



TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL 5ª REGIÃO

ATESTADO DE CAPACIDADE TÉCNICA

O **TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA 5ª REGIÃO**, com sede no Cais do Apolo, s/n - Edifício Ministro Djaci Falcão, Bairro do Recife, Recife-PE, inscrito no CNPJ/MF sob o nº 24.130.072/0001-11, neste ato representado pelo Diretor da Divisão de Desenvolvimento de Sistemas, atesta para os devidos fins, que a empresa **RESOURCE TECNOLOGIA E INFORMÁTICA LTDA**, com sede na Av. Maria Coelho Aguiar, 215, Bloco D, 6º Andar, Jardim São Luis, São Paulo/SP, CEP 05804-900, inscrita no CNPJ/MF sob o n.º 04.947.601/0001-67, conforme **Contrato nº 38/2015** prestou o(s) seguinte(s) serviços:

Descrição geral dos serviços:

- Contratação de serviços técnicos especializados de informática, compreendendo a realização de atividades para sustentação das soluções de sistemas judiciais eletrônicos da 5ª Região;
- Os serviços de Sustentação das soluções de Sistemas Judiciais Eletrônicos realizados pela RESOURCE envolvem: (1.4) serviços de Suporte, orientação e esclarecimento de dúvidas, contemplando o recebimento, o registro, a análise, o diagnóstico e atendimento dessas solicitações; (1.5) serviço de Manutenção corretiva e de outra natureza (adaptativa, perfectiva ou preventiva); (1.6) serviços de Intervenção Evolutiva e (1.7) serviços de Gestão da Execução da Sustentação das Soluções de Sistemas Judiciais;
- Utilização da ferramenta de Registro de Chamados (*service desk*).

1.4 - Serviços de Suporte, orientação e esclarecimento de dúvidas, contemplando o recebimento, registro, análise, diagnóstico e atendimento dessas solicitações:

Esse serviço presta-se a receber, registrar, analisar, diagnosticar e resolver solicitações de suporte técnico, orientação e esclarecimento de dúvidas, todas relativas ao uso e funcionamento das soluções de sistemas judiciais. Compreende, portanto, a solução completa de suporte técnico a clientes e usuários destes Sistemas, cabendo à contratada o planejamento, a organização e a gestão da equipe, tendo como base as recomendações e melhores práticas de Gerenciamento de Serviços do padrão ITIL – *Information Technology Infrastructure Library* – especialmente na aplicação das disciplinas do “*Service Support*”.

Este serviço abrange também o atendimento de solicitações de suporte específico para: a) **Aquisição de conhecimento** – quando a contratada deve absorver o conhecimento acerca de nova solução de sistema desenvolvida por outrem e que deve ser sustentado pela presente contratação naquilo que for compatível; b) **Treinamento** – quando a contratada deverá planejar, organizar e realizar ações de treinamento para usuários dos sistemas judiciais, a partir de estrutura física e equipamentos disponibilizados pela contratante; c) **Implantação** – quando a contratada deverá planejar e organizar atividade de implantação ou atualização de solução de sistema judicial em unidade da contratante coberta pela presente contratação.

1.5 - Serviços de Manutenção corretiva, adaptativa, perfectiva e preventiva, a fim de garantir que a Solução mantenha conformidade com requisitos, satisfazendo adequadamente aos seus usuários:

Esse serviço presta-se, principalmente, a restabelecer o funcionamento normal desejado para dada solução de Sistema Judicial, já distribuída e presente em ambiente de produção, em razão da ocorrência de erros, falhas, defeitos ou problemas, ou seja, a realizar manutenções corretivas.

Presta-se também a realizar manutenções adaptativas, perfectivas e preventivas: entenda-se por manutenção adaptativa, aquela necessária para que a solução continue utilizável, em razão de modificações realizadas ou em progresso no ambiente que a suporta, podendo ser mudanças tanto de ordem tecnológica (*hardware* ou *software*) quanto de ordem negocial, isto é, relativas às regras de negócio que regulam a solução; já manutenção perfectiva diz respeito a modificações com a finalidade de melhorar a performance do sistema ou a sua manutenibilidade; por fim, manutenção preventiva diz respeito à detecção e correção de falhas latentes no sistema antes que elas venham a se tornar falhas efetivas.

1.6 - Serviços de Intervenção Evolutiva, de forma a compatibilizar soluções com as mudanças necessárias nas regras de negócio ou em suas tecnologias, não contempladas pelo serviço de Manutenção:

Esse serviço presta-se a adicionar funcionalidades a um dos Sistemas Judiciais, compatibilizando-o com as necessárias modificações em suas regras de negócio ou em suas tecnologias; ou ainda ao desenvolvimento por completo de nova solução de Sistema Judicial. Essas intervenções evolutivas caracterizam-se pela necessidade de serem submetidas a um processo de desenvolvimento de *software* que obedeça ao nível do modelo de maturidade exigido na contratação.

