



## Estudo Técnico Preliminar da Contratação

Processo	Código	Folha nº
	<b>Gestão de TI</b>	<b>F.DIAT.03.00</b>

### INFORMAÇÕES BÁSICAS

Unidade Requisitante*1.1.	Comitê de Governança de Tecnologia da Informação e Comunicação - CGOV TIC	Número do Processo:	2025-110468
Descrição da solução.1.1 de TIC:	Contratação de Serviços de Tecnologia da Informação em Multinuvem (integrador), para prestação na modalidade nuvem pública, sob demanda		

### DEFINIÇÃO E ESPECIFICAÇÃO DAS NECESSIDADES E REQUISITOS

#### Identificação das necessidades de negócio

Em detrimento da atual situação do DataCenter do TJAL, que possui servidores de tecnologia defasada e instalações físicas precárias, no qual seria necessário investimentos em atualização tecnológica e reforma, verifica-se a necessidade de investir em soluções nas quais possamos obter fornecimento de toda a infraestrutura de processamento e armazenamento em um ambiente com alta disponibilidade e com garantia de suprimento de energia elétrica e refrigeração, assim como segurança física.

A oferta de recursos computacionais, no modelo de nuvem, é virtualmente ilimitada e há grande elasticidade no uso, caracterizado pela alta flexibilidade para o contratante em termos de expansão e redução do consumo de recursos computacionais, com o custo variando de acordo com esse consumo.

O modelo de provimento de serviços de computação em nuvem pública ainda se caracteriza por uma multiplicidade de datacenters em diversas localidades ao redor do mundo que podem ser utilizados de maneira distribuída pelos clientes, agregando mais garantias de disponibilidade dos serviços.

No decorrer das pesquisas para a elaboração dos estudos preliminares, foi identificada a possibilidade de contratação do Serviço Federal de Processamento de Dados - SERPRO, que oferece serviços de computação em nuvem capazes de atender à necessidade do TJAL. A contratação do SERPRO pode ser realizada por dispensa de licitação, com fundamento no art. 75, inciso IX, da Lei 14.133/2021, que prevê a possibilidade de contratação direta "para a aquisição, por pessoa jurídica de direito público interno, de bens produzidos ou serviços prestados por órgão ou entidade que integrem a Administração Pública e que tenham sido criados para esse fim específico, desde que o preço contratado seja compatível com o praticado no mercado".

O SERPRO é uma empresa pública vinculada ao Ministério da Economia - ME, que foi criada no dia 1º de dezembro de 1964, pela Lei nº 4.516, regido pela Lei nº 5.615, de 13 de outubro de 1970, com o objetivo de modernizar e dar agilidade a setores estratégicos da Administração Pública brasileira. A empresa, cujo negócio é a prestação de serviços em Tecnologia da Informação e Comunicações para o setor público, é considerada uma das maiores organizações públicas de TI no mundo.

O SERPRO Multicloud é um Cloud Broker multinuvem que disponibiliza serviços de acesso aos recursos de nuvem de diferentes provedores. A adoção do SERPRO Multicloud como Cloud Broker oferecerá maior segurança, confiabilidade e disponibilidade aos sistemas do TJAL, contribuindo para o aumento do uso de nuvem em novos projetos e serviços digitais.

A contratação também é justificada pela importância da segurança da informação e da proteção de dados sensíveis dos cidadãos e do Poder Judiciário do Estado de Alagoas. A empresa pública é considerada a opção mais adequada para garantir a autonomia e segurança das informações e para cumprir as exigências legais de proteção de dados.

Diante dos problemas e necessidades identificados, a aquisição de plataforma e serviços em nuvem pública se apresenta como uma solução adequada para o TJAL.



Processo

**Gestão de TI**

Código

**F.DIAT.03.00**

Folha nº

**2/12**

### ALINHAMENTO ENTRE A CONTRATAÇÃO E O PLANEJAMENTO

Fortalecimento da Estratégia Nacional de TIC e Proteção de Dados:

12.2.2 – Iniciativa: melhoria da infraestrutura tecnológica:

12.2.2.1 – Melhorar a infraestrutura tecnológica.

12.2.3 – Iniciativa: implementar os objetivos estratégicos da ENTIC-JUD:

12.2.3.1.7 - Aprimorar a Segurança da Informação e a Gestão de Dados

#### ALINHAMENTO AO PAC 2025

Item	Descrição
158	Contratação/Renovação de solução integrada de serviços de nuvem

### Identificação das necessidades tecnológicas

#### LOTE 1

##### 1. Definição do objeto:

Contratação de Serviços de Tecnologia da Informação em Multinuvem (integrador), para prestação na modalidade nuvem pública, sob demanda.

##### 1.1. Descrição detalhada do objeto:

Os serviços que compõem o objeto são os seguintes:

Item	Serviço	Volume Mensal
1	Cloud Service Brokerage	139.632,94
2	Cloud Service Management – Intermediário	240.168,66
3	Cloud Generic Professional Service	70,00

##### Descrição Geral dos serviços:

- A CONTRATADA deve prover um conjunto organizado de serviços profissionais relacionados entre si e especializados em cloud, pensados para facilitar a jornada e o sucesso da transformação digital, permitindo que o gestor público de TIC faça escolhas inteligentes e tecnicamente embasadas, possibilitando a rápida e segura adoção das tecnologias de cloud.
- A solução deve disponibilizar, por meio de pacotes de serviços que podem ser contratados de forma opcional, especialistas de alto nível em cloud e com expertise em negócios de governo, desde a avaliação de maturidade, passando pelo aconselhamento na seleção dos projetos, no comparativo para escolha do provedor mais adequado e amparo legal para justificativa de contratação, além da elaboração da arquitetura de soluções, do planejamento e execução da migração ou implantação de workloads na nuvem, da sustentação de aplicações e até da avaliação sistemática para otimização de ambiente e gestão econômica, com foco no sucesso do resultado esperado.
- A oferta integrada de serviços deverá possibilitar ao CONTRATANTE acelerar a expansão dos



Processo	Código	Folha nº
	<b>Gestão de TI</b>	<b>3/12</b>
	<b>F.DIAT.03.00</b>	

serviços com níveis elevados de qualidade, segurança, confiabilidade, flexibilidade e a custos otimizados.

