

## **ESTUDO TÉCNICO PRELIMINAR**

**PROAD N° 18.765/2021**

CONTRATAÇÃO DE SOLUÇÃO DE GESTÃO DE SERVIÇOS DE TI

PARA CUMPRIMENTO DA RESOLUÇÃO CNJ 182/2013 E PORTARIA TRT24/GP/DG 74/2017

\* ARTIGOS REFERENCIADOS NO TEXTO SERÃO REFERENTES À RESOLUÇÃO CNJ

\*\* ESTÃO IDENTIFICADOS OS ITENS DO PLANO DE TRABALHO CONFORME PORTARIA TRT24



Justiça do Trabalho  
Tribunal Regional do Trabalho 24ª Região  
Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação

**I - IDENTIFICAÇÃO DA DEMANDA**

(art. 12, § 1º, 'I' e art. 14, I e IV)

**1. Identificação**

**1.1. Demandante/Órgão Gerenciador**

Área demandante: Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicações - SETIC;

Órgão Gerenciador	ENDEREÇO	RESPONSÁVEL	UASG
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 24ª REGIÃO CNPJ: 37.115.409/0001-63	Rua Delegado Carlos Roberto Bastos de Oliveira, 208 Campo Grande, MS CEP 79.031-908	<b>SETIC</b> Alexandre Rosa Camy Telefone: 67 3316-1720 E-mail: <a href="mailto:acamyl@trt24.jus.br">acamyl@trt24.jus.br</a>  <b>Servidor demandante:</b> Emmanuel Socio Magalhães; E-mail: <a href="mailto:emagalhaes@trt24.jus.br">emagalhaes@trt24.jus.br</a> Telefone/ramal: (67) 98115-8518  <b>Servidor demandante suplente:</b> Marco Antonio Ribeiro Molento; E-mail: <a href="mailto:mmolento@trt24.jus.br">mmolento@trt24.jus.br</a> Telefone/ramal: (67) 98122-0243	80026

**1.2. Demandantes participantes**

ÓRGÃOS PARTICIPANTES	ENDEREÇO	RESPONSÁVEL	UASG
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 23ª REGIÃO CNPJ: 37.115.425/0001-56	Rua Engenheiro Edgard Prado Arze, 191, CPA Cuiabá - MT CEP 78.049-935	STIC Eduardo Bellincanta Ortiz Telefone: 65 3648-4212 E-mail: <a href="mailto:eduardoortiz@trt23.jus.br">eduardoortiz@trt23.jus.br</a>	80025
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 22ª REGIÃO CNPJ: 03.458.141/0001-40	Edifício Sede do TRT PI, 4º andar - Secretaria de Informática Avenida João XXIII, 1460 Bairro Noivos TERESINA - PI CEP 64.045-000	STIC Francisco Ravel da Silva Telefone: 86 2106-9515 / 66 98804-1080 E-mail: <a href="mailto:stic@trt22.jus.br">stic@trt22.jus.br</a>	80024
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 21ª REGIÃO CNPJ: 02.544.593/0001-82	Av. Capitão-Mor Gouveia, 3104, Lagoa Nova Natal - RN CEP 59.063-900	Setor de Gestão de Serviços de TIC (SEGS) Gileno Júnior da Rocha Telefone: (84) 4006-3103 E-mail: <a href="mailto:segs@trt21.jus.br">segs@trt21.jus.br</a>	80021



Justiça do Trabalho  
Tribunal Regional do Trabalho 24<sup>a</sup> Região  
Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação

ÓRGÃOS PARTICIPANTES	ENDEREÇO	RESPONSÁVEL	UASG
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 18 <sup>a</sup> REGIÃO CNPJ: 02.395.868/0001-63	Rua T-29, esquina com rua T-51, n.1403, Lotes 7 a 22, Quadra T 22, S. Bueno Goiânia, GO CEP: 74.215-901	COORDENADORIA DE RELACIONAMENTO DE TIC IL José Oliveira e Rebouças Telefone: 62 3222 5068 E-mail: <a href="mailto:il.reboucas@trt18.jus.br">il.reboucas@trt18.jus.br</a>	80020
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 17 <sup>a</sup> REGIÃO CNPJ: 02.488.507/0001-61	Avenida Nossa Senhora dos Navegantes, n° 1245, Enseada do Suá, Vitória - ES CEP 29.050-335	SETIC JOHNATHAN MARQUES SILVEIRA CARIOCA Telefone: (27) 3185-2030 / (27) 3321-2515 E-mail: <a href="mailto:setic@trt17.jus.br">setic@trt17.jus.br</a>	80019
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 16 <sup>a</sup> REGIÃO CNPJ: 23.608.631/0001-93	Av. Senador Vitorino Freire, N° 2001, Areinha, São Luís - MA CEP 65.030-015	Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação Rafael Robinson de Sousa Neto Telefone: (98) 2109-9566 E-mail: <a href="mailto:gestaotic@trt16.jus.br">gestaotic@trt16.jus.br</a>	80018
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14 <sup>a</sup> REGIÃO CNPJ: 03.326.815/0001-53	Rua Almirante Barroso, 600 Porto Velho - RO CEP 76.801-901	SETIC Robert Armando Rosa Telefone: (69) 3218-6304 E-mail: <a href="mailto:robert.rosa@trt14.jus.br">robert.rosa@trt14.jus.br</a>	80015
MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL CNPJ: 03.464.870/0001-00	Rua Presidente Manuel Ferraz de Campos Salles, 214, Jardim Veraneio Campo Grande - MS CEP 79031-907	Myrian Raquel Rodrigues da Silva Telefone: (67) 3318-2142 E-mail: <a href="mailto:myriansilva@mpms.mp.br">myriansilva@mpms.mp.br</a>	453860

**1.3. Objetivos da contratação (\*\* Plano de Trabalho - item 1)**

- 1.3.1.** Implantar Solução de Gestão de Serviços de Tecnologia da Informação;
- 1.3.2.** Implantar 14 processos de Gestão de Serviços de Tecnologia da Informação;
- 1.3.3.** Ter acesso a suporte técnico especializada para manutenção da solução Contratada.

**1.4. Processo de trabalho para o estudo da solução**

- 1.4.1.** Para o presente estudo foram realizadas as seguintes atividades:
  - 1.4.1.1. Recepção e análise da demanda;
  - 1.4.1.2. Início da elaboração de ETP pela equipe de Planejamento da Contratação, considerando, dentre outros:



## Justiça do Trabalho

Tribunal Regional do Trabalho 24<sup>a</sup> Região

Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação

- 1.4.1.2.1. Análise das premissas recomendadas pelo CSJT e determinadas pela Presidência do TRT24;
  - 1.4.1.2.2. Verificação das possíveis soluções;
  - 1.4.1.2.3. Verificação de disponibilidade orçamentária, se necessário;
  - 1.4.1.2.4. Levantamento e Análise dos Riscos;
- 1.4.1.3. Finalização dos Estudos Técnicos Preliminares pela equipe de planejamento da contratação com indicação da escolha de aquisição e indicação do tipo de certame licitatório.
- 1.4.1.4. Elaboração da minuta do Termo de Referência;
- 1.4.1.5. Encaminhamento para continuidade da licitação e contratação.

## **2. Necessidade da Contratação e Identificação dos Benefícios (art. 14, IV, "c") (\*\* Plano de Trabalho - item 4)**

### **2.1. Justificativas apresentadas pelo Demandante**

- 2.1.1.** Nos últimos anos a SETIC empenhou-se na definição de políticas e no mapeamento e implantação de processos de TI, devidamente publicados no Diário de Justiça e disponibilizados na página de governança da SETIC (<http://portal.trt24.jus.br/web/ggiti/processos-de-trabalho1>).
- 2.1.2.** Em que pese o amadurecimento da SETIC com a implantação destes processos, a execução de muitos deles é prejudicada devido à limitação das atuais soluções de Gestão de Serviços de Tecnologia da Informação (do inglês Information Technology Service Management - ITSM) utilizadas pela SETIC do TRT24.
- 2.1.3.** Atualmente a SETIC utiliza as soluções OTRS e Redmine para realizar a gestão de seus serviços. Ambas são software livre e, apesar de amplamente divulgada em diversas órgãos públicos e privados, possuem limitações que prejudicam a implantação de importantes processos TI. Ainda, o TRT24 não possui técnicos especializados nestas

soluções, muito menos contratos com empresas fornecedoras especializadas que prestem a devida assistência.

- 2.1.4. Como resultado deste cenário, a SETIC apresenta uma série de limitações nos processos implantados, assim como possui dificuldades para implantação de novos processos. Esta realidade acabou por refletir nos achados de auditoria realizada pelo CSJT no ano de 2020 (CSJT-A - 2052-46.2020.5.90.0000), onde foram apontadas falhas em processos existentes e recomendadas implantação de novos processos essenciais para gestão de serviços de TI.
  - 2.1.5. Ainda, no ano de 2015 o TST realizou uma licitação conjunta com vários regionais para contratação de uma solução ITSM. A empresa Axios sagrou-se vencedora deste pregão e então a solução Assyst, juntamente outras soluções acessórias, foram implantadas em pelo menos 16 regionais, tendo o TRT24 ficado de fora deste projeto nacional.
  - 2.1.6. Os fatos acima expostos justificam um processo para aquisição e implantação e de conjunto de soluções para gerenciamento de Tecnologia da Informação, com capacitação oficial, suporte técnico e serviços sob demanda.
- 2.2. Benefícios da Contratação
- 2.2.1. Unificação/integração das soluções utilizadas pela SETIC do TRT24;
  - 2.2.2. Apoio de empresa especializada para implantação de processos complexos de gestão de TI;
  - 2.2.3. Automação de processos de gestão de TI;
  - 2.2.4. Suporte Técnico para problemas relacionados às soluções Contratadas;
  - 2.2.5. Apoio de equipe especializada para implantação de novos processos e melhorias nos processos já implantados;
  - 2.2.6. Facilidade para obtenção de indicadores de desempenho dos serviços de TI;
  - 2.2.7. Melhoria na maturidade em Governança e Gestão de TI;



## Justiça do Trabalho

Tribunal Regional do Trabalho 24<sup>a</sup> Região

Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação

- 2.2.8.** Nivelamento com os demais regionais na maturidade em gestão de serviços de TI.

### **3. Alinhamento Estratégico da Contratação (art. 12, §5º, I)**

- 3.1.** Plano Estratégico TRT24 / 2021-2026: Objetivo de Aprimorar a Governança de Tecnologia da informação e comunicação - TIC e a proteção de dados Plano de Gestão Bial do TRT24. A implantação das soluções objeto deste estudo exige a implantação de novos processos de TI, assim como a evolução de processos já implantados. Ainda, facilitará o acesso a dados estatísticos das operações de TI. Como consequência, serão aprimoradas a governança e a gestão da TI do TRT24.
- 3.2.** Plano de Gestão Bial TRT24 / 2021-2022: Objetivo de Aumentar o nível de maturidade em Governança de TI por meio do IGovTIC-Jud. Os aprimoramentos elencados no Item 3.1 terão impacto no aumento do IGovTIC-Jud, contribuindo para que o TRT24 atinja o nível "Aprimorado";
- 3.3.** Estratégia Nacional de Tecnologia da Informação e Comunicação do Poder Judiciário - Resolução N° 370 do CNJ: Objetivo de Aperfeiçoar a Governança e a Gestão. Os aprimoramentos elencados no Item 3.1 estão alinhados com a ENTIC-JUD.

**II - ANÁLISE DE VIABILIDADE DA CONTRATAÇÃO**

(art. 12, § 1º, 'I' e art. 14, I)

**4. Requisitos da contratação**

**4.1. Requisitos e necessidades do negócio**

4.1.1. Os requisitos do negócio para solução estão relacionados no Item 1.1 do "Anexo I - Especificação do objeto";

**4.2. Requisitos tecnológicos**

4.2.1. Os requisitos técnicos da solução estão relacionados nos Itens 1.2, 2, 3, 4, 5, 6 e 7 do "Anexo I - Especificação do objeto";

4.2.2. O Itens 2, 3 e 4 do "Anexo I - Especificação do objeto" são serviços destinados à implantação da solução objeto deste estudo.

4.2.2.1. No Item 2 estão agrupadas atividades essenciais para implantação da solução contratada, assim como a implantação de processos considerados fundamentais para que se dê início à operação da solução no Contratante.

4.2.2.2. No Item 3 estão agrupados os processos de maior relevância para implantação no Contratante após o início da operação da solução.

4.2.2.3. No Item 4 estão agrupados para implantação o restante dos processos de interesse do Contratante.

4.2.2.4. Todos os processos exigidos nos Itens 2, 3 e 4 constam da determinação de implantação feita pelo CSJT em auditoria realizada em todos os regionais no ano de 2021, de maneira que nenhum copartícipe deixará de implantar qualquer um dos itens exigidos.

4.2.2.5. O agrupamento e sequenciamento das implantações da solução e processos foram amplamente debatidos entre o TRT24 e os demais órgãos copartícipes, de maneira que a disposição final presente no Anexo I foi resultado concordância unânime de todos os envolvidos.

- 4.2.2.5.1. Apesar de o MPMS não estar sujeito à auditoria do CSJT, o mesmo possui necessidades similares aos demais coparticipes, de maneira que manifestou concordância com o agrupamento e sequenciamento estabelecido.
- 4.2.2.6. O agrupamento dos processos para implantação, conforme disposto nos itens 2, 3 e 4 do Anexo I, apresenta as seguintes vantagens:
  - 4.2.2.6.1. Implantação conforme prioridade e correlacionamento entre os processos;
  - 4.2.2.6.2. Praticidade no faturamento e pagamento das etapas de implantação;
  - 4.2.2.6.3. Previsibilidade para Contratada e Contratantes das etapas de implantação;
  - 4.2.2.6.4. Padronização da implantação, uma vez que todos possuem a mesma necessidade.
- 4.2.2.7. O agrupamento de processos em serviços de implantação não apresenta impacto negativo na orçamentação, uma vez que possuem esforços similares de implantação e são poucos processos agrupados por serviço, tornando inútil o jogo de planilha.

#### **4.3. Requisitos de sustentabilidade**

- 4.3.1. Os produtos e serviços a serem adquiridos devem atender aos requisitos do Guia de Contratações Sustentáveis da Justiça do Trabalho (Resolução nº 310/2021 do CSJT), no que couber.
- 4.3.2. A empresa a ser contratada deverá promover a correta destinação dos resíduos resultantes da prestação do serviço, tais como embalagens, entre outros, observando a legislação e princípios de responsabilidade socioambiental como a Política Nacional de Resíduos Sólidos (Lei nº 12.305/2010) e o Guia de Contratações Sustentáveis da Justiça do Trabalho (Resolução nº 310/2021 do CSJT), no que couber.





## Justiça do Trabalho

Tribunal Regional do Trabalho 24<sup>a</sup> Região

Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação

**4.3.3.** A empresa deverá declarar, antes da efetivação da contratação, de acordo com a Resolução n° 310, do Conselho Superior da Justiça do Trabalho, de 24 de setembro de 2021, as seguintes condições:

4.3.3.1. Não possuir inscrição no cadastro de empregadores flagrados explorando trabalhadores em condições análogas às de escravo, instituído pelo Ministério do Trabalho e Emprego, instituído pela Portaria Interministerial MTPS/MMIRDH n° 04/2016;

4.3.3.2. Não ter sido condenada, a CONTRATADA ou seus dirigentes, por infringir as leis de combate à discriminação de raça ou de gênero, ao trabalho infantil e ao trabalho escravo, em afronta ao previsto nos artigos 1º, 3º (inciso IV), 7º (inciso XXXIII) e 170 da Constituição Federal de 1988; 149, 203 e 207 do Código Penal Brasileiro; no Decreto n° 5.017/2004 (promulga o Protocolo de Palermo); nas Convenções da OIT n° 29 e n° 105;

4.3.3.3. A empresa a ser contratada deve empregar, se for o caso, um número de jovens aprendizes equivalente a cinco por cento (5%), no mínimo, e quinze por cento (15%), no máximo, dos trabalhadores existentes, conforme estipula o Art. 429 da CLT (Decreto-Lei n° 5.452/1943);

4.3.3.4. A empresa a ser contratada deverá cumprir, se for o caso, o quantitativo mínimo previsto no art. 93 da Lei n° 8.213/1991, que estabelece que a empresa com 100 (cem) ou mais empregados está obrigada a preencher de 2% (dois por cento) a 5% (cinco por cento) dos seus cargos com beneficiários reabilitados ou pessoas com deficiência.

**4.3.4.** A comprovação dos critérios de sustentabilidade definidos nos subitens poderá ser feita mediante apresentação de certificação emitida por instituição pública oficial ou instituição credenciada, ou por declaração da empresa a ser contratada.

### **4.4. Requisitos de infraestrutura da futura contratada**

- 4.4.1. A contratada deverá disponibilizar os serviços contratados em nuvem;
- 4.4.2. A contratada deverá assegurar a criação de uma instância exclusiva para o fornecimento dos serviços ao Tribunal, não sendo permitido o seu compartilhamento com outros clientes ou mesmo com a própria contratada;
- 4.4.3. A contratada deverá se responsabilizar por todo o processo de atualização de versões de software, mantendo a compatibilidade as customizações e feitas pelo cliente em relação às atualizações realizadas;
  - 4.4.3.1. O Contratante definirá em conjunto com a Contratada o momento adequado para atualização de versão da solução contratada.

#### **4.5. Requisitos de Manutenção**

- 4.5.1. A Contratada deve disponibilizar, sem custo adicional, Sistema de Gestão de Chamados para registro e acompanhamento de solicitações do serviço descrito no item 5 do "Anexo I - Especificação do objeto".
- 4.5.2. A Contratada deverá responder por meio de comunicação via Sistema de Gestão de Chamados, sendo que, sempre que necessário, fará uso de apresentações de slides, ficha de comunicação, fluxo de processos ou reunião remota por videoconferência, no intuito de elucidar as dúvidas da equipe técnica do Contratante.
- 4.5.3. Os chamados poderão ser abertos pelos usuários do Contratante, habilitados para este fim.
- 4.5.4. Acordos de Nível de Serviço
  - 4.5.4.1. A disponibilidade da solução Contratada deverá ser de no mínimo de 99,8% do tempo, aferido mensalmente;
  - 4.5.4.2. O Serviço de Implantação de Solução de Gestão de Serviços de TI, descrito no Item 2 do "Anexo I - Especificação do objeto", deverá ser executado em até 120 dias;
  - 4.5.4.3. O Serviço de Implantação de Processos de TI - Grupo 2, descrito no Item 3 do "Anexo I - Especificação do objeto", deverá ser executado em até 90 dias;

4.5.4.4. O Serviço de Implantação de Processos de TI - Grupo 3, descrito no Item 4 do "Anexo I - Especificação do objeto", deverá ser executado em até 90 dias;

4.5.4.5. Serviço de Suporte Técnico Remoto

4.5.4.5.1. O atendimento de chamados de suporte técnico remoto deve atender o seguinte Acordo de Nível de Serviço:

Nível	Descrição	Tempo de Início Atendimento	Prazo para conclusão do atendimento
1 Crítico	Sistema/Módulo/Funcionalidade indisponível ou investigação/tratamento de causa raiz para resolução de problema que não permite aos usuários a continuidade do trabalho e que gerem prejuízo aos processos sem a possibilidade de <i>workaround</i> <sup>1</sup> .	Até 1 hora	4 horas
2 Agudo	Sistema/Módulo/funcionalidade com degradação de desempenho, investigação/tratamento de causa raiz para resolução do problema que gerou a perda de desempenho, ou solicitações de intervenção manual nos processos que não permitam aos usuários a continuidade do trabalho, e que gerem prejuízos aos processos, mas que permitam <i>workaround</i> .	Até 2 horas	8 horas
3 Normal	Tratamento de solicitações de correção para problemas em geral, não envolvendo indisponibilidade ou degradação, permitindo aos usuários a continuidade do trabalho, mas que indique não conformidade, sendo a mesma de baixo impacto.	Até 4 horas	Até 5 dias úteis
4 Consulta	Tratamento de solicitações de investigação para problemas em geral não envolvendo indisponibilidade ou degradação.	Até 8 horas	Até 5 dias úteis
Solução definitiva para nível 1 e 2	Tratamento de solicitações de investigação para problemas em geral não envolvendo indisponibilidade ou degradação.	Até 1 hora	Até 5 dias úteis

<sup>1</sup> Significa solução de contorno para um erro ou problema, sem, contudo, resolver o erro

Solução definitiva para nível 3 e 4	Tratamento de solicitações de investigação para problemas em geral não envolvendo indisponibilidade ou degradação.	Até 8 horas	Até 10 dias úteis
-------------------------------------	--	-------------	-------------------

4.5.4.5.2. O Contratante definirá o nível de atendimento do chamado quando da abertura do mesmo junto à Contratada. Os tempos serão contados a partir do registro, por parte do Contratante e só serão considerados terminados quando da aceitação da solução pelo Contratante.

4.5.4.5.3. A Contratada se obriga a realizar a administração das solicitações de serviços com profissionais devidamente treinados.

4.5.4.5.4. Será definido um grupo de profissionais da equipe de TI do Contratante autorizado para abrir chamados de Suporte Técnico Remoto junto à Contratada.

4.5.4.5.5. A tolerância para o percentual de chamados resolvidos fora do prazo será de até 5% ao mês;

#### **4.6. Requisitos de Avaliação da Qualidade**

##### **4.6.1. Documentação comprobatória**

4.6.1.1. A Contratada deverá disponibilizar, mensalmente, até o 5º (quinto) dia útil do mês subsequente ao mês de referência, relatórios, em formato de planilha eletrônica ou outro formato online, sendo:

4.6.1.1.1. Relatório descritivo de todos os períodos de indisponibilidade do serviço referente ao Item 1 do "Anexo I - Especificação do objeto", compreendendo, em colunas distintas, as seguintes informações:

4.6.1.1.1.1. A data e o horário de início da indisponibilidade;

4.6.1.1.1.2. A data e o horário de término da indisponibilidade;

4.6.1.1.1.3. Tempo de indisponibilidade da ocorrência;

- 4.6.1.1.1.4. Percentual de disponibilidade da solução no final do relatório.
- 4.6.1.1.2. Relatório descritivo de todos os chamados técnicos encerrados no mês de referência, que permita ao Contratante avaliar a execução do Serviço de Suporte Técnico Remoto referente ao Item 5 do "Anexo I - Especificação do objeto", compreendendo, em colunas distintas, as seguintes informações:
  - 4.6.1.1.2.1. O número do chamado de suporte técnico remoto;
  - 4.6.1.1.2.2. A data e o horário de abertura do chamado;
  - 4.6.1.1.2.3. A data e o horário de entrega da solução no ambiente de homologação ou produção;
  - 4.6.1.1.2.4. A data e o horário do aceite do Contratante;
  - 4.6.1.1.2.5. O nome do usuário do Contratante que abriu o chamado e que emitiu o aceite da solução apresentada;
  - 4.6.1.1.2.6. A quantidade de horas extrapolados no cumprimento dos prazos de solução para cada ocorrência;
- 4.6.2.** A avaliação dos níveis mínimos de serviços será realizada mensalmente para os serviços descritos nos itens 1 e 5 do "Anexo I - Especificação do objeto":
  - 4.6.2.1. Após a entrega da documentação comprobatória, especificada no item 4.6.1, pelo Contratante, serão confrontados os dados com aqueles constantes do controle de chamados realizado pelo Contratante.
  - 4.6.2.2. O valor de pagamento mensal será ajustado levando-se em consideração os níveis mínimos dos serviços prestados, conforme sequência de cálculos definida no item 4.6.4.
- 4.6.3.** Para os serviços descritos nos itens 2, 3 e 4 do "Anexo I - Especificação do objeto" a avaliação dos níveis mínimos de serviços será realizada após sua conclusão;

**4.6.4. Reduções:**

4.6.4.1. Verificada a disponibilidade menor ao mínimo contratado no item 4.5.4.1, desconto de 3% do valor demandado referente ao Item 1 do "Anexo I - Especificação do objeto" por hora, até o limite de 100% (acima de tal percentual, glosa total do valor e possibilidade de rescisão do contrato);

4.6.4.2. Na inobservância do cumprimento do Acordo de Nível de Serviço disposto no item 4.5.4.5, será aplicada a redução sobre o valor da mensalidade para a prestação do Serviço de Suporte Técnico remoto conforme faixas de descumprimento a seguir:

4.6.4.2.1. Entre 5% e 7% de descumprimento: redução de 5% (cinco por cento);

4.6.4.2.2. Entre 7% e 10% de descumprimento: redução de 8% (oito por cento);

4.6.4.2.3. Acima de 10% de descumprimento: redução de 10% (dez por cento);

4.6.4.3. Na inobservância do cumprimento do Acordo de Nível de Serviço disposto nos itens 4.5.4.2, 4.5.4.3 e 4.5.4.4 será aplicada a redução sobre o valor do respectivo serviço de 0,5% ao dia, até o limite de 20% (vinte por cento);

4.6.4.3.1. Acima de tal percentual, há a possibilidade de rescisão do contrato;

**4.7. Requisitos de Segurança da Informação**

4.7.1. Os requisitos de Segurança de Informação para solução estão relacionados no Item 6 do "Anexo I - Especificação do objeto";

**4.8. Requisitos sociais e culturais:**

4.8.1. Toda a interface da solução (gerentes, analistas e usuários) deve ser no idioma português do Brasil, aceitando-se excepcionalmente que a interface de configuração, parametrização e administração operada pelos Administradores da Solução seja em inglês;

**4.8.2.** A Solução de Gestão de Serviços de TI deverá:

4.8.2.1. Seguir o modelo de acessibilidade do governo eletrônico e-MAG versão 3.0 ou superior, conforme <https://emag.governoeletronico.gov.br/>; ou

4.8.2.2. Seguir o modelo de acessibilidade do World Wide Web Consortium - W3C, denominado WCAG na versão 2.0 ou superior, conforme <https://www.w3.org/TR/WCAG2/>;

**4.9. Requisitos de Disponibilidade da Solução**

**4.9.1.** A contratada deverá assegurar a disponibilidade da solução contratada com SLA de 99,8% dos serviços em nuvem;

**4.10. Requisitos legais**

**4.10.1.** Realização de processo licitatório para seleção e contratação de fornecedor, observando os dispositivos da Resolução CNJ n° 182/2013 e da Lei de Licitações e Contratos;

**4.10.2.** Observância às disposições da Lei 13.709, de 14. 08.2018, Lei Geral de Proteção de Dados, quanto ao tratamento dos dados pessoais que lhes forem confiados, cujos princípios deverão ser aplicados à coleta e tratamento dos dados pessoais.

**4.10.3.** Garantia do sigilo das informações importadas, bem como o direito a sigilo e privacidade dos dados pessoais e institucionais, sob pena de sanções civis, penais e administrativas, não podendo a contratada, salvo com autorização escrita por parte do TRT24, repassar ou utilizar em benefício de outros não envolvidos neste processo, todas as informações contidas no seu sistema informatizado, responsabilizando-se, a devida apuração de eventual quebra de sigilo dos dados cadastrais e/ou indícios de atos fraudulentos que venham causar quaisquer prejuízos aos servidores ativos, inativos e pensionistas, desonerando o TRT24 da responsabilidade de vir a arcar com indenizações de qualquer natureza. Qualquer transgressão dessa natureza ensejará a rescisão contratual por parte do TRT24, além das eventuais medidas judiciais cabíveis, sejam cíveis e/ou criminais.

**5. Levantamento de mercado - soluções disponíveis:**

5.1. Opções de mercado (art. 14, I, "a") (\*\* Plano de Trabalho - item 6)

5.1.1. A partir de consultas conduzidas em um número significativo de "sites" de entidades da Administração Pública na internet, foi possível a constatação da existência de diversos editais cujo objeto possui alguma similaridade com o objeto deste estudo e que foram publicados no intervalo temporal de até 24 (vinte e quatro) meses. No entanto, estes editais variam consideravelmente de órgão para órgão em função dos seguintes fatores:

5.1.1.1. Estratégia a ser empregada na contratação: serviços contratados como SAAS, aquisição de licença perpétua, serviço fornecido juntamente com a contratação de uma central de serviços de TI;

5.1.1.2. Quantitativo de usuários e ativos de TI: o quantitativo de usuários e ativos de TI variam consideravelmente do estimado para este estudo, impactando assim na precificação;

5.1.1.3. Diferença nos requisitos de funcionalidades: além dos requisitos exigidos para a solução ITSM, este estudo adicionou outros requisitos complementares como: ferramenta para gerenciamento de projetos ágeis, solução de chatbot, ferramenta de Suporte Remoto a Microcomputadores, dentre outros. Estas exigências diferenciam o objeto deste estudo de outras contratações analisadas;

5.1.1.4. Adição de serviços complementares: além das diferenças nas aquisições/contratações de licenças, existem serviços complementares que diferenciam os objetos das contratações, como por exemplo: consultoria para implantação de um determinado quantitativo de processos, serviço de suporte técnico remoto, serviço de consultoria para melhoria de processos existentes ou implantação de novos processos.



**5.1.2.** Os fatores elencados acima são os principais diferenciadores nos objetos de contratos de soluções ITSM. Além destes, podem existir outros fatores que diferencie estes objetos e, conseqüentemente, nos respectivos valores.

**5.2.** Contratações similares ou disponibilidade em outros órgãos (art. 14, I, "b" e art. 14, II, "a", "b", "c", "d", "e" e "f")

Identificação da Solução	Orgão/Entidade	Fornecedor
1. Assyst	TRT3	Axios
2. CIT Smart	ANAC	Central IT
3. Helix	Instituto de Informática - UFRGS	BMC
4. ServiceNow	Itaipu Binacional	ServiceNow
5. CA Service Management	TST e TJGO	CA Technologies

#### 5.2.1. Atendimento aos Requisitos

Solução:	1	2	3	4	5	6
Está implantada em outro órgão ou entidade da Administração Pública?	( x ) Sim ( ) Não ( ) N/A	( x ) Sim ( ) Não ( ) N/A	( x ) Sim ( ) Não ( ) N/A	( x ) Sim ( ) Não ( ) N/A	( x ) Sim ( ) Não ( ) N/A	( x ) Sim ( ) Não ( ) N/A
Está disponível no Portal do Software Público Brasileiro?	( ) Sim ( x ) Não ( ) N/A	( ) Sim ( x ) Não ( ) N/A	( ) Sim ( x ) Não ( ) N/A	( ) Sim ( x ) Não ( ) N/A	( ) Sim ( x ) Não ( ) N/A	( ) Sim ( x ) Não ( ) N/A
É um software livre ou software público?	( ) Sim ( x ) Não ( ) N/A	( ) Sim ( x ) Não ( ) N/A	( ) Sim ( x ) Não ( ) N/A	( ) Sim ( x ) Não ( ) N/A	( ) Sim ( x ) Não ( ) N/A	( ) Sim ( x ) Não ( ) N/A

Solução:	1	2	3	4	5	6
É aderente ao Modelo Nacional de Interoperabilidade (MNI) do Judiciário?	( ) Sim ( ) Não (x ) N/A	( ) Sim ( ) Não (x ) N/A	( ) Sim ( ) Não (x ) N/A	( ) Sim ( ) Não (x ) N/A	( ) Sim ( ) Não (x ) N/A	( ) Sim ( ) Não (x ) N/A
É aderente ao ICP-Brasil, quando necessário a utilização de certificado digital?	( ) Sim ( ) Não ( x) N/A	( ) Sim ( ) Não ( x) N/A	( ) Sim ( ) Não ( x) N/A	( ) Sim ( ) Não ( x) N/A	( ) Sim ( ) Não ( x) N/A	( ) Sim ( ) Não ( x) N/A
É aderente às especificações do Moreq-Jus?	( ) Sim ( ) Não (x ) N/A	( ) Sim ( ) Não ( x) N/A	( ) Sim ( ) Não (x ) N/A	( ) Sim ( ) Não (x ) N/A	( ) Sim ( ) Não (x ) N/A	( ) Sim ( ) Não (x ) N/A

#### 6. Demanda (art. 14, IV, "d") (\*\* Plano de Trabalho - item 5)

- 6.1.** No que se refere às licenças de uso da Solução de Gestão de TI, o quantitativo necessário para o TRT24 foi definido baseado na quantidade de usuários de TI e ativos de TI, visando atender às necessidades de gestão de TI, assim como atender à Resolução CNJ 370/2021 (Art. 7, Inc. X).
- 6.2.** Por se tratar de uma contratação conjunta do TRT24 com outros regionais participantes, o "Anexo II - Quantitativo de licenças e ativos dos órgãos participantes" apresenta os quantitativos do TRT24 e dos demais órgãos participantes para fins de orçamentação do presente estudo. As informações contidas nesse anexo são as mais atualizadas, podendo haver pequenas diferenças em relação aos quantitativos apresentados inicialmente e tomados como base para o levantamento de preços, que não alteraram os preços médios;
- 6.2.1.** Foi enviado e-mail para todos os Regionais contendo uma prévia desse documento e das especificações técnicas, solicitando encaminhamento de quantitativos de cada item de interesse, que resultou no "Anexo II - Quantitativo de licenças e ativos dos órgãos participantes";
- 6.2.2.** Os Tribunais Regionais do Trabalho, CSJT e TST têm por tradição fazerem reuniões mensais entre os seus respectivos diretores de TI para alinharem diferentes temas técnicos e, dentre eles, as contratações de TIC.