Exige-se da empresa contratada, na execução dos serviços, um nível de capacidade de processo de software segundo os modelos de qualidade de processo aderentes à norma ABNT NBR ISO/IEC 15.504, tais como CMMI-DEV nível 03 (três) (certificação emitida pelo SEI - Software Engineering Institute, ou seu representante no Brasil) I, ou ainda, o MPS/BR nível C, tendo em vista a escolha estratégica adotada pelo TRF5 para o seu processo de software e a real capacidade de avaliar tecnicamente os artefatos e produtos entregues pela empresa contratada, conforme Nota Técnica nº 05 da SEFTI/TCU (versão 1.0).

Quantidade de pontos de função realizados desde o início do contrato (01/12/2015) até a presente data (13/08/2020) medidos por meio da técnica de Análise de Ponto de Função (AFP) do International Function Point Users Group (IFPUG): 13.054,40 PFs

Linguagem de Programação: Java

Servidor de Aplicação: JBoss

Servidor de Banco de Dados: PostgreSQL

Ferramenta de Gerência de Configuração: SVN (*)

(*) O SVN é um sistema de controle versão que, por sua vez, é uma das atividades envolvidas no Gerenciamento de Configuração.

1.7 - Serviços de Gestão da Execução da Sustentação das Soluções de Sistemas Judiciais:

Esses serviços prestam-se a realizar a gestão de todos os demais serviços com a finalidade de garantir não apenas o êxito isolado de cada serviço demandado, mas também a coordenação e interação necessária destes serviços para que a Sustentação das soluções de sistemas judiciais seja bem sucedida no âmbito da 5ª Região. A atividade de gestão de Projetos segue a Metodologia de Gerenciamento de Projetos Padrão do TRF5, a qual é baseada no Guia de Melhores Práticas (Manual do PMBOK – *Project Management Body of Knowledge*) do PMI (*Project Management Institute*).

1.8 - A contratada faz uso de sistema de gestão de chamados (service desk) para a gestão dos serviços contratados, o que inclui a gestão do suporte (serviço 1.4), em conformidade com os requisitos abaixo enumerados:

- Ser desenvolvido em arquitetura web, permitindo o acesso remoto sem a necessidade de instalação de componentes locais;
- Permitir a autenticação de usuários, por meio de *login* e senha;
- Permitir a definição de perfis de acesso para os diversos tipos de usuários com diferentes níveis de privilégio para execução de operações no sistema;
- Permitir o registro de chamados segmentados por tipo de Solicitação (ex.: dúvida, configuração, sugestão, solicitação de manutenção corretiva, outras modalidades de manutenção, intervenção evolutiva etc.); grau de importância se aplicável (ex. categorização do grau de manutenção); Sistema/Solução a que se refere (ex.: PJe, Creta, Pleno etc.); área usuária atendida (ex.: Gabinete do Desembargador X, Secretaria Judiciária, Secretaria Administrativa, Advogado, Seção de Pernambuco etc.), entre outros agrupamentos;
- Permitir o agrupamento de chamados de mesma natureza com a possibilidade de fechamento dos chamados agrupados de uma só vez;
- Permitir a inserção de todas as informações pertinentes ao dia a dia do atendimento para orientação das equipes e gerenciamento do serviço;
- Permitir a notificação da situação dos chamados para os interessados por meio de mensagens de correio eletrônico;
- Permitir a geração de informações estatísticas por tipo de solicitação, grau de importância, Sistema ou Solução, área usuária, ou qualquer combinação desses critérios, de acordo com as necessidades do Tribunal;
- Permitir anexar arquivos capturados de tela ou documentos aos chamados, de modo a facilitar a identificação de erros;
- Permitir priorização de chamado por atribuição de grau de importância à solicitação obedecendo aos critérios repassados pela contratante;
- Permitir a anexação de arquivos relacionados aos chamados, tais como: imagens de erros, arquivos de texto;
- Permitir a geração de estatísticas de chamados pelas variações de seu estado (aberto, em andamento, fechado) e segmentação existente de um dado período;
- Permitir o acompanhamento de todos os acordos de níveis de serviço exigidos para a contratação (indicadores e metas em dado período de referência). Deve permitir a visualização por níveis hierárquicos (Ex.: visualizar indicador para a Gestão dos Serviços está em um nível mais alto que os Indicadores para o Serviço de Administração da Produção, visto que o último compõe o cálculo do primeiro, assim deve ser aplicada a visualização sucessivamente para cada um dos demais níveis de serviço e correspondentes indicadores) até o nível de serviço mais básico, ou seja, aquele que não pode ser decomposto em outros;
 - Permitir o acompanhamento do andamento das solicitações por serviço;
 - Contemplar as funcionalidades de Sistema necessárias à prestação dos Serviços exigidos nesta contratação.