- Ao realizar a contratação do serviço, o CONTRATANTE terá acesso - por demanda e independente da localização - ao conjunto compartilhado de recursos computacionais configuráveis e de alta performance disponibilizados pelos provedores parceiros e também pelo ambiente de nuvem da CONTRATADA, por meio de portal web. O portal web se trata da console dos provedores, via web, 24 horas por dia, 7 dias por semana, que possibilita a seleção de recursos e ofertas dos provedores parceiros.
- Por meio do contrato, o CONTRATANTE tem a liberdade de escolha dentre os melhores recursos de cada provedor e continua sendo o gestor da solução, podendo delegar algumas atividades a CONTRATADA, por meio da contratação dos serviços opcionais.

A solução CONTRATADA deve contemplar os seguintes serviços profissionais:

### **1. Cloud Services Brokerage**

1.1. Serviço profissional de corretagem de serviços em nuvem e de disponibilização e operação da plataforma multinuvem, visando gerenciar o uso, o desempenho e a entrega, assim como os relacionamentos entre provedores e a CONTRATADA destes serviços (em nuvem).

1.2. A CONTRATADA não deverá ser responsabilizada pelo mau uso dos serviços em nuvem realizados pelo CONTRATANTE, na variação do volume de uso dos recursos, na definição ou implementação de políticas de continuidade, segurança e privacidade dos dados nem pela disponibilidade da aplicação hospedada em quaisquer nuvem dos parceiros da CONTRATADA.

1.3. O que deve fazer:

1.3.1. A CONTRATADA deve manter uma conexão física dedicada com cada provedor parceiro habilitado, com túnel criptografado para a transferência de dados. Essa conexão deve ficar ativa para o CONTRATANTE das soluções da rede da CONTRATADA e toda a gestão operacional e de segurança é realizada pelos especialistas da CONTRATADA.

1.3.2. Quando identificada uma distorção no consumo ou utilização ineficiente de uma funcionalidade ou serviço, o CONTRATANTE deverá receber recomendações para melhor utilização dos recursos em nuvem, podendo, opcionalmente, solicitar ajuda na implementação por meio de demanda para um serviço técnico sob demanda oferecido pela CONTRATADA.

1.4. Como deverá funcionar

1.4.1. O CONTRATANTE terá acesso, por demanda e independente da localização, ao conjunto compartilhado de recursos computacionais configuráveis disponibilizados pelos provedores parceiros e também pelo ambiente de nuvem on-premises (da CONTRATADA).

1.4.2. O CONTRATANTE escolherá o provedor mais adequado para atender suas necessidades e realizará o provisionamento de memória, armazenamento e outros recursos de computação sobre os quais pode instalar e executar softwares em geral. O serviço de corretagem pode ser solicitado a qualquer tempo. Entretanto, para realizar qualquer mudança no ambiente, é necessário ter uma arquitetura de solução e planejar a mudança. No caso de não dispor de uma arquitetura de solução, a CONTRATADA deverá abrir demanda para execução de um serviço técnico sob demanda da CONTRATADA.

1.4.3. Toda a interação com os provedores parceiros é realizada pela CONTRATADA. O acompanhamento do uso de recursos deverá ser feito pelo portal web (console do provedor), e, de



Processo	Código	Folha nº
	<b>Gestão de TI</b>	<b>4/12</b>
	<b>F.DIAT.03.00</b>	

acordo com as funcionalidades do portal de cada provedor, o consumo pode ser configurado para o limite de volume estimado em contrato. Alertas automáticos podem ser enviados para acompanhamento de possível extrapolação. A gestão do ambiente de cloud deverá ser de responsabilidade do CONTRATANTE, e este deverá delegar uma parte da responsabilidade a CONTRATADA mediante a demanda dos serviços opcionais, mantendo-se ainda como responsável pelos riscos e decisões críticas, gerenciamento de custos e opções sobre uma eventual migração para a nuvem e sobre a privacidade e segurança dos dados da sociedade.

1.4.4. Para novas aplicações, o ideal é que a CONTRATADA ofereça um serviço técnico sob demanda da CONTRATADA e participe desde o início do projeto, a fim de garantir o uso otimizado dos recursos computacionais. Esse serviço deverá ser executado mediante a abertura de demanda específica por parte do CONTRATANTE.

1.5. Entregas do Cloud Services Brokerage:

1.5.1. Catálogo de ofertas de serviços em nuvem.

1.5.2. O CONTRATANTE terá acesso amplo aos serviços de Infraestrutura como Serviço (IaaS) e Plataforma como Serviço (PaaS) oferecidos pelos provedores parceiros.

1.5.3. Recomendações para otimização de consumo.

1.5.4. Sempre que identificada uma distorção no consumo ou utilização ineficiente de uma funcionalidade ou serviço, o CONTRATANTE deverá receber da CONTRATADA recomendações para melhor utilização dos recursos em nuvem, enviadas pela equipe de Gestão Técnica de Contas (equipe TAM – Technical Account Management). Com a contratação do Multicloud, o CONTRATANTE deve receber apoio e orientação dessa equipe, que, por meio de análises de consumo e otimização, pode propor melhorias, recomendações de melhor utilização do ambiente, oferecer insights de tendências, além de fornecer outras informações que auxiliem o CONTRATANTE a maximizar a eficiência financeira do ambiente.

1.6. Corretagem customizada

1.6.1. Orçamentação técnica e análises comparativas podem ser solicitadas a qualquer momento pela CONTRATANTE durante a vigência do contrato.

1.6.2. Suporte de atendimento unificado

1.6.3. Toda a interação com os provedores parceiros deverá ser realizada pela CONTRATADA. Todo atendimento de suporte deverá ser realizado em língua portuguesa.