- 6.2.3. Anualmente os TRTs informam suas intenções de contratação/aquisição em uma planilha compartilhada, de maneira que aqueles que possuem interesse informam a intenção de coparticipação. Assim, as contratações/aquisições são realizadas com registro de ata de maneira que possibilite a adesão dos tribunais interessados.
- 6.2.4. A prática acima descrita explica a coparticipação do TRT23, TRT22, TRT21, TRT18, TRT17, TRT16 e TRT14, presentes no "Anexo II - Quantitativo de licenças e ativos dos órgãos participantes";
- 6.2.5. A coparticipação do Ministério Público de Mato Grosso do Sul - MPMS justifica-se devido à parceria informal entre as equipes técnicas do TRT24 e MPMS, na troca de experiências e resoluções de problemas técnicos. O MPMS possui necessidades similares ao TRT24 para implantação de solução de gestão de TI, de maneira que solicitou a coparticipação no processo licitatório.
- 6.2.6. Os documentos com as formalizações dos pedidos de participação constam no "Anexo XIV - Manifestações de Intenção de participação no RP".

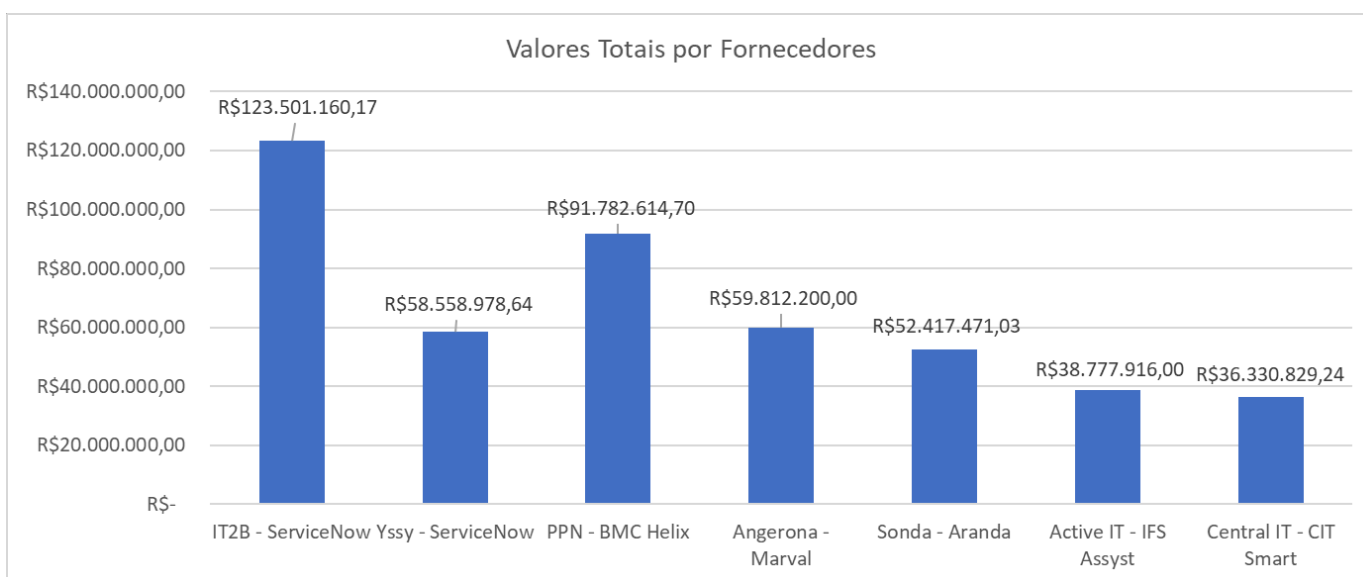
### **7. Análise de custo (art. 14, III)**

#### **7.1. Considerações no levantamento de preços**

- 7.1.1. Conforme justificado no Item 5.1.1, a pesquisa por preços de contratos equivalentes e existentes no serviço público restou prejudicado devido à forte especificidade do objeto, encontrando valores muito diferentes para objetos de escopo também diferentes.
- 7.1.2. Diante deste cenário, a alternativa restante foi a orçamentação de um número considerável de fornecedores com soluções que aparentemente atendem aos requisitos deste estudo.
- 7.1.3. Obtivemos um total 7 orçamentos de 6 soluções distintas, uma vez que dois fornecedores são parceiros da mesma solução.

**7.1.4.** O "Anexo III - Orçamentos consolidados", apresenta a consolidação dos valores obtidos com os orçamentos encaminhados pelas empresas fornecedoras contatadas (Anexos VII à XIII).

**7.1.5.** Conforme valores contidos no "Anexo III - Orçamentos consolidados", a imagem a seguir apresenta os valores totais por fornecedor dos contratos de todos os partícipes por um período de 30 meses:



## 7.2. Levantamento de preços

**7.2.1.** Obtivemos as seguintes composições de médias de preços, com tratamento estatístico em planilha disponibilizada no manual de contratações do TRT24, instituído pela Portaria TRT/GP/DG nº74/2017:

ITEM	QUANTIDADE	MESES / ÚNICO	ESPECIFICAÇÃO	PREÇO MÉDIO UNITÁRIO	PREÇO MÉDIO MENSAL / ÚNICO	PREÇO MÉDIO TOTAL (30 MESES)
1	2	30	Licenças para usuários administradores	R\$ 916,67	R\$ 1.833,34	R\$ 55.000,20
2	40	30	Licenças para analistas concorrentes	R\$ 1.005,56	R\$ 40.222,40	R\$ 1.206.672,00

3	40	30	Licenças para analistas nomeadas	R\$ 669,44	R\$ 26.777,60	R\$ 803.328,00
4	20	30	Licenças para analistas nomeados à ferramenta de gerenciamento ágil de projetos	R\$ 338,84	R\$ 6.776,80	R\$ 203.304,00
5	1100	30	Licenças para ativos - micro-computadores e notebooks	R\$ 5,54	R\$ 6.094,00	R\$ 182.820,00
6	320	30	Licenças para ativos - impressoras multifuncionais	R\$ 8,90	R\$ 2.848,00	R\$ 85.440,00
7	260	30	Licenças para ativos - switches, routers, APs	R\$ 8,90	R\$ 2.314,00	R\$ 69.420,00
8	90	30	Licenças para ativos - hosts físicos	R\$ 6,74	R\$ 606,60	R\$ 18.198,00
9	250	30	Licenças para ativos - hosts virtuais	R\$ 6,74	R\$ 1.685,00	R\$ 50.550,00
10	1100	30	Licenças para ativos - containers	R\$ 6,74	R\$ 7.414,00	R\$ 222.420,00
11	1	1	Serviço de Implantação de Solução de Gestão de Serviços de TI (unitário)	R\$ 325.378,98	R\$ 325.378,98	R\$ 325.378,98
12	1	1	Serviço de Implantação de Processos de TI - Grupo 2 (unitário)	R\$ 171.188,01	R\$ 171.188,01	R\$ 171.188,01
13	1	1	Serviço de Implantação de Processos de TI - Grupo 3 (unitário)	R\$ 201.177,11	R\$ 201.177,11	R\$ 201.177,11
14	1	30	Serviço de Suporte Técnico Remoto (mensal)	R\$ 25.459,07	R\$ 25.459,07	R\$ 763.772,10
<b>DESPESA TOTAL ESTIMADA</b>				<b>Pag. Único</b>	<b>697.744,10</b>	<b>4.358.668,40</b>
				<b>Pag. Mensal</b>	<b>122.030,81</b>	

**7.2.2.** Considerando os quantitativos fornecidos previamente pelos órgãos participantes, os valores totais foram os seguintes:

ITEM	QUANTIDADE	MESES / ÚNICO	ESPECIFICAÇÃO	PREÇO MÉDIO UNITÁRIO	PREÇO MÉDIO MENSAL / ÚNICO	PREÇO MÉDIO TOTAL (30 MESES)
1	22	30	Licenças para usuários administradores	R\$ 916,67	R\$ 20.166,74	R\$ 605.002,20
2	357	30	Licenças para analistas concorrentes	R\$ 1.005,56	R\$ 358.984,92	R\$ 10.769.547,60
3	498	30	Licenças para analistas nomeadas	R\$ 669,44	R\$ 333.381,12	R\$ 10.001.433,60
4	368	30	Licenças para analistas nomeados à ferramenta de gerenciamento ágil de projetos	R\$ 338,84	R\$ 124.693,12	R\$ 3.740.793,60

5	14229	30	Licenças para ativos - microcomputadores e notebooks	R\$ 5,54	R\$ 78.828,66	R\$ 2.364.859,80
6	1925	30	Licenças para ativos - impressoras multifuncionais	R\$ 8,90	R\$ 17.132,50	R\$ 513.975,00
7	2458	30	Licenças para ativos - switches, routers, APs	R\$ 8,90	R\$ 21.876,20	R\$ 656.286,00
8	612	30	Licenças para ativos - hosts físicos	R\$ 6,74	R\$ 4.124,88	R\$ 123.746,40
9	2754	30	Licenças para ativos - hosts virtuais	R\$ 6,74	R\$ 18.561,96	R\$ 556.858,80
10	7765	30	Licenças para ativos - containers	R\$ 6,74	R\$ 52.336,10	R\$ 1.570.083,00
11	9	1	Serviço de Implantação de Solução de Gestão de Serviços de TI (unitário)	R\$ 325.378,98	R\$ 2.928.410,82	R\$ 2.928.410,82
12	9	1	Serviço de Implantação de Processos de TI - Grupo 2 (unitário)	R\$ 171.188,01	R\$ 1.540.692,09	R\$ 1.540.692,09
13	9	1	Serviço de Implantação de Processos de TI - Grupo 3 (unitário)	R\$ 201.177,11	R\$ 1.810.593,99	R\$ 1.810.593,99
14	9	30	Serviço de Suporte Técnico Remoto (mensal)	R\$ 25.459,07	R\$ 229.131,63	R\$ 6.873.948,90
<b>DESPESA TOTAL ESTIMADA</b>				<b>Pag. Único</b>	<b>6.279.696,90</b>	<b>44.056.231,80</b>
				<b>Pag. Mensal</b>	<b>1.259.217,83</b>	

**7.2.3.** Até a elaboração da versão final do Termo de Referência, os quantitativos dos itens 1 a 10 podem ser levemente ajustados conforme as necessidades de cada participante, não alterando os preços médios individuais.

**7.2.4.** Conforme pode ser visualizado no gráfico do Item 7.1.5, os valores totais dos orçamentos apresentados pelos fornecedores IT2B e PPN destoaram significativamente dos demais orçamentos.

7.2.4.1. Diante deste cenário, estes orçamentos foram desconsiderados das composições de médias de preços apresentadas nos itens 7.2.1 e 7.2.2, pois elevariam demasiadamente a média final, podendo até inviabilizar a contratação;

7.2.4.2. Apesar de seus orçamentos terem sido desconsiderados, as empresas IT2B e PPN não estão impedidas de participação no pregão;

**7.2.5.** Temos convicção de que os valores da proposta vencedora da etapa de disputa de preços serão consideravelmente inferiores aos valores apresentados no Item 7.2.1, devido aos seguintes fatores:

7.2.5.1. Os valores basearam-se apenas em orçamentos apresentados por fornecedores, sabidamente inflacionados quando gerados para fins de licitação;

7.2.5.2. O registro deste pregão em ata está gerando um grande interesse do mercado, prometendo assim uma forte disputa de preços.

**7.2.6.** 7.2.6.Os quantitativos disponíveis para adesões são os informados na tabela a seguir:

ITEM	QUANTIDADE TOTAL DISPONÍVEL PARA ADESÃO	QUANTIDADE MÁXIMA DISPONÍVEL PARA ADESÃO POR ÓRGÃO	MESES	ESPECIFICAÇÃO
1	44	11	30	Licenças para usuários administradores
2	714	178	30	Licenças para analistas concorrentes
3	996	249	30	Licenças para analistas nomeadas
4	736	184	30	Licenças para analistas nomeados à ferramenta de gerenciamento ágil de projetos
5	28458	7114	30	Licenças para ativos - microcomputadores e notebooks
6	3850	962	30	Licenças para ativos - impressoras multifuncionais
7	4916	1229	30	Licenças para ativos - switches, routers, APs
8	1224	306	30	Licenças para ativos - hosts físicos
9	5508	1377	30	Licenças para ativos - hosts virtuais
10	15530	3882	30	Licenças para ativos - containers
14	18	1	30	Serviço de Suporte Técnico Remoto (mensal)

ITEM	QUANTIDADE TOTAL DISPONÍVEL PARA ADESÃO	QUANTIDADE MÁXIMA DISPONÍVEL PARA ADESÃO POR ÓRGÃO	PARCELA ÚNICA	ESPECIFICAÇÃO
11	18	1	1	Serviço de Implantação de Solução de Gestão de Serviços de TI (unitário)
12	18	1	1	Serviço de Implantação de Processos de TI - Grupo 2 (unitário)
13	18	1	1	Serviço de Implantação de Processos de TI - Grupo 3 (unitário)

### **7.3. Do aceite do levantamento de preços pelos Órgãos participantes**

- 7.3.1.** A adoção de um Órgão Gerenciador para economia de esforços, recursos e maximização de produtividade, é prática comum entre os Órgãos da Justiça do Trabalho para a condução de todos os passos para a contratação de equipamentos, serviços e soluções de TI. O levantamento de preços é apenas uma das diversas fases desse processo.
- 7.3.2.** Ademais, os preços de serviços de TI tendem a terem preços padronizados no mercado, muito mais influenciado por fatores como cotação do Dólar norte americano do que por fatores regionais, razão pela qual apenas o Órgão Gerenciador realizou as cotações de preços, sendo aceito pelos demais participantes.
- 7.3.3.** Sobre todos esses valores é aplicado tratamento estatístico em planilha padronizada constante do Manual de Aquisições do TRT24, instituído pela Portaria TRT/GP/DG n°74/2017.
- 7.3.4.** Nessa contratação, os Órgãos Participantes assumiram a pesquisa do TRT24 como sendo a de seus itens também, conforme os ofícios que serão juntados aos autos. Com isso, entenderam que não haveriam diferenças significativas numa eventual pesquisa local, até em razão das empresas serem nacionais ou globais. Além disso



pesquisas com quantidades partilhadas poderiam levar a estimativas com média de valores maiores e discrepantes em algumas situações, prejudicando a realização do certame e dificultando, senão inviabilizando, a prática cada vez mais comum de contratações compartilhadas adotada pela Justiça do Trabalho.

**7.3.5.** No levantamento de preços apresentado no “Anexo III - Orçamentos consolidados” e resumido no Item 7 deste estudo, é possível visualizar a diferença de valores estimados por copartícipe conforme o seu porte.

7.3.5.1. A variação se deve a quantidade de licenças de acesso para usuários e licenças para ativos de TI que serão geridos pela solução objeto deste estudo, constante no Item 1 do Anexo I.

7.3.5.2. Os serviços de implantação da solução e processos (Itens 2, 3 e 4 do Anexo I) e Suporte Técnico Remoto (Item 5 do Anexo I) possuem valores idênticos para todos os copartícipes, uma vez que o esforço empreendido e a complexidade são os mesmos, independentemente do porte do copartícipe, não havendo neste caso economicidade devido ao porte menor.

**7.3.6.** Após a conclusão deste Estudo e antes da elaboração e aprovação da versão final do Termo de Referência, os Órgãos participantes puderam ajustar seus quantitativos, desde que não compromettesse o levantamento de preços prévio, razão pela qual os quantitativos constantes da versão final do Termo de Referência podem ser ligeiramente diferentes dos quantitativos presentes neste estudo.

## **8. Viabilidade da contratação**

### **8.1. Descrição da Solução Escolhida (art. 14, IV, 'a')**

**(\*\* Plano de Trabalho - item 7)**

**8.1.1.** Foram realizadas diversas reuniões com diferentes empresas fornecedoras no intuito de apresentar suas respectivas soluções ITSM. A grande maioria das soluções

apresentadas, além dos serviços prestados pelas empresas consultadas, atendem aos requisitos técnicos e de negócio do presente estudo.

**8.1.2.** Concluimos ser prejudicial a indicação de uma única solução a ser contratada, devendo o edital do pregão expor os requisitos deste estudo para que qualquer empresa que os atenda, e com o menor preço ofertado, consagre-se vencedora da disputa.

**8.1.3.** Após estudos por diversos editais que envolvem aquisição/contratação de solução ITSM, verificou-se existir duas formas mais comuns de contratação atualmente: 1) Aquisição de licenças perpétuas; 2) Contratação de solução como serviço. A tabela a seguir apresenta as principais diferenças entre estas formas de contratação:

	<b>Aquisição de licenças perpétuas</b>	<b>Contratação de solução como serviço</b>
Tipo de despesa	Esta forma de contratação caracteriza-se por "investimento", uma vez que há a aquisição das licenças de forma perpétua, onde o serviço ficará disponível, independentemente da existência de um contrato de manutenção	Esta forma de contratação caracteriza-se por "custeio", uma vez que não há a aquisição das licenças de forma perpétua, mas sim a contratação da solução como serviço, pago mensalmente. O serviço é disponibilizado apenas durante a vigência do contrato

Atualização de versão	Após o primeiro ano de aquisição, caso o cliente tenha interesse em manter as versões da solução atualizadas, há a opção de se estabelecer um contrato de suporte por um percentual do valor da aquisição (em torno de 20%). Neste caso, o Contratante planeja e executa a atualização. Esforço de atualização realizado pelo Contratante.	A Contratada mantém sempre a versão mais atualizada disponível ao Contratante, sem qualquer esforço de atualização pelo Contratante.
Ambiente de execução	A solução é executada na infraestrutura do Contratante	A solução é executada em nuvem (SAAS - <i>Software As A Service</i> )
Despesa ao longo dos anos	É necessário um investimento alto no primeiro ano de aquisição e um custeio baixo nos anos seguintes para manutenção	Não há necessidade de um alto investimento inicial. Por ser um serviço de natureza contínua, trata-se de uma despesa de custeio com valores mensais fixos mais elevados se comparados aos da manutenção das licenças perpétuas
Restrição orçamentária	Em caso de restrição orçamentária, é possível não renovar o contrato de manutenção, mas permanecer com a solução estagnada na versão mais recente antes do término do contrato	Em caso de restrição orçamentária, a não manutenção do contrato implica em perda de acesso aos serviços contratados

**8.1.4.** Apesar de não se optar pela escolha de uma única solução, no que se refere ao modelo de contratação decidiu-se pela contratação da solução como serviço em nuvem, no modelo SAAS (Software AS A Service) considerando aos seguintes fatores:

8.1.4.1. Para licença perpétua rodando no ambiente do Contratante há a necessidade de investimento em hardware (servidores e armazenamento) e realização

de backup, competindo assim com recursos que poderiam ser empregados em serviços críticos, como PJe, por exemplo.

- 8.1.4.2. Número cada vez menor de servidores nos quadros do TRT24 e mais especificamente na área de TIC, frente à demanda crescente de serviço. Na modalidade SAAS não é necessário termos servidores responsáveis por montar, operar e gerenciar toda a infraestrutura de TIC necessária para suportar as soluções objeto deste estudo. Lembrando que a sobrecarga é ainda maior nas atualizações de software e backup constante da solução GRC.
- 8.1.4.3. Considerando a possibilidade de contratação de uma solução que não atenda às necessidades do Contratante e uma eventual necessidade de troca em curto/médio prazo, o valor investido será menor na contratação como Serviço.
- 8.1.4.4. O Art. 35 da Resolução CNJ 370/2021 recomenda: utilizar serviços em nuvem que simplificam a estrutura física, viabilizam a integração, requisitos aceitáveis de segurança da informação, proteção de dados, disponibilidade e padronização do uso dessa tecnologia no Poder Judiciário.
- 8.1.4.5. A tendência do próprio PJe é migrar para nuvem, conforme disposto nos Artigos 2º, 3º, 9º, 14º e 15º da Resolução CNJ 335/2020;
- 8.1.4.6. SAAS é um modelo de utilização de software em crescente expansão e indicado para aquelas atividades que não fazem parte do núcleo do negócio da instituição. Segundo Gartner, SAAS permanece como o maior segmento no mercado de nuvem, com previsão de faturar U\$ 122,6 bilhões em 2021 e U\$ 145,3 bilhões em 2022.

#### **8.1.5. Requisitos de contratação**

- 8.1.5.1. Os requisitos da minuta modelo de contrato constarão do edital e atendem às necessidades técnicas, gerenciais e de fiscalização contratual demandadas pelo TRT24 e pela SETIC.

**8.1.6.** Requisitos e características técnicas

8.1.6.1. Os requisitos do termo de referência e da minuta de contrato do edital a serem anexados ao presente processo, foram especificados pela equipe de planejamento deste ETP, e atendem às necessidades técnicas, gerenciais e de fiscalização contratual pela SETIC.

**8.1.7.** Requisitos dos Órgãos participantes

8.1.7.1. As necessidades e destinação dos produtos são similares para os órgãos participantes. Uma prévia deste estudo foi enviada para os órgãos participantes, para apontarem sugestões e ajustes para constar de sua versão final, desta forma atendendo todas as suas necessidades.

**8.1.8.** Requisitos para exigência de amostra prévia de equipamentos

8.1.8.1. A licitante classificada provisoriamente em primeiro lugar deverá, sob pena de inabilitação, e após convocação, realizar uma prova de conceito com a apresentação de uma amostra do serviço exigido no item 1 do "Anexo I - Especificação do objeto", para somente após validação da equipe técnica ser adjudicado o vencedor do certame.

8.1.8.1.1. A licitante deverá comprovar que atende 100% (cem por cento) dos requisitos definidos no "Anexo V - Exigências para Análise de Amostra".

8.1.8.1.2. A licitante terá prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis para preparação do ambiente de amostra;

8.1.8.2. O objetivo da amostra é a verificação da conformidade do produto ofertado com alguns dos principais requisitos críticos exigidos no Termo de Referência, reduzindo assim o risco de a solução ofertada não atender às necessidades do Contratante e demais órgãos participantes.

8.1.8.3. Todos os custos envolvidos para a apresentação da referida amostra exigidos nessa seção do documento

- serão de responsabilidade exclusiva de cada licitante previamente convocada pela administração.
- 8.1.8.4. Todos os testes de funcionalidades da solução apresentada, para fins de aceitação, serão realizados remotamente, por meio de ferramenta de videoconferência do Contratante.
- 8.1.8.5. Em quaisquer circunstâncias, não caberá à administração o pagamento de nenhum tipo de indenização em virtude da realização do procedimento amostral, seja esse rejeitado ou não.
- 8.1.8.6. A amostra ocorrerá em data, link para videoconferência e horário a serem divulgados pelo Contratante por e-mail para todas as licitantes, além de ser disponibilizado na página de licitações por Pregão Eletrônico no portal do TRT24 (<https://www.trt24.jus.br/web/transparencia/pregao-eletronico>).
- 8.1.8.7. Todos os procedimentos desta fase serão gerenciados por técnicos do Contratante, designados para tal finalidade, e deverão ser executados de forma remota por pelo menos 01 (um) representante técnico da Licitante.
- 8.1.8.8. O Contratante realizará uma sequência de testes descritos no "Anexo V - Exigências para Análise de Amostra". Ao lado de cada requisito haverá um campo onde a equipe técnica do Contratante informará o atendimento ou não quanto ao requisito avaliado.
- 8.1.8.9. As impugnações ao julgamento dos itens apresentados somente poderão apresentados pelas licitantes por escrito no prazo legal;
- 8.1.8.10. Caso a equipe técnica do Contratante constate que a Solução Tecnológica ofertada não atende a um ou mais requisitos funcionais, a licitante será desclassificada e eliminada do processo licitatório. A licitante será igualmente desclassificada caso seus representantes não compareçam à sessão ou não disponibilize as

informações requeridas para realização da prova de conceito no prazo estipulado.

- 8.1.8.11. No caso de desclassificação da licitante ofertante do melhor lance, o pregoeiro convocará a próxima licitante detentora de proposta válida, obedecida à classificação na etapa de lances, sucessivamente, até que uma licitante cumpra os requisitos previstos no Termo de Referência e seja declarada vencedora.
- 8.1.8.11.1. A próxima licitante terá prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, para igualmente preparar ambiente e apresentar a operação das funcionalidades requeridas para a solução, nos moldes do procedimento aplicado à licitante desclassificada.
- 8.1.8.12. O Contratante acompanhará e conduzirá todo o procedimento para realização dos testes, não podendo a licitante classificada realizá-los de maneira a omitir quaisquer informações ou métodos utilizados e deve realizar os procedimentos com total transparência.
- 8.1.8.13. Na demonstração das funcionalidades, a licitante não poderá alegar, em nenhuma hipótese, a utilização de procedimento ou qualquer técnica protegida por propriedade industrial ou intelectual que impeçam o Contratante de ter comprovação integral sobre os resultados dos mesmos.
- 8.1.9. Requisitos para qualificação técnica e financeira das empresas, a constar do Edital**
- 8.1.9.1. Qualificação Técnica
- 8.1.9.1.1. Para qualificação técnica a licitante disponibiliza como Comprovação de vínculo do(s) profissional(is):
- 8.1.9.1.1.1. Para os serviços de implantação descritos nos Itens 2, 3 e 4 do "Anexo I - Especificação do objeto", a licitante deverá apresentar declaração de que possuirá um

profissional em seu quadro na data da assinatura do contrato para assumir a gestão da implantação dos serviços contratados com experiência mínima de 2 (dois) anos em gerência de serviços/projetos, com nível superior e certificação ITIL foundation.

8.1.9.1.1.2. Este requisito é justificado pela necessidade de a Licitante poder contar com profissional com um mínimo de formação e experiência para a prestação de serviços de implantação da solução contratada e processos de trabalho considerados de alta complexidade. Um profissional desqualificado implicará um considerável risco para a qualidade do serviço prestado.

#### 8.1.9.2. Comprovação de experiência

8.1.9.2.1. Atestado de execução bem sucedida de prestação de serviços de implantação e suporte técnico, emitido em nome do Proponente e fornecido por pessoa jurídica, comprovando a utilização da solução objeto deste termo, situada(s) em território nacional e/ou internacional, através de contrato vigente ou encerrado.

8.1.9.2.2. Atestado de execução bem-sucedida de prestação de serviços de implantação, emitido em nome do Proponente e fornecido por pessoa jurídica, de processos ITIL constantes no Item 1.1.4.1.2 do "Anexo I - Especificação do objeto" de forma satisfatória, através de contrato vigente ou encerrado.

8.1.9.2.2.1. Poderá ser fornecido um ou mais atestados, que isoladamente e/ou juntos, contemplem os processos listados no Item 1.1.4.1.2 do "Anexo I - Especificação do objeto".

8.1.9.2.3. Este requisito é justificado pela necessidade de a Licitante poder comprovar sua experiência em projetos similares para implantação da solução objeto deste termo, assim como



experiência na implantação dos processos de gestão de TI exigidos neste termo. Uma empresa sem um mínimo de experiência nos serviços a serem contratados implicará um considerável risco para a qualidade do serviço prestado.

### 8.1.9.3. Comprovação da certificação da solução oferecida;

8.1.9.3.1. Apresentar a Certificação PinkVerify da solução ofertada para os processos listados no Item 1.1.4.1.1 do "Anexo I - Especificação do objeto".

8.1.9.3.2. Este requisito é justificado pela necessidade de a Contratante poder ter garantias mínimas de que a solução ofertada esteja em conformidade com as melhores práticas em determinados processos de gestão de serviços de TI preconizadas pelo framework de gerenciamento de serviços de TI, denominado ITIL (do inglês *Information Technology Infrastructure Library*).

8.1.9.3.2.1. As certificações PinkVerify são fornecidas pela PinkElephant, uma empresa conhecida internacionalmente pela aplicação de treinamentos, consultoria e certificação de soluções de gestão de serviços de TI. A PinkElephant não comercializa quaisquer soluções de Gestão de Serviços de TI, de forma que sua certificação é reconhecida pela imparcialidade.

8.1.9.3.2.2. Apesar de as certificações exigidas no Item 1.1.4.1.1 do "Anexo I - Especificação do objeto" restringirem a qualificação de algumas soluções que não atendam aos requisitos mínimos exigidos por este estudo, diversas outras os atendem. Conforme pode ser observado neste Item, possibilitamos certificações em processos ITIL nas versões 3 e 4, ampliando assim o conjunto de soluções que estarão aptas à disputa no pregão. As soluções certificadas podem ser visualizadas

nos respectivos endereços:  
<https://www.pinkelephant.com/en-US/PinkVERIFY/PinkVERIFYToolsets> e  
<https://www.pinkelephant.com/en-us/PinkVERIFY/PinkVERIFY-ITIL-4-Toolsets>.

- 8.1.9.3.2.3. A importância da exigência das certificações PinkVerify na fase de habilitação é fundamental para mitigar o risco de contratação de solução que não atenda às necessidades mínimas da Contratante, evitando assim futuros litígios.
- 8.1.9.3.2.4. O sucesso na implantação de uma solução objeto deste estudo, assim como os processos constantes no Anexo I proporcionará um amadurecimento significativo na gestão de serviços de TI do Contratante e demais órgãos participantes. Além disso, atenderá as determinações da auditoria do CSJT realizada no ano de 2021, onde determina que todos os regionais implantem 14 processos ITIL.
- 8.1.9.4. A propostas apresentadas deverão ter a comprovação “ponto-a-ponto” para todos os itens de requisitos técnicos.
- 8.1.9.4.1. Após a fase de lances, o pregoeiro irá solicitar, no prazo de 24 horas, o envio da proposta contendo a matriz ponto a ponto, a qual deverá ser enviada conforme planilha modelo disponibilizada no “Anexo VI - Matriz ponto a ponto”.
- 8.1.9.4.2. Este requisito é justificado pela necessidade de a Contratante poder ter garantia adicional de que a solução atende a todos os requisitos especificados no Anexo I, uma vez que nem todos são cobertos pelas certificações PinkVerify.
- 8.1.9.4.3. Para cada requisito desta matriz deverá conter a página e o parágrafo da documentação da solução que comprove o atendimento ao requisito.

