



TRIBUNAL DE JUSTICA
PRESIDENCIA DO TJ
SECRETARIA-GERAL DE TECNOL INFORM
SGTEC - DEPTO DE ATENDIMENTO E SUPORTE AO USUARIO
SGTEC - DIVISAO DE APLICATIVOS DE APOIO

DOD - DOCUMENTO DE OFICIALIZAÇÃO DA DEMANDA

DOCUMENTO DE OFICIALIZAÇÃO DA DEMANDA - DOD

1- IDENTIFICAÇÃO DA UNIDADE DEMANDANTE DE SOLUÇÃO DE TIC

1.1. Unidade Organizacional: SGTEC

1.2. Identificação da Demanda: : Contratação do *Microsoft Unified* — Serviços Unificados de Suporte para Plataforma Microsoft

1.3. Responsável pela Demanda: Daniel de Lima Haab

2. FONTE DE RECURSOS:

Fonte: 232 – Recursos próprios do PJERJ

Programa: 0361.12.061.0141.2004 – Operacionalização do Poder judiciário

3. ALINHAMENTO ESTRATÉGICO

Objetivo Estratégico da Unidade Demandante:

A demanda esta associada aos seguintes objetivos estratégicos do PJERJ constantes do [Plano Estratégico SEXÊNIO 2021-2026](#):

- *FORTALECIMENTO DA ESTRATÉGIA NACIONAL DE TIC E DE PROTEÇÃO DE DADOS*
 - Aprimoramento da gestão da infraestrutura e dos equipamentos de TI
 - Promoção da proteção de dados organizacionais

4. MOTIVAÇÃO/JUSTIFICATIVA

A infraestrutura da rede corporativa do PJERJ, que suporta os serviços da área de TI oferecidos ao público interno e externo, está, em grande parte, baseada em tecnologias Microsoft.

Diversos sistemas corporativos de missão crítica são suportados por tecnologias Microsoft como sistema operacional Windows, serviço de diretórios LDAP, sistema gerenciador de banco de dados, camada de aplicação de sistemas Web, entre outros. Qualquer indisponibilidade nesses sistemas causa grandes prejuízos à prestação jurisdicional. Por isso, a equipe técnica da SGTEC necessita de apoio técnico especializado do fabricante para resposta rápida em caso de incidentes, investigação detalhada de causa raiz de problemas, disponibilidade 24x7, além de acesso às melhores práticas de mercado para utilização e configuração das tecnologias, visando melhoria de desempenho, diminuição de interrupções não programadas e aumento da resiliência dos sistemas.

Assim, o suporte da Microsoft é imprescindível, em razão da necessidade de ser mantida a continuidade da infraestrutura da rede corporativa do PJERJ, desenvolvimento e manutenção dos sistemas corporativos,

serviços em nuvem — Microsoft Teams, Balcão Virtual, Chatbot (atendimento automatizado), armazenamento e compartilhamento, correio eletrônico e outros.

O suporte também abrange as soluções de segurança da informação Microsoft aplicáveis a usuários e computadores.

O serviço de Suporte Microsoft Unified é um conjunto abrangente de serviços, oferecidos exclusivamente pela Microsoft, através de uma rede global de especialistas, que auxiliam as áreas de TI na maximização do desempenho das tecnologias desenvolvidas pela Microsoft em uso e na resolução de problemas críticos.

A complexidade atual e o constante crescimento da infraestrutura da rede corporativa do PJERJ somados ao avanço tecnológico e à dependência dos sistemas informatizados demandam um apoio técnico especialista que permita à SGTEC a manutenção adequada do ambiente de TI, a diminuição de incidentes e a redução do tempo de eventuais indisponibilidades dos serviços.

Dentre os serviços oferecidos pelo Suporte Microsoft Unified, objetos da contratação pretendida, destacam-se:

- Proativo: Os serviços proativos ajudam a evitar problemas no ambiente da Microsoft e a manter e melhorar a integridade da infraestrutura e das operações de TI. Os serviços são categorizados como serviços de manutenção, otimização ou educação
- Reativo (24 x 7): resolução de problemas críticos no ambiente Microsoft priorizados, para fornecer uma resposta rápida e diminuir o tempo de inatividade
- Portal de serviços para gerenciamento único de suporte, recomendações, catálogo de serviços da Microsoft e atualizações de produtos
- Avaliações sob demanda com serviços de instalação e configuração conforme necessário, incluindo todos os produtos e serviços Microsoft
- Assistência para melhor utilização das tecnologias Microsoft
- Suporte técnico avançado para problemas específicos encontrados durante o uso das tecnologias Microsoft
- Gerente de contas (CSAM) e Gerenciamento de Prestação de Serviço (SDM)
- Suporte consultivo por telefone
- Avaliações sob demanda com serviços de instalação e configuração conforme necessário
- Treinamento técnico: vídeos sob demanda, laboratórios práticos, roteiros de aprendizagem e webcasts liderados por especialistas

5. INDICAÇÃO DOS INTEGRANTES DA EQUIPE DE PLANEJAMENTO

5.1. Indicamos como Integrantes Demandantes:

1. Ana Cristina Machado de Oliveira Pereira - matrícula 10/19575 - e-mail anacristina@tjrj.jus.br
Substituto: Paulo César Soares do Valle Júnior - matrícula 10/24103 - e-mail: pcsvalle@tjrj.jus.br

5.2. Indicamos como Integrantes Técnicos:

1. Sérgio Marques de Sá - matrícula 01/33895 - e-mail: sergio.sa@tjrj.jus.br
Substituto: Diego Leopoldo do Santos - matrícula 01/33916 e-mail: diego.leopoldo@tjrj.jus.br
2. Roberto Teixeira Barbosa - matrícula 10/18003 - e-mail: robertoteixeira@tjrj.jus.br
Substituto: Bruno Raphael Pereira Moraes - matrícula 01/33873 - e-mail: bruno-raphael.morais@tjrj.jus.br



Documento assinado eletronicamente por **ANA CRISTINA MACHADO DE OLIVEIRA PEREIRA**, **Diretor de Divisão**, em 21/03/2023, às 15:11, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **PAULO CESAR SOARES DO VALLE JUNIOR**, **Diretor de Divisão**, em 22/03/2023, às 13:21, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site

[https://www10.tjrj.jus.br/sei/controlador_externo.php?](https://www10.tjrj.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0)

acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **5283756** e o código CRC **758453C8**.