1.7. Gestão Técnica de Contas (Equipe TAM)

1.7.1. O serviço de gestão técnica de contas é um atendimento especializado que deverá auxiliar o CONTRATANTE fornecendo orientações sobre o serviço contratado e sobre os processos e ferramentas disponíveis, a fim de auxiliar o CONTRATANTE no direcionamento de suas necessidades às equipes técnicas da CONTRATADA. Seu objetivo é facilitar a gestão contratual pelo CONTRATANTE por meio do fornecimento de recomendações de otimização do ambiente, acompanhamento das ordens de serviço, esclarecimento de dúvidas, configuração de alertas de orçamento e monitoramento de consumo.

1.8. Conectividade

1.8.1. O acesso aos serviços em nuvem deverá ser feito via internet ou por conexão física dedicada, com túnel criptografado para tráfego de dados, junto a CONTRATADA, caso ela disponha deste serviço.

1.9. Marketplace

1.9.1. O Marketplace é uma loja online de operação e curadoria mantida pelo provedor de nuvem,



Processo	Código	Folha nº
	<b>Gestão de TI</b>	<b>F.DIAT.03.00</b>

que disponibiliza acesso a um amplo acervo digital de software e serviços, que se integram ou complementam as soluções de nuvem do provedor.

1.9.2. No Marketplace, o CONTRATANTE deverá encontrar, implantar e gerenciar diversos softwares, dados e serviços em seu ambiente de nuvem. Na página do produto de software, disponível no Marketplace do provedor, o CONTRATANTE deverá obter as informações sobre o descritivo do produto de software, o modelo de suporte e as condições de uso definidas pelo fabricante.

1.9.3. No contexto do Cloud Service Brokerage, a CONTRATADA disponibilizará ao CONTRATANTE a plataforma para acesso ao Marketplace dos provedores e realizará a intermediação financeira de cobrança e de pagamento ao provedor pelo uso dos softwares e serviços obtidos na loja online.

1.9.4. Caberá ao CONTRATANTE:

1.9.4.1. Analisar o descritivo do produto de software, as condições de uso e o modelo de suporte disponibilizado pelo fabricante;

1.9.4.2. Solicitar ao CONTRATADO o orçamento para uso do produto de software e decidir sobre sua implantação no ambiente de nuvem; e

1.9.4.3. Solicitar ao CONTRATADO habilitação da funcionalidade de Marketplace no Provedor de Serviço de Nuvem desejado. Serviço para desenho de arquitetura de nuvem.

1.9.5. Serviço profissional que vise planejar e desenhar arquiteturas para soluções em nuvem, observando fatores como resiliência, agilidade e segurança, com adoção das melhores práticas de TIC, baseadas nos serviços e tecnologias disponíveis no portfólio da CONTRATADA e de acordo com os objetivos definidos para cada projeto do CONTRATANTE.

1.9.6. O que deve fazer

1.9.6.1. O Serviço para desenho de arquitetura de nuvem definirá, em conjunto com o CONTRATANTE, a arquitetura da solução por meio de escolhas inteligentes e de acordo com as necessidades de negócio identificadas, baseando-se em técnica, preço e característica de cada provedor de serviço em nuvem. Também deve ajudar o CONTRATANTE a identificar e usar, nas soluções em nuvem dos parceiros, o conjunto de componentes mais indicados. No tocante às necessidades técnicas, deverá apoiar o CONTRATANTE com serviços especializados no planejamento da solução de seus projetos em nuvem. O Serviço deverá ter como principais características:

1.9.6.2. Identificar as interações entre soluções distintas;

1.9.6.3. Identificar os níveis de criticidade e a pretensão de disponibilidade da solução;

1.9.6.4. Avaliar as necessidades de integração e conectividade da nuvem com o ambiente do CONTRATANTE;

1.9.6.5. Desenhar e dimensionar a arquitetura da solução;

1.9.6.6. Indicar as funcionalidades dos provedores de serviço em nuvem que correspondem à necessidade do projeto;

1.9.6.7. Mensurar os custos da arquitetura proposta.

1.9.7. Como deve funcionar

1.9.7.1 Antes de planejar a arquitetura dos serviços em nuvem, a CONTRATADA deve identificar junto ao CONTRATANTE quais as suas necessidades, quer seja migração de ambientes existentes, criação de ambientes para uma nova necessidade de negócio ou mudanças em ambientes na nuvem.

1.9.7.2. Uma vez identificadas as necessidades da infraestrutura atual, deverá ser elaboradas



Processo	Código	Folha nº
	<b>Gestão de TI</b>	<b>6/12</b>
	<b>F.DIAT.03.00</b>	

propostas de solução e orçamento baseadas nos requisitos elencados. Deve-se elaborar um relatório exclusivamente baseado em critérios técnicos (desempenho, qualidade, custos, entre outros) considerando os requisitos identificados anteriormente. Não haverá indicação de determinado provedor, cabendo ao CONTRATANTE escolher conforme os critérios apresentados.

### 1.9.8. O que deve entregar

1.9.8.1. Este serviço deverá entregar o desenho da arquitetura de solução e os cenários comparativos técnicos entre provedores de serviço em nuvem, para cada projeto. Esta entrega deverá ser feita na forma de documentação.

### 1.9.9. Serviço para gerenciamento de migração para nuvem.

1.9.9.1. Um serviço profissional que visa realizar a gerência de eventos críticos para se chegar a um ambiente migrado e estabilizado, conforme requisitos estabelecidos. Essa gerência deverá ser realizada por equipes qualificadas em tecnologia de cloud, com maturidade em gestão de projetos, governança, sustentação e continuidade de negócio.

### 1.9.9.2. O que deve fazer

1.9.9.2.1. O Serviço para gerenciamento de migração para nuvem deve envolver o planejamento e acompanhamento dos eventos de migração dos serviços para nuvem, onde: define-se o escopo a ser trabalhado; analisa-se a arquitetura atual; propõe-se uma nova arquitetura ou arquitetura otimizada com as tecnologias envolvidas; mapeia as integrações e interações assim como os níveis de criticidade do negócio e as janelas de disponibilidade. A partir dessas informações, define-se uma estratégia de migração, que deve ser acompanhada por um cronograma de atividades.