- 8.1.9.4.4. A licitante deverá, ainda, informar se esse item será atendido de maneira nativa ou customizada (coluna "Forma de atendimento"), registrando essa informação na coluna adequada, conforme planilha modelo disponibilizada no "Anexo VI - Matriz ponto a ponto".
- 8.1.9.4.4.1. A informação exigida na referida coluna servirá para validação do requisito de negócio referente ao Item 1.1.3 do "Anexo I - Especificação do objeto".
- 8.1.9.4.5. A comprovação de atendimento do requisito por meio de documentação não elimina a necessidade de comprovação do atendimento deste requisito em tempo de análise amostra ou implantação, mas caso o requisito não seja comprovado por meio de documentação, a proposta do licitante estará sujeita à desclassificação por parte da comissão técnica do Contratante.
- 8.1.9.4.6. A documentação enviada será analisada pela área técnica do Contratante, que terá até 5 (cinco) dias úteis para emitir parecer sobre as informações apresentadas.
- 8.1.9.4.7. A não apresentação da proposta no prazo determinado ou a não comprovação de qualquer dos requisitos, conforme parecer da área técnica, irá resultar na desclassificação da licitante e será convocada a próxima empresa melhor classificada.
- 8.1.9.5. Declaração informando:
- 8.1.9.5.1. Que possui total conhecimento da prestação do serviço objeto da presente licitação, principalmente quanto às tarefas e características elencadas no Termo de Referência;
- 8.1.9.5.2. Que possuirá, na data de início da prestação dos serviços, instalações, pessoal, estrutura de suporte para troca de informações (orais e

redigidas) com o TRT24 e demais órgãos participantes, suficientes para atender, prontamente, às demandas inerentes ao objeto a ser contratado;

- 8.1.9.5.3. Que tomou conhecimento do ambiente tecnológico das condições locais e de todas as informações e das condições para o cumprimento das obrigações no TRT24 e demais órgãos participantes, objeto desta licitação.
- 8.1.9.6. Qualificação econômica e financeira das empresas licitantes;
  - 8.1.9.6.1. Comprovação dos índices de Liquidez Geral - LG, Liquidez Corrente - LC e Solvência Geral - SG, devendo estes apresentarem valores superiores a 1 (um).
  - 8.1.9.6.2. Comprovação de patrimônio líquido não inferior a 10% (dez por cento) do valor estimado da contratação, considerando 12 (doze) meses de contrato, por meio do balanço patrimonial e das demonstrações contábeis do último exercício social, apresentados na forma da lei, vedada a substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizado por índices oficiais, quando encerrados há mais de 3 (três) meses da data da Sessão Pública de abertura da licitação;
  - 8.1.9.6.3. Este requisito é justificado pela necessidade de a Contratante poder ter garantias de saúde financeira de maneira que a empresa Contratada tenha condições de prestar todos os serviços objeto deste termo não apenas ao TRT24, como também aos demais coparticipes.
- 8.1.9.7. Todos os documentos exigidos poderão ser analisados pelo pregoeiro em eventual diligência, com intuito de amparar o julgamento da habilitação.

**III. SUSTENTAÇÃO DO CONTRATO**

(ART. 12, § 1º, 'II' E ART. 15)

**9. Recursos financeiros (\*\* Plano de Trabalho - item 3)**

- 9.1. Deverão ser disponibilizados recursos financeiros para aquisição da demanda necessária, oriundo do orçamento do Tribunal Regional do Trabalho da 24<sup>a</sup> Região.
- 9.2. A Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicações fará remanejamento de sobras orçamentárias dos seus contratos.
- 9.3. Cada Órgão participante ficará responsável por informar a sua disponibilidade financeira em seus procedimentos de aquisições.

**10. Ambiente de instalação e recursos materiais e humanos (art. 15, I)**

10.1. Adequação à Política de Segurança da Informação

- 10.1.1. A solução encontrada é compatível com os serviços atualmente utilizados como infraestrutura no TRT24 e demais órgãos participantes e atende às normas definidas pela Política de Segurança da Informação do TRT24.

10.2. Instalação - recursos materiais e humanos

- 10.2.1. Não há recursos materiais e humanos adicionais além dos já utilizados atualmente pela SETIC.

**11. Continuidade do fornecimento (art. 15, II)**

Evento	Ação de Contingência	Responsável
Rescisão contratual por motivo de falência da empresa, interrupção de eventual serviço, descumprimento sistemático, dentre outros.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Atualização de documentação de processos e configurações.</li><li>• Exportação de dados de chamados e base de conhecimento.</li></ul>	Gestor e Fiscais do Contrato

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Operação temporária em ferramenta de software livre para processos básicos.</li> <li>• Contratação emergencial de nova solução.</li> </ul>	
Inexecução ou não cumprimento das cláusulas contratuais	Acompanhar a execução contratual, sensibilizando à contratada quanto à importância da manutenção dos serviços prestados. Diligenciar e aplicar glosas, advertências e multas no que couber.	Gestor e Fiscais do Contrato

## 12. Transição contratual e encerramento do contrato (art. 15, III)

### 12.1. Entrega de versões finais dos produtos alvos da contratação

**12.1.1.** Não se aplica, uma vez que se trata de contratação de serviço e a não há entrega de produto no encerramento do contrato.

### 12.2. Transferência final de conhecimentos sobre a execução e a manutenção da Solução de TIC

**12.2.1.** Neste período a Contratada deverá repassar todas as informações necessárias ao Contratante e a empresa que assumirá o novo contrato, compreendendo:

12.2.1.1. Informações sobre as bases de conhecimento;

12.2.1.2. Documentação das automatizações implementadas;

12.2.1.3. Dados dos chamados cadastrados;

12.2.1.4. Outras documentações relacionadas.

**12.2.2.** Neste Período de desmobilização, a Contratada deverá manter os indicadores de serviço.



## Justiça do Trabalho

Tribunal Regional do Trabalho 24ª Região  
Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação

### 12.3. Devolução de recursos materiais

Não se aplica.

### 12.4. Revogação de perfis de acesso:

Ao término do contrato todos os acessos concedidos ao ambiente do Contratante à equipe terceirizada serão removidos.

### 12.5. Eliminação de caixas postais:

Não se aplica.

## 13. Independência da empresa contratada (art. 15, IV)

### 13.1. Forma de transferência de conhecimento tecnológico nos casos de contratação de desenvolvimento de softwares sob encomenda:

13.1.1. Não se aplica.

### 13.2. Direitos de propriedade intelectual e autorais da Solução de TIC:

13.2.1. Todos os códigos-fonte e documentação produzidos pela Contratada para prestação do serviço de implantação ou sob demanda para automatização dos processos do Contratante na solução contratada serão de propriedade do Contratante, de maneira que possam ser reutilizados em contratos futuros com eventuais outros fornecedores;

**IV. ESTRATÉGIA PARA A CONTRATAÇÃO****(Art. 12, § 1º, 'III' e art. 16)****14. Natureza do objeto (art. 16, I)**

**14.1.** Contratação de empresa especializada para fornecimento de Solução para Gestão de Serviços de TI, no modelo Software como Serviços - SaaS e serviços de implantação, em conformidade com as práticas estabelecidas pelo modelo ITIL (Information Technology Infrastructure Library).

**14.2.** Apresenta-se como um serviço de natureza comum, cujo objeto pode ser objetivamente definido em edital, por meio de especificações usuais de mercado, nos termos do art. 1º, § único da Lei nº 10.520/2002, c/c o art. 3º, §2º do Anexo I do Decreto nº 3.555/2000 e artigo 3º, inciso II do Decreto nº 10.024/2019.

**14.3.** A administração do TRT24 sabe, de antemão, que os serviços a serem contratados deverão ser prestados novamente nos exercícios financeiros seguintes, dessa forma caracterizando uma demanda continuada e habitual, pois são cotidianamente requisitados para auxiliar o andamento normal das atividades de gestão de TI do Órgão. A ausência desses serviços, por sua vez, pode paralisar ou retardar a gestão dos serviços de TI, o que certamente comprometerá a realização de suas funções institucionais, acarretando danos não apenas ao TRT24, mas aos seus colaboradores, sendo assim caracterizada também a sua essencialidade.

**14.4.** Assim, tendo em vista a natureza continuada, habitual e essencial dos serviços, sua classificação como serviços comuns, e sua previsão legal, a contratação pretendida é possível e está aderente às diretrizes estabelecidas no Plano Diretor de Tecnologia da Informação do TRT24 - PDTI.

**15. Parcelamento do objeto (Art. 16, II)**

**15.1.** O objeto não é passível de parcelamento, uma vez que as características dos serviços a serem prestados o inviabiliza.



- 15.2. Os itens 11 a 14 da tabela presente no Item 7.2.1 estão no mesmo lote dos demais itens (Solução de Gestão de Serviços de TI) devido ao fato de caracterizarem serviços de implantação e suporte diretamente relacionados com a solução contratada, exigindo um profundo e específico conhecimento técnico e inviabilizando a divisão em lotes distintos.

#### **16. Adjudicação do objeto (Art. 16, III) 8**

- 16.1. Critério de adjudicação será pelo menor preço global, para apenas uma empresa, visto que todos os itens estão contidos em lote único, de acordo com as justificativas constantes nos itens 15.1 e 15.2.
- 16.2. A adjudicação do objeto será mediante emissão de nota de empenho e assinatura de contrato.

#### **17. Tipo de licitação ou modalidade de contratação (Art. 16, IV) (\*\* Plano de Trabalho - item 2)**

- 17.1. Considerando as demandas e necessidades de cada órgão participante, a contratação será mediante licitação na modalidade "Pregão Eletrônico" e do tipo "Menor preço", com "Registro de Preços".
- 17.1.1. O objeto desta contratação é um software para gerenciamento de serviços de TI disponível no mercado e suas especificações são reconhecidas e usuais de mercado, razão pela qual se classifica como serviços comum nos termos do decreto 10024/2019.
- 17.2. A contratação dos serviços deste Termo por SRP é viável considerando o Inciso III, Art. 3º, do decreto N° 7.892/2013, uma vez que há a conveniência da contratação dos serviços e fornecimento da solução para atendimento a mais de um órgão ou entidade;
- 17.3. O Parecer 10/2013/CLPC/AGU elaborado pela Advocacia Geral da União - AGU, esclarece mesmo para contratação de serviços:
- "... o SRP não se aplica para as situações nas quais haverá uma única contratação. Dele presume-se que sairão duas ou



## Justiça do Trabalho

Tribunal Regional do Trabalho 24<sup>a</sup> Região

Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação

mais contratações, o que significa a formalização de dois ou mais contratos ou instrumentos equivalentes”

- 17.4.** A ata a ser registrada por este pregão não será esgotada pela contratação pelo TRT24 dos serviços objeto deste termo, mas sim pela contratação de todos os demais órgãos coparticipes discriminados no “Anexo II - Quantitativo de licenças e ativos dos órgãos participantes”.
- 17.5.** Tal prática tem se tornado comum para aquisições de equipamentos e serviços de TI na Justiça do Trabalho, visto que as demandas frequentemente são similares e a adoção de um Órgão Gerenciador (dentro o TST e demais Regionais) economiza esforços e amplia os quantitativos, que ao final tendem a melhores preços finais e ampliam a concorrência.
- 17.6.** Quanto à possibilidade de permissão de uso da ARP para adesão de outros Órgãos, restrito à Justiça do Trabalho, para manter a capacidade de gerenciamento, entendemos ser viável e desejável. cremos que outros Órgãos da Justiça do Trabalho podem se beneficiar de nossa contratação, por disporem de estruturas de TIC similares e com propósitos em comum. Ademais, com maior possibilidade de vendas, cremos que possa existir maior interesse de empresas em participar do certame licitatório, além da expectativa de melhores preços ao final.
- 17.7.** A equipe técnica e administrativa do TRT24 possui capacidade para o gerenciamento da ata a ser registrada por este pregão.

**18. Classificação orçamentária (Art. 16, V)  
(\*\* Plano de Trabalho - item 8)**

- 18.1.** Os recursos financeiros serão advindos do recurso “151252022000037 - 20210318.1 - Adquirir Solução de Gerenciamento de Serviços de TI - PO 0001”.
- 18.2.** Está incluso na Proposta Orçamentária Prévia 2023 o item “Ferramentas e serviços de apoio à gestão de Tecnologia da Informação (PRAP 2023)”, com previsão de R\$ 800.000,00, com recurso a ser descentralizado pelo CSJT.
- 18.3.** Caso haja alterações nos valores acima a serem remanejados, ou em caso de necessidade de complementação de recursos financeiros, em momento oportuno a SETIC poderá informar à



## Justiça do Trabalho

Tribunal Regional do Trabalho 24<sup>a</sup> Região

Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação

COF, através de formulário apropriado de criação de demanda orçamentária.

### **19. Vigência (Art. 16, VI)**

- 19.1. A Ata de Registro de Preços deverá ter validade de 12 (doze) meses.
- 19.2. Em razão da natureza e complexidade do contrato, a vigência contratual será de 30 (trinta) meses, podendo ser prorrogável nos limites da lei.

### **20. Equipe de Planejamento da Contratação (art. 16, VII)**

Conforme Portaria TRT24 GP/DG n°089/2021:

- 20.1. Integrantes Demandantes: Emmanuel Socio Magalhães e Marco Antônio Ribeiro Molento;
- 20.2. Integrantes Técnicos (SETIC): Alexandre Rosa Camy e Gleison Amaral dos Santos;
- 20.3. Integrantes Administrativos: Paulo Sérgio Petri.

### **21. Equipe de Gestão da Contratação (art. 16, VIII)**

Indicação dos seguintes servidores:

- 21.1. Gestor da Contratação: Alexandre Rosa Camy e João Carlos Ferreira Filho.
- 21.2. Fiscal Demandante: Emmanuel Socio Magalhães e Pedro Villegas Araújo;
- 21.3. Fiscal Técnico: Emmanuel Socio Magalhães e Marco Antônio Molento;
- 21.4. Fiscal Administrativo: Camilo Gama da Silva e Rodrigo Marciano Pouso.

**SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÕES**

**V. ANÁLISE DE RISCOS**

(Art. 12, § 1º, 'IV')

**22. Ações previstas para reduzir ou eliminar os riscos (art. 17, I a V)**

- 22.1.** Os riscos classificados como Médios e Altos tiveram ações para mitigação previstas neste Estudo Técnico Preliminar. Os riscos Altos para serem assumidos devem ter aprovação da Direção Geral.
- 22.2.** O levantamento dos riscos foi transportado de planilha padronizada e adotada pelo TRT24, e reproduzida a seguir:

RISCO			ANÁLISE DO RISCO				CONTROLE					RESPOSTA AO RISCO			
Fase da Contratação	Risco	Consequência	Impacto	Probabilidade	Risco Inerente (Impacto X Probabilidade)	Nível de Risco	Medida de Controle	Responsável	Eficácia do Controle	Multiplicador do Risco Inerente	Risco Inerente	Nível de Risco	Resposta ao Risco	Ações de contingência	Responsável
Planejamento	Falta de Conhecimento do assunto pelo demandante ou Equipe de Planejamento da Contratação.	1. Especificações do produto ou serviço mal elaboradas 2. Não alcançar o objetivo da aquisição	5	3	15	<b>Alto</b>	1. Maior prazo para a Equipe de Planejamento da Contratação realizar estudos técnicos. 2. Participação efetiva dos membros da equipe de planejamento e dos demais coparticipes; 3. Consultar o mercado por meio de reuniões com fornecedores; 4. Analisar processos semelhantes de outros órgãos públicos.	SETIC	Fraco	0,8	12	Médio	Compartilhar	1. Considerando a pouca participação dos membros da equipe de planejamento, fora da SETIC, redefinir prazos de outros projetos da SETIC para priorizar esse.	SETIC DG CGovTIC

RISCO			ANÁLISE DO RISCO				CONTROLE					RESPOSTA AO RISCO			
Fase da Contratação	Risco	Consequência	Impacto	Probabilidade	Risco Inerente (Impacto X Probabilidade)	Nível de Risco	Medida de Controle	Responsável	Eficácia do Controle	Multiplicador do Risco Inerente	Risco Inerente	Nível de Risco	Resposta ao Risco	Ações de contingência	Responsável
Planejamento	Demanda não faz parte do Planejamento Anual de TI	1. Encerramento ou adiamento da demanda	1	1	1	Muito Baixo	1. Remanejar recursos de projetos menos prioritários; 2. Remanejar recursos de sobras orçamentárias.	SETIC	Forte	0,2	0,2	Muito Baixo	Compartilhar	1. Encaminhar para o CGovTIC para definição de prioridades e possível remanejamento de recursos de projetos menos prioritários;	SETIC CGovTIC
Planejamento	Falta de recursos orçamentários	1. Incapacidade de contratação	5	3	15	Alto	1. Solicitação de descentralização de recursos ao CSJT	SETIC	Satisfatório	0,4	6	Baixo	Reduzir	1. Encaminhamento de orçamento via PDRAP. 2. Encaminhamento de DDO	SETIC CGovTIC
Planejamento	Exigência de critérios de sustentabilidade	1. Impossibilidade de contratar; 2. Indisponibilidade dos serviços	4	4	16	Alto	1. Solicitar liberação das exigências de sustentabilidade; 2. Solicitar flexibilização das exigências, com inserção de termos como "no que couber" ou "no que for possível".	SETIC	Satisfatório	0,4	6,4	Médio	Compartilhar	1. Encaminhar para a SA/DG para deliberar sobre a possibilidade de não exigir ou flexibilizar os critérios de sustentabilidade propostos.	SA DG

RISCO			ANÁLISE DO RISCO				CONTROLE					RESPOSTA AO RISCO			
Fase da Contratação	Risco	Consequência	Impacto	Probabilidade	Risco Inerente (Impacto X Probabilidade)	Nível de Risco	Medida de Controle	Responsável	Eficácia do Controle	Multiplicador do Risco Inerente	Risco Inerente	Nível de Risco	Resposta ao Risco	Ações de contingência	Responsável
Seleção do Fornecedor	Licitação deserta	1.Não entrega do serviço demandado; 2.Indisponibilidades dos serviços	4	1	4	Baixo	1.Divulgar para os prováveis fornecedores sobre a ocorrência da licitação; 2.Fazer reunião com fornecedores para validar viabilidade de requisitos. 3. Realizar contratação compartilhada visando atrair atenção do mercado.	SETIC Setor de Licitações	Mediano	0,6	2,4	Baixo	Compartilhar	1.Entrar em contato com possíveis fornecedores para divulgar o projeto, esclarecer dúvidas e receber sugestões de requisitos; 2. Republicar o Edital/TR com eventuais alterações que permitam a continuidade do certame, incluindo revisão das margens de lucros e de custos indiretos fixados pelo TRT24.	SETIC Setor de Licitações
Seleção do Fornecedor	Valores excessivos em relação ao planejado previamente	1.Não contratação do serviço demandado; 2.Indisponibilidades dos serviços	4	1	4	Baixo	1.Levantamento prévio dos preços de mercado; 2.Negociação com a empresa para baixar os preços.	SETIC	Mediano	0,6	2,4	Baixo	Compartilhar	1.Entrar em contato com os fornecedores para entender o motivo da alta dos preços;.	SETIC

RISCO			ANÁLISE DO RISCO				CONTROLE					RESPOSTA AO RISCO			
Fase da Contratação	Risco	Consequência	Impacto	Probabilidade	Risco Inerente (Impacto X Probabilidade)	Nível de Risco	Medida de Controle	Responsável	Eficiência do Controle	Multiplicador do Risco Inerente	Risco Inerente	Nível de Risco	Resposta ao Risco	Ações de contingência	Responsável
Seleção do Fornecedor	Interposição de recursos e impugnações	1. Atraso na entrega dos serviços	4	2	8	Médio	1. Definição dos requisitos técnicos com possibilidade de ser atendido por mais de um produto/serviço, com maior leque de concorrentes	SETIC Secretaria Administrativa	Mediano	0,6	4,8	Baixo	Compartilhar	1. Dar transparência ao processo. 2. Possibilitar envio de sugestões. 3. Revisar minuciosamente TR e Edital.	SETIC Secretária Administrativa Assessoria Jurídica
Seleção do Fornecedor	Atraso na entrega do objeto	1. Não entrega dos serviços	3	2	6	Baixo	1. Ao definir os prazos, verificar com os possíveis fornecedores sobre a viabilidade da entrega; 2. Definir penalidades que inibam atrasos.	SETIC	Mediano	0,6	3,6	Baixo	Compartilhar	1. Aguardar as justificativas apresentadas pela empresa e encaminhar para deliberação superior; 2. Sugerir a aplicação das penalidades contratuais.	SETIC Secretária Administrativa Assessoria Jurídica



RISCO			ANÁLISE DO RISCO				CONTROLE					RESPOSTA AO RISCO			
Fase da Contratação	Risco	Consequência	Impacto	Probabilidade	Risco Inerente (Impacto X Probabilidade)	Nível de Risco	Medida de Controle	Responsável	Eficácia do Controle	Multiplicador do Risco Inerente	Risco Inerente	Nível de Risco	Resposta ao Risco	Ações de contingência	Responsável
Seleção do Fornecedor	Não exigência de certificação PinkElephant na fase qualificatória		4	4	16	Alto	1. Sugerir a manutenção da exigência das certificações PinkVerify na fase de qualificação	SETIC	Forte	0,2	3,2	Baixo	Compartilhar	Autorização da DG para manutenção das exigências.	Direção Geral e Presidência
Gestão do Contrato	Produtos com baixa qualidade e com manutenções frequentes	1.Indisponibilidade ou ineficiência dos serviços relacionados aos produtos	3	2	6	Baixo	1. Especificar os serviços de forma a garantir os de melhor qualidade; 2. Definir penalidades que inibam a falta de prestação dos serviços de garantia.	SETIC	Mediano	0,6	3,6	Baixo	Compartilhar	1.Aguardar as justificativas apresentadas pela empresa e encaminhar para deliberação superior; 2.Sugerir a aplicação das penalidades contratuais; 3.Rescindir o contrato em casos extremos.	SETIC Secretaria Administrativa Diretoria Geral
Encerramento do Contrato	Impossibilidade de renovação contratual	1.Indisponibilidade ou ineficiência dos serviços	1	1	1	Muito Baixo	1.Não se aplica renovação contratual nessa contratação	SETIC	Satisfatório	0,4	0,4	Muito Baixo	Aceitar	1.Não se aplica renovação contratual nessa contratação	SETIC Secretaria Administrativa



# Justiça do Trabalho

Tribunal Regional do Trabalho 24<sup>a</sup> Região

Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação

RISCO			ANÁLISE DO RISCO				CONTROLE					RESPOSTA AO RISCO			
Fase da Contratação	Risco	Consequência	Impacto	Probabilidade	Risco Inerente (Impacto X Probabilidade)	Nível de Risco	Medida de Controle	Responsável	Eficácia do Controle	Multiplicador do Risco Inerente	Risco Inerente	Nível de Risco	Resposta ao Risco	Ações de contingência	Responsável
Encerramento do Contrato	Ausência de serviços similares para novas contratações	1.Indisponibilidade dos produtos e de serviços a eles relacionados	2	1	2	Muito Baixo	1.Verificação prévia de possíveis novos produtos e de suas especificações.	SETIC	Mediano	0,6	1,2	Muito Baixo	Reduzir	1.Realizar os procedimentos para uma nova contratação com antecedência e conforme a disponibilidade dos produtos no mercado.	SETIC Secretaria Administrativa

**SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÕES**
**VI. PLANEJAMENTO E FISCALIZAÇÃO**
**23. Equipe de Planejamento da Contratação**

<b>Nome</b>	<b>Assinatura</b>
Emmanuel Socio Magalhães Integrante demandante	Documento assinado digitalmente pelo PROAD
Marco Antonio Ribeiro Molento Integrante demandante	Documento assinado digitalmente pelo PROAD
Alexandre Rosa Camy Integrante técnico	Documento assinado digitalmente pelo PROAD
Gleison Amaral dos Santos Integrante técnico	Documento assinado digitalmente pelo PROAD
Paulo Sérgio Petri Integrante administrativo	Documento assinado digitalmente pelo PROAD

**24. Equipe de Gestão e Fiscalização**

<b>Nome</b>	<b>Assinatura</b>
Alexandre Rosa Camy Gestor	Documento assinado digitalmente pelo PROAD
João Carlos Ferreira Filho Gestor substituto	Documento assinado digitalmente pelo PROAD
Emmanuel Socio Magalhães Fiscal demandante	Documento assinado digitalmente pelo PROAD
Pedro Villegas Araújo Fiscal demandante substituto	Documento assinado digitalmente pelo PROAD
Emmanuel Socio Magalhães Fiscal técnico	Documento assinado digitalmente pelo PROAD
Marco Antonio Ribeiro Molento Fiscal técnico substituto	Documento assinado digitalmente pelo PROAD
Camilo da Silva Gama Fiscal administrativo	Documento assinado digitalmente pelo PROAD



## Justiça do Trabalho

Tribunal Regional do Trabalho 24<sup>a</sup> Região

Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação

Rodrigo Marciano Pouso Fiscal administrativo substituto	Documento assinado digitalmente pelo PROAD
--	---

### 25. Revisão

Nome	Assinatura
Gleison Amaral dos Santos Setor de Apoio a Contratações de TIC	Documento assinado digitalmente pelo PROAD

### 26. Aprovação pela autoridade máxima da TIC

Nome	Assinatura
Alexandre Rosa Camy Secretário de TIC	Documento assinado digitalmente pelo PROAD

Campo Grande, 24 de março de 2023.

### Controle de versões

Versão	Data	Obs	Responsável
V1	Jan a Out de 2022	Texto inicial	Alexandre Rosa Camy
V2	22.11.2022	Incluídas sugestões dos participantes e fornecedores	Alexandre Rosa Camy
V3	29.11.2022	Incluídas sugestões dos participantes e fornecedores	Alexandre Rosa Camy
V4	06.02.2023	Ajustes conforme parecer da Assessoria de Conformidade.  Atualização dos Riscos	Alexandre Rosa Camy
V5	24.03.2023	Ajustes conforme determinação da DG/SA, após pedidos de impugnações	Alexandre Rosa Camy  Gleison Amaral dos Santos

**Anexo I - Especificação do Objeto**

**1. Da Solução de Gestão de Serviços de TI.**

**1.1. Requisitos de Negócio**

- 1.1.1. A contratação deverá considerar a disponibilização de soluções para gerenciamento de Tecnologia da Informação desenvolvidas com base na ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*);
- 1.1.2. A Contratada deverá disponibilizar ambientes para desenvolvimento, homologação e produção de forma independente, bem como meios para migração dos pacotes de configuração entre os ambientes indicados.
- 1.1.3. A solução deverá ter aderência mínima de 85% (oitenta e cinco por cento) de forma nativa ou nativa por parametrização e máxima de 15% (quinze por cento) por customização realizada dentro da mesma solução, para todos os requisitos do Termo de Referência.
- 1.1.4. Requisitos para a Solução ITSM;
- 1.1.4.1. Da conformidade com a biblioteca ITIL
- 1.1.4.1.1. A CONTRATADA deverá fornecer soluções certificadas com o selo PinkVerify, na biblioteca ITIL versão 3 em todos processos listados a seguir. Também será aceita solução que contenha as práticas homologadas na versão ITIL 4 que cubram as funcionalidades equivalentes àquelas especificadas pelo ITIL V3, conforme abaixo:

<b>PinkVERIFY™ Certified ITIL v3</b>	<b>PinkVERIFY™ Certified ITIL 4</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• IM = Incident Management</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• IM = Incident Management</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• SCM = Service Catalog Management</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• SCM = Service Catalog Management</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• RF = Request Fulfillment</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• SRM = Service Request Management</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• KM = Knowledge Management</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• KM = Knowledge Management</li></ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• SACM = Service Asset &amp; Configuration Management</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SCOM = Service Configuration Management</li> <li>• IAM = IT Asset Management</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• PM = Problem Management</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• PM = Problem Management</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• CHG = Change Management</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CE = Change Enablement</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• REL = Release &amp; Deployment Management</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• RM = Release Management</li> <li>• DM = Deployment Management</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• EV = Event Management</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• MEM = Monitoring and Event Management</li> </ul>

1.1.4.1.2. A solução de Gerenciamento de Serviços de TIC (ITSM) ofertada deve oferecer o acesso a todas as disciplinas ITIL relacionadas abaixo, na(s) licença(s) de uso, assegurando que nenhuma licença adicional deverá ser adquirida para o correto gerenciamento de todo o ciclo de vida da gestão de serviços de TIC:

1.1.4.1.2.1. Gerenciamento de Portfólio

1.1.4.1.2.2. Gerenciamento de Catálogo de Serviços

1.1.4.1.2.3. Gerenciamento de Nível de Serviços

1.1.4.1.2.4. Gerenciamento de Incidente

1.1.4.1.2.5. Cumprimento de Requisição

1.1.4.1.2.6. Gerenciamento do Conhecimento

1.1.4.1.2.7. Gerenciamento de Problema

1.1.4.1.2.8. Gerenciamento de Mudança

1.1.4.1.2.9. Gerenciamento da Configuração e de Ativos de Serviço

1.1.4.1.2.10. Gerenciamento de Eventos

1.1.4.1.2.11. Gerenciamento da Disponibilidade

1.1.4.1.2.12. Gerenciamento de Liberação e Implementação



## Justiça do Trabalho

Tribunal Regional do Trabalho 24<sup>a</sup> Região  
Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação

1.1.4.1.2.13. Gerenciamento de Continuidade

1.1.4.1.2.14. Gerenciamento de Capacidade

1.1.4.1.3. Os termos e definições na interface da solução devem estar alinhados com os termos e definições da biblioteca ITIL V3, para facilitar a rápida compreensão das funcionalidades disponíveis;

1.1.4.2. Da Gestão de Ativos

1.1.4.2.1. Deverão ser fornecidos e instalados todos os módulos e/ou ferramentas para atender aos requisitos de Gestão de Ativos, que estará sempre associado ao processo de GERENCIAR CONFIGURAÇÃO E ATIVOS DE SERVIÇO. As informações dos ativos devem ser integradas ao CMDB (*Configuration Management Database*, Base de Dados do Gerenciamento de Configuração);

1.1.4.2.2. A solução deve permitir a gestão do inventário e licenciamento de software de forma integrada com os demais processos ITIL, suportando automação de workflows para a instalação de software mediante fluxo prévio de autorização e gerando relatórios de consumo que permitam a gestão e controle do uso das licenças;

1.1.4.3. Das interfaces com o usuário

1.1.4.3.1. Toda a interface (gerentes, analistas e usuários) deve ser em ambiente WEB, acessada via navegador e compatível com Internet Explorer, Mozilla Firefox ou Google Chrome;

1.1.4.3.2. Toda a interface (gerentes, analistas e usuários) deve ser no idioma português do Brasil, aceitando-se excepcionalmente que a interface de configuração, parametrização e administração operada pelos Administradores da Solução seja em inglês;

1.1.4.3.3. A solução deverá permitir o descobrimento automático dos itens de configuração e mapear

os correlacionamentos entre os IC's para a criação das visões de serviços de TI;

#### 1.1.4.4. Da integração com outras ferramentas:

- 1.1.4.4.1. Utilizar o protocolo LDAP (pré-configurado para o Microsoft Active Directory e o OpenLDAP) para autenticação integrada de usuários, podendo importar informações para a base de dados local da solução, desde que garantida a atualização automática;
- 1.1.4.4.2. Fornecer web services com as funcionalidades de abrir requisição ou incidentes retornando a identificação correspondente;
- 1.1.4.4.3. Possibilidade de integração bidirecional com outras ferramentas, de inventário eletrônico e gerenciamento de ativos e configuração, mesmo aquelas de outros fabricantes, através de conectores;
- 1.1.4.4.4. Integração com sistemas de monitoramento padrão de mercado, incluindo ferramentas Open Source e gratuitas, para a medição da disponibilidade e abertura automática de tickets;
- 1.1.4.4.5. A solução deve oferecer integração com serviço de correio eletrônico para envio de e-mails (alertas, notificações) de forma automática, ou manual (pelo operador), bem como troca de mensagens entre os profissionais da TIC ou outros usuários da solução;

#### 1.1.4.5. Da base de Dados

- 1.1.4.5.1. A solução deverá utilizar base de dados centralizada e integrada;
- 1.1.4.5.2. A Solução deverá ter base de dados Única e integrada com todos os processos ITIL V3 exigidos;
- 1.1.4.5.3. A solução deverá possuir apenas um CMDB - Banco de Dados do Gerenciamento de Configuração -



centralizado e que contenha todas as informações dos processos, eventos e ativos gerenciados pela solução;

#### 1.1.4.6. Da personalização:

- 1.1.4.6.1. A solução deverá ter capacidade de personalizar todos os formulários, rótulos e menus utilizando ferramenta NO CODE / LOW CODE para as customizações;
- 1.1.4.6.2. A solução deverá ter capacidade de personalizar campos personalizados, esquema de segurança e visualização de chamados;
- 1.1.4.6.3. A solução deverá permitir a personalização e integração de interfaces, fluxos de trabalho e ações de automação utilizando ferramenta NO CODE / LOW CODE;
- 1.1.4.6.4. A personalização de interfaces e processos deverá ser realizada através de assistentes ou interfaces gráficas que permitam arrastar-e-soltar controles, imagens, rotinas e demais elementos componentes do processo automatizado de gestão de serviços de TIC;
- 1.1.4.6.5. A modelagem e construção das interfaces e relatórios de processos devem dispensar qualquer conhecimento de linguagens técnicas de programação;
- 1.1.4.6.6. A solução deve permitir a personalização e alteração da interface no nível do usuário final, customizando cores, telas, e padrões sem a necessidade de alterações de esquema de dados ou código fonte;

## **1.2. Requisitos Técnicos**

### **1.2.1. Requisitos de Acessibilidade**

#### 1.2.1.1. A Solução de Gestão de Serviços de TI deverá:

- 1.2.1.1.1. Seguir o modelo de acessibilidade do governo eletrônico e-MAG versão 3.0 ou superior,

conforme

<https://emag.governoeletronico.gov.br/>; ou

- 1.2.1.1.2. Seguir o modelo de acessibilidade do *World Wide Web Consortium* - W3C, denominado WCAG na versão 2.0 ou superior, conforme <https://www.w3.org/TR/WCAG2/>;

### 1.2.2. Requisitos dos serviços em nuvem

- 1.2.2.1. A contratada deverá assegurar a disponibilidade da solução com SLA de 99,8% dos serviços em nuvem;
- 1.2.2.2. A contratada deverá assegurar a criação de uma instância exclusiva para o fornecimento dos serviços ao Tribunal, não sendo permitido o seu compartilhamento com outros clientes ou mesmo com a própria contratada;
- 1.2.2.3. A contratada deverá se responsabilizar por todo o processo de atualização de versões de software, mantendo a compatibilidade as customizações e feitas pelo cliente em relação às atualizações realizadas;
  - 1.2.2.3.1. O Contratante definirá em conjunto com a Contratada o momento adequado para atualização de versão da solução contratada.