Acrescentamos que, em relação aos serviços de intervenção evolutiva, a empresa RESOURCE prestou os seguintes serviços, além daqueles descritos no item 1.6 acima:

- Prestação de serviços de Análise e Desenvolvimento de Sistemas da Informação utilizando metodologia baseada no UP (Unified Process/ Processo unificado);
- Desenvolvimento ou Manutenção de Sistemas fazendo uso da linguagem de programação Java - incluindo Java Server Pages (JSP e Servlets, Java Server Faces (JSF - PrimeFaces ou RichFaces ou BootFaces), Java Persistence API (JPA), REST/SOAP, Spring Frameworks, geração de relatórios através da ferramenta iText e com suporte à tecnologia de Certificados Digitais no padrão ICP-Brasil para assinatura de documentos e autenticação de usuários, utilizando bancos de dados Oracle ou PostgreSQL. Quantitativo de Pontos de Função consumido para essa tecnologia: 13.054,40 PFs;
- Desenvolvimento ou Manutenção de Sistemas fazendo uso do dimensionamento das entregas pela métrica de contagem de pontos de função – baseando-se no “Manual de Práticas de Contagens por Pontos de Função” (Function Point Counting Practices Manual), publicado pelo IFPUG (International Function Point Users Group). Quantitativo de Pontos de Função consumido para essa técnica: 13.054,40 PFs;
- Prestação de serviços fazendo uso de Metodologia de Gerenciamento de Projetos compatível com o Guia do PMBOK (Project Management Body of Knowledge), publicação do PMI - Project Management Institute, Inc.;
- Prestação de serviços de Desenvolvimento com engine de pesquisa Elasticsearch, fazendo uso de servidor de aplicação JBoss ou Wildfly;
- Desenvolvimento ou Manutenção de Sistemas fazendo uso das tecnologias de Frontend e Backend a seguir: Plataforma Angular (igual ou superior à versão 7), componentes PrimeNg, Material Design, Framework Bootstrap 4 ou superior, RichFaces, HTML5, JavaScript e JQuery, linguagem de programação Java, jBPM(java Business Process Model), Docker, Spring Boot, Spring Web MVC, Spring Data JPA e Hibernate (Mapeamento e acesso a dados), Spring Security e JWT (Autenticação e Autorização), Log4j (Logger), JUnit ou dbUnit, Git / GitLab (controle de versão de projeto), Flyway ou LiquiBase (versionamento das mudanças na base de dados). Quantitativo de Pontos de Função consumido para essa tecnologia: 3.681,84 PFs.

Volume de trabalho e quantidade de usuários atendidos:

(Fonte: Relatórios gerenciais do serviço 1.4 no período entre agosto de 2019 e julho de 2020)

Atendimento do Contrato de Sustentação	Média Mensal	Média Anual
--	--------------	-------------

Chamados Registrados	1.743	20.906
Usuários atendidos	904	Em torno de 65.628 usuários ativos com localização e visibilidade que fazem uso das atualizações aplicadas
Localidades atendidas	7 sites (TRF5ª/JFAL/JFCE/JFPB/JFPE/JFRN/JFSE)	7 sites (TRF5ª/JFAL/JFCE/JFPB/JFPE/JFRN/JFSE)
Suporte, sustentação em sistemas de informação, treinamento, implantação e atendimento de usuários na operação de sistema de informação em horas	1.280	15.360

Data de início do serviço: 1º de dezembro de 2015.

Data de término do serviço: Dar-se-á em 30 de novembro de 2020.

Esclarecemos, ademais, que a citada empresa:

Não apenas demonstrou a capacidade técnica-operacional na execução da referida contratação, mas também prestou os serviços dentro dos padrões de qualidade e prazos contratuais, não existindo, até a presente data, fatos que desabonem sua conduta e responsabilidade quanto às obrigações assumidas.

Recife, 13 de agosto de 2020.

Walter Pereira Monteiro

Gestor do contrato (Divisão de Desenvolvimento de Sistemas)

Laureano de Lyra Montarroyos Filho

Diretor da Divisão de Desenvolvimento de Sistemas

Soraria Maria Rodrigues Sotero Caio

Diretora da Secretaria Administrativa



Documento assinado eletronicamente por **WALTER PEREIRA MONTEIRO, SUPERVISOR(A)**, em 13/08/2020, às 11:37, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **LAUREANO DE LYRA MONTARROYOS FILHO, DIRETOR(A) DE DIVISÃO**, em 13/08/2020, às 11:55, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



Documento assinado eletronicamente por **TELMA ROBERTA VASCONCELOS MOTTA, DIRETOR(A) GERAL**, em 13/08/2020, às 12:22, conforme art. 1º, III, "b", da Lei 11.419/2006.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site http://sei.trf5.jus.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0 informando o código verificador **1671329** e o código CRC **CEDB32BA**.