### 1.9.9.3. Como deve funcionar

1.9.9.3.1. Inicialmente a CONTRATADA deve realizar, com apoio do CONTRATANTE, o planejamento dos trabalhos, por meio de análise da documentação arquitetural, identificação dos atores, papéis e responsabilidades, identificação de riscos, impactos e devidos tratamentos junto aos times técnicos. Além disso, deve-se estimar o esforço para execução do evento e estabelece um plano de gestão por meio de um cronograma de atividades. Este plano deverá ser aprovado pelo CONTRATANTE, antes de sua execução.

1.9.9.3.2. Após aprovação do planejamento inicial, deverá ser realizado o alinhamento entre os agentes sobre seus papéis, responsabilidades e cronograma das atividades. São também definidos pontos de controle periódicos para acompanhamento da execução, visando manter todos os interessados informados do andamento das atividades.

1.9.9.3.3. Uma vez que todas as partes envolvidas estiverem alinhadas quanto ao plano de execução, deverá ser feita a orquestração das atividades prévias, correntes e posteriores ao evento, tratando os desvios junto aos times de suporte e fornecedores até a estabilização do serviço.

1.9.9.3.4. Ao final, deverá ser realizada junto ao CONTRATANTE uma validação do cumprimento dos objetivos estabelecidos na etapa planejamento.

### 1.9.9.4. O que deve entregar

1.9.9.4.1. O produto gerado por este serviço contempla o ambiente migrado, implantado ou atualizado em funcionamento, conforme os requisitos da demanda estabelecidos na fase de planejamento. Deverá ser disponibilizado ao CONTRATANTE um relatório de entrega.

### 1.9.9.5 Serviço de automação e engenharia para nuvem.

1.9.9.5.1. É um serviço profissional prestado por um time multidisciplinar DevSecOps (especialistas em arquitetura, banco de dados, rede, scrum, segurança e sistemas operacionais) para definir o melhor modelo de infraestrutura em nuvem para um projeto ágil de desenvolvimento de soluções.



Processo	Código	Folha nº
	<b>Gestão de TI</b>	<b>F.DIAT.03.00</b>

### 1.9.9.5.2. O que deve fazer

- 1.9.9.5.2.1. Estruturar um modelo de infraestrutura em nuvem para esteira de entrega DevSecOps;
- 1.9.9.5.2. Acompanhar um ciclo de vida de um projeto ágil com time multidisciplinar da CONTRATADA (DevSecOps), para organizar e padronizar a esteira de entrega de códigos;
- 1.9.9.5.3. Planejar o número de sprints e alocação do time (quantidade de semanas);
- 1.9.9.5.4. Facilitar as cerimônias de detalhamento do backlog;
- 1.9.9.5.5. Orquestrar a execução do backlog priorizado;
- 1.9.9.5.6. Atualizar a IaC no repositório do projeto; e
- 1.9.9.5.7. Organizar a entrega de infraestrutura através de pipeline CI/CD.

### 1.9.9.6. Como deve funcionar

- 1.9.9.6.1. O Serviço de automação e engenharia para nuvem deve alocar especialistas de infraestrutura multidisciplinar para:
  - 1.9.9.6.1.1. Analisar a necessidade do CONTRATANTE;
  - 1.9.9.6.1.2. Definir a melhor solução de infraestrutura que atenda a sua expectativa;
  - 1.9.9.6.1.3. Planejar e priorizar os MVPs, Sprints e Backlogs;
  - 1.9.9.6.1.4. Executar as atividades planejadas; e
  - 1.9.9.6.1.5. Entregar a infraestrutura em nuvem e estruturada como código (IaC).

### 1.9.9.7. O que deve entregar

- 1.9.9.7.1. Este serviço deve entregar a infraestrutura em nuvem como Código (IaC) no repositório de código fonte do projeto, além do pipeline de entrega de infraestrutura via CI/CD

## 2. Cloud Services Management (Gerenciamento de Serviços em Nuvem):

2.1. Serviço continuado de suporte à infraestrutura de nuvem, provido por equipes técnicas especializadas, que atuam de forma multidisciplinar na sustentação da infraestrutura em nuvem do CONTRATANTE, buscando sempre uma maior disponibilidade, desempenho e segurança deste ambiente.

### 2.2. O que deve fazer

2.2.1. O modelo do suporte à infraestrutura de nuvem deverá ser oferecido sob a forma de no mínimo três planos de serviços (básico, intermediário e avançado), prestados mensalmente enquanto durar o contrato de suporte e a presença da aplicação do CONTRATANTE em alguma das nuvens da CONTRATADA. Cada plano deve possuir um conjunto de atividades e níveis de serviços específicos associados a ele e a contratação está vinculada à realização de uma atividade chamada projeto de internalização, que consiste em levantamento de necessidades para viabilizar a sustentação do serviço.

2.2.2. O projeto de internalização é o passo que antecede a implementação da sustentação do ambiente de nuvem do CONTRATANTE, visa mapear as necessidades do CONTRATANTE e planejar as atividades de sustentação de forma que sejam implementadas de forma confiável e segura.

### 2.3. Plano Básico

2.3.1. O plano básico deve oferecer serviços com foco na orquestração de incidentes em regime 24x7, dentro do tempo de reação esperado. É indicado para CONTRATANTES que já possuem expertise para administrar todo seu ambiente mas que necessitam de uma equipe atenta, em tempo integral, aos incidentes relacionados aos seus serviços e que pode ser acionada via formulário web em caso de alguma indisponibilidade do ambiente. Não se trata da gestão de



Processo	Código	Folha nº
	<b>Gestão de TI</b>	<b>8/12</b>
	<b>F.DIAT.03.00</b>	

incidentes fim a fim, mas sim de resposta a eles.

2.3.2. Uma vez registrado algum incidente para os serviços do projeto, a CONTRATADA acionará a parte terceira indicada pelo CONTRATANTE para intervir e resolver o incidente. Não deverá ser responsabilidade da CONTRATADA normalizar o ambiente por meio de alguma intervenção, visto que o a CONTRATADA não possui acesso ao ambiente do CONTRATANTE.