### 1.2.3. Requisitos do Portal de Atendimento

- 1.2.3.1. A Contratada deverá prover um portal de atendimento web, de forma a agilizar o processo de abertura de solicitações de serviço, onde o usuário acessa o link da aplicação e é autenticado diretamente pelo login de AD.
- 1.2.3.2. Na página inicial da aplicação deve ser disponibilizado um mecanismo de busca para inserção de palavras chaves referentes à solicitação a ser tratada, e uma vez localizando a categorização correta, deverá ser feito o registro de solicitação na aplicação simultaneamente a uma solicitação de

serviço na ferramenta de ITSM para a tratativa da equipe de 1º nível.

- 1.2.3.3. A aplicação deverá disponibilizar também a consulta de solicitações abertas e conter a opção de reabertura.
- 1.2.3.4. Na conclusão de determinadas etapas pré-definidas pelo administrado do sistema, a aplicação deverá enviar um e-mail automático ao usuário a fim de informá-lo da atualização efetuada.
- 1.2.3.5. A aplicação deverá disponibilizar o fácil registro de solicitações de serviço dos usuários através do seu mecanismo de busca pré-cadastrado na ferramenta, ou seja, o usuário deve inserir no campo apenas uma palavra-chave relacionada e a ferramenta deverá indicar as categorizações disponíveis.
- 1.2.3.6. Após a seleção, o usuário deverá visualizar formulário para o preenchimento de informações não contidas na solicitação de serviço.
- 1.2.3.7. Assim que concluído o preenchimento, deverá ser aberta simultaneamente uma solicitação de serviço na ferramenta de ITSM.
- 1.2.3.8. Em relação à consulta e reabertura de solicitações, o portal deverá obedecer aos seguintes requisitos:
  - 1.2.3.8.1. A solução deverá permitir ao usuário a consulta e o acompanhamento em tempo real das solicitações abertas na ferramenta ITSM de forma intuitiva e prática, facilitando a busca das informações.
  - 1.2.3.8.2. Caso o usuário aceite a solução da solicitação, não deverão ser realizadas modificações na aplicação. Porém, havendo discordância da solução aplicada, deverá ser possível optar pela reabertura do mesmo quando estiverem no status de encerramento ou cancelamento.
  - 1.2.3.8.3. Optando o usuário pela reabertura da solicitação, o mesmo deve ser retornado para a fila de atendimento onde a solicitação foi

encerrada com a nota de rejeição inclusa pelo usuário.

1.2.3.8.4. Um e-mail de confirmação da reabertura deve ser enviado ao usuário automaticamente ao final do processo de reabertura.

#### **1.2.4. Requisitos de Gestão de Projetos Ágeis**

1.2.4.1. A Solução pode ser nativa do fabricante da solução ITSM, ou de outro fabricante, desde que seja implementada totalmente integrada com a solução de ITSM, permitindo o acesso a essa disciplina pela própria ferramenta de ITSM;

1.2.4.2. Possibilidade de criação, gerenciamento e acompanhamento de projetos em baseados no modelo ágil.

1.2.4.3. Possibilidade de realizar o planejamento de Sprint, retirando itens do backlog e adicionando na Sprint que está sendo planejada.

1.2.4.4. Acompanhamento gerencial de ciclo de vida de projeto pela gestão com dados como tarefas em atraso, tarefas em backlog, horas orçadas, horas planejadas e horas utilizadas.

1.2.4.5. A solução deve:

1.2.4.5.1. Fornecer um painel estilo Kanban para gerenciar tarefas.

1.2.4.5.2. Possuir capacidade de inclusão e edição de tarefas de um projeto em lote para facilitar a criação e edição de tarefas de um projeto;

1.2.4.5.3. Permitir ao usuário solucionador que atua nas tarefas apontar as horas gastas de forma gerenciável pelo próprio sistema ou apontamento manual;

1.2.4.5.4. Possibilitar o registro por parte do gerente de projetos ou equipe dos eventos ocorridos durante a execução dos projetos para armazenamento de histórico com possibilidade de anexar arquivos aos registros de eventos;

- 1.2.4.5.5. Permitir o gerenciamento de portfólio de Projetos com backlog de projetos, Kanban de projetos, cronograma de projetos planejados e em execução e dashboard com dados dos projetos em backlog, planejados e em execução.
  - 1.2.4.5.6. Possibilitar ordenar os projetos no backlog de projetos de forma a priorizá-los em fila.
  - 1.2.4.5.7. Permitir que registros de novas demandas sejam desdobrados e permaneçam relacionados com registros de projetos ágeis existentes na solução para atendimento da demanda;
- 1.2.5. Requisitos de Ferramenta de Suporte Remoto e Distribuição de software para Microcomputadores**
- 1.2.5.1. A Solução pode ser nativa do fabricante da solução ITSM, ou de outro fabricante, desde que integrada com a solução de ITSM;
  - 1.2.5.2. A solução deve:
    - 1.2.5.2.1. Suporte para execução em plataformas Windows 10 ou superior e Linux.
    - 1.2.5.2.2. Controle remoto de um equipamento Linux a partir de uma estação Windows.
    - 1.2.5.2.3. Prover mecanismo de acesso com ou sem instalação de software adicional nas estações de trabalho.
    - 1.2.5.2.4. Configuração de controle de acesso de forma que apenas usuários autorizados possam tomar o controle de uma determinada estação/servidor.
    - 1.2.5.2.5. Configuração para confirmação por parte do usuário do equipamento a ser controlado para que a sessão de controle remoto possa ser efetivamente iniciada.
    - 1.2.5.2.6. Informações sobre o status do agente na estação.
    - 1.2.5.2.7. Opção de execução de chats entre os participantes da sessão de controle remoto.



## Justiça do Trabalho

Tribunal Regional do Trabalho 24ª Região  
Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação

- 1.2.5.2.8. Permitir ao agente solucionador conectado, transferência de arquivos em modo bidirecional.
- 1.2.5.2.9. Possibilitar a extração de relatórios de acessos.
- 1.2.5.2.10. Ser capaz de configurar e gerenciar políticas de TI e processos relacionados a grupos e usuários em seus dispositivos.
- 1.2.5.2.11. Possibilitar o empacotamento e distribuição de software de forma automatizada nos microcomputadores gerenciados.

### 1.2.6. Requisitos de Ferramenta de Chatbot

- 1.2.6.1. A Solução pode ser nativa do fabricante da solução ITSM, ou de outro fabricante, desde que integrada com a solução de ITSM;
- 1.2.6.2. A solução deve:
  - 1.2.6.2.1. Prover automação de atendimento via texto por meio de chatbot, direcionando o usuário para o item do catálogo de serviços mais apropriado;
  - 1.2.6.2.2. Possibilitar a integração e publicação de chatbots, também conhecidos como "chat automatizado", "atendente virtual" ou "assistente virtual", em diferentes canais de mensagens e ferramentas de colaboração, sejam estes de fornecedores terceiros (ex.: SMS, Google Chat, Whatsapp, Telegram) ou próprios (portais web ou apps mobile);
  - 1.2.6.2.3. Suporte para habilitar vários chatbots especializados adaptados às necessidades da organização em várias linhas de negócio (TI, RH, Engenharia, etc.);
  - 1.2.6.2.4. Incluir a capacidade de chamar e executar processos e fluxos de trabalho personalizados e pré-definidos na plataforma, além de conter artigos de conhecimento previamente prontos para uso para aplicativos padrões;



## Justiça do Trabalho

Tribunal Regional do Trabalho 24ª Região  
Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação

- 1.2.6.2.5. Possuir também uma camada de integração, para a qual poderão ser desenvolvidos conectores necessários para construção de novos bots (chatbot), que poderão ser utilizados para acessar os sistemas legados da Contratante e também sistemas externos;
- 1.2.6.2.6. O chatbot deve permitir configurar o cliente de bate-papo baseado na web (web-based) disponível no Portal de serviço, ambiente Apple iOS e Google Android;
- 1.2.6.2.7. A interface de conversação deve oferecer aos seus usuários várias opções para gerenciar a conversa, podendo os usuários interromperem a conversa atual e iniciar uma nova ou entrar em contato com o suporte para acessar um agente ao vivo e obter assistência imediata;
- 1.2.6.2.8. Quando os usuários são transferidos para um agente ativo, analista do Contratante, a janela de bate-papo deve indicar que agora eles estão interagindo com um agente ativo;
- 1.2.6.2.9. Deve ser possível na janela de bate-papo efetuar o upload de uma imagem, texto ou arquivo PDF e enviá-lo ao agente;

### **1.2.7. Requisitos da solução de ITSM**

#### 1.2.7.1. Requisitos Gerais

##### 1.2.7.1.1. Do Banco de Dados:

- 1.2.7.1.1.1. A camada de dados da solução deve ser compatível com bancos de dados relacionais padrão (RDBMS);
- 1.2.7.1.1.2. A Contratada deve entregar o modelo ou esquema de dados da solução proposta;
- 1.2.7.1.1.3. A Contratada deverá fornecer ao Contratante acesso de leitura à ao banco de dados da solução proposta.

#### 1.2.7.1.2. Da interface:

1.2.7.1.2.1. A interface web disponível deve atender tanto aos usuários da central de serviços, usuários administradores da solução ofertada e usuários finais, segregando corretamente estes perfis e apresentando a cada um apenas as funcionalidades disponíveis ao seu tipo de acesso;

1.2.7.1.2.2. Todas as funcionalidades de operação devem estar disponíveis através da interface web da solução ofertada, apresentadas de acordo com o perfil do usuário utilizador e suas permissões;

1.2.7.1.2.3. A solução deverá permitir anexar arquivos de qualquer extensão aos formulários de entrada de dados, independente do evento ou disciplina de gestão, para complementar as informações do processo;

1.2.7.1.2.4. A solução deve possuir uma interface simples e intuitiva, facilitando para que o usuário localize os serviços e faça suas solicitações a partir de um "menu" de opções de serviço pré-definidas;

#### 1.2.7.1.3. Do Calendário:

1.2.7.1.3.1. A solução deve registrar a exata data e hora em que um registro foi atribuído a um time de suporte ou indivíduo;

1.2.7.1.3.2. A solução deve ser configurável para permitir a criação de calendários personalizados de dias e horas para efeito de cálculos corretos de intervalos e tempos de atendimento (contagem dos SLAs), conforme a necessidade da Contratante, com facilidade de



## Justiça do Trabalho

Tribunal Regional do Trabalho 24<sup>a</sup> Região  
Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação

- personalização pelos administradores com permissões específicas para tal;
- 1.2.7.1.3.3. A solução deve permitir informar desvios, tais como feriados e dias não úteis;
  - 1.2.7.1.3.4. A solução deve permitir informar horários úteis de funcionamento, baseado no horário de trabalho da Contratante;
  - 1.2.7.1.3.5. A solução deve permitir basear os cálculos de tempos de atendimento e prazos para solução de chamados, bem como problemas baseados em tais calendários;
  - 1.2.7.1.3.6. A solução deve automaticamente sugerir o SLA apropriado baseado em regras de negócio pré-definidas;
- 1.2.7.1.4. Da personalização e permissões:
- 1.2.7.1.4.1. A solução deve permitir suportar indivíduos e grupos;
  - 1.2.7.1.4.2. A solução deve permitir definir funções e permissões no nível de equipe;
  - 1.2.7.1.4.3. A solução deve permitir definir funções e permissões no nível indivíduo;
  - 1.2.7.1.4.4. A solução deve permitir definir personalizações de tela no nível de equipe;
  - 1.2.7.1.4.5. A solução deve permitir a definição e personalização de telas sem necessidade de desenvolvimento ou experiência com programação;
  - 1.2.7.1.4.6. A solução deve permitir definir permissões sem a necessidade de desenvolvimento ou experiência com programação;
  - 1.2.7.1.4.7. A solução deve permitir adicionar, modificar ou remover campos em

formulários existentes, para usuários com permissão para tal;

- 1.2.7.1.4.8. A solução deve permitir a modificação dos formulários (adicionar/remover/modificar campos de entrada de dados) e criar relacionamentos entre campos sem necessidade de desenvolvimento ou experiência com programação;
  - 1.2.7.1.4.9. A solução deve oferecer suporte às permissões de acesso no nível de Suporte Funcional (equipe) e Disciplina (processo);
  - 1.2.7.1.4.10. A solução deve permitir controlar o acesso no nível de função com a habilidade de restringir o uso de uma função individual da aplicação sem desabilitar o acesso ao sistema inteiro;
- 1.2.7.1.5. Da customização de processos de trabalho (workflow):
- 1.2.7.1.5.1. A solução deverá permitir a criação, elaboração e implementação de fluxos de trabalho (workflow) e integrações para a customização dos processos de TI (Incidentes, Problemas, Mudanças, etc) e das demais áreas de negócio através de ações de drag-and-drop (NO-CODE);
  - 1.2.7.1.5.2. Para casos excepcionais a solução deverá possibilitar, à partir das ações configuradas no drag-and-drop, a implementação de rotinas por meio de scripts;
  - 1.2.7.1.5.3. A solução deverá permitir criação de customizações de workflows genéricos além dos previamente disponíveis sem necessidade de licenciamento extra;

## Justiça do Trabalho

Tribunal Regional do Trabalho 24<sup>a</sup> Região  
Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação

- 1.2.7.1.5.4. A solução deverá permitir a integração de seus workflows com sistemas externos através de webservices;
  - 1.2.7.1.5.5. A solução deve possuir processos de trabalho nativos, que sejam inteiramente personalizáveis;
  - 1.2.7.1.5.6. Deve ser permitido criar processos de trabalho para quaisquer eventos (Incidentes, Problemas, Mudanças, etc);
  - 1.2.7.1.5.7. Cada processo de trabalho deve ter um SLA geral, permitindo ainda que cada tarefa individual mantenha seu próprio SLA individual;
  - 1.2.7.1.5.8. A solução deve permitir que todos os estágios e tarefas de um processo sejam reutilizáveis em novos processos ou em processos existentes, individualmente ou em grupo;
- 1.2.7.1.6. Do Motor de pesquisa:
- 1.2.7.1.6.1. Permitir a consulta global por texto livre, pesquisando em textos em eventos, registros, ações e procedimentos de conhecimento;
  - 1.2.7.1.6.2. Permitir que usuários alterem a ordem de apresentação, ao aumentar a relevância de um termo pesquisado;
  - 1.2.7.1.6.3. Permitir que usuários refinem a pesquisa com consultas avançadas;
  - 1.2.7.1.6.4. Permitir exportar os resultados para formatos padrão (Excel, CSV ou HTML);
- 1.2.7.1.7. Da notificação por e-mail:
- 1.2.7.1.7.1. A solução deve possuir a capacidade de notificar o registro de chamados tanto para usuários quanto para equipes de suporte e times de solução, através de e-mail;

## Justiça do Trabalho

Tribunal Regional do Trabalho 24<sup>a</sup> Região  
Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação

- 1.2.7.1.7.2. A solução deve ter a capacidade de notificar por e-mail, o usuário e o time de suporte apropriado quando o registro de chamado for atualizado ou resolvido;
- 1.2.7.1.7.3. A solução deve ter a capacidade adicionar campos de chamados no corpo do e-mail, sejam eles nativos ou customizáveis;
- 1.2.7.1.8. Dos painéis e relatórios:
  - 1.2.7.1.8.1. A solução deve permitir a geração e customização de painéis e relatórios customizados para cada perfil de usuário;
  - 1.2.7.1.8.2. A solução proposta deverá contar com a possibilidade de representação gráfica de limites, quantitativos e outras métricas definidas pela Contratante, sem a necessidade de codificação (linguagem de programação);
  - 1.2.7.1.8.3. A solução de Dashboards e Relatórios deve permitir a criação de indicadores personalizados, baseados em perfis, passíveis de customização;
  - 1.2.7.1.8.4. Deve permitir a funcionalidade de "drill-down" dos dashboards;
  - 1.2.7.1.8.5. A solução deve possuir ferramentas para a criação de relatórios com acesso WEB, e modificar o dashboard;
- 1.2.7.1.9. Da pesquisa de satisfação
  - 1.2.7.1.9.1. Assim que uma solicitação é solucionada, a solução deverá encaminhar e-mail ao usuário solicitante com o link para participação na pesquisa.
  - 1.2.7.1.9.2. Acessando o link, o usuário deverá ser direcionado a página inicial da pesquisa, onde o mesmo deverá pontuar o nível de serviço prestado com nota de 1 (um) a 5 (cinco).

- 1.2.7.1.9.3. Assim que o colaborador insere sua nota, a solução identifica se a nota foi negativa, entre 1 (um) e 3 (três) ou positiva, 4 (quatro) e 5 (cinco). Caso seja positiva, encerra a pesquisa com uma mensagem de gratificação na tela. Caso seja negativa, retorna com a listagem dos serviços que não atenderam sua expectativa.
- 1.2.7.1.9.4. A solução deverá permitir que o usuário insira um ou mais serviços, ou ainda, selecione uma opção que permita que o mesmo realize um comentário sobre o serviço de atendimento da solicitação. Após, deverá ser exibida uma mensagem de gratificação pela participação na pesquisa.
- 1.2.7.1.9.5. Todo conteúdo pontuado é enviado para a base de armazenamento.
- 1.2.7.1.9.6. A ferramenta de pesquisa deverá ser parametrizável, permitindo a configuração dos textos da pesquisa, assim como dos e-mails encaminhados.
- 1.2.7.1.10. Da integração com outros sistemas:
  - 1.2.7.1.10.1. A solução deverá suportar e fornecer, no mínimo, os seguintes tipos de Integrações: WEB SERVICES (utilizando os protocolos REST ou SOAP) e Application Programming Interfaces (APIs) Java.
- 1.2.7.1.11. Requisitos diversos:
  - 1.2.7.1.11.1. A solução proposta deverá utilizar ou prover um sistema de alarmes proativos, que faça o monitoramento dos prazos de execução das solicitações em andamento. Nesse monitoramento os alarmes devem ser acionados, de acordo com regras pré-estabelecidas pela Contratante. A notificação deverá utilizar o correio

eletrônico da Contratante, através do protocolo SMTP;

- 1.2.7.1.11.2. A solução deverá suportar a customização dos formulários de chamados, suportando a definição de campos obrigatórios. Os formulários customizados poderão ser utilizados nos workflows definidos para cada tipo de requisição de serviço;
- 1.2.7.1.11.3. A solução deverá permitir o versionamento das telas, workflow e formulários criados na solução.
- 1.2.7.1.11.4. A solução deve fornecer um número identificador único para cada registro de chamado, de acordo com as definições da Biblioteca ITIL V3;
- 1.2.7.1.11.5. A solução deve permitir que um Incidente/Problema/Mudança seja diretamente atribuído a um prestador de serviço externo, baseado nas suas características;
- 1.2.7.1.11.6. Deve possuir a capacidade de selecionar automaticamente o prestador de serviço externo através da associação, também automática, do Incidente/Problema/Mudança ao SLA apropriado;
- 1.2.7.1.11.7. A solução deve possuir um histórico de auditoria completo e seguro de qualquer atualização do registro de chamados e atividades de resolução;
- 1.2.7.1.11.8. A solução deve permitir a distribuição de incidentes ou requisições de forma manual (exemplo: técnico assume o chamado ou supervisor encaminha o chamado) ou de forma automática baseada no catálogo de serviços;



## Justiça do Trabalho

Tribunal Regional do Trabalho 24<sup>a</sup> Região

Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação

1.2.7.1.11.9. Quando um registro de chamado for resolvido, o time de suporte deve ser capaz de atualizar o registro com o IC que tiveram a falha/requisição;

1.2.7.1.11.10. A solução deve permitir a reabertura de chamados fechados, baseados em permissões do usuário;

1.2.7.1.11.11. A solução deverá permitir a abertura de chamados e solicitações para tratamento pela Central de Serviços por, pelo menos, um portal de autoatendimento do tipo Self Service, um chat e contato telefônico com a Central de Serviços;

### 1.2.7.2. Gerenciamento de Incidentes

1.2.7.2.1. A solução deve diferenciar corretamente registros de Incidentes, de Problemas e Mudanças, de acordo com as definições da Biblioteca ITIL V3;

1.2.7.2.2. O Gerenciamento de Incidentes deve ser nativamente integrado ao Gerenciamento de Ativos e Configuração para a conexão com o CMDB, permitindo associar registros de Incidentes com os respectivos itens de configuração afetados;

1.2.7.2.3. A solução deve possuir valores chave pré-validados para campos específicos do incidente, tais como, mas não limitado a, Impacto, Prioridade, SLA e equipe inicial de suporte, definidos automaticamente com base no tipo de IC (item de Configuração), categoria do incidente, localização, usuário afetado, etc;

1.2.7.2.3.1. A solução deve permitir que estes valores chave pré-validados sejam criados através de construtores de eventos ou regras, dispensando qualquer necessidade de

conhecimento técnico de linguagens de programação ou modelagem de dados;

- 1.2.7.2.4. A solução deve permitir a identificação de incidentes semelhantes automaticamente ou por intermédio de filtros, oferecendo ao analista a possibilidade de consultar incidentes com critérios e características similares para uso em seu atendimento;
- 1.2.7.2.5. O Gerenciamento de Incidentes deve possuir integração com o Gerenciamento de Conhecimento, permitindo disparar pesquisas à base de conhecimento diretamente da interface de registro do incidente;
- 1.2.7.2.6. As consultas à base de conhecimento devem ser feitas diretamente do contexto do Incidente, utilizando como critério palavras-chave e conteúdo do formulário de Incidente definidos pelo usuário;
- 1.2.7.2.7. A solução deve ter a funcionalidade de criar registros rápidos de incidentes baseados em outros incidentes, para diminuir o tempo gasto pelo analista no registro de um incidente;
- 1.2.7.2.8. A ferramenta deve ter as duas abordagens, quais sejam, permitir o próprio usuário fechar o chamado após receber e-mail com a informação de chamado resolvido ou fechar o chamado automaticamente, através de tempo configurável na ferramenta, caso ele não faça o encerramento (decorso de prazo);
- 1.2.7.2.9. A ferramenta deve permitir que o usuário devolva o chamado para a Central em caso de insatisfação com o atendimento (reabertura do chamado), dentro de tempo configurável;
- 1.2.7.2.10. A solução deve permitir que usuários com as devidas permissões alterem dados do Incidente durante o seu ciclo de vida, tais como, mas não limitado a: prioridade, categoria e IC;



- 1.2.7.2.11. O Gerenciamento de Incidentes deverá possuir integração nativa com os Gerenciamentos de Problemas e Mudanças, permitindo que registros de Problemas e Mudanças sejam associados a um registro de Incidente;
    - 1.2.7.2.11.1. Deve ser possível gerar um registro de Problema ou Mudança diretamente do registro de Incidente e, automaticamente, associar os registros;
  - 1.2.7.2.12. Deve ser possível atribuir incidentes para uma equipe ou grupo de suporte;
  - 1.2.7.2.13. Deve ser possível atribuir incidentes para indivíduos (analistas ou administradores) ou grupos de atendimento;
  - 1.2.7.2.14. Um incidente deve poder ser convertido em, ou associado a uma requisição de serviços e vice e versa;
  - 1.2.7.2.15. A solução deve rastrear e alertar sobre o SLA até a resolução pelo prestador de serviço externo;
- 1.2.7.3. Gerenciamento de Cumprimento de Requisição
- 1.2.7.3.1. A solução deve permitir a criação, modificação e cumprimento e fechamento de registros de requisições de serviço;
  - 1.2.7.3.2. A solução deve possuir uma visão baseada em permissões do requisitante dos serviços no catálogo que o usuário tem direito a requisitar;
  - 1.2.7.3.3. A solução deve permitir que o usuário submeta requisições de serviço, mantenha a visibilidade detalhada do cumprimento da requisição e cancele as requisições que não sejam mais necessárias;
  - 1.2.7.3.4. A solução deve permitir a pesquisa de requisições existentes de determinado usuário;

## Justiça do Trabalho

Tribunal Regional do Trabalho 24<sup>a</sup> Região

Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação

- 1.2.7.3.5. A solução deve suportar o roteamento automático e a coordenação de requisições de serviço entre os times de suporte;
  - 1.2.7.3.6. A solução deve suportar a criação automatizada de Requisições, a partir de Incidentes;
  - 1.2.7.3.7. O Gerenciamento de Requisições de Serviço deve ser nativamente integrado ao CMDB, para permitir associar um IC à Requisição de Serviço;
  - 1.2.7.3.8. A solução deve associar automaticamente a Requisição de Serviço ao Catálogo de Serviço;
  - 1.2.7.3.9. O requisitante deve poder abrir Requisições de Serviço a partir do Catálogo de Serviços;
  - 1.2.7.3.10. Uma requisição de serviços deve poder ser convertida em, ou associado a um incidente, e vice-versa;
- 1.2.7.4. Gerenciamento de Eventos
- 1.2.7.4.1. A ferramenta deve aplicar na prática o monitoramento e gerenciamento de eventos, consolidando todos os eventos e logs em uma única console centralizada.
  - 1.2.7.4.2. A ferramenta deverá suportar o gerenciamento dos aspectos de disponibilidade, capacidade e performance dos componentes do datacenter corporativo
  - 1.2.7.4.3. Deverá ainda ser capaz de mapear automaticamente o correlacionamento dos itens de configuração e permitir a criação dos painéis e alertas atrelados à visão dos serviços de TI.
  - 1.2.7.4.4. O monitoramento de eventos deverá ser nativamente integrado aos módulos de Gerenciamento de Incidentes, e Problemas para propiciar a abertura e encaminhamento automático para grupos resolvedores.



## Justiça do Trabalho

Tribunal Regional do Trabalho 24<sup>a</sup> Região

Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação

1.2.7.4.5. A ferramenta deverá ser capaz de monitorar minimamente servidores físicos, virtuais e containers, e permitir a integração nativa com outras ferramentas de monitoração (Zabbix, Dynatrace, etc..) para a consolidação dos eventos.

### 1.2.7.5. Gerenciamento de Problemas

1.2.7.5.1. A solução deve possibilitar que o registro de Problemas contendo as seguintes informações relevantes: Detalhes do Serviço proveniente do Catálogo de Serviços; Detalhes do IC provenientes do CMDB; Data/hora inicialmente registrados; detalhes e categorização; Descrição do Incidente caso seja herdado do Incidente; Detalhes de todas as ações de recuperação de diagnóstico e ou tentativas de correção do problema;

1.2.7.5.2. A solução deve permitir a consulta à base de conhecimentos diretamente do formulário de ticket do Problema, sem a necessidade de fechar o ticket;

1.2.7.5.3. A solução deve possuir a capacidade de enviar e-mail para o usuário e para o time de suporte apropriado quando um ticket de Problema for criado;

1.2.7.5.4. A solução deve ser capaz de sugerir o time de suporte apropriado para as atribuições iniciais e subsequentes, baseado nas informações do ticket de Problema;

1.2.7.5.5. A solução deve oferecer um histórico completo de Problemas e Erros Conhecidos para uso pelos times de suporte na investigação do Problema;

1.2.7.5.6. A solução deve permitir a criação de uma solução/procedimento baseada no erro conhecido e associá-la ao Problema;



## Justiça do Trabalho

Tribunal Regional do Trabalho 24ª Região  
Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação

- 1.2.7.5.7. A solução deve permitir o registro de problemas, desassociado de incidentes e mudanças;
- 1.2.7.5.8. A solução deve oferecer a integração entre o Gerenciamento de Problemas e o Gerenciamento de Incidentes, para permitir mapear corretamente incidentes a problemas ou erros conhecidos.
- 1.2.7.5.9. A solução deve oferecer a integração nativa entre o Gerenciamento de Problemas e o Gerenciamento de Configuração de Ativos de Serviço, para permitir que IC's possam ser associados a registros de problemas.
- 1.2.7.5.10. A solução deve fornecer um painel do tipo dashboard configurável que apresente informações em tempo real demonstrando, entre outros, o status do Gerenciamento de Problemas através de indicadores de desempenho;
- 1.2.7.5.11. A solução deverá permitir a monitoração e o rastreamento de problemas.
- 1.2.7.5.12. Em relação a atualização e resolução de problemas a solução deve atender os seguintes requisitos:
  - 1.2.7.5.12.1. Oferecer um histórico completo de problemas e erros conhecidos para uso pelas equipes de suporte na investigação do problema.
  - 1.2.7.5.12.2. Permitir alterar o status do problema para erro conhecido.
  - 1.2.7.5.12.3. Permitir a criação de uma solução/procedimento baseada no erro conhecido e associá-la ao problema.
  - 1.2.7.5.12.4. Ser possível gerar um registro de mudança diretamente do registro de problema e associar automaticamente os registros.



