrica

Não há necessidade de adaptações elétricas para execução do contrato

5.3 Logística de implantação

A execução do contrato deverá iniciar-se logo após a assinatura do contrato.

5.4 Espaço físico

Não haverá necessidade de adaptações do espaço físico.

5.5 Mobiliário

Não haverá necessidade de disponibilização de mobiliário extra.

5.6 Impacto ambiental

A execução não causa impactos ambientais, mas a empresa deverá adotar as práticas previstas na legislação vigente para descarte de peças e componentes defeituosos, substituídos durante a execução do contrato.



ANÁLISE DE VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO

Processo 2019-0623137

EQUIPE DE PLANEJAMENTO DA CONTRATAÇÃO

Integrante Técnico

Integrante Demandante

Rogerio Yutaka Fujimoto
Mat. 10/19494

Paulo Cesar Soares do Valle Jr
Mat. 10/24103

Rio de Janeiro, 20 de abril de 2020.