2.3. O plano básico tem caráter reativo, se limita a reagir ao incidente dentro do tempo esperado, acionar os times de suporte externo e orquestrar o atendimento até a resolução do incidente. Para sua implementação, se exige os seguintes pré-requisitos:

2.3.1. Serviço implantado na nuvem.

2.3.2. Matriz de comunicação das equipes de suporte e desenvolvimento.

2.3.3. Time de suporte do CONTRATANTE disponível e com conhecimento para resolver os incidentes que não puderem ser resolvidos em primeiro nível.

2.4. Plano Intermediário

2.4.1. Serviço de suporte em nível intermediário tem o foco em garantir a sustentação da infraestrutura de nuvem dentro do tempo de reação acordado. Ao implementar esse plano, o CONTRATANTE deixa de ser o único gestor do seu ambiente de nuvem, compartilhando parte desse papel com a equipe da CONTRATADA, de acordo com os processos incluídos no plano de suporte contratado, seguindo especificações acordadas e expectativas das partes interessadas.

2.5. Plano Avançado

2.5.1. Serviço de suporte à infraestrutura em nuvem para projetos críticos que exigem atuação tempestiva e uma ampla gestão do ambiente, contemplando ações preventivas a fim de garantir uma sustentação eficiente e atuação dentro do tempo de reação esperado.

2.5.2. Este plano deve contar com todos os serviços incluídos no plano intermediário, com níveis de serviço mais elevados.

2.6. Suporte a Produto de Software do Marketplace:

2.6.1. O plano de Gerenciamento de Serviços em Nuvem avançado deverá ser ativado automaticamente para todo e qualquer produto de software obtido pelo CONTRATANTE no Marketplace dos provedores.

2.6.2. No contexto do Gerenciamento de Serviços em Nuvem, a CONTRATADA fará os acionamentos e todos os contatos necessários para os canais de suporte disponibilizados pelos fabricantes dos produtos de softwares. Todas as atividades e processos do plano de Gerenciamento de Serviços em Nuvem avançado devem estar disponíveis e previstas para uso nos produtos de software do Marketplace, exceto quando limitações de uso do produto de software impedem ou restringem a atuação da CONTRATADA.

2.6.3. Caberá ao CONTRATANTE:

a) Abrir os acionamentos na central de serviço da CONTRATADA para solicitar o suporte aos produtos de softwares do Marketplace.

b) Repassar todas as informações necessárias para que a CONTRATADA possa acionar o suporte do fabricante.

2.6.4. Dos serviços e processo oferecidos A tabela abaixo apresenta as diferenças que os planos para o gerenciamento de serviços em nuvem devem ter:



Processo	<b>Gestão de TI</b>	Código	Folha nº
		<b>F.DIAT.03.00</b>	<b>9/12</b>

	Básico	Intermediário	Avançado
Gestão Técnica de Contas			x
Central de Atendimento			
Formulário de Atendimento	x	x	x
Catálogo de Scripts (junto ao CONTRATANTE)	x	x	x
Gestão de Banco de Soluções		x	x
Linha Vermelha			X
Resposta a incidentes	1º nível	3º nível/prov.	3º nível/prov.
Medição de maturidade de segurança		x	x
Criação de VPN site-to- site	suporte assistido	x	x
Gestão de backup		x	x
Gestão da Monitoração		Infra	APM
Gestão da Mudança (processo diário, não abrangendo eventos críticos)		x	x
Gerenciamento de problemas		x	x
Suporte Operacional (tempo de atendimento)		48 horas	24 horas
Criação de regras de acesso de recursos de rede da nuvem		x	x
Configurar WAF no ambiente de nuvem		x	x
Gerenciamento de níveis de serviço			x
Gestão de Crise			x
Análise de desempenho			x

Legenda: “ “=> Não Contempla; “X”=> Contempla; Demais Valores=> Indicam tipo ou restrição temporal.

### 2.6.4.1. Gestão Técnica de Contas

#### 2.6.4.1.1. Previsto para o plano avançado.

2.6.4.1.2. O serviço de gestão técnica de contas tem como objetivo facilitar a gestão contratual pelo CONTRATANTE através do fornecimento de recomendações de otimização do ambiente, acompanhamento das ordens de serviço, esclarecimento de dúvidas, configuração de alertas de



Processo	Código	Folha nº
	<b>Gestão de TI</b>	<b>10/12</b>
	<b>F.DIAT.03.00</b>	

orçamento, monitoramento de consumo e atendimento especializado para fornecer orientações sobre o serviço contratado e sobre os processos e ferramentas disponíveis para auxiliar o CONTRATANTE no direcionamento de suas necessidades às equipes técnicas da CONTRATADA.

#### 2.6.4.2. Central de Atendimento

##### 2.6.4.2.1. Formulário de Atendimento

2.6.4.2.1.1. Previsto para os planos básico, intermediário e avançado.

2.6.4.2.1.2. O formulário web deverá ser a principal forma para registrar Solicitação de Serviço (SS), incidentes (RI) e mudanças (RDM). Este formulário deve ser disponibilizado para o CONTRATANTE contendo opções/categorias alinhadas com o que foi contratado.

##### 2.6.4.2.2. Catalogação de Scripts (junto ao CONTRATANTE)

2.6.4.2.2.1. Previsto para os planos básico, intermediário e avançado.

2.6.4.2.2.2. Trata-se de um catálogo de scripts que ficarão disponíveis para o time de suporte em primeiro nível, conforme os direcionamentos acordados entre as partes no projeto de internalização do serviço.

##### 2.6.4.2.2.3. Gestão de Banco de Soluções

2.6.4.2.2.3.1. Previsto para os planos intermediário e avançado.

2.6.4.2.2.3.2. Trata-se de um banco de soluções que deverá estar disponível para a equipe de suporte em primeiro nível utilizar, a fim de reduzir o tempo para resolver um problema, conforme os direcionamentos acordados entre as partes no Projeto de Internalização da sustentação do ambiente.

##### 2.6.4.2.2.4. Linha vermelha

2.6.4.2.2.4.1. Previsto para o plano avançado.

2.6.4.2.2.4.2. Trata-se de um canal direto com Centro de Operações para reportar incidentes que estejam impactando o negócio do CONTRATANTE (indisponibilidade).