## Justiça do Trabalho

Tribunal Regional do Trabalho 24ª Região  
Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação

1.2.7.5.12.5. Facilitar a resolução de incidentes relacionados quando o problema for fechado.

### 1.2.7.6. Gerenciamento de Portfólio e Catálogo de Serviços

1.2.7.6.1. A solução deverá permitir a definição do catálogo de serviços e o cadastro e manutenção de descrição de serviços, assim como de seus atributos;

1.2.7.6.2. A solução deverá permitir a configuração da estrutura do catálogo de serviços, devendo esta configuração ser realizada pela própria interface da solução;

1.2.7.6.3. A solução conter ferramenta que permita a criação e manutenção do catálogo de serviços, através de mecanismos LOW CODE/NOCODE, para a disponibilização de serviços no catálogo, providos pela própria área de TIC ou por outros departamentos. Os serviços publicados no catálogo deverão ser registrados e gerenciados pela ferramenta de ITSM;

1.2.7.6.4. A solução deve permitir que, para cada serviço e/ou item de configuração seja possível informar o seu grau de impacto (importância) para o negócio de forma a estabelecer a priorização no atendimento;

1.2.7.6.5. A solução deverá permitir a disponibilização do catálogo de serviços aos usuários;

1.2.7.6.6. A solução deverá permitir relacionar serviços com respectivos SLAs, OLAs e UCs, podendo mostrar ao usuário final o SLA aplicado em cada serviço.

### 1.2.7.7. Gerenciamento de Nível de Serviço

1.2.7.7.1. A solução deve ser capaz de estabelecer acordos de nível de serviço (SLA) e registrar seus detalhes;

## Justiça do Trabalho

Tribunal Regional do Trabalho 24<sup>a</sup> Região  
Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação

- 1.2.7.7.2. A solução deve ser capaz de estabelecer acordos de nível de serviço (SLA) conforme o grupo e a categoria do chamado;
  - 1.2.7.7.3. A Solução deve ser capaz de permitir anexar SLA a qualquer processo ou fluxo de trabalho do Contratante, automatizado na solução;
  - 1.2.7.7.4. A solução deve ser capaz de monitorar automaticamente os tempos de resposta, resolução e escalção para todos os escopos de contrato;
  - 1.2.7.7.5. A solução deve ser capaz de registrar múltiplos tempos de resposta e resolução por acordo;
  - 1.2.7.7.6. A solução deve ser capaz de registrar múltiplos níveis de escalção por acordo;
  - 1.2.7.7.7. A solução deve ser capaz de escalar eventos (Requisições/Incidentes/Problemas/Mudanças) que violem acordos ou cheguem perto dos limites de tempo definidos, garantindo a notificação do usuário e times de suporte por e-mail;
  - 1.2.7.7.8. A solução deve permitir definir as horas úteis individualmente para cada acordo;
  - 1.2.7.7.9. Os tempos de resposta, resolução e escalção somente serão contabilizados em horas úteis, de acordo com a definição de cada acordo;
  - 1.2.7.7.10. A solução deve permitir informar o plano de feriados, figurando horas não úteis e desvios na definição de horas úteis do acordo;
  - 1.2.7.7.11. A solução deve permitir emitir relatórios das métricas de SLA;
  - 1.2.7.7.12. A ferramenta deve possibilitar emitir relatórios de SLA por grupo resolvedor;
  - 1.2.7.7.13. A solução deve permitir a criação de painéis analíticos do tipo dashboard relacionados a serviços e métricas do processo;
- 1.2.7.8. Gerenciamento de Conhecimento

## Justiça do Trabalho

Tribunal Regional do Trabalho 24<sup>a</sup> Região  
Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação

- 1.2.7.8.1. A solução deve possuir nativamente uma ferramenta de gestão base de conhecimento, que permita:
  - 1.2.7.8.1.1. A criação, adição, manutenção e remoção de artigos de conhecimento;
  - 1.2.7.8.1.2. A adição de documentos externos à base de conhecimento;
  - 1.2.7.8.1.3. Separar ou restringir o acesso a artigos de conhecimento entre técnico e não-técnico;
  - 1.2.7.8.1.4. Pesquisar através de palavras-chave ou frases inteiras;
  - 1.2.7.8.1.5. Pesquisar incidentes conhecidos baseado em critérios definidos;
- 1.2.7.8.2. A central de serviços e os times de suporte devem ter acesso a um pacote comum de artigos de conhecimento, para resolução rápida de eventos;
- 1.2.7.8.3. A ferramenta deverá permitir separar ou restringir o acesso a uma base de conhecimento interna e externa;
- 1.2.7.8.4. A solução deve permitir a definição de diversos níveis de acesso ao Gerenciamento do Conhecimento (ex. Somente Leitura, Escrever, Criar, Excluir);
- 1.2.7.8.5. A solução deve controlar o processo de aprovação de um documento, antes do mesmo ser publicado na base de conhecimento;
- 1.2.7.8.6. A solução deve criar automaticamente um identificador único para cada registro/artigo de conhecimento para referência futura;
- 1.2.7.8.7. A solução deve permitir a entrada de texto livre, imagens, anexos, etc, como artigos de conhecimento;



## Justiça do Trabalho

Tribunal Regional do Trabalho 24<sup>a</sup> Região

Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação

- 1.2.7.8.8. A solução deve automatizar a população de campos do artigo de conhecimento com dados de autor e proprietário, data de criação, assim como outros atributos desejados pela organização;
  - 1.2.7.8.9. A solução deve rastrear e manter atualizada a informação de propriedade sobre o artigo de conhecimento;
  - 1.2.7.8.10. A solução deve apresentar a integração nativa do Gerenciamento do Conhecimento com as demais disciplinas, permitindo, por exemplo, mas não limitado, a associação de documentos e artigos de conhecimento a eventos de Requisições, Incidentes, Problemas e Mudanças;
  - 1.2.7.8.11. A solução deve apresentar a integração nativa com o CMDB para permitir a associação de artigos de conhecimento com registros de Itens de Configuração;
  - 1.2.7.8.12. A solução deve permitir a abertura de uma RDM ou de uma Requisição de Serviço quando um artigo ou informação de conhecimento precisar ser modificado ou atualizado;
  - 1.2.7.8.13. A solução deve permitir gerenciar documentos de conhecimento estabelecendo prazos de validade e de revisão;
  - 1.2.7.8.14. A solução deve permitir o gerenciamento de acesso de usuários aos artigos de conhecimento;
  - 1.2.7.8.15. A solução deve permitir inserir ou anexar imagens, vídeos e textos artigos de conhecimento;
- 1.2.7.9. Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviço
- 1.2.7.9.1. A solução deve ter uma base de dados do gerenciamento da configuração nativa (CMDB) e centralizada, para acesso a partir de qualquer módulo da solução, que mantenha todas as informações de ativos e eventos registrados.





## Justiça do Trabalho

Tribunal Regional do Trabalho 24<sup>a</sup> Região

Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação

- 1.2.7.9.2. A solução deverá exibir o CMDB na mesma interface de gerenciamento de incidentes, problemas, mudanças e configuração;
- 1.2.7.9.3. A solução deverá prover meios para coleta de informações de Ativos de Serviço em nuvem de forma nativa ou através de módulos para integração;
- 1.2.7.9.4. A solução deve apresentar capacidade nativa e integral de Gerenciamento de Configuração e de Ativos de Serviço, de acordo com as definições da biblioteca ITIL, não apenas para o inventário, o que deve incluir, mas não limitado a:
  - 1.2.7.9.4.1. Ser capaz de realizar a descoberta de ativos em toda a infraestrutura da contratante (estações de trabalho, notebooks, equipamentos de rede, storage, clusters, sistemas operacionais windows, MacOS Linux, Unix, Solaris, HP-UX e Aix, servidores físicos, virtuais e containers, Docker, Kubernetes, Webservers, Application Servers, Databases, Microserviços, Servidores Hiperconvergentes, etc), seja ela em infraestrutura interna ou em nuvens públicas (Microsoft Azure, Google Cloud, Amazon Web Service - AWS, Openstack, dentre outras);
  - 1.2.7.9.4.2. Obter de forma automatizada informações de relacionamento entre ativos no processo de inventário de ativos e construção da visão de serviços de TI;
  - 1.2.7.9.4.3. Prover a descoberta dos serviços de negócio "top down" e criar um mapa abrangendo todos os dispositivos, aplicações e perfis de configuração referente a estes serviços de negócio.

## Justiça do Trabalho

Tribunal Regional do Trabalho 24<sup>a</sup> Região  
Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação

- 1.2.7.9.4.4. Manter atualizadas características da configuração de ativos e sincronizá-las com o CMDB para garantir a integridade do mesmo;
  - 1.2.7.9.4.5. Manter atualizadas características da configuração de componentes de ativos.
  - 1.2.7.9.4.6. Manter atualizados e de forma automatizada os relacionamentos entre ativos.
  - 1.2.7.9.4.7. Permitir criar e modificar as informações dos ativos como, por exemplo, datas de garantia e de manutenção.
  - 1.2.7.9.4.8. Permitir a definição de hierarquia e agrupamento de ativos baseado na visão dos serviços de TI.
  - 1.2.7.9.4.9. Permitir auditoria e atualização do status do ativo.
  - 1.2.7.9.4.10. Permitir a associação do ativo com um indivíduo, grupos de usuários, localização física e estrutura organizacional, para possibilitar a notificação proativa de interrupções, planejadas ou não, sobre o ativo e os serviços que ele suporta.
  - 1.2.7.9.4.11. Possuir capacidade integral de pesquisas de ativos, baseado em diversos critérios definidos sobre qualquer atributo do ativo.
- 1.2.7.9.5. A solução deverá permitir visualização do CMDB de forma hierárquica (árvore de relacionamento entre os Itens de Configuração, IC's);
  - 1.2.7.9.6. A solução deve permitir a substituição de IC's, mantendo as características originais do ativo, para o caso de substituição de ativos.
  - 1.2.7.9.7. A solução deve ser capaz de realizar pesquisas utilizando filtros do IC, de detalhes tais

## Justiça do Trabalho

Tribunal Regional do Trabalho 24<sup>a</sup> Região  
Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação

como: localização, centro de custo, data de manutenção, contrato de aquisição.

- 1.2.7.9.8. A solução deve ser capaz de facilitar o agrupamento de IC's por sistemas, para identificação de clusters e ambientes de contingência e alta disponibilidade.
- 1.2.7.9.9. A solução deve fornecer um acesso controlado ao CMDB baseado em perfis de usuários, para a leitura, gravação e atualização de dados.
- 1.2.7.9.10. Não deve haver a possibilidade de exclusão de dados do CMDB, independente do perfil do usuário.
- 1.2.7.9.11. Qualquer exclusão de dados deve ser apenas lógica, controlada por rotinas e filtros interpretados pela solução, mas mantendo-se sempre o registro em banco de dados para fins de histórico, auditoria e integridade.
- 1.2.7.9.12. A solução deve oferecer um conjunto mínimo de relatórios gerenciais sobre IC's, ativos e informações financeiras, para facilitar os processos de auditoria do Gerenciamento de Configuração e de Ativos de Serviço.
- 1.2.7.9.13. O Gerenciamento de Configuração e de Ativos de Serviço deve ser nativamente integrado com o Gerenciamento de Incidentes, de forma que registros de incidentes possam ser associados a registros contidos no CMDB.
- 1.2.7.9.14. O Gerenciamento de Configuração e de Ativos de Serviço deve ser nativamente integrado com o Gerenciamento de Problemas, de forma que registros de problemas possam ser associados a registros contidos no CMDB.
- 1.2.7.9.15. O CMDB deve facilitar a identificação proativa de problemas de infraestrutura no Gerenciamento de Problemas por identificar, através de integração, componentes de

infraestrutura que estejam instáveis ou apresentem falhas de funcionamento.

- 1.2.7.9.16. O Gerenciamento de Configuração e de Ativos de Serviço deve ser nativamente integrado com o Gerenciamento de Mudanças, de forma que registros de mudanças possam ser associados a registros contidos no CMDB.
- 1.2.7.9.17. A solução deve suportar a análise e a aprovação de requisições de mudanças, contemplando toda a análise de impacto através da identificação dos IC's afetados, e gestão de conflitos com outras mudanças planejadas.
- 1.2.7.9.18. A solução deve fornecer ao gestor e aprovador de mudanças todas as informações sobre as mudanças planejadas de forma a impedir a aprovação de mudanças conflitantes (agendadas para os mesmos itens de configuração na mesma janela) além de implementar todo o workflow de aprovação de forma automatizada e integrado com o fluxo dos processos de gestão de incidentes e problemas.
- 1.2.7.9.19. A solução deve permitir a rápida identificação, recuperação e análise de todas as requisições de mudanças associadas a um mesmo IC.
- 1.2.7.9.20. As informações do Gerenciamento de Configuração e de Ativos de Serviço devem estar disponíveis e permitir a automação de atualizações do ambiente de TIC, através da integração nativa com ferramenta de gerenciamento de patches.
- 1.2.7.9.21. A solução deverá fornecer ferramenta integrada de gerenciamento de patches, podendo ser nativa ou de terceiros, com pelo menos as seguintes funcionalidades:
  - 1.2.7.9.21.1. Permitir a identificação automatizada da necessidade de se instalar um determinado patch. Também, após ativação do

procedimento de distribuição do patch, os procedimentos de obtenção, empacotamento, distribuição e validação dos patches devem ser automatizados.

- 1.2.7.9.21.2. Permitir estabelecer políticas de aplicação de patches (fixes, correções), garantindo também a verificação de conformidade do ambiente em relação a tais políticas.
- 1.2.7.9.21.3. Permitir identificar quais softwares e respectivos patches estão instalados no ambiente.
- 1.2.7.9.21.4. Permitir implementar e manter melhores práticas para testes e distribuições de patches.
- 1.2.7.9.22. A solução deve permitir identificar as datas de vencimento de contratos, para que sejam disparados processos referentes à renovação dos contratos em vencimento.
- 1.2.7.9.23. Os contratos e suas datas de vencimento devem ser exibidas na janela do incidente, sempre que um registro for feito para um IC que esteja sob um contrato de manutenção, independente do fornecedor.
- 1.2.7.9.24. Deve ser possível definir, para um ativo mantido por um fornecedor, a data de vencimento do contrato, além do prazo de garantia, para casos onde estas informações forem divergentes.
- 1.2.7.9.25. A solução de gestão de ativos deve suportar a tecnologia WOL (Wake-On-LAN) ou permitir a integração com recursos que preveja esse uso.
- 1.2.7.9.26. A solução deve prover o inventário das informações de hardware de estações de trabalho e servidores tais como: processadores, memória, placa-mãe, interfaces de rede, protocolos de rede, BIOS, portas de

entrada/saída, dispositivos, discos (físicos e lógicos), sistemas de arquivos, recursos do sistema operacional, configurações de região, controladoras (IDE, SCSI, USB) e outros, além de permitir a coleta e inserção de dados de inventário a partir do uso de arquivos, e também acessar e coletar informações em registro do Windows.

- 1.2.7.9.27. Possibilitar a coleta em plataforma Windows e Linux (servidores de rede) dos serviços existentes e as informações associadas a estes, como status, descrição, etc.
- 1.2.7.9.28. A solução deve possuir mecanismo (template) que permite a inclusão de informações externas à base de dados do inventário tais como: número de série do equipamento, número do patrimônio, responsável, localização física, etc. Tais informações podem ser inseridas (baseado em customização específica) pelo administrador do ambiente ou pelo usuário do equipamento inventariado.
- 1.2.7.9.29. A solução deve executar o inventário de softwares a partir de informações coletadas em registro do Windows e campos da janela "Programas e Recursos" do Windows.
- 1.2.7.9.30. A solução deve permitir que a medição do uso de softwares ocorra de forma passiva, onde serão coletados os dados estatísticos de utilização das aplicações monitoradas e enviados ao gerenciamento da solução para posterior uso em análises do ambiente.
- 1.2.7.9.31. Permitir o cadastro e correta identificação dos diversos tipos de softwares comercializados de acordo com os contratos de licenciamento, tais como produtos stand-alone, suites, bundles, subscrições e serviços.

## **2. Serviço de Implantação de Solução de Gestão de Serviços de TI**

**2.1.** A Contratada deverá realizar a implantação das soluções Contratadas, compreendendo:

**2.1.1.** Mapeamento de todos os ativos de TI e configuração do relacionamento entre os mesmos;

**2.1.2.** Configuração dos usuários e integração com o serviço de LDAP;

**2.1.3.** Configuração de integração com sistemas administrativos para obtenção de dados de RH e patrimônio necessários para os processos a serem implantados;

2.1.3.1. O Contratante disponibilizará à Contratada serviços webservice para que a Contratada tenha acesso aos dados necessários para integração;

2.1.3.2. Deverão ser realizadas cargas iniciais de dados de patrimônio e RH para a base de dados da solução para que a mesma possa operar de forma independente dos serviços disponibilizados pelo Contratante.

2.1.3.3. Os dados de RH e patrimônio deverão ser sincronizados diariamente, no período noturno.

**2.1.4.** Migração de dados dos chamados da solução em operação no CONTRANTE;

**2.1.5.** Configuração de formulários e lay-out das soluções;

**2.1.6.** Implantação de processos ITIL fundamentais para início da operação da solução;

2.1.6.1. Entende-se por implantação de processo ITIL a análise do processo formalizado pela SETIC, análise do processo padrão da solução contratada, união das melhores práticas de ambos e aplicação de configurações e implementação de alterações na solução para contemplar as necessidades da Contratante, bem como a realização de integrações sistêmicas necessárias.

2.1.6.2. A Contratada deverá implantar os seguintes processos:

2.1.6.2.1. Gerenciamento de Incidentes;



## Justiça do Trabalho

Tribunal Regional do Trabalho 24<sup>a</sup> Região  
Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação

- 2.1.6.2.2. Gerenciamento de Requisições;
- 2.1.6.2.3. Gerenciamento de Conhecimento;
- 2.1.6.2.4. Gerenciamento de Catálogo de Serviços;
- 2.1.6.2.5. Gerenciamento de Níveis de Serviço;
- 2.1.6.2.6. Gerenciamento de Ativos e Configuração;
- 2.1.6.3. A implantação de processos previstos no item 2.1.6.2 compreenderá as seguintes atividades para cada processo:
  - 2.1.6.3.1. Mapeamento AS-IS do processo;
  - 2.1.6.3.2. Definição do processo TO-BE;
  - 2.1.6.3.3. Definição dos indicadores de gestão;
  - 2.1.6.3.4. Desenhar processo TO-DO;
  - 2.1.6.3.5. Criar protótipo do processo;
  - 2.1.6.3.6. Elaborar plano de testes do processo;
  - 2.1.6.3.7. Desenvolver processo;
  - 2.1.6.3.8. Executar plano de testes;
  - 2.1.6.3.9. Escrever documentação do processo;
  - 2.1.6.3.10. Apresentar processo.
- 2.1.7. Implantação do Catálogo de Serviços do Contratante;**
  - 2.1.7.1. Entende-se por Catálogo de Serviços como uma ferramenta que reúne todos os serviços que a Contratante oferece e as principais informações sobre eles;
  - 2.1.7.2. A Contratada deverá configurar o Catálogo de Serviço da Contratante para a solução de Gestão de Serviços de TI objeto deste Termo;
  - 2.1.7.3. Está fora do escopo da configuração do Catálogo de Serviços o mapeamento e parametrização de processos que não estejam previamente implantados.
  - 2.1.7.4. A configuração do Catálogo de Serviços poderá ocorrer por meio de exportação/importação de dados



a partir da solução atualmente utilizada pelo Contratante, assim como por meio de cadastro manual;

2.1.7.5. Os itens do catálogo de serviços serão classificados de acordo com sua complexidade conforme tabela a seguir:

<b>Complexidade</b>	<b>Descrição</b>
<b>Alta</b>	Item do catálogo com agrupador, serviço e atividade; com mais de 3 SLAs; mais de 3 grupos solucionadores; com campos convencionais e/ou até 2 campos customizáveis com acesso via webservice à dados de outras bases de dados do Contratante para abertura de chamados; com necessidade de codificação de script para personalização da tela de abertura de chamado; com vinculação a um processo pré-configurado.
<b>Média</b>	Item do catálogo com agrupador, serviço e atividade; com 2 ou 3 SLAs; 2 ou 3 grupos solucionadores; com campos convencionais e/ou até 2 campos customizáveis com acesso via webservice à dados de outras bases de dados do Contratante para abertura de chamados; com vinculação a um processo pré-configurado. A integração poderá ser replicada em diversas telas diferentes.
<b>Baixa</b>	Item do catálogo com agrupador, serviço e atividade; com 2 ou 3 SLAs; 2 ou 3 grupos solucionadores; com campos convencionais e/ou até 2 campos customizáveis; com vinculação a um processo pré-configurado. As configurações poderão ser replicadas em diversas telas diferentes.

2.1.7.5.1. A implantação do Catálogo de Serviços pela Contratada contemplará 3 itens de complexidade Alta, 3 itens de complexidade média e os demais itens do catálogo serão de complexidade baixa.

**2.2. Capacitação da equipe do Contratante na solução e processos implantados;**

2.2.1. A Contratada deverá capacitar a equipe do Contratante para que possa operar as soluções objeto deste contrato;

2.2.1.1. Compõem a equipe do Contratante servidores, terceirizados e estagiários que atuarão de forma direta nas soluções Contratadas;

2.2.2. O conteúdo da capacitação será:

2.2.2.1. Funcionalidades Contratadas, dando ênfase: portal de atendimento, chatbot, gestão de projeto ágeis, ferramenta de suporte remoto, ferramenta de gerenciamento de patches;

2.2.2.2. As personalizações realizadas;

2.2.2.3. O catálogo de serviços implantado;

2.2.2.4. Os processos básicos configurados e especificados no Item 2.1.6;

2.2.3. A capacitação deverá ter uma carga-horária mínima de 40 horas;

2.2.4. A capacitação deverá ser prioritariamente prática, exibindo o ambiente de produção do Contratante, e com atividades práticas para fixação;

2.2.5. A capacitação deverá ocorrer por videoconferência, utilizando a ferramenta Zoom, licenciada pelo Contratante;

2.2.5.1. Toda a capacitação será gravada para que possa ser futuramente aplicada à novos usuários ou para aqueles que por algum motivo não puderam participar da primeira capacitação.

2.2.6. As atividades práticas deverão ser realizadas no ambiente implantado do Contratante.

2.2.6.1. Instrutores e estagiários receberão perfis provisórios, apenas durante o período de treinamento, para que possam executar as atividades práticas;



## Justiça do Trabalho

Tribunal Regional do Trabalho 24ª Região  
Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação

**2.2.7.** Os dados gerados pelas atividades práticas deverão ser excluídos pela Contratada após o término da capacitação.

**2.3.** Será concedido um prazo de 120 (cento e vinte) dias corridos, a partir da assinatura do contrato, para implantação e capacitação das soluções Contratadas;

### **3. Serviço de Implantação de Processos de TI - Grupo 2**

**3.1.** A Contratada deverá realizar a implantação um segundo grupo de processos ITIL, dando continuidade à implantação dos processos implantados por meio do item 2.1.6;

**3.2.** A Contratada deverá implantar os seguintes processos:

**3.2.1.** Gerenciamento de Problemas;

**3.2.2.** Gerenciamento de Eventos;

**3.2.3.** Gerenciamento de Mudanças;

**3.2.4.** Gerenciamento de Liberação e Implantação;

**3.3.** A implantação de processos previstos no item 3.2 compreenderá para cada processo as mesmas atividades previstas no item 2.1.6.3;

**3.4.** Capacitação da equipe do Contratante nos processos implantados;

**3.4.1.** A Contratada deverá capacitar a equipe técnica do Contratante para que possa operar as soluções objeto deste contrato;

**3.4.1.1.** Compõem a equipe do Contratante servidores, terceirizados e estagiários que atuarão de forma direta nas soluções Contratadas;

**3.4.2.** O conteúdo da capacitação serão os processos relacionados no Item 3.2;

**3.4.3.** A capacitação deverá ter uma carga-horária mínima de 20 horas;

**3.4.4.** A capacitação deverá ser prioritariamente prática, exibindo o ambiente de produção do Contratante, e com atividades práticas para fixação;

**3.4.5.** A capacitação deverá ocorrer por videoconferência, utilizando a ferramenta Zoom, licenciada pelo Contratante;

3.4.5.1. Toda a capacitação será gravada para que possa ser futuramente aplicada à novos usuários ou para aqueles que por algum motivo não puderam participar da primeira capacitação.

**3.4.6.** As atividades práticas deverão ser realizadas no ambiente implantado do Contratante.

3.4.6.1. Instrutores e estagiários receberão perfis provisórios, apenas durante o período de treinamento, para que possam executar as atividades práticas;

**3.4.7.** Os dados gerados pelas atividades práticas deverão ser excluídos pela Contratada após o término da capacitação.

**3.5.** Será concedido um prazo de 90 (noventa) dias corridos, a partir da data de assinatura do termo do aceite do serviço prestado pelo item 2 para implantação e capacitação dos processos contidos no Item 3.2;

#### **4. Serviço de Implantação de Processos de TI - Grupo 3**

**4.1.** A Contratada deverá realizar a implantação um segundo grupo de processos ITIL, dando continuidade à implantação dos processos implantados por meio dos itens 2.1.6 e 3.2;

**4.2.** A Contratada deverá implantar os seguintes processos:

**4.2.1.** Gerenciamento de Portfólio;

**4.2.2.** Gerenciamento da Disponibilidade;

**4.2.3.** Gerenciamento de Continuidade;

**4.2.4.** Gerenciamento de Capacidade;

**4.3.** A implantação de processos previstos no item 4.2 compreenderá para cada processo as mesmas atividades previstas no item 2.1.6.3;

- 4.4.** Capacitação da equipe do Contratante nos processos implantados;
- 4.4.1.** A Contratada deverá capacitar a equipe técnica do Contratante para que possa operar as soluções objeto deste contrato;
- 4.4.1.1. Compõem a equipe técnica do Contratante servidores, terceirizados e estagiários que atuarão de forma direta nas soluções Contratadas;
- 4.4.2.** A capacitação deverá ser concluída em até 30 dias corridos após conclusão da implantação descrita no Item 4.2;
- 4.4.3.** O conteúdo da capacitação serão os processos relacionados no Item 4.2;
- 4.4.4.** A capacitação deverá ter uma carga-horária mínima de 20 horas;
- 4.4.5.** A capacitação deverá ser prioritariamente prática, exibindo o ambiente de produção do Contratante, e com atividades práticas para fixação;
- 4.4.6.** A capacitação deverá ocorrer por videoconferência, utilizando a ferramenta Zoom, licenciada pelo Contratante;
- 4.4.6.1. Toda a capacitação será gravada para que possa ser futuramente aplicada à novos usuários ou para aqueles que por algum motivo não puderam participar da primeira capacitação.
- 4.4.7.** As atividades práticas deverão ser realizadas no ambiente implantado do Contratante.
- 4.4.7.1. Instrutores e estagiários receberão perfis provisórios, apenas durante o período de treinamento, para que possam executar as atividades práticas;
- 4.4.8.** Os dados gerados pelas atividades práticas deverão ser excluídos pela Contratada após o término da capacitação.
- 4.5.** Será concedido um prazo de 90 (noventa) dias corridos, a partir da data de assinatura do termo do aceite do serviço

prestado pelo item 3 para implantação e capacitação dos processos contidos no Item 4.2;

#### **5. Serviço de Suporte Técnico Remoto**

- 5.1. O suporte deverá ser prestado pela Contratada na língua portuguesa, tanto para atendimento telefônico, quanto para resposta dos chamados.
- 5.2. Entende-se como serviço de suporte técnico remoto as atividades realizadas pela Contratada para consultas sobre o esclarecimento de dúvidas referente a utilização, bem como correção de eventuais erros detectados nas soluções.
- 5.3. Orientações sobre a utilização dos serviços compreendem o atendimento às dúvidas das equipes técnicas do Contratante sobre as características e a utilização das soluções.
- 5.4. Correção de erros relativos às soluções compreende:
  - 5.4.1. Diagnóstico;
  - 5.4.2. Análise;
  - 5.4.3. Disponibilização de solução de contorno, quando aplicável;
  - 5.4.4. Disponibilização de versão de correção, quando aplicável.
  - 5.4.5. Entende-se por erros os problemas provocados pela operação do Sistema, sejam de processamento ou implementação, decorrentes de erros lógicos e de codificação;
- 5.5. Os serviços serão prestados 5 dias por semana, oito horas por dia, em horário comercial.
- 5.6. Congelamento dos chamados
  - 5.6.1. Caso a Contratada constatare que a resolução do chamado de suporte técnico remoto dependa da disponibilização de nova versão das soluções pelo fabricante, solicitará formalmente ao Contratante o congelamento do chamado, justificando a situação e fornecendo evidências.

5.6.1.1. O decurso do prazo de solução será suspenso a partir da data e do horário em que a Contratada formalizar o pedido de congelamento do chamado de suporte técnico remoto, e voltará a fluir a partir da data e do horário em que o fabricante disponibilizar versão sistema com a correção.

**5.6.2.** Caso a Contratada constate a necessidade de maiores esclarecimentos para o atendimento do chamado de suporte técnico remoto, solicitará formalmente ao Contratante os esclarecimentos e congelará o andamento do chamado.

5.6.2.1. O decurso do prazo do chamado voltará a fluir a partir da data e do horário em que o Contratante responder a solicitação de esclarecimentos da Contratada.

**5.6.3.** O Contratante, de forma fundamentada no contrato, poderá indeferir os pedidos de congelamento do prazo.

5.6.3.1. Caso a Contratada não concorde com a justificativa apresentada pelo Contratante, poderá solicitar que a divergência possa ser apreciada pelos gestores do contrato de ambos.

### **5.7. Cancelamento dos chamados**

**5.7.1.** Caso a Contratada constate que o chamado de suporte técnico remoto extrapola suas responsabilidades ou ainda por falta de elementos que não permita à Contratada o entendimento do chamado técnico, solicitará formalmente ao Contratante que o chamado seja cancelado, apresentando justificativa do pedido.

5.7.1.1. O decurso do prazo de solução será suspenso a partir da data e do horário em que a Contratada formalizar o pedido de cancelamento do chamado de suporte técnico remoto, e voltará a fluir a partir da data e do horário em que o Contratante formalizar sua decisão.