##### 2.6.4.2.2.5. Resposta a incidentes

2.6.4.2.2.5.1. Previsto para os planos básico, intermediário e avançado.

2.6.4.2.2.5.2. Trata-se da reação a incidentes dentro do tempo esperado e, pode ser limitado apenas à reação ao incidente dentro do tempo esperado, com acionamento dos times de suporte externo e orquestração do atendimento até a resolução do problema (plano básico), ou execução do processo de gestão de incidentes de forma completa, incluindo integração com outros processos como gestão de problemas, gestão de monitoração, análise de desempenho etc. (planos intermediário e avançado).

##### 2.6.4.2.2.6. Medição de maturidade de segurança

2.6.4.2.2.6.1. Previsto para os planos intermediário e avançado.

2.6.4.2.2.6.2. A solução de Medição de Maturidade de infraestrutura de Segurança, também conhecida como Breach and Attack Simulation (BAS), é capaz de testar os controles de segurança de determinado serviço ou ambiente. A solução deve usar um conjunto de cenários de ataques complexos que tentam contornar os sistemas de controle de segurança para conseguir um acesso específico. Se esse acesso puder ser alcançado, a plataforma BAS descobre a falha no controle que precisa ser corrigida.

2.6.4.2.2.6.3. É um serviço de prevenção a ameaças, que testa as camadas existentes de segurança no ambiente, sejam elas, Firewalls, IPSs, Filtro de Conteúdo, WAF ou quaisquer outras existentes. A avaliação de maturidade de infraestrutura de segurança traz resultados com uma visão em pontuação do quão seguro está o serviço/ambiente.



Processo	Código	Folha nº
	<b>Gestão de TI</b>	<b>11/12</b>
	<b>F.DIAT.03.00</b>	

2.6.4.2.2.6.4. Este serviço deverá ser realizado após a internalização do projeto e sua pontuação é entregue ao gestor de negócio, com as evidências e sugestões de correção.

2.6.4.2.2.6.5. O Serviço deverá ser executado 2 vezes por contrato, sendo a primeira após a disponibilização do ambiente e a segunda por demanda do CONTRATANTE.

2.6.4.2.2.6.6. Outras unidades de testes do tipo BAS deverá ser adquiridas separadamente por horas de consultoria.

2.6.4.2.2.7. Gestão de backup

2.6.4.2.2.7.1. Previsto para os planos intermediário e avançado.

2.6.4.2.2.7.2. Este serviço deve contemplar a gestão e operacionalização dos backups dos serviços hospedados na nuvem, conforme política de backup negociada entre as partes.

2.6.4.2.2.8. Criação de VPN site-to-site

2.6.4.2.2.8.1. Previsto para os planos básico, intermediário e avançado.

2.6.4.2.2.8.2. A VPN site-to-site compreende uma rede virtual privada que permite a comunicação entre dois pontos através de conexões criptografadas utilizando uma rede pública, nesse caso, a internet. Trata-se de um modelo único de acesso, sem distinção por largura de banda ou região.

2.6.4.2.2.8.3. Para o plano básico o serviço prestado deve ser de suporte assistido para que o CONTRATANTE estabeleça a VPN entre a nuvem e o seu ambiente. O plano deve prever 2 VPNs, sendo que obrigatoriamente as duas deverão ser utilizadas para o túnel entre nuvem e o CONTRATANTE, funcionando de forma redundante.

2.6.4.2.2.8.4. Para os planos intermediário e avançado, 2 VPNs deverão ser destinadas ao fechamento do túnel entre nuvem e o CONTRATANTE, no entanto, a CONTRATADA é responsável pelas configurações da VPN no ambiente de nuvem, enquanto o CONTRATANTE fará a configuração no seu ambiente podendo contar com suporte assistido da CONTRATADA, se necessário.

2.6.4.2.2.8.5. A criação de qualquer VPN do tipo site-to-site exige que o CONTRATANTE tenha um equipamento capaz de estabelecer túneis criptografados com a CONTRATADA.

2.6.4.2.2.9. Gestão de Monitoração

2.6.4.2.2.9.1. Previsto para os planos intermediário e avançado.

2.6.4.2.2.9.2. Trata-se da definição e manutenção da monitoração dos projetos para garantir uma atuação tempestiva a fim de proporcionar uma maior disponibilidade dos projetos do CONTRATANTE.

2.6.4.2.2.9.3. No plano intermediário a monitoração deverá estar focada na infraestrutura e na disponibilidade geral dos recursos/serviços.

2.6.4.2.2.9.4. No plano avançado o desempenho/performance dos projetos do CONTRATANTE deverão ser monitorados de forma detalhada para identificar pontos de melhoria e evitar problemas.

2.6.4.2.2.10. Gestão de Mudanças

2.6.4.2.2.10.1. Previsto para os planos intermediário e avançado.

2.6.4.2.2.10.2. A gestão de mudanças deve garantir, por meio de procedimentos padronizados, planejamento e acompanhamento, que todas as alterações na infraestrutura de TIC sejam realizadas de forma eficiente e com o menor impacto possível aos serviços hospedados no ambiente do CONTRATANTE. Esse serviço deve possuir as seguintes etapas:

2.6.4.2.2.10.2.1. Análise da mudança e seus impactos junto aos times técnicos. Caso haja algum impacto, busca aprovação da mudança junto aos gestores dos serviços impactados. Caso não haja



Processo	Código	Folha nº
	<b>Gestão de TI</b>	<b>12/12</b>
	<b>F.DIAT.03.00</b>	

impacto, mantém os interessados informados sobre as mudanças que deverão ser executadas, por meio de uma comunicação efetiva;

2.6.4.2.2.10.2.2. Planejamento e orquestração das atividades prévias, correntes e posteriores à mudança, com o objetivo de garantir que haja o mínimo impacto ao serviço; e

2.6.4.2.2.10.2.3. Acompanhamento dos testes e validação junto ao contratante.

2.6.4.2.2.11. Gerenciamento de problemas

2.6.4.2.2.11.1. Previsto para os planos intermediário e avançado.

2.6.4.2.2.11.2. A gestão de problemas visa reduzir a probabilidade e o impacto de falhas recorrentes pela identificação e solução das causas de forma que esses problemas não voltem a ocorrer.