**5.7.2.** O Contratante, de forma fundamentada no contrato, poderá indeferir os pedidos de cancelamento, dentro do prazo previsto.

5.7.2.1. Caso a Contratada não concorde com a justificativa apresentada pelo Contratante, poderá solicitar que a divergência possa ser apreciada pelos gestores do contrato de ambos.

### 5.8. Validação das soluções

5.8.1. Entende-se por validação da solução, o aceite do Contratante para a solução apresentada pela Contratada, no chamado de suporte técnico remoto.

5.8.2. O decurso do prazo de solução será suspenso na data e no horário em que a Contratada disponibilizar, em ambiente de produção ou homologação, a solução para o chamado de suporte técnico remoto.

5.8.2.1. No ato de disponibilização da solução no ambiente de produção ou homologação a Contratada fará uma comunicação formal, por e-mail, ao Contratante.

5.8.3. Caberá ao Contratante, no prazo máximo de até 5 (cinco) dias úteis, dar o aceite em todos os chamados solucionados.

5.9. Caso a solução seja considerada inadequada e seja rejeitada, o Contratante formalizará sua decisão, de forma justificada à Contratada, e o prazo de solução será retomado, considerando apenas o tempo remanescente.

## 6. Segurança da Informação

6.1. A Contratada deverá submeter-se à Política de Segurança de Informação definida pelo Contratante, seus regulamentos complementares e alterações posteriores.

6.2. Caso a Política de Segurança de Informação adotada pelo Contratante venha a causar dificuldade ou prejuízo à prestação dos serviços, a Contratada poderá ser isentada de eventuais penalidades previstas neste Termo.

6.3. A Contratada deverá manter sigilo absoluto sobre quaisquer dados e informações contidos em documentos e mídias, de que venha a ter conhecimento durante a execução dos trabalhos, não podendo, sob qualquer pretexto, divulgar, reproduzir ou





## Justiça do Trabalho

Tribunal Regional do Trabalho 24ª Região

Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação

utilizar, independentemente da classificação de sigilo conferida pelo Contratante a tais documentos.

- 6.4. A Contratada não poderá divulgar quaisquer informações a que tenha acesso, em virtude dos trabalhos a serem executados ou de que tenha tomado conhecimento em decorrência da execução do objeto do contrato, sem autorização, por escrito, do Contratante, sob pena de aplicação das sanções cabíveis, além do pagamento de indenização por perdas e danos.
- 6.5. A Contratada não poderá adotar procedimentos e/ou ações técnicas que afetem a conformidade operacional de segurança e/ou de gerenciamento das estações de trabalho e/ou computadores do Contratante.
- 6.6. Todo e qualquer evento e/ou condição técnica, procedimental e/ou de qualquer natureza tecnológica que a Contratada tenha ciência e que possa acarretar em vulnerabilidades, falhas operacionais, incidentes e/ou problemas de segurança e de conformidade operacional devem ser oficialmente comunicados à Contratante.
- 6.7. Deverão ser garantidos a disponibilidade, a integridade, a confidencialidade, o não-repúdio e a autenticidade dos conhecimentos, informações e dados hospedados em ambiente tecnológico sob custódia do prestador de serviços.
- 6.8. A CONTRATADA deve executar os serviços em conformidade com a legislação brasileira aplicável, em especial as certificações sobre segurança da informação solicitadas para Qualificação Técnico-Operacional, sem prejuízo de outras exigências, objetivando mitigar riscos relativos à segurança da informação.
- 6.9. Quando houver a custódia de conhecimentos, informações e dados pelo prestador de serviços, a CONTRATADA deverá cumprir as seguintes diretivas:
  - 6.9.1. Garantia de foro brasileiro;
  - 6.9.2. Garantia de aplicabilidade da legislação brasileira;
  - 6.9.3. Garantia de que o acesso aos dados, metadados, informações e conhecimentos utilizados e/ou armazenados na solução, ferramentas, softwares, infraestrutura ou em qualquer outro recurso que a CONTRATADA utilize para

a prestação de serviços somente serão acessados pelo CONTRATANTE e serão protegidos de acessos de outros clientes e de colaboradores da CONTRATADA;

- 6.9.4.** Garantia que, em qualquer hipótese, o CONTRATANTE tenha a tutela absoluta sobre os conhecimentos, informações e dados produzidos pelos serviços;
- 6.10.** Vedado o uso não corporativo dos conhecimentos, informações e dados pelo prestador de serviço, bem como a replicação não autorizada;
- 6.11.** A solução deve fazer uso de criptografia nas camadas e protocolos de redes de ativos computacionais para os dados em trânsito e/ou armazenados, com suporte a criptografia TLS para a comunicação entre o MTI e a CONTRATADA, no mínimo, na versão 1.2;
- 6.12.** Prover a criptografia de arquivos em repouso utilizando chave simétrica usando, no mínimo, algoritmo AES com 128 bits ou 3DES com 168 bits;
- 6.13.** O prestador de serviços deve disponibilizar mecanismos para auditoria, como log de atividades dos usuários, ferramenta integrada a estes logs e dashboards para os gestores. A ferramenta deve permitir diversos tipos de consulta aos logs, gerando relatórios customizados. Deve ser possível, ainda, a triagem de eventos relacionados à segurança que garantam um gerenciamento de incidentes completo e ágil;
- 6.14.** Possuir procedimentos para triagem de eventos e incidentes de segurança da informação e garantir um tratamento de incidentes de segurança de forma completa e ágil;
- 6.15.** Eventos e incidentes de segurança de informação devem ser comunicados através de canais predefinidos de comunicação, disponibilizados pela CONTRATADA, de maneira rápida e eficiente e de acordo com os requisitos legais, regulatórios e contratuais;
- 6.16.** Logs de auditoria do provedor que registram atividades de acesso de usuários privilegiados, tentativas de acesso autorizados e não autorizados, exceções do sistema e eventos de segurança da informação devem ser mantidos em

conformidade com as políticas e regulamentos aplicáveis e serem comunicados para o CONTRATANTE;

- 6.17. O acesso e uso de ferramentas de auditoria que interajam com os sistemas de informação do CONTRATANTE deverão estar devidamente segmentados e restritos para evitar comprometimentos e uso indevido de dados de log;
- 6.18. Disponibilizar meios de replicação de logs de auditoria para que o CONTRATANTE possa armazenar cópias de segurança destas informações para futuras consultas e auditorias;
- 6.19. Possuir nas instâncias da plataforma proteção antivírus para proteger contra upload ou download de conteúdo malicioso. Os anexos de arquivos devem ser verificados por servidores dedicados em cada data center regional para proteção contra vírus ou malware que estão sendo inseridos a partir de uma instância;
- 6.20. Manter uma política de backup dos dados, de pelo menos 20 (vinte) dias, dos metadados, dados, informações e conhecimento, produzidos ou custodiados pelo CONTRATANTE e hospedados em ambiente de nuvem da CONTRATADA, a fim de garantir tempo de replicação pelo CONTRATANTE;
- 6.21. O provedor do serviço onde a solução estará hospedada deve contar com a certificação ISO 27017 ou CSA STAR Level 2;
- 6.22. O provedor do serviço onde a solução estará hospedada deve contar com a certificação ISO 27018;
- 6.23. Atender todos os requisitos e orientações da ISO 27701 - Gestão da Privacidade da Informação.

### **7. Requisitos sociais, ambientais e culturais:**

- 7.1. Toda a interface da solução (gerentes, analistas e usuários) deve ser no idioma português do Brasil, aceitando-se excepcionalmente que a interface de configuração, parametrização e administração operada pelos Administradores da Solução seja em inglês;



Justiça do Trabalho

Tribunal Regional do Trabalho 24ª Região

Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação

Anexo II - Quantitativo de licenças e ativos dos órgãos participantes (Atualizado)

Item	TRT24 (Órgão Gerenciador)		TRT23		TRT22		TRT21		TRT18		TRT17		TRT16		TRT14		MPMS		TOTAL		DISPONÍVEL PARA ADESÕES	
	Ini.	Máx.	Ini.	Máx.	Ini.	Máx.	Ini.	Máx.	Ini.	Máx.	Ini.	Máx.	Ini.	Máx.	Ini.	Máx.	Ini.	Máx.	Ini.	Máx.	Total (200%)	Por Órgão (50%)
Quantidade de licenças de usuários administradores	1	2	0	2	1	3	1	2	1	2	1	3	1	2	2	4	1	2	5	22	44	11
Quantidade de licenças de analistas concorrentes	20	40	0	22	20	40	10	40	10	30	5	30	20	60	15	30	30	80	90	372	744	186
Quantidade de licenças de analistas nomeados	20	40	0	38	40	60	22	40	40	90	20	40	10	30	30	60	60	100	152	498	996	249
Quantidade de licenças de analistas nomeados à ferramenta de gerenciamento ágil de projetos	15	20	0	51	8	12	10	150	0	35	0	40	10	15	10	15	0	30	35	368	736	184
Quantidade de licenças para ativos - microcomputadores e notebooks	1.100		1.700		900		1.350		2.453		1.600		740		1.800		2.886		14.529		29.058	7.264
Quantidade de licenças para ativos - impressoras multifuncionais	320		200		110		70		270		180		180		200		495		2.025		4.050	1.012
Quantidade de licenças para ativos - switches, routers, APs	260		250		200		250		417		430		170		220		381		2.578		5.156	1.289
Quantidade de licenças para ativos - Hosts físicos	90		50		70		40		70		150		21		25		96		612		1.224	306
Quantidade de licenças para ativos - Hosts virtuais	250		300		350		330		385		250		230		270		389		2.754		5.508	1.377
Quantidade de licenças para ativos - Containers	1.100		1.500		900		905		860		1.200		900		1.100		100		8.565		17.130	4.282
Serviço de Implantação de Solução de Gestão de Serviços de TI (unitário)	1		1		1		1		1		1		1		1		1		9		18	1
Serviço de Implantação de Processos de TI - Grupo 2 (unitário)	1		1		1		1		1		1		1		1		1		9		18	1
Serviço de Implantação de Processos de TI - Grupo 3 (unitário)	1		1		1		1		1		1		1		1		1		9		18	1
Serviço de Suporte Técnico Remoto (mensal - 30 meses)	1		1		1		1		1		1		1		1		1		9		18	1



Justiça do Trabalho  
Tribunal Regional do Trabalho 24ª Região  
Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação  
Anexo III – Orçamentos consolidados

IT2B – Service Now

Lot	Item	Item	TRT24 (órgão Gerenciador)	TRT23	TRT22	TRT21	TRT18	TRT17	TRT16	TRT14	MPMS	Valor Lance ComprasNet
1	1	Licenças para usuários administradores (30 meses)	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -
2	2	Licenças para analistas concorrentes (30 meses)	R\$ 1.537.632,00	R\$ 845.697,60	R\$ 1.537.632,00	R\$ 1.537.632,00	R\$ 1.153.224,00	R\$ 576.612,00	R\$ 2.306.448,00	R\$ 1.153.224,00	R\$ 3.075.264,00	R\$ 13.723.365,60
3	3	Licenças para analistas nomeadas	R\$ 1.537.632,00	R\$ 1.460.750,40	R\$ 2.306.448,00	R\$ 1.537.632,00	R\$ 3.459.672,00	R\$ 1.537.632,00	R\$ 1.153.224,00	R\$ 2.306.448,00	R\$ 3.844.080,00	R\$ 19.143.518,40
4	4	Licenças para analistas nomeados à ferramenta de gerenciamento ágil de projetos (30 meses)	R\$ 384.408,00	R\$ 980.240,40	R\$ 384.408,00	R\$ 2.883.060,00	R\$ 288.306,00	R\$ 768.816,00	R\$ 288.306,00	R\$ 288.306,00	R\$ 576.612,00	R\$ 6.842.462,40
5	5	Licenças para ativos - microcomputadores e notebooks(30 meses)	R\$ 563.970,00	R\$ 871.590,00	R\$ 410.160,00	R\$ 692.145,00	R\$ 1.257.653,10	R\$ 666.510,00	R\$ 379.398,00	R\$ 922.860,00	R\$ 1.479.652,20	R\$ 7.243.938,30
6	6	Licenças para ativos - impressoras multifuncionais (30 meses)	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -
7	7	Licenças para ativos - switches, routers, APs (30 meses)	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -
8	8	Licenças para ativos - hosts físicos (30 meses)	R\$ 738.045,00	R\$ 410.025,00	R\$ 328.020,00	R\$ 328.020,00	R\$ 574.035,00	R\$ 1.230.075,00	R\$ 172.210,50	R\$ 205.012,50	R\$ 787.248,00	R\$ 4.772.691,00
9	9	Licenças para ativos - hosts virtuais (30 meses)	R\$ 2.050.125,00	R\$ 2.460.150,00	R\$ 2.050.125,00	R\$ 2.706.165,00	R\$ 5.609.142,00	R\$ 2.050.125,00	R\$ 1.886.115,00	R\$ 2.214.135,00	R\$ 3.189.994,50	R\$ 24.216.076,50
10	10	Licenças para ativos - containers (30 meses)	R\$ 2.255.220,00	R\$ 3.075.300,00	R\$ 1.640.160,00	R\$ 1.855.431,00	R\$ 2.562.750,00	R\$ 820.080,00	R\$ 1.845.180,00	R\$ 2.255.220,00	R\$ 205.020,00	R\$ 16.514.361,00
11	11	Serviço de Implantação de Solução de Gestão de Serviços de TI (unitário)	R\$ 1.247.891,29	R\$ 1.247.891,29	R\$ 1.247.891,29	R\$ 1.247.891,29	R\$ 1.247.891,29	R\$ 1.247.891,29	R\$ 1.247.891,29	R\$ 1.247.891,29	R\$ 1.247.891,29	R\$ 11.231.021,61
12	12	Serviço de Implantação de Processos de TI - Grupo 2 (unitário)	R\$ 732.111,12	R\$ 732.111,12	R\$ 732.111,12	R\$ 732.111,12	R\$ 732.111,12	R\$ 732.111,12	R\$ 732.111,12	R\$ 732.111,12	R\$ 732.111,12	R\$ 6.589.000,08
13	13	Serviço de Implantação de Processos de TI - Grupo 3 (unitário)	R\$ 732.111,12	R\$ 732.111,12	R\$ 732.111,12	R\$ 732.111,12	R\$ 732.111,12	R\$ 732.111,12	R\$ 732.111,12	R\$ 732.111,12	R\$ 732.111,12	R\$ 6.589.000,08
14	14	Serviço de Suporte Técnico Remoto (mensal)	R\$ 737.302,80	R\$ 737.302,80	R\$ 737.302,80	R\$ 737.302,80	R\$ 737.302,80	R\$ 737.302,80	R\$ 737.302,80	R\$ 737.302,80	R\$ 737.302,80	R\$ 6.635.725,20
<b>VALOR TOTAL DO LOTE</b>			<b>R\$ 12.516.448,33</b>	<b>R\$ 13.553.169,73</b>	<b>R\$ 12.106.369,33</b>	<b>R\$ 14.989.501,33</b>	<b>R\$ 18.354.198,43</b>	<b>R\$ 11.099.266,33</b>	<b>R\$ 11.480.297,83</b>	<b>R\$ 12.794.621,83</b>	<b>R\$ 16.607.287,03</b>	<b>R\$ 123.501.160,17</b>

Yssy – Service Now

Lot	Item	Item	TRT24 (órgão Gerenciador)	TRT23	TRT22	TRT21	TRT18	TRT17	TRT16	TRT14	MPMS	Valor Lance ComprasNet
1	1	Licenças para usuários administradores (30 meses)	R\$ 38.332,08	R\$ 38.332,08	R\$ 38.332,08	R\$ 38.332,08	R\$ 38.332,08	R\$ 57.498,11	R\$ 38.332,08	R\$ 76.664,15	R\$ 38.332,08	R\$ 402.486,79
2	2	Licenças para analistas concorrentes (30 meses)	R\$ 1.533.283,00	R\$ 843.305,65	R\$ 1.533.283,00	R\$ 1.533.283,00	R\$ 1.149.962,25	R\$ 574.981,13	R\$ 2.299.924,50	R\$ 1.149.962,25	R\$ 3.066.566,00	R\$ 13.684.550,78
3	3	Licenças para analistas nomeadas	R\$ 766.641,50	R\$ 728.309,43	R\$ 1.149.962,25	R\$ 766.641,50	R\$ 1.724.943,38	R\$ 766.641,50	R\$ 574.981,13	R\$ 1.149.962,25	R\$ 1.916.603,75	R\$ 9.544.686,68
4	4	Licenças para analistas nomeados à ferramenta de gerenciamento ágil de projetos (30 meses)	R\$ 191.660,38	R\$ 488.733,96	R\$ 191.660,38	R\$ 1.437.452,81	R\$ 143.745,28	R\$ 383.320,75	R\$ 143.745,28	R\$ 143.745,28	R\$ 287.490,56	R\$ 3.411.554,68
5	5	Licenças para ativos - microcomputadores e notebooks(30 meses)	R\$ 108.260,05	R\$ 167.310,99	R\$ 78.734,58	R\$ 132.864,61	R\$ 241.419,91	R\$ 127.943,70	R\$ 72.829,49	R\$ 177.152,81	R\$ 284.035,00	R\$ 1.390.551,13
6	6	Licenças para ativos - impressoras multifuncionais (30 meses)	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -
7	7	Licenças para ativos - switches, routers, APs (30 meses)	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -
8	8	Licenças para ativos - hosts físicos (30 meses)	R\$ 284.831,40	R\$ 158.239,66	R\$ 126.591,73	R\$ 126.591,73	R\$ 221.535,53	R\$ 474.718,99	R\$ 66.460,66	R\$ 79.119,83	R\$ 303.820,15	R\$ 1.841.909,69
9	9	Licenças para ativos - hosts virtuais (30 meses)	R\$ 791.198,32	R\$ 949.437,98	R\$ 791.198,32	R\$ 1.044.381,78	R\$ 2.164.718,60	R\$ 791.198,32	R\$ 727.902,45	R\$ 854.494,19	R\$ 1.231.104,59	R\$ 9.345.634,55
10	10	Licenças para ativos - containers (30 meses)	R\$ 1.124.337,52	R\$ 1.533.187,53	R\$ 817.700,01	R\$ 925.023,14	R\$ 1.277.656,27	R\$ 408.850,01	R\$ 919.912,52	R\$ 1.124.337,52	R\$ 102.212,50	R\$ 8.233.217,02
11	11	Serviço de Implantação de Solução de Gestão de Serviços de TI (unitário)	R\$ 240.470,02	R\$ 240.470,02	R\$ 240.470,02	R\$ 240.470,02	R\$ 240.470,02	R\$ 240.470,02	R\$ 240.470,02	R\$ 240.470,02	R\$ 240.470,02	R\$ 2.164.230,20
12	12	Serviço de Implantação de Processos de TI - Grupo 2 (unitário)	R\$ 192.376,02	R\$ 192.376,02	R\$ 192.376,02	R\$ 192.376,02	R\$ 192.376,02	R\$ 192.376,02	R\$ 192.376,02	R\$ 192.376,02	R\$ 192.376,02	R\$ 1.731.384,16
13	13	Serviço de Implantação de Processos de TI - Grupo 3 (unitário)	R\$ 144.282,01	R\$ 144.282,01	R\$ 144.282,01	R\$ 144.282,01	R\$ 144.282,01	R\$ 144.282,01	R\$ 144.282,01	R\$ 144.282,01	R\$ 144.282,01	R\$ 1.298.538,12
14	14	Serviço de Suporte Técnico Remoto (mensal)	R\$ 612.248,32	R\$ 612.248,32	R\$ 612.248,32	R\$ 612.248,32	R\$ 612.248,32	R\$ 612.248,32	R\$ 612.248,32	R\$ 612.248,32	R\$ 612.248,32	R\$ 5.510.234,85
<b>VALOR TOTAL DO LOTE</b>			<b>R\$ 6.027.920,61</b>	<b>R\$ 6.096.233,64</b>	<b>R\$ 5.916.838,72</b>	<b>R\$ 7.193.947,02</b>	<b>R\$ 8.151.689,67</b>	<b>R\$ 4.774.528,87</b>	<b>R\$ 6.033.464,47</b>	<b>R\$ 5.944.814,65</b>	<b>R\$ 8.419.541,01</b>	<b>R\$ 58.558.978,64</b>

PPN – BMC Helix

Lot	Item	Item	TRT24 (órgão Gerenciador)	TRT23	TRT22	TRT21	TRT18	TRT17	TRT16	TRT14	MPMS	Valor Lance ComprasNet
1	1	Licenças para usuários administradores (30 meses)	R\$ 48.000,00	R\$ 48.000,00	R\$ 48.000,00	R\$ 48.000,00	R\$ 48.000,00	R\$ 72.000,00	R\$ 48.000,00	R\$ 96.000,00	R\$ 48.000,00	R\$ 504.000,00
2	2	Licenças para analistas concorrentes (30 meses)	R\$ 2.880.000,00	R\$ 1.584.000,00	R\$ 2.880.000,00	R\$ 2.880.000,00	R\$ 2.160.000,00	R\$ 1.080.000,00	R\$ 4.320.000,00	R\$ 2.160.000,00	R\$ 5.760.000,00	R\$ 25.704.000,00
3	3	Licenças para analistas nomeadas	R\$ 1.098.000,00	R\$ 1.043.100,00	R\$ 1.647.000,00	R\$ 1.098.000,00	R\$ 2.470.500,00	R\$ 1.098.000,00	R\$ 823.500,00	R\$ 1.647.000,00	R\$ 2.745.000,00	R\$ 13.670.100,00
4	4	Licenças para analistas nomeados à ferramenta de gerenciamento ágil de projetos (30 meses)	R\$ 212.634,00	R\$ 542.216,70	R\$ 212.634,00	R\$ 1.594.755,00	R\$ 159.475,50	R\$ 425.268,00	R\$ 159.475,50	R\$ 159.475,50	R\$ 318.951,00	R\$ 3.784.885,20
5	5	Licenças para ativos - microcomputadores e notebooks(30 meses)	R\$ 409.200,00	R\$ 632.400,00	R\$ 297.600,00	R\$ 502.200,00	R\$ 912.516,00	R\$ 483.600,00	R\$ 275.280,00	R\$ 669.600,00	R\$ 1.073.592,00	R\$ 5.255.988,00
6	6	Licenças para ativos - impressoras multifuncionais (30 meses)	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -
7	7	Licenças para ativos - switches, routers, APs (30 meses)	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -
8	8	Licenças para ativos - hosts físicos (30 meses)	R\$ 628.101,00	R\$ 348.945,00	R\$ 279.156,00	R\$ 279.156,00	R\$ 488.523,00	R\$ 1.046.835,00	R\$ 146.556,90	R\$ 174.472,50	R\$ 669.974,40	R\$ 4.061.719,80
9	9	Licenças para ativos - hosts virtuais (30 meses)	R\$ 1.744.725,00	R\$ 2.093.670,00	R\$ 1.744.725,00	R\$ 2.303.037,00	R\$ 4.773.567,60	R\$ 1.744.725,00	R\$ 1.605.147,00	R\$ 1.884.303,00	R\$ 2.714.792,10	R\$ 20.680.691,70
10	10	Licenças para ativos - containers (30 meses)	R\$ 204.600,00	R\$ 279.000,00	R\$ 148.800,00	R\$ 168.330,00	R\$ 232.500,00	R\$ 74.400,00	R\$ 167.400,00	R\$ 204.600,00	R\$ 18.600,00	R\$ 1.498.230,00
11	11	Serviço de Implantação de Solução de Gestão de Serviços de TI (unitário)	R\$ 663.000,00	R\$ 663.000,00	R\$ 663.000,00	R\$ 663.000,00	R\$ 663.000,00	R\$ 663.000,00	R\$ 663.000,00	R\$ 663.000,00	R\$ 663.000,00	R\$ 5.967.000,00

12	Serviço de Implantação de Processos de TI - Grupo 2 (unitário)	R\$ 491.000,00	R\$ 491.000,00	R\$ 491.000,00	R\$ 491.000,00	R\$ 491.000,00	R\$ 491.000,00	R\$ 491.000,00	R\$ 491.000,00	R\$ 491.000,00	R\$ 491.000,00	R\$ 4.419.000,00
13	Serviço de Implantação de Processos de TI - Grupo 3 (unitário)	R\$ 491.000,00	R\$ 491.000,00	R\$ 491.000,00	R\$ 491.000,00	R\$ 491.000,00	R\$ 491.000,00	R\$ 491.000,00	R\$ 491.000,00	R\$ 491.000,00	R\$ 491.000,00	R\$ 4.419.000,00
14	Serviço de Suporte Técnico Remoto (mensal)	R\$ 210.000,00	R\$ 210.000,00	R\$ 210.000,00	R\$ 210.000,00	R\$ 210.000,00	R\$ 210.000,00	R\$ 210.000,00	R\$ 210.000,00	R\$ 210.000,00	R\$ 210.000,00	R\$ 1.890.000,00
<b>VALOR TOTAL DO LOTE</b>		<b>R\$ 9.080.260,00</b>	<b>R\$ 8.426.331,70</b>	<b>R\$ 9.112.915,00</b>	<b>R\$ 10.728.478,00</b>	<b>R\$ 13.100.082,10</b>	<b>R\$ 7.879.828,00</b>	<b>R\$ 9.400.359,40</b>	<b>R\$ 8.850.451,00</b>	<b>R\$ 15.203.909,50</b>	<b>R\$ 91.782.614,70</b>	

**Angerona - Marval**

Lot	Item	TRT24 (órgão Gerenciador)	TRT23	TRT22	TRT21	TRT18	TRT17	TRT16	TRT14	MPMS	Valor Lance ComprasNet
1	Licenças para usuários administradores (30 meses)	R\$ 72.000,00	R\$ 72.000,00	R\$ 72.000,00	R\$ 72.000,00	R\$ 72.000,00	R\$ 108.000,00	R\$ 72.000,00	R\$ 144.000,00	R\$ 72.000,00	R\$ 756.000,00
2	Licenças para analistas concorrentes (30 meses)	R\$ 1.440.000,00	R\$ 792.000,00	R\$ 1.440.000,00	R\$ 1.440.000,00	R\$ 1.080.000,00	R\$ 540.000,00	R\$ 2.160.000,00	R\$ 1.080.000,00	R\$ 2.880.000,00	R\$ 12.852.000,00
3	Licenças para analistas nomeadas	R\$ 1.200.000,00	R\$ 1.140.000,00	R\$ 1.800.000,00	R\$ 1.200.000,00	R\$ 2.700.000,00	R\$ 1.200.000,00	R\$ 900.000,00	R\$ 1.800.000,00	R\$ 3.000.000,00	R\$ 14.940.000,00
4	Licenças para analistas nomeados à ferramenta de gerenciamento ágil de projetos (30 meses)	R\$ 240.000,00	R\$ 612.000,00	R\$ 240.000,00	R\$ 1.800.000,00	R\$ 180.000,00	R\$ 480.000,00	R\$ 180.000,00	R\$ 180.000,00	R\$ 360.000,00	R\$ 4.272.000,00
5	Licenças para ativos - microcomputadores e notebooks(30 meses)	R\$ 330.000,00	R\$ 510.000,00	R\$ 240.000,00	R\$ 405.000,00	R\$ 735.900,00	R\$ 390.000,00	R\$ 222.000,00	R\$ 540.000,00	R\$ 865.800,00	R\$ 4.238.700,00
6	Licenças para ativos - impressoras multifuncionais (30 meses)	R\$ 96.000,00	R\$ 60.000,00	R\$ 49.500,00	R\$ 21.000,00	R\$ 81.000,00	R\$ 24.000,00	R\$ 54.000,00	R\$ 60.000,00	R\$ 148.500,00	R\$ 594.000,00
7	Licenças para ativos - switches, routers, APs (30 meses)	R\$ 78.000,00	R\$ 75.000,00	R\$ 30.000,00	R\$ 39.000,00	R\$ 100.200,00	R\$ 129.000,00	R\$ 51.000,00	R\$ 66.000,00	R\$ 114.300,00	R\$ 682.500,00
8	Licenças para ativos - hosts físicos (30 meses)	R\$ 27.000,00	R\$ 15.000,00	R\$ 12.000,00	R\$ 12.000,00	R\$ 21.000,00	R\$ 45.000,00	R\$ 6.300,00	R\$ 7.500,00	R\$ 28.800,00	R\$ 174.600,00
9	Licenças para ativos - hosts virtuais (30 meses)	R\$ 75.000,00	R\$ 90.000,00	R\$ 75.000,00	R\$ 99.000,00	R\$ 205.200,00	R\$ 75.000,00	R\$ 69.000,00	R\$ 81.000,00	R\$ 116.700,00	R\$ 885.900,00
10	Licenças para ativos - containers (30 meses)	R\$ 330.000,00	R\$ 450.000,00	R\$ 240.000,00	R\$ 271.500,00	R\$ 375.000,00	R\$ 120.000,00	R\$ 270.000,00	R\$ 330.000,00	R\$ 30.000,00	R\$ 2.416.500,00
11	Serviço de Implantação de Solução de Gestão de Serviços de TI (unitário)	R\$ 350.000,00	R\$ 350.000,00	R\$ 350.000,00	R\$ 350.000,00	R\$ 350.000,00	R\$ 350.000,00	R\$ 350.000,00	R\$ 350.000,00	R\$ 350.000,00	R\$ 3.150.000,00
12	Serviço de Implantação de Processos de TI - Grupo 2 (unitário)	R\$ 150.000,00	R\$ 150.000,00	R\$ 150.000,00	R\$ 150.000,00	R\$ 150.000,00	R\$ 150.000,00	R\$ 150.000,00	R\$ 150.000,00	R\$ 150.000,00	R\$ 1.350.000,00
13	Serviço de Implantação de Processos de TI - Grupo 3 (unitário)	R\$ 150.000,00	R\$ 150.000,00	R\$ 150.000,00	R\$ 150.000,00	R\$ 150.000,00	R\$ 150.000,00	R\$ 150.000,00	R\$ 150.000,00	R\$ 150.000,00	R\$ 1.350.000,00
14	Serviço de Suporte Técnico Remoto (mensal)	R\$ 1.350.000,00	R\$ 1.350.000,00	R\$ 1.350.000,00	R\$ 1.350.000,00	R\$ 1.350.000,00	R\$ 1.350.000,00	R\$ 1.350.000,00	R\$ 1.350.000,00	R\$ 1.350.000,00	R\$ 12.150.000,00
<b>VALOR TOTAL DO LOTE</b>		<b>R\$ 5.888.000,00</b>	<b>R\$ 5.816.000,00</b>	<b>R\$ 6.198.500,00</b>	<b>R\$ 7.359.500,00</b>	<b>R\$ 7.550.300,00</b>	<b>R\$ 5.111.000,00</b>	<b>R\$ 5.984.300,00</b>	<b>R\$ 6.288.500,00</b>	<b>R\$ 9.616.100,00</b>	<b>R\$ 59.812.200,00</b>

**Sonda - Aranda**

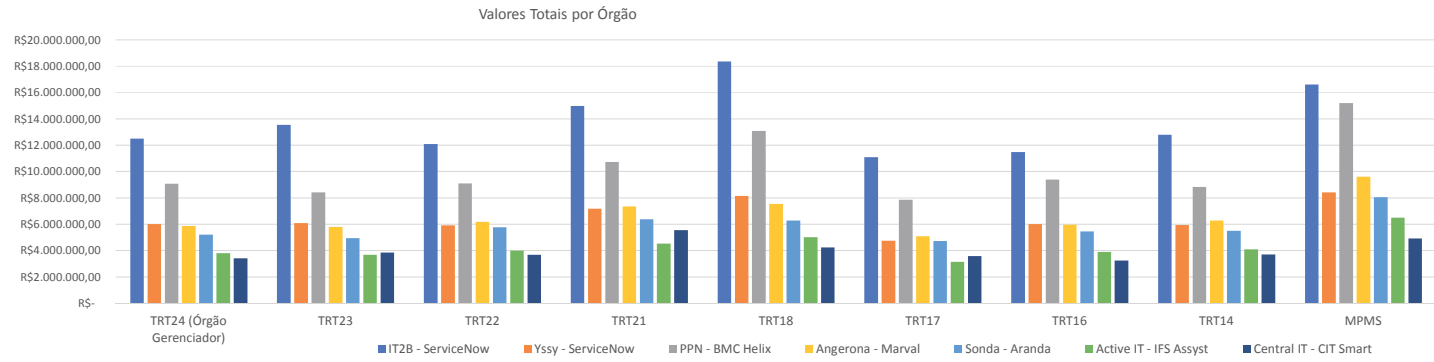
Lot	Item	TRT24 (órgão Gerenciador)	TRT23	TRT22	TRT21	TRT18	TRT17	TRT16	TRT14	MPMS	Valor Lance ComprasNet
1	Licenças para usuários administradores (30 meses)	R\$ 55.000,20	R\$ 55.000,20	R\$ 55.000,20	R\$ 55.000,20	R\$ 55.000,20	R\$ 82.500,30	R\$ 55.000,20	R\$ 110.000,40	R\$ 55.000,20	R\$ 577.502,10
2	Licenças para analistas concorrentes (30 meses)	R\$ 1.100.004,00	R\$ 605.002,20	R\$ 1.100.004,00	R\$ 1.100.004,00	R\$ 825.003,00	R\$ 412.501,50	R\$ 1.650.006,00	R\$ 825.003,00	R\$ 2.200.008,00	R\$ 9.817.535,70
3	Licenças para analistas nomeadas	R\$ 1.100.004,00	R\$ 1.045.003,80	R\$ 1.650.006,00	R\$ 1.100.004,00	R\$ 2.475.009,00	R\$ 1.100.004,00	R\$ 825.003,00	R\$ 1.650.006,00	R\$ 2.750.010,00	R\$ 13.695.049,80
4	Licenças para analistas nomeados à ferramenta de gerenciamento ágil de projetos (30 meses)	R\$ 178.253,57	R\$ 454.546,61	R\$ 178.253,57	R\$ 1.336.901,79	R\$ 133.690,18	R\$ 356.507,14	R\$ 133.690,18	R\$ 133.690,18	R\$ 267.380,36	R\$ 3.172.913,57
5	Licenças para ativos - microcomputadores e notebooks(30 meses)	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -
6	Licenças para ativos - impressoras multifuncionais (30 meses)	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -
7	Licenças para ativos - switches, routers, APs (30 meses)	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -
8	Licenças para ativos - hosts físicos (30 meses)	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -
9	Licenças para ativos - hosts virtuais (30 meses)	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -
10	Licenças para ativos - containers (30 meses)	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ -
11	Serviço de Implantação de Solução de Gestão de Serviços de TI (unitário)	R\$ 1.002.343,46	R\$ 1.002.343,46	R\$ 1.002.343,46	R\$ 1.002.343,46	R\$ 1.002.343,46	R\$ 1.002.343,46	R\$ 1.002.343,46	R\$ 1.002.343,46	R\$ 1.002.343,46	R\$ 9.021.091,14
12	Serviço de Implantação de Processos de TI - Grupo 2 (unitário)	R\$ 404.280,13	R\$ 404.280,13	R\$ 404.280,13	R\$ 404.280,13	R\$ 404.280,13	R\$ 404.280,13	R\$ 404.280,13	R\$ 404.280,13	R\$ 404.280,13	R\$ 3.638.521,15
13	Serviço de Implantação de Processos de TI - Grupo 3 (unitário)	R\$ 309.249,32	R\$ 309.249,32	R\$ 309.249,32	R\$ 309.249,32	R\$ 309.249,32	R\$ 309.249,32	R\$ 309.249,32	R\$ 309.249,32	R\$ 309.249,32	R\$ 2.783.243,90
14	Serviço de Suporte Técnico Remoto (mensal)	R\$ 1.079.068,19	R\$ 1.079.068,19	R\$ 1.079.068,19	R\$ 1.079.068,19	R\$ 1.079.068,19	R\$ 1.079.068,19	R\$ 1.079.068,19	R\$ 1.079.068,19	R\$ 1.079.068,19	R\$ 9.711.613,67
<b>VALOR TOTAL DO LOTE</b>		<b>R\$ 5.228.202,87</b>	<b>R\$ 4.954.493,90</b>	<b>R\$ 5.778.204,87</b>	<b>R\$ 6.386.851,08</b>	<b>R\$ 6.283.643,47</b>	<b>R\$ 4.746.454,04</b>	<b>R\$ 5.458.640,47</b>	<b>R\$ 5.513.640,67</b>	<b>R\$ 8.067.339,65</b>	<b>R\$ 52.417.471,03</b>

**Active IT - IFS Assyst**

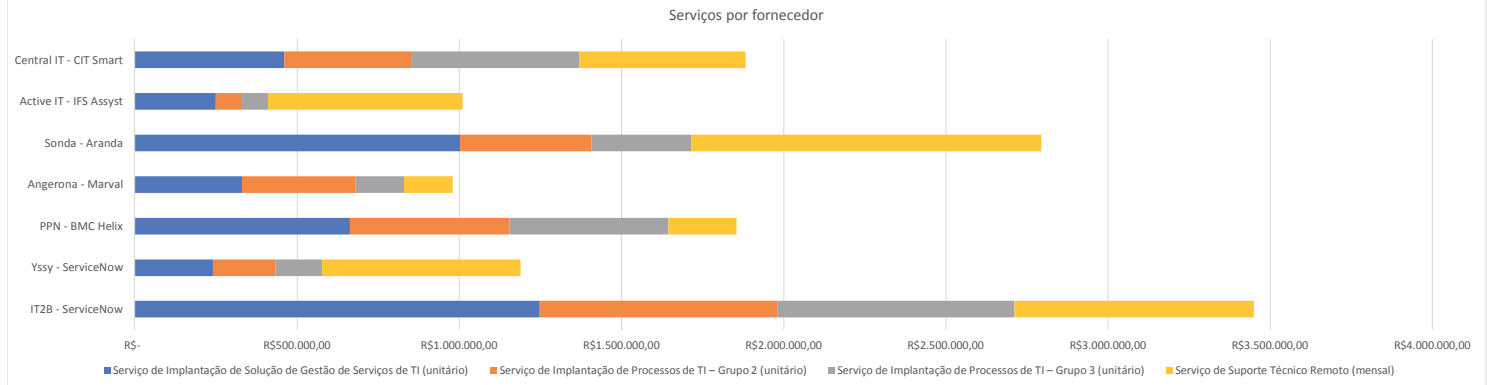
Lot	Item	TRT24 (órgão Gerenciador)	TRT23	TRT22	TRT21	TRT18	TRT17	TRT16	TRT14	MPMS	Valor Lance ComprasNet
1	Licenças para usuários administradores (30 meses)	R\$ 42.000,00	R\$ 42.000,00	R\$ 42.000,00	R\$ 42.000,00	R\$ 42.000,00	R\$ 63.000,00	R\$ 42.000,00	R\$ 84.000,00	R\$ 42.000,00	R\$ 441.000,00
2	Licenças para analistas concorrentes (30 meses)	R\$ 1.080.000,00	R\$ 594.000,00	R\$ 1.080.000,00	R\$ 1.080.000,00	R\$ 810.000,00	R\$ 405.000,00	R\$ 1.620.000,00	R\$ 810.000,00	R\$ 2.160.000,00	R\$ 9.639.000,00
3	Licenças para analistas nomeadas	R\$ 840.000,00	R\$ 798.000,00	R\$ 1.260.000,00	R\$ 840.000,00	R\$ 1.890.000,00	R\$ 840.000,00	R\$ 630.000,00	R\$ 1.260.000,00	R\$ 2.100.000,00	R\$ 10.458.000,00
4	Licenças para analistas nomeados à ferramenta de gerenciamento ágil de projetos (30 meses)	R\$ 120.000,00	R\$ 306.000,00	R\$ 120.000,00	R\$ 900.000,00	R\$ 90.000,00	R\$ 240.000,00	R\$ 90.000,00	R\$ 90.000,00	R\$ 180.000,00	R\$ 2.136.000,00
5	Licenças para ativos - microcomputadores e notebooks(30 meses)	R\$ 257.400,00	R\$ 397.800,00	R\$ 187.200,00	R\$ 315.900,00	R\$ 574.002,00	R\$ 304.200,00	R\$ 173.160,00	R\$ 421.200,00	R\$ 675.324,00	R\$ 3.306.186,00
6	Licenças para ativos - impressoras multifuncionais (30 meses)	R\$ 74.880,00	R\$ 46.800,00	R\$ 38.610,00	R\$ 16.380,00	R\$ 63.180,00	R\$ 18.720,00	R\$ 42.120,00	R\$ 46.800,00	R\$ 115.830,00	R\$ 463.320,00
7	Licenças para ativos - switches, routers, APs (30 meses)	R\$ 60.840,00	R\$ 58.500,00	R\$ 23.400,00	R\$ 30.420,00	R\$ 78.156,00	R\$ 100.620,00	R\$ 39.780,00	R\$ 51.480,00	R\$ 89.154,00	R\$ 532.350,00
8	Licenças para ativos - hosts físicos (30 meses)	R\$ 21.060,00	R\$ 11.700,00	R\$ 9.360,00	R\$ 9.360,00	R\$ 16.380,00	R\$ 35.100,00	R\$ 4.914,00	R\$ 5.850,00	R\$ 22.464,00	R\$ 136.188,00
9	Licenças para ativos - hosts virtuais (30 meses)	R\$ 58.500,00	R\$ 70.200,00	R\$ 58.500,00	R\$ 77.220,00	R\$ 160.056,00	R\$ 58.500,00	R\$ 53.820,00	R\$ 63.180,00	R\$ 91.026,00	R\$ 691.002,00
10	Licenças para ativos - containers (30 meses)	R\$ 257.400,00	R\$ 351.000,00	R\$ 187.200,00	R\$ 211.770,00	R\$ 292.500,00	R\$ 93.600,00	R\$ 210.600,00	R\$ 257.400,00	R\$ 23.400,00	R\$ 1.884.870,00
11	Serviço de Implantação de Solução de Gestão de Serviços de TI (unitário)	R\$ 250.000,00	R\$ 250.000,00	R\$ 250.000,00	R\$ 250.000,00	R\$ 250.000,00	R\$ 250.000,00	R\$ 250.000,00	R\$ 250.000,00	R\$ 250.000,00	R\$ 2.250.000,00



Fornecedor	TRT24 (Órgão Gerenciador)	TRT23	TRT22	TRT21	TRT18	TRT17	TRT16	TRT14	MPMS
IT2B - ServiceNow	R\$ 12.516.448,33	R\$ 13.553.169,73	R\$ 12.106.369,33	R\$ 14.989.501,33	R\$ 18.354.198,43	R\$ 11.099.266,33	R\$ 11.480.297,83	R\$ 12.794.621,83	R\$ 16.607.287,03
Yssy - ServiceNow	R\$ 6.027.920,61	R\$ 6.096.233,64	R\$ 5.916.838,72	R\$ 7.193.947,02	R\$ 8.151.689,67	R\$ 4.774.528,87	R\$ 6.033.464,47	R\$ 5.944.814,65	R\$ 8.419.541,01
PPN - BMC Helix	R\$ 9.080.260,00	R\$ 8.426.331,70	R\$ 9.112.915,00	R\$ 10.728.478,00	R\$ 13.100.082,10	R\$ 7.879.828,00	R\$ 9.400.359,40	R\$ 8.850.451,00	R\$ 15.203.909,50
Angerona - Marval	R\$ 5.888.000,00	R\$ 5.816.000,00	R\$ 6.198.500,00	R\$ 7.359.500,00	R\$ 7.550.300,00	R\$ 5.111.000,00	R\$ 5.984.300,00	R\$ 6.288.500,00	R\$ 9.616.100,00
Sonda - Aranda	R\$ 5.228.202,87	R\$ 4.954.493,90	R\$ 5.778.204,87	R\$ 6.386.851,08	R\$ 6.283.643,47	R\$ 4.746.454,04	R\$ 5.458.640,47	R\$ 5.513.640,67	R\$ 8.067.339,65
Active IT - IFS Assyst	R\$ 3.822.080,00	R\$ 3.686.000,00	R\$ 4.016.270,00	R\$ 4.533.050,00	R\$ 5.026.274,00	R\$ 3.168.740,00	R\$ 3.916.394,00	R\$ 4.099.910,00	R\$ 6.509.198,00
Central IT - CIT Smart	R\$ 3.432.934,90	R\$ 3.862.491,36	R\$ 3.694.520,81	R\$ 5.569.594,45	R\$ 4.257.178,66	R\$ 3.600.662,75	R\$ 3.248.775,24	R\$ 3.722.004,27	R\$ 4.942.666,81

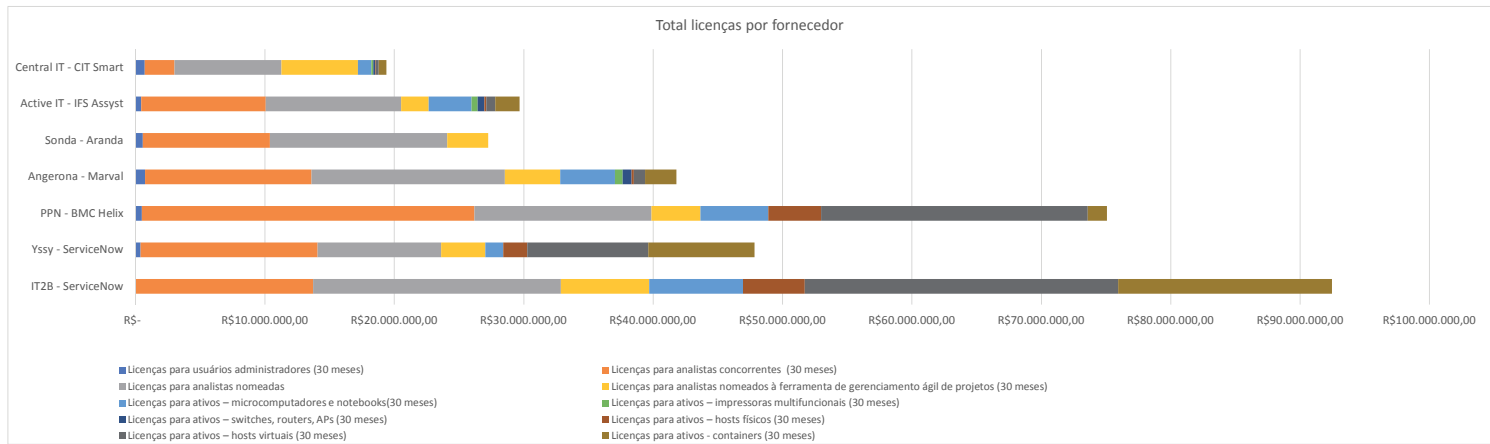


Serviços	IT2B - ServiceNow	Yssy - ServiceNow	PPN - BMC Helix	Angerona - Marval	Sonda - Aranda	Active IT - IFS Assyst	Central IT - CIT Smart
Serviço de Implantação de Solução de Gestão de Serviços de TI (unitário)	R\$ 1.247.891,29	R\$ 240.470,02	R\$ 663.000,00	R\$ 330.000,00	R\$ 1.002.343,46	R\$ 250.000,00	R\$ 461.045,89
Serviço de Implantação de Processos de TI - Grupo 2 (unitário)	R\$ 732.111,12	R\$ 192.376,02	R\$ 491.000,00	R\$ 350.000,00	R\$ 404.280,13	R\$ 80.000,00	R\$ 390.608,32
Serviço de Implantação de Processos de TI - Grupo 3 (unitário)	R\$ 732.111,12	R\$ 144.282,01	R\$ 491.000,00	R\$ 150.000,00	R\$ 309.249,32	R\$ 80.000,00	R\$ 518.676,63
Serviço de Suporte Técnico Remoto (mensal)	R\$ 737.302,80	R\$ 612.248,32	R\$ 210.000,00	R\$ 150.000,00	R\$ 1.079.068,19	R\$ 600.000,00	R\$ 512.273,21
<b>Total serviços</b>	<b>R\$ 3.449.416,33</b>	<b>R\$ 1.189.376,37</b>	<b>R\$ 1.855.000,00</b>	<b>R\$ 980.000,00</b>	<b>R\$ 2.794.941,10</b>	<b>R\$ 1.010.000,00</b>	<b>R\$ 1.882.604,06</b>





Licenças	IT2B - ServiceNow	Yssy - ServiceNow	PPN - BMC Helix	Angerona - Marval	Sonda - Aranda	Active IT - IFS Assyst	Central IT - CIT Smart
Licenças para usuários administradores (30 meses)	R\$ -	R\$ 402.486,79	R\$ 504.000,00	R\$ 756.000,00	R\$ 577.502,10	R\$ 441.000,00	R\$ 718.482,39
Licenças para analistas concorrentes (30 meses)	R\$ 13.723.365,60	R\$ 13.684.550,78	R\$ 25.704.000,00	R\$ 12.852.000,00	R\$ 9.817.535,70	R\$ 9.639.000,00	R\$ 2.303.164,35
Licenças para analistas nomeadas	R\$ 19.143.518,40	R\$ 9.544.686,68	R\$ 13.670.100,00	R\$ 14.940.000,00	R\$ 13.695.049,80	R\$ 10.458.000,00	R\$ 8.267.544,08
Licenças para analistas nomeados à ferramenta de gerenciamento ágil de projetos (30 meses)	R\$ 6.842.462,40	R\$ 3.411.554,68	R\$ 3.784.885,20	R\$ 4.272.000,00	R\$ 3.172.913,57	R\$ 2.136.000,00	R\$ 5.910.131,91
Licenças para ativos - microcomputadores e notebooks(30 meses)	R\$ 7.243.938,30	R\$ 1.390.551,13	R\$ 5.255.988,00	R\$ 4.238.700,00	R\$ -	R\$ 3.306.186,00	R\$ 1.031.401,92
Licenças para ativos - impressoras multifuncionais (30 meses)	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ 594.000,00	R\$ -	R\$ 463.320,00	R\$ 144.537,89
Licenças para ativos - switches, routers, APs (30 meses)	R\$ -	R\$ -	R\$ -	R\$ 682.500,00	R\$ -	R\$ 532.350,00	R\$ 166.072,57
Licenças para ativos - hosts físicos (30 meses)	R\$ 4.772.691,00	R\$ 1.841.909,69	R\$ 4.061.719,80	R\$ 174.600,00	R\$ -	R\$ 136.188,00	R\$ 42.485,38
Licenças para ativos - hosts virtuais (30 meses)	R\$ 24.216.076,50	R\$ 9.345.634,55	R\$ 20.608.691,70	R\$ 885.900,00	R\$ -	R\$ 691.002,00	R\$ 215.565,85
Licenças para ativos - containers (30 meses)	R\$ 16.514.361,00	R\$ 8.233.217,02	R\$ 1.498.230,00	R\$ 2.416.500,00	R\$ -	R\$ 1.884.870,00	R\$ 588.006,40
<b>Total Licenças</b>	<b>R\$ 92.456.413,20</b>	<b>R\$ 47.854.591,32</b>	<b>R\$ 75.087.614,70</b>	<b>R\$ 41.812.200,00</b>	<b>R\$ 27.263.001,17</b>	<b>R\$ 29.687.916,00</b>	<b>R\$ 19.387.392,74</b>





## Justiça do Trabalho

Tribunal Regional do Trabalho 24ª Região

Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação

Anexo VI - Matriz ponto a ponto

Item	Descrição	Forma de Atendimento	Ponto a ponto quanto a documentação da solução
<b>Da Gestão de Ativos</b>			
1.1.4.2.1.	Deverão ser fornecidos e instalados todos os módulos e/ou ferramentas para atender aos requisitos de Gestão de Ativos, que estará sempre associado ao processo de GERENCIAR CONFIGURAÇÃO E ATIVOS DE SERVIÇO. As informações dos ativos devem ser integradas ao CMDB (Configuration Management Database, Base de Dados do Gerenciamento de Configuração);		
1.1.4.2.2.	A solução deve permitir a gestão do inventário e licenciamento de software de forma integrada com os demais processos ITIL, suportando automação de workflows para a instalação de software mediante fluxo prévio de autorização e gerando relatórios de consumo que permitam a gestão e controle do uso das licenças;		
<b>Das Interfaces com o Usuário</b>			
1.1.4.3.1.	Toda a interface (gerentes, analistas e usuários) deve ser em ambiente WEB, acessada via navegador e compatível com Internet Explorer, Mozilla Firefox ou Google Chrome;		
1.1.4.3.2.	Toda a interface (gerentes, analistas e usuários) deve ser no idioma português do Brasil, aceitando-se excepcionalmente que a interface de configuração, parametrização e administração operada pelos Administradores da Solução seja em inglês;		
1.1.4.3.3.	A solução deverá permitir o descobrimento automático dos itens de configuração e mapear os correlacionamentos entre os IC's para a criação das visões de serviços de TI;		
<b>Da integração com outras ferramentas</b>			
1.1.4.4.1.	Utilizar o protocolo LDAP (pré-configurado para o Microsoft Active Directory e o OpenLDAP) para autenticação integrada de usuários, podendo importar informações para a base de dados local da solução, desde que garantida a atualização automática;		
1.1.4.4.2.	Fornecer web services com as funcionalidades de abrir requisição ou incidentes retornando a identificação correspondente;		
1.1.4.4.3.	Possibilidade de integração bidirecional com outras ferramentas, de inventário eletrônico e gerenciamento de ativos e configuração, mesmo aquelas de outros fabricantes, através de conectores;		
1.1.4.4.4.	Integração com sistemas de monitoramento padrão de mercado, incluindo ferramentas Open Source e gratuitas, para a medição da disponibilidade e abertura automática de tickets;		
1.1.4.4.5.	A solução deve oferecer integração com serviço de correio eletrônico para envio de e-mails (alertas, notificações) de forma automática, ou manual (pelo operador), bem como troca de mensagens entre os profissionais da TIC ou outros usuários da solução;		
<b>Da base de Dados</b>			
1.1.4.5.1.	A solução deverá utilizar base de dados centralizada e integrada;		
1.1.4.5.2.	A Solução deverá ter base de dados Única e integrada com todos os processos ITIL V3 exigidos;		
1.1.4.5.3.	A solução deverá possuir apenas um CMDB - Banco de Dados do Gerenciamento de Configuração - centralizado e que contenha todas as informações dos processos, eventos e ativos gerenciados pela solução;		
<b>Da personalização</b>			
1.1.4.6.1.	A solução deverá ter capacidade de personalizar todos os formulários, rótulos e menus utilizando ferramenta NO CODE / LOW CODE para as customizações;		
1.1.4.6.2.	A solução deverá permitir a personalização e integração de interfaces, fluxos de trabalho e ações de automação utilizando ferramenta NO CODE / LOW CODE;		
1.1.4.6.3.	A personalização de interfaces e processos deverá ser realizada através de assistentes ou interfaces gráficas que permitam arrastar-e-soltar controles, imagens, rotinas e demais elementos componentes do processo automatizado de gestão de serviços de TIC;		
1.1.4.6.4.	A modelagem e construção das interfaces e relatórios de processos devem dispensar qualquer conhecimento de linguagens técnicas de programação;		

1.1.4.6.5	A solução deve permitir a personalização e alteração da interface no nível do usuário final, customizando cores, telas, e padrões sem a necessidade de alterações de esquema de dados ou código fonte;		
<b>Requisitos de Acessibilidade</b>			
1.2.1.1.1.	Seguir o modelo de acessibilidade do governo eletrônico e-MAG versão 3.0 ou superior, conforme <a href="https://emag.governoeletronico.gov.br/">https://emag.governoeletronico.gov.br/</a> ; ou		
1.2.1.1.2.	Seguir o modelo de acessibilidade do World Wide Web Consortium - W3C, denominado WCAG na versão 2.0 ou superior, conforme <a href="https://www.w3.org/TR/WCAG2/">https://www.w3.org/TR/WCAG2/</a> ;		
<b>Requisitos dos serviços em nuvem</b>			
1.2.2.1.	A contratada deverá assegurar a disponibilidade da solução com SLA de 99,8% dos serviços em nuvem;		
1.2.2.2.	A contratada deverá assegurar a criação de uma instância exclusiva para o fornecimento dos serviços ao Tribunal, não sendo permitido o seu compartilhamento com outros clientes ou mesmo com a própria contratada;		
<b>Requisitos do Portal de Atendimento</b>			
1.2.3.1.	A Contratada deverá prover um portal de atendimento web, de forma a agilizar o processo de abertura de solicitações de serviço, onde o usuário acessa o link da aplicação e é autenticado diretamente pelo login de AD.		
1.2.3.2.	Na página inicial da aplicação deve ser disponibilizado um mecanismo de busca para inserção de palavras chaves referentes à solicitação a ser tratada, e uma vez localizando a categorização correta, deverá ser feito o registro de solicitação na aplicação simultaneamente a uma solicitação de serviço na ferramenta de ITSM para a tratativa da equipe de 1º nível.		
1.2.3.3.	A aplicação deverá disponibilizar também a consulta de solicitações abertas e conter a opção de reabertura.		
1.2.3.4.	Na conclusão de determinadas etapas pré-definidas pelo administrado do sistema, a aplicação deverá enviar um e-mail automático ao usuário a fim de informá-lo da atualização efetuada.		
1.2.3.5.	A aplicação deverá disponibilizar o fácil registro de solicitações de serviço dos usuários através do seu mecanismo de busca pré-cadastrado na ferramenta, ou seja, o usuário deve inserir no campo apenas uma palavra-chave relacionada e a ferramenta deverá indicar as categorizações disponíveis.		
1.2.3.6.	Após a seleção, o usuário deverá visualizar formulário para o preenchimento de informações não contidas na solicitação de serviço.		
1.2.3.7.	Assim que concluído o preenchimento, deverá ser aberta simultaneamente uma solicitação de serviço na ferramenta de ITSM.		
1.2.3.8.	Em relação à consulta e reabertura de solicitações, o portal deverá obedecer aos seguintes requisitos:		
1.2.3.8.1.	A solução deverá permitir ao usuário a consulta e o acompanhamento em tempo real das solicitações abertas na ferramenta ITSM de forma intuitiva e prática, facilitando a busca das informações.		
1.2.3.8.2.	Caso o usuário aceite a solução da solicitação, não deverão ser realizadas modificações na aplicação. Porém, havendo discordância da solução aplicada, deverá ser possível optar pela reabertura do mesmo quando estiverem no status de encerramento ou cancelamento.		
1.2.3.8.3.	Optando o usuário pela reabertura da solicitação, o mesmo deve ser retornado para a fila de atendimento onde a solicitação foi encerrada com a nota de rejeição inclusa pelo usuário.		
1.2.3.8.4.	Um e-mail de confirmação da reabertura deve ser enviado ao usuário automaticamente ao final do processo de reabertura.		
<b>Requisitos de Gestão de Projetos Ágeis</b>			
1.2.4.1.	A Solução pode ser nativa do fabricante da solução ITSM, ou de outro fabricante, desde que seja implementada totalmente integrada com a solução de ITSM, permitindo o acesso a essa disciplina pela própria ferramenta de ITSM;		
1.2.4.2.	Possibilidade de criação, gerenciamento e acompanhamento de projetos em baseados no modelo ágil.		
1.2.4.3.	Possibilidade de realizar o planejamento de Sprint, retirando itens do backlog e adicionando na Sprint que está sendo planejada.		
1.2.4.4.	Acompanhamento gerencial de ciclo de vida de projeto pela gestão com dados como tarefas em atraso, tarefas em backlog, horas orçadas, horas planejadas e horas utilizadas.		
1.2.4.5.	A solução deve:		
1.2.4.5.1.	Fornecer um painel estilo Kanban para gerenciar tarefas.		