2.6.4.2.2.11.3. A investigação do problema pode ser solicitada pelo CONTRATANTE ou por equipe da CONTRATADA através de processo de resolução de incidentes e análise de desempenho.

2.6.4.2.2.11.4. Uma vez identificada a recorrência de um incidente, o problema é investigado e, se necessário, deverá ser aberto um Registro de Problema (RDP) para identificação, documentação e solução das causas, de forma que esses problemas não voltem a ocorrer.

2.6.4.2.2.12. Suporte operacional (tempo de atendimento)

2.6.4.2.2.12.1. Previsto para os planos intermediário e avançado.

2.6.4.2.2.12.2. Visa atender solicitações de serviços relacionadas à infraestrutura em nuvem do CONTRATANTE, principalmente aqueles relacionados a criação ou configuração de recursos computacionais na nuvem, orientações gerais, entre outros pedidos.

2.6.4.2.2.13. Criação de regras de acesso de recursos de rede da nuvem

2.6.4.2.2.13.1. Previsto para os planos intermediário e avançado.

2.6.4.2.2.13.2. O serviço consiste em criação de regras de acesso diretamente no ambiente de nuvem do CONTRATANTE, muito parecido com a configuração de um Firewall tradicional, o que acaba sendo uma boa opção para administradores de redes, permitindo acesso aos recursos computacionais via rede da nuvem por parte da internet ou rede on premises do CONTRATANTE .

2.6.4.2.2.14. Configurar WAF no ambiente de nuvem

2.6.4.2.2.14.1. Previsto para planos intermediário e avançado.

2.6.4.2.2.14.2. O Web Application Firewall deve proteger as aplicações web com filtragem e monitoração do tráfego web entre a aplicação e a internet, sendo uma defesa de protocolo da camada 7.

2.6.4.2.2.14.3. Este serviço consiste na definição de uso de componentes WAF conforme a especificação realizada na internalização do projeto. Consiste também na operação destes componentes conforme a política de segurança definida para o ambiente.

2.6.4.2.2.15. Gerenciamento de níveis de Serviços

2.6.4.2.2.15.1. Previsto para o plano avançado.

2.6.4.2.2.15.2. Realiza a aferição do nível de serviço contratado, a elaboração e publicação de relatórios de níveis de serviço e identificação de oportunidades de melhoria na entrega de serviços.

2.6.4.2.2.15.3. Gestão de crise

2.6.4.2.2.15.3.1. Previsto para o plano avançado.

2.6.4.2.2.15.3.2. O processo de gestão de crise visa solucionar problemas que não puderam ser



Processo	Código	Folha nº
	<b>Gestão de TI</b>	<b>13/12</b>
	<b>F.DIAT.03.00</b>	

resolvidos por meio do processo de incidente ou do processo de gestão de problemas.

2.6.4.2.2.15.3.3. Envolve gerenciamento de crises relacionadas a indisponibilidade com time técnico altamente especializado ou orquestração de fornecedores a fim de solucionar um problema na aplicação do CONTRATANTE. (exemplo: equipe de desenvolvimento contratada pelo CONTRATANTE).

2.6.4.2.2.15.3.4. Uma sala de crise deverá ser instaurada, a critério da CONTRATADA, quando um incidente de alta prioridade (com impacto no negócio) não for resolvido em até 3 horas e as equipes não tiverem um plano de ação em andamento.

2.6.4.2.2.16. Análise de desempenho

2.6.4.2.2.16.1. Análise Crítica de Desempenho (ACD) é um processo realizado periodicamente com o objetivo de promover a melhoria do desempenho dos serviços e dos processos, baseando-se em uma gestão de desempenho por indicadores.

2.6.4.2.2.16.2. Neste processo são analisadas as principais ocorrências, bem como os desvios identificados no período e as respectivas ações para a correção dos mesmos. São realizados os acompanhamentos das ações em andamento a fim de promover o ciclo de melhoria contínua dos processos e serviços envolvidos.

2.6.5.4. Como deve funcionar

2.6.5.4.1. A ativação do Gerenciamento de Serviços em Nuvem, conforme decisão do CONTRATANTE, pode ocorrer em seguida à assinatura do contrato ou em momento posterior dentro da vigência do mesmo, sendo necessário a formalização de uma ordem de serviço identificando o projeto para o qual o CONTRATANTE irá ativar o serviço. A CONTRATADA definirá com o apoio do CONTRATANTE o que é um projeto. Um projeto se refere a um sistema/aplicação ou ainda aos seus diversos ambientes (produção, desenvolvimento, validação, etc.), terá uma arquitetura associada a ele, e o desenho da arquitetura é que delimitará o escopo do projeto do CONTRATANTE.

2.6.5.4.3. Após a conclusão da internalização do projeto, a CONTRATADA assume a responsabilidade pela sustentação, conforme o plano contratado (básico, intermediário e avançado).

### **3. Serviços Profissional Genérico em Nuvem:**

3.1. Serviços profissionais diversos para avaliação técnica, execução de procedimentos ou outras atividades correlatas a CONTRATADA não especificados nos demais serviços.

3.2. O atendimento às demandas estará condicionado à uma análise de viabilidade prévia pelo CONTRATADA.

3.3. A CONTRATADA poderá recusar demandas para o Serviços Profissional Genérico em Nuvem que não sejam compatíveis com os serviços contratados.

3.4. Disponibilização

3.4.1. Deverá ser feita a avaliação das necessidades do CONTRATANTE e proposta a solução dentro de um prazo adequado ao escopo definido, conforme negociação entre as partes.

3.4.2. O que deve fazer

3.4.2.1. O serviço consiste no levantamento da necessidade do CONTRATANTE, da definição do escopo e esforço de trabalho e da entrega esperada pelo CONTRATANTE.