1.2.4.5.2.	Possuir capacidade de inclusão e edição de tarefas de um projeto em lote para facilitar a criação e edição de tarefas de um projeto;		
1.2.4.5.3.	Permitir ao usuário solucionador que atua nas tarefas apontar as horas gastas de forma gerenciável pelo próprio sistema ou apontamento manual;		
1.2.4.5.4.	Possibilitar o registro por parte do gerente de projetos ou equipe dos eventos ocorridos durante a execução dos projetos para armazenamento de histórico com possibilidade de anexar arquivos aos registros de eventos;		
1.2.4.5.5.	Permitir o gerenciamento de portfólio de Projetos com backlog de projetos, Kanban de projetos, cronograma de projetos planejados e em execução e dashboard com dados dos projetos em backlog, planejados e em execução.		
1.2.4.5.6.	Possibilitar ordenar os projetos no backlog de projetos de forma a priorizá-los em fila.		
1.2.4.5.7.	Permitir que registros de novas demandas sejam desdobrados e permaneçam relacionados com registros de projetos ágeis existentes na solução para atendimento da demanda;		
<b>Ferramenta de Suporte Remoto e Distribuição de software para Microcomputadores</b>			
1.2.5.1.	A Solução pode ser nativa do fabricante da solução ITSM, ou de outro fabricante, desde que integrada com a solução de ITSM;		
1.2.5.2.	A solução deve:		
1.2.5.2.1.	Suporte para execução em plataformas Windows 10 ou superior e Linux.		
1.2.5.2.2.	Controle remoto de um equipamento Linux a partir de uma estação Windows.		
1.2.5.2.3.	Prover mecanismo de acesso com ou sem instalação de software adicional nas estações de trabalho.		
1.2.5.2.4.	Configuração de controle de acesso de forma que apenas usuários autorizados possam tomar o controle de uma determinada estação/servidor.		
1.2.5.2.5.	Configuração para confirmação por parte do usuário do equipamento a ser controlado para que a sessão de controle remoto possa ser efetivamente iniciada.		
1.2.5.2.6.	Informações sobre o status do agente na estação.		
1.2.5.2.7.	Opção de execução de chats entre os participantes da sessão de controle remoto.		
1.2.5.2.8.	Permitir ao agente solucionador conectado, transferência de arquivos em modo bidirecional.		
1.2.5.2.9.	Possibilitar a extração de relatórios de acessos.		
1.2.5.2.10.	Ser capaz de configurar e gerenciar políticas de TI e processos relacionados a grupos e usuários em seus dispositivos.		
1.2.5.2.11.	Possibilitar o empacotamento e distribuição de software de forma automatizada nos microcomputadores gerenciados.		
<b>Requisitos de Ferramenta de Chatbot</b>			
1.2.6.1.	A Solução pode ser nativa do fabricante da solução ITSM, ou de outro fabricante, desde que integrada com a solução de ITSM;		
1.2.6.2.	A solução deve:		
1.2.6.2.1.	Prover automação de atendimento via texto por meio de chatbot, direcionando o usuário para o item do catálogo de serviços mais apropriado;		
1.2.6.2.2.	Possibilitar a integração e publicação de chatbots, também conhecidos como "chat automatizado", "atendente virtual" ou "assistente virtual", em diferentes canais de mensagens e ferramentas de colaboração, sejam estes de fornecedores terceiros (ex.: SMS, Google Chat, Whatsapp, Telegram) ou próprios (portais web ou apps mobile);		
1.2.6.2.3.	Suporte para habilitar vários chatbots especializados adaptados às necessidades da organização em várias linhas de negócio (TI, RH, Engenharia, etc.);		
1.2.6.2.4.	Incluir a capacidade de chamar e executar processos e fluxos de trabalho personalizados e pré-definidos na plataforma, além de conter artigos de conhecimento previamente prontos para uso para aplicativos padrões;		
1.2.6.2.5.	Possuir também uma camada de integração, para a qual poderão ser desenvolvidos conectores necessários para construção de novos bots (chatbot), que poderão ser utilizados para acessar os sistemas legados da Contratante e também sistemas externos;		
1.2.6.2.6.	O chatbot deve permitir configurar o cliente de bate-papo baseado na web (web-based) disponível no Portal de serviço, ambiente Apple iOS e Google Android;		

1.2.6.2.7.	A interface de conversação deve oferecer aos seus usuários várias opções para gerenciar a conversa, podendo os usuários interromperem a conversa atual e iniciar uma nova ou entrar em contato com o suporte para acessar um agente ao vivo e obter assistência imediata;		
1.2.6.2.8.	Quando os usuários são transferidos para um agente ativo, analista do Contratante, a janela de bate-papo deve indicar que agora eles estão interagindo com um agente ativo;		
1.2.6.2.9.	Deve ser possível na janela de bate-papo efetuar o upload de uma imagem, texto ou arquivo PDF e enviá-lo ao agente;		
<b>Requisitos Gerais</b>			
1.2.7.1.1.	Do Banco de Dados:		
1.2.7.1.1.1.	A camada de dados da solução deve ser compatível com bancos de dados relacionais padrão (RDBMS);		
1.2.7.1.1.2.	A Contratada deve entregar o modelo ou esquema de dados da solução proposta;		
1.2.7.1.1.3.	A Contratada deverá fornecer ao Contratante acesso de leitura à ao banco de dados da solução proposta.		
1.2.7.1.2.	Da interface:		
1.2.7.1.2.1.	A interface web disponível deve atender tanto aos usuários da central de serviços, usuários administradores da solução ofertada e usuários finais, segregando corretamente estes perfis e apresentando a cada um apenas as funcionalidades disponíveis ao seu tipo de acesso;		
1.2.7.1.2.2.	Todas as funcionalidades de operação devem estar disponíveis através da interface web da solução ofertada, apresentadas de acordo com o perfil do usuário utilizador e suas permissões;		
1.2.7.1.2.3.	A solução deverá permitir anexar arquivos de qualquer extensão aos formulários de entrada de dados, independente do evento ou disciplina de gestão, para complementar as informações do processo;		
1.2.7.1.2.4.	A solução deve possuir uma interface simples e intuitiva, facilitando para que o usuário localize os serviços e faça suas solicitações a partir de um "menu" de opções de serviço pré-definidas;		
1.2.7.1.3.	Do Calendário:		
1.2.7.1.3.1.	A solução deve registrar a exata data e hora em que um registro foi atribuído a um time de suporte ou indivíduo;		
1.2.7.1.3.2.	A solução deve ser configurável para permitir a criação de calendários personalizados de dias e horas para efeito de cálculos corretos de intervalos e tempos de atendimento (contagem dos SLAs), conforme a necessidade da Contratante, com facilidade de personalização pelos administradores com permissões específicas para tal;		
1.2.7.1.3.3.	A solução deve permitir informar desvios, tais como feriados e dias não úteis;		
1.2.7.1.3.4.	A solução deve permitir informar horários úteis de funcionamento, baseado no horário de trabalho da Contratante;		
1.2.7.1.3.5.	A solução deve permitir basear os cálculos de tempos de atendimento e prazos para solução de chamados, bem como problemas baseados em tais calendários;		
1.2.7.1.3.6.	A solução deve automaticamente sugerir o SLA apropriado baseado em regras de negócio pré-definidas;		
1.2.7.1.4.	Da personalização e permissões:		
1.2.7.1.4.1.	A solução deve permitir suportar indivíduos e grupos;		
1.2.7.1.4.2.	A solução deve permitir definir funções e permissões no nível de equipe;		
1.2.7.1.4.3.	A solução deve permitir definir funções e permissões no nível indivíduo;		
1.2.7.1.4.4.	A solução deve permitir definir personalizações de tela no nível de equipe;		
1.2.7.1.4.5.	A solução deve permitir a definição e personalização de telas sem necessidade de desenvolvimento ou experiência com programação;		
1.2.7.1.4.6.	A solução deve permitir definir permissões sem a necessidade de desenvolvimento ou experiência com programação;		
1.2.7.1.4.7.	A solução deve permitir adicionar, modificar ou remover campos em formulários existentes, para usuários com permissão para tal;		
1.2.7.1.4.8.	A solução deve permitir a modificação dos formulários (adicionar/remover/modificar campos de entrada de dados) e criar relacionamentos entre campos sem necessidade de desenvolvimento ou experiência com programação;		
1.2.7.1.4.9.	A solução deve oferecer suporte às permissões de acesso no nível de Suporte Funcional (equipe) e Disciplina (processo);		
1.2.7.1.4.10.	A solução deve permitir controlar o acesso no nível de função com a habilidade de restringir o uso de uma função individual da aplicação sem desabilitar o acesso ao sistema inteiro;		
1.2.7.1.5.	Da customização de processos de trabalho (workflow):		

1.2.7.1.5.1.	A solução deverá permitir a criação, elaboração e implementação de fluxos de trabalho (workflow) e integrações para a customização dos processos de TI (Incidentes, Problemas, Mudanças, etc) e das demais áreas de negócio através de ações de drag-and-drop (NO-CODE);		
1.2.7.1.5.2.	Para casos excepcionais a solução deverá possibilitar, à partir das ações configuradas no drag-and-drop, a implementação de rotinas por meio de scripts;		
1.2.7.1.5.3.	A solução deverá permitir criação de workflows genéricos além dos previamente disponíveis sem necessidade de licenciamento extra;		
1.2.7.1.5.4.	A solução deverá permitir a integração de seus workflows com sistemas externos através de webservices;		
1.2.7.1.5.5.	A solução deve possuir processos de trabalho nativos, que sejam inteiramente personalizáveis;		
1.2.7.1.5.6.	Deve ser permitido criar processos de trabalho para quaisquer eventos (Incidentes, Problemas, Mudanças, etc);		
1.2.7.1.5.7.	Cada processo de trabalho deve ter um SLA geral, permitindo ainda que cada tarefa individual mantenha seu próprio SLA individual;		
1.2.7.1.5.8.	A solução deve permitir que todos os estágios e tarefas de um processo sejam reutilizáveis em novos processos ou em processos existentes, individualmente ou em grupo;		
1.2.7.1.6.	Do Motor de pesquisa:		
1.2.7.1.6.1.	Permitir a consulta global por texto livre, pesquisando em textos em eventos, registros, ações e procedimentos de conhecimento;		
1.2.7.1.6.2.	Permitir que usuários alterem a ordem de apresentação, ao aumentar a relevância de um termo pesquisado;		
1.2.7.1.6.3.	Permitir que usuários refinem a pesquisa com consultas avançadas;		
1.2.7.1.6.4.	Permitir exportar os resultados para formatos padrão (Excel, CSV ou HTML);		
1.2.7.1.7.	Da notificação por e-mail:		
1.2.7.1.7.1.	A solução deve possuir a capacidade de notificar o registro de chamados tanto para usuários quanto para equipes de suporte e times de solução, através de e-mail;		
1.2.7.1.7.2.	A solução deve ter a capacidade de notificar por e-mail, o usuário e o time de suporte apropriado quando o registro de chamado for atualizado ou resolvido;		
1.2.7.1.7.3.	A solução deve ter a capacidade adicionar campos de chamados no corpo do e-mail, sejam eles nativos ou customizáveis;		
1.2.7.1.8.	Dos painéis e relatórios:		
1.2.7.1.8.1.	A solução deve permitir a geração e customização de painéis e relatórios customizados para cada perfil de usuário;		
1.2.7.1.8.2.	A solução proposta deverá contar com a possibilidade de representação gráfica de limites, quantitativos e outras métricas definidas pela Contratante, sem a necessidade de codificação (linguagem de programação);		
1.2.7.1.8.3.	A solução de Dashboards e Relatórios deve permitir a criação de indicadores personalizados, baseados em perfis, passíveis de customização;		
1.2.7.1.8.4.	Deve permitir a funcionalidade de "drill-down" dos dashboards;		
1.2.7.1.8.5.	A solução deve possuir ferramentas para a criação de relatórios com acesso WEB, e modificar o dashboard;		
1.2.7.1.9.	Da pesquisa de satisfação		
1.2.7.1.9.1.	Assim que uma solicitação é solucionada, a solução deverá encaminhar e-mail ao usuário solicitante com o link para participação na pesquisa.		
1.2.7.1.9.2.	Acessando o link, o usuário deverá ser direcionado a página inicial da pesquisa, onde o mesmo deverá pontuar o nível de serviço prestado com nota de 1 (um) a 5 (cinco).		
1.2.7.1.9.3.	Assim que o colaborador insere sua nota, a solução identifica se a nota foi negativa, entre 1 (um) e 3 (três) ou positiva, 4(quatro) e 5 (cinco). Caso seja positiva, encerra a pesquisa com uma mensagem de gratificação na tela. Caso seja negativa, retorna com a listagem dos serviços que não atenderam sua expectativa.		
1.2.7.1.9.4.	A solução deverá permitir que o usuário insira um ou mais serviços, ou ainda, selecione uma opção que permita que o mesmo realize um comentário sobre o serviço de atendimento da solicitação. Após, deverá ser exibida uma mensagem de gratificação pela participação na pesquisa.		
1.2.7.1.9.5.	Todo conteúdo pontuado é enviado para a base de armazenamento.		
1.2.7.1.9.6.	A ferramenta de pesquisa deverá ser parametrizável, permitindo a configuração dos textos da pesquisa, assim como dos e-mails encaminhados.		

1.2.7.1.10.	Da integração com outros sistemas:		
1.2.7.1.10.1.	A solução deverá suportar e fornecer, no mínimo, os seguintes tipos de Integrações: WEB SERVICES (utilizando os protocolos REST ou SOAP) e Application Programming Interfaces (APIs) Java.		
1.2.7.1.11.	Requisitos diversos:		
1.2.7.1.11.1.	A solução proposta deverá utilizar ou prover um sistema de alarmes proativos, que faça o monitoramento dos prazos de execução das solicitações em andamento. Nesse monitoramento os alarmes devem ser acionados, de acordo com regras pré-estabelecidas pela Contratante. A notificação deverá utilizar o correio eletrônico da Contratante, através do protocolo SMTP;		
1.2.7.1.11.2.	A solução deverá suportar a customização dos formulários de chamados, suportando a definição de campos obrigatórios. Os formulários customizados poderão ser utilizados nos workflows definidos para cada tipo de requisição de serviço;		
1.2.7.1.11.3.	A solução deverá permitir o versionamento das telas, workflow e formulários criados na solução.		
1.2.7.1.11.4.	A solução deve fornecer um número identificador único para cada registro de chamado, de acordo com as definições da Biblioteca ITIL V3;		
1.2.7.1.11.5.	A solução deve permitir que um Incidente/Problema/Mudança seja diretamente atribuído a um prestador de serviço externo, baseado nas suas características;		
1.2.7.1.11.6.	Deve possuir a capacidade de selecionar automaticamente o prestador de serviço externo através da associação, também automática, do Incidente/Problema/Mudança ao SLA apropriado;		
1.2.7.1.11.7.	A solução deve possuir um histórico de auditoria completo e seguro de qualquer atualização do registro de chamados e atividades de resolução;		
1.2.7.1.11.8.	A solução deve permitir a distribuição de incidentes ou requisições de forma manual (exemplo: técnico assume o chamado ou supervisor encaminha o chamado) ou de forma automática baseada no catálogo de serviços;		
1.2.7.1.11.9.	Quando um registro de chamado for resolvido, o time de suporte deve ser capaz de atualizar o registro com o IC que tiveram a falha/requisição;		
1.2.7.1.11.10.	A solução deve permitir a reabertura de chamados fechados, baseados em permissões do usuário;		
1.2.7.1.11.11.	A solução deverá permitir a abertura de chamados e solicitações para tratamento pela Central de Serviços por, pelo menos, um portal de autoatendimento do tipo Self Service, um chat e contato telefônico com a Central de Serviços;		
<b>Gerenciamento de Incidentes</b>			
1.2.7.2.1.	A solução deve diferenciar corretamente registros de Incidentes, de Problemas e Mudanças, de acordo com as definições da Biblioteca ITIL V3;		
1.2.7.2.2.	O Gerenciamento de Incidentes deve ser nativamente integrado ao Gerenciamento de Ativos e Configuração para a conexão com o CMDB, permitindo associar registros de Incidentes com os respectivos itens de configuração afetados;		
1.2.7.2.3.	A solução deve possuir valores chave pré-validados para campos específicos do incidente, tais como, mas não limitado a, Impacto, Prioridade, SLA e equipe inicial de suporte, definidos automaticamente com base no tipo de IC (item de Configuração), categoria do incidente, localização, usuário afetado, etc;		
1.2.7.2.3.1.	A solução deve permitir que estes valores chave pré-validados sejam criados através de construtores de eventos ou regras, dispensando qualquer necessidade de conhecimento técnico de linguagens de programação ou modelagem de dados;		
1.2.7.2.4.	A solução deve permitir a identificação de incidentes semelhantes automaticamente ou por intermédio de filtros, oferecendo ao analista a possibilidade de consultar incidentes com critérios e características similares para uso em seu atendimento;		
1.2.7.2.5.	O Gerenciamento de Incidentes deve possuir integração com o Gerenciamento de Conhecimento, permitindo disparar pesquisas à base de conhecimento diretamente da interface de registro do incidente;		
1.2.7.2.6.	As consultas à base de conhecimento devem ser feitas diretamente do contexto do Incidente, utilizando como critério palavras-chave e conteúdo do formulário de Incidente definidos pelo usuário;		
1.2.7.2.7.	A solução deve ter a funcionalidade de criar registros rápidos de incidentes baseados em outros incidentes, para diminuir o tempo gasto pelo analista no registro de um incidente;		
1.2.7.2.8.	A ferramenta deve ter as duas abordagens, quais sejam, permitir o próprio usuário feche o chamado após receber e-mail com a informação de chamado resolvido ou fechar o chamado automaticamente, através de tempo configurável na ferramenta, caso ele não faça o encerramento (decorso de prazo);		
1.2.7.2.9.	A ferramenta deve permitir que o usuário devolva o chamado para a Central em caso de insatisfação com o atendimento (reabertura do chamado), dentro de tempo configurável;		

1.2.7.2.10.	A solução deve permitir que usuários com as devidas permissões alterem dados do Incidente durante o seu ciclo de vida, tais como, mas não limitado a: prioridade, categoria e IC;		
1.2.7.2.11.	O Gerenciamento de Incidentes deverá possuir integração nativa com os Gerenciamentos de Problemas e Mudanças, permitindo que registros de Problemas e Mudanças sejam associados a um registro de Incidente;		
1.2.7.2.11.1.	Deve ser possível gerar um registro de Problema ou Mudança diretamente do registro de Incidente e, automaticamente, associar os registros;		
1.2.7.2.12.	Deve ser possível atribuir incidentes para uma equipe ou grupo de suporte;		
1.2.7.2.13.	Deve ser possível atribuir incidentes para indivíduos (analistas ou administradores) ou grupos de atendimento;		
1.2.7.2.14.	Um incidente deve poder ser convertido em, ou associado a uma requisição de serviços e vice e versa;		
1.2.7.2.15.	A solução deve rastrear e alertar sobre o SLA até a resolução pelo prestador de serviço externo;		
<b>Gerenciamento de Cumprimento de Requisição</b>			
1.2.7.3.1.	A solução deve permitir a criação, modificação e cumprimento e fechamento de registros de requisições de serviço;		
1.2.7.3.2.	A solução deve possuir uma visão baseada em permissões do requisitante dos serviços no catálogo que o usuário tem direito a requisitar;		
1.2.7.3.3.	A solução deve permitir que o usuário submeta requisições de serviço, mantenha a visibilidade detalhada do cumprimento da requisição e cancele as requisições que não sejam mais necessárias;		
1.2.7.3.4.	A solução deve permitir a pesquisa de requisições existentes de determinado usuário;		
1.2.7.3.5.	A solução deve suportar o roteamento automático e a coordenação de requisições de serviço entre os times de suporte;		
1.2.7.3.6.	A solução deve suportar a criação automatizada de Requisições, a partir de Incidentes;		
1.2.7.3.7.	O Gerenciamento de Requisições de Serviço deve ser nativamente integrado ao CMDB, para permitir associar um IC à Requisição de Serviço;		
1.2.7.3.8.	A solução deve associar automaticamente a Requisição de Serviço ao Catálogo de Serviço;		
1.2.7.3.9.	O requisitante deve poder abrir Requisições de Serviço a partir do Catálogo de Serviços;		
1.2.7.3.10.	Uma requisição de serviços deve poder ser convertida em, ou associado a um incidente, e vice-versa;		
<b>Gerenciamento de Eventos</b>			
1.2.7.4.1.	A ferramenta deve aplicar na prática o monitoramento e gerenciamento de eventos, consolidando todos os eventos e logs em uma única console centralizada.		
1.2.7.4.2.	A ferramenta deverá suportar o gerenciamento dos aspectos de disponibilidade, capacidade e performance dos componentes do datacenter corporativo		
1.2.7.4.3.	Deverá ainda ser capaz de mapear automaticamente o correlacionamento dos itens de configuração e permitir a criação dos painéis e alertas atrelados à visão dos serviços de TI.		
1.2.7.4.4.	O monitoramento de eventos deverá ser nativamente integrado aos módulos de Gerenciamento de Incidentes, e Problemas para propiciar a abertura e encaminhamento automático para grupos resolvedores.		
1.2.7.4.5.	A ferramenta deverá ser capaz de monitorar minimamente servidores físicos, virtuais e containers, e permitir a integração nativa com outras ferramentas de monitoração (Zabbix, Dynatrace, etc..) para a consolidação dos eventos.		
<b>Gerenciamento de Problemas</b>			
1.2.7.5.1.	A solução deve possibilitar que o registro de Problemas contendo as seguintes informações relevantes: Detalhes do Serviço proveniente do Catálogo de Serviços; Detalhes do IC provenientes do CMDB; Data/hora inicialmente registrados; detalhes e categorização; Descrição do Incidente caso seja herdado do Incidente; Detalhes de todas as ações de recuperação de diagnóstico e ou tentativas de correção do problema;		
1.2.7.5.2.	A solução deve permitir a consulta à base de conhecimentos diretamente do formulário de ticket do Problema, sem a necessidade de fechar o ticket;		
1.2.7.5.3.	A solução deve possuir a capacidade de enviar e-mail para o usuário e para o time de suporte apropriado quando um ticket de Problema for criado;		
1.2.7.5.4.	A solução deve ser capaz de sugerir o time de suporte apropriado para as atribuições iniciais e subsequentes, baseado nas informações do ticket de Problema;		
1.2.7.5.5.	A solução deve oferecer um histórico completo de Problemas e Erros Conhecidos para uso pelos times de suporte na investigação do Problema;		



1.2.7.5.6.	A solução deve permitir a criação de uma solução/procedimento baseada no erro conhecido e associá-la ao Problema;		
1.2.7.5.7.	A solução deve permitir o registro de problemas, desassociado de incidentes e mudanças;		
1.2.7.5.8.	A solução deve oferecer a integração entre o Gerenciamento de Problemas e o Gerenciamento de Incidentes, para permitir mapear corretamente incidentes a problemas ou erros conhecidos.		
1.2.7.5.9.	A solução deve oferecer a integração nativa entre o Gerenciamento de Problemas e o Gerenciamento de Configuração de Ativos de Serviço, para permitir que IC's possam ser associados a registros de problemas.		
1.2.7.5.10.	A solução deve fornecer um painel do tipo dashboard configurável que apresente informações em tempo real demonstrando, entre outros, o status do Gerenciamento de Problemas através de indicadores de desempenho;		
1.2.7.5.11.	A solução deverá permitir a monitoração e o rastreamento de problemas.		
1.2.7.5.12.	Em relação a atualização e resolução de problemas a solução deve atender os seguintes requisitos:		
1.2.7.5.12.1.	Oferecer um histórico completo de problemas e erros conhecidos para uso pelas equipes de suporte na investigação do problema.		
1.2.7.5.12.2.	Permitir alterar o status do problema para erro conhecido.		
1.2.7.5.12.3.	Permitir a criação de uma solução/procedimento baseada no erro conhecido e associá-la ao problema.		
1.2.7.5.12.4.	Ser possível gerar um registro de mudança diretamente do registro de problema e associar automaticamente os registros.		
1.2.7.5.12.5.	Facilitar a resolução de incidentes relacionados quando o problema for fechado.		
<b>Gerenciamento de Portfólio e Catálogo de Serviços</b>			
1.2.7.6.1.	A solução deverá permitir a definição do catálogo de serviços e o cadastro e manutenção de descrição de serviços, assim como de seus atributos;		
1.2.7.6.2.	A solução deverá permitir a configuração da estrutura do catálogo de serviços, devendo esta configuração ser realizada pela própria interface da solução;		
1.2.7.6.3.	A solução conter ferramenta que permita a criação e manutenção do catálogo de serviços, através de mecanismos LOW CODE/NOCODE, para a disponibilização de serviços no catálogo, providos pela própria área de TIC ou por outros departamentos. Os serviços publicados no catálogo deverão ser registrados e gerenciados pela ferramenta de ITSM;		
1.2.7.6.4.	A solução deve permitir que, para cada serviço e/ou item de configuração seja possível informar o seu grau de impacto (importância) para o negócio de forma a estabelecer a priorização no atendimento;		
1.2.7.6.5.	A solução deverá permitir a disponibilização do catálogo de serviços aos usuários;		
1.2.7.6.6.	A solução deverá permitir relacionar serviços com respectivos SLAs, OLAs e UCs, podendo mostrar ao usuário final o SLA aplicado em cada serviço.		
<b>Gerenciamento de Nível de Serviço</b>			
1.2.7.7.1.	A solução deve ser capaz de estabelecer acordos de nível de serviço (SLA) e registrar seus detalhes;		
1.2.7.7.2.	A solução deve ser capaz de estabelecer acordos de nível de serviço (SLA) conforme o grupo e a categoria do chamado;		
1.2.7.7.3.	A Solução deve ser capaz de permitir anexar SLA a qualquer processo ou fluxo de trabalho do Contratante, automatizado na solução;		
1.2.7.7.4.	A solução deve ser capaz de monitorar automaticamente os tempos de resposta, resolução e escalção para todos os escopos de contrato;		
1.2.7.7.5.	A solução deve ser capaz de registrar múltiplos tempos de resposta e resolução por acordo;		
1.2.7.7.6.	A solução deve ser capaz de registrar múltiplos níveis de escalção por acordo;		
1.2.7.7.7.	A solução deve ser capaz de escalar eventos (Requisições/Incidentes/Problemas/Mudanças) que violem acordos ou cheguem perto dos limites de tempo definidos, garantindo a notificação do usuário e times de suporte por e-mail;		
1.2.7.7.8.	A solução deve permitir definir as horas úteis individualmente para cada acordo;		
1.2.7.7.9.	Os tempos de resposta, resolução e escalção somente serão contabilizados em horas úteis, de acordo com a definição de cada acordo;		

1.2.7.7.10.	A solução deve permitir informar o plano de feriados, figurando horas não úteis e desvios na definição de horas úteis do acordo;		
1.2.7.7.11.	A solução deve permitir emitir relatórios das métricas de SLA;		
1.2.7.7.12.	A ferramenta deve possibilitar emitir relatórios de SLA por grupo resolvedor;		
1.2.7.7.13.	A solução deve permitir a criação de painéis analíticos do tipo dashboard relacionados a serviços e métricas do processo;		
<b>Gerenciamento de Conhecimento</b>			
1.2.7.8.1.	A solução deve possuir nativamente uma ferramenta de gestão base de conhecimento, que permita:		
1.2.7.8.1.1.	A criação, adição, manutenção e remoção de artigos de conhecimento;		
1.2.7.8.1.2.	A adição de documentos externos à base de conhecimento;		
1.2.7.8.1.3.	Separar ou restringir o acesso a artigos de conhecimento entre técnico e não-técnico;		
1.2.7.8.1.4.	Pesquisar através de palavras-chave ou frases inteiras;		
1.2.7.8.1.5.	Pesquisar incidentes conhecidos baseado em critérios definidos;		
1.2.7.8.2.	A central de serviços e os times de suporte devem ter acesso a um pacote comum de artigos de conhecimento, para resolução rápida de eventos;		
1.2.7.8.3.	A ferramenta deverá permitir separar ou restringir o acesso a uma base de conhecimento interna e externa;		
1.2.7.8.4.	A solução deve permitir a definição de diversos níveis de acesso ao Gerenciamento do Conhecimento (ex. Somente Leitura, Escrever, Criar, Excluir);		
1.2.7.8.5.	A solução deve controlar o processo de aprovação de um documento, antes do mesmo ser publicado na base de conhecimento;		
1.2.7.8.6.	A solução deve criar automaticamente um identificador único para cada registro/artigo de conhecimento para referência futura;		
1.2.7.8.7.	A solução deve permitir a entrada de texto livre, imagens, anexos, etc, como artigos de conhecimento;		
1.2.7.8.8.	A solução deve automatizar a população de campos do artigo de conhecimento com dados de autor e proprietário, data de criação, assim como outros atributos desejados pela organização;		
1.2.7.8.9.	A solução deve rastrear e manter atualizada a informação de propriedade sobre o artigo de conhecimento;		
1.2.7.8.10.	A solução deve apresentar a integração nativa do Gerenciamento do Conhecimento com as demais disciplinas, permitindo, por exemplo, mas não limitado, a associação de documentos e artigos de conhecimento a eventos de Requisições, Incidentes, Problemas e Mudanças;		
1.2.7.8.11.	A solução deve apresentar a integração nativa com o CMDB para permitir a associação de artigos de conhecimento com registros de Itens de Configuração;		
1.2.7.8.12.	A solução deve permitir a abertura de uma RDM ou de uma Requisição de Serviço quando um artigo ou informação de conhecimento precisar ser modificado ou atualizado;		
1.2.7.8.13.	A solução deve permitir gerenciar documentos de conhecimento estabelecendo prazos de validade e de revisão;		
1.2.7.8.14.	A solução deve permitir o gerenciamento de acesso de usuários aos artigos de conhecimento;		
1.2.7.8.15.	A solução deve permitir inserir ou anexar imagens, vídeos e textos artigos de conhecimento;		
<b>Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviço</b>			
1.2.7.9.1.	A solução deve ter uma base de dados do gerenciamento da configuração nativa (CMDB) e centralizada, para acesso a partir de qualquer módulo da solução, que mantenha todas as informações de ativos e eventos registrados.		
1.2.7.9.2.	A solução deverá exibir o CMDB na mesma interface de gerenciamento de incidentes, problemas, mudanças e configuração;		
1.2.7.9.3.	A solução deverá prover meios para coleta de informações de Ativos de Serviço em nuvem de forma nativa ou através de módulos para integração;		
1.2.7.9.4.	A solução deve apresentar capacidade nativa e integral de Gerenciamento de Configuração e de Ativos de Serviço, de acordo com as definições da biblioteca ITIL, não apenas para o inventário, o que deve incluir, mas não limitado a:		

1.2.7.9.4.1.	Ser capaz de realizar a descoberta de ativos em toda a infraestrutura da contratante (estações de trabalho, notebooks, equipamentos de rede, storage, clusters, sistemas operacionais windows, MacOS Linux, Unix, Solaris, HP-UX e Aix, servidores físicos, virtuais e containers, Docker, Kubernetes, Webservers, Application Servers, Databases, Microserviços, Servidores Hiperconvergentes, etc), seja ela em infraestrutura interna ou em nuvens públicas (Microsoft Azure, Google Cloud, Amazon Web Service - AWS, Openstack, dentre outras);		
1.2.7.9.4.2.	Obter de forma automatizada informações de relacionamento entre ativos no processo de inventário de ativos e construção da visão de serviços de TI;		
1.2.7.9.4.3.	Prover a descoberta dos serviços de negócio "top down" e criar um mapa abrangendo todos os dispositivos, aplicações e perfis de configuração referente a estes serviços de negócio.		
1.2.7.9.4.4.	Mantener atualizadas características da configuração de ativos e sincronizá-las com o CMDB para garantir a integridade do mesmo;		
1.2.7.9.4.5.	Mantener atualizadas características da configuração de componentes de ativos.		
1.2.7.9.4.6.	Mantener atualizados e de forma automatizada os relacionamentos entre ativos.		
1.2.7.9.4.7.	Permitir criar e modificar as informações dos ativos como, por exemplo, datas de garantia e de manutenção.		
1.2.7.9.4.8.	Permitir a definição de hierarquia e agrupamento de ativos baseado na visão dos serviços de TI.		
1.2.7.9.4.9.	Permitir auditoria e atualização do status do ativo.		
1.2.7.9.4.10.	Permitir a associação do ativo com um indivíduo, grupos de usuários, localização física e estrutura organizacional, para possibilitar a notificação proativa de interrupções, planejadas ou não, sobre o ativo e os serviços que ele suporta.		
1.2.7.9.4.11.	Possuir capacidade integral de pesquisas de ativos, baseado em diversos critérios definidos sobre qualquer atributo do ativo.		
1.2.7.9.5.	A solução deverá permitir visualização do CMDB de forma hierárquica (árvore de relacionamento entre os Itens de Configuração, IC's);		
1.2.7.9.6.	A solução deve permitir a substituição de IC's, mantendo as características originais do ativo, para o caso de substituição de ativos.		
1.2.7.9.7.	A solução deve ser capaz de realizar pesquisas utilizando filtros do IC, de detalhes tais como: localização, centro de custo, data de manutenção, contrato de aquisição.		
1.2.7.9.8.	A solução deve ser capaz de facilitar o agrupamento de IC's por sistemas, para identificação de clusters e ambientes de contingência e alta disponibilidade.		
1.2.7.9.9.	A solução deve fornecer um acesso controlado ao CMDB baseado em perfis de usuários, para a leitura, gravação e atualização de dados.		
1.2.7.9.10.	Não deve haver a possibilidade de exclusão de dados do CMDB, independente do perfil do usuário.		
1.2.7.9.11.	Qualquer exclusão de dados deve ser apenas lógica, controlada por rotinas e filtros interpretados pela solução, mas mantendo-se sempre o registro em banco de dados para fins de histórico, auditoria e integridade.		
1.2.7.9.12.	A solução deve oferecer um conjunto mínimo de relatórios gerenciais sobre IC's, ativos e informações financeiras, para facilitar os processos de auditoria do Gerenciamento de Configuração e de Ativos de Serviço.		
1.2.7.9.13.	O Gerenciamento de Configuração e de Ativos de Serviço deve ser nativamente integrado com o Gerenciamento de Incidentes, de forma que registros de incidentes possam ser associados a registros contidos no CMDB.		
1.2.7.9.14.	O Gerenciamento de Configuração e de Ativos de Serviço deve ser nativamente integrado com o Gerenciamento de Problemas, de forma que registros de problemas possam ser associados a