3.4.2.2. Caso o planejamento seja aprovado, inclui também a execução do trabalho definido.

3.4.3.1 O que entrega?



## Estudo Técnico Preliminar da Contratação

Processo	Código	Folha nº
	<b>Gestão de TI</b>	<b>14/12</b>
	<b>F.DIAT.03.00</b>	

3.4.3.1. A entrega deste serviço deverá ser acordada entre as partes no momento da avaliação inicial e proposta de solução.

### Demais requisitos necessários e suficientes à escolha da solução de TIC

Pertinente informar que o serviço é enquadrado como continuado, pela sua essencialidade, visando atender as necessidades de forma permanente e contínua, por mais de um exercício financeiro, bem como assegurando o funcionamento das atividades finalísticas do Poder Judiciário, de modo que sua interrupção comprometerá a prestação do serviço público e pelo fato de eventual paralisação das atividades contratadas implicar prejuízo ao exercício das atividades da Administração e no cumprimento de sua missão institucional.

A contratação será formalizada mediante contrato com prazo de vigência de 36 (trinta e seis) meses, em razão de se tratar de serviço crítico com fornecimento contínuo, cuja renovação em intervalos curtos não se revela vantajosa para a Administração.

Salientamos, ainda, que, pelos motivos anteriormente expostos, não será necessária, nesse momento, a adequação do datacenter no âmbito do Poder Judiciário de Alagoas, visto que a solução estará alocada fora das dependências do TJAL e que a equipe técnica da DIATI está apta a gerir a nova tecnologia.

### RESULTADOS PRETENDIDOS

Ao optar pela solução de contratação de nuvem pública este Tribunal poderá alcançar escalabilidade, flexibilidade, agilidade, disponibilidade e aprimoramento da segurança da informação. A migração para a nuvem representa um passo significativo na modernização da infraestrutura de TIC e no aprimoramento dos serviços digitais, tornando este Judiciário mais eficiente, transparente e acessível à sociedade.

### ESTIMATIVAS DA DEMANDA - QUANTIDADES DE BENS E SERVIÇOS

- Qual a estimativa de quantidades?
- Descreva o método de levantamento da estimativa das quantidades a serem contratadas, incluindo memória de cálculo e documentos que lhe dão suporte (contratos anteriores, experiências de outros órgãos...), de modo a possibilitar a economia de escala.

As quantidades foram estimadas de acordo com o volume de dados do sistema EPROC e demais sistemas que já se encontram no Datacenter do TJAL.

### ANÁLISE DE SOLUÇÕES

- Existem alternativas no mercado?
- Existe software público brasileiro?
- A melhor alternativa é a aquisição de bens ou contratação como serviço?

O DataCenter do TJAL precisa de reforma de estruturação física, entre elas: reforma de cabeamento elétrico e lógico, reforma de iluminação e central de ar-condicionado, aquisição de novo nobreak e aquisição de novos computadores servidores que acompanhem a tecnologia atualmente utilizada.



## Estudo Técnico Preliminar da Contratação

Processo	Código	Folha nº
	<b>Gestão de TI</b>	<b>15/12</b>
		<b>F.DIAT.03.00</b>

A solução de hiperconvergência seria uma solução para a necessidade de armazenamento e processamento de dados, numa estimativa de R\$ 16.000.000,00 (dezesesseis milhões).  
No entanto, a solução de nuvem pública atende as demandas e é estimada em menos de R\$ 5.000.000,00 (cinco milhões) ao ano.

### IDENTIFICAÇÃO DA SOLUÇÃO

#### Descrição da solução

1	Contratação da solução de computação em nuvem pública sob demanda.
---	--

### ANÁLISE COMPARATIVA DE SOLUÇÕES

Requisito	Sim	Não	Não se Aplica
A Solução encontra-se implantada em outro órgão ou entidade da Administração Pública?	X		
A Solução está disponível no Portal do Software Público Brasileiro? (quando se tratar de software)			X
A Solução é composta por software livre ou software público? (quando se tratar de software)			X
A Solução é aderente às políticas, premissas e especificações técnicas definidas pelos Padrões de governo ePing, eMag, ePWG?			X
A Solução é aderente às regulamentações da ICP-Brasil? (quando houver necessidade de certificação digital)			X
A Solução é aderente às orientações, premissas e especificações técnicas e funcionais do e-ARQ Brasil? (quando o objetivo da solução abranger documentos arquivísticos)			X

### ESTIMATIVA DE CUSTO TOTAL DA CONTRATAÇÃO

Id	Descrição da Solução	Valor estimado (36 meses)
LOTE 1	Cloud Service Brokerage	R\$ 8.897.410,94
	Cloud Service Management - Intermediário	R\$ 2.075.057,22
	Cloud Generic Professional Service	R\$ 3.268.440,00
	<b>TOTAL ESTIMADO</b>	<b>R\$ 14.240.908,16</b>

### DECLARAÇÃO DE VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO

Esta equipe de planejamento declara ser viável esta contratação com base neste Estudo Técnico Preliminar, consoante a Resolução CNJ nº 468 de 15 de julho de 2022.

### APROVAÇÃO E ASSINATURAS

A Equipe de Planejamento da Contratação foi instituída pelo despacho no Processo Administrativo de nº 2025-110468 de 02 de junho de 2025.

Conforme Resolução CNJ nº 368/2022, o Estudo Técnico Preliminar deverá ser aprovado e assinado pelos Integrantes Técnicos e Demandantes.

INTEGRANTE TÉCNICO	INTEGRANTE DEMANDANTE	INTEGRANTE ADMINISTRATIVO
--------------------	-----------------------	---------------------------



PODER,  
JUDICIÁRIO  
DE ALAGOAS

## Estudo Técnico Preliminar da Contratação

Processo  <b>Gestão de TI</b>	Código	Folha nº
	<b>F.DIAT.03.00</b>	<b>16/12</b>

\_\_\_\_\_  
Armando Gonçalves da Silva Junior  
Matrícula: 93076

\_\_\_\_\_  
Juliana Santos de Moraes  
Matrícula:87763

\_\_\_\_\_  
Antônio de Souza Júnior  
Matrícula: 95800

Maceió, 25 de junho de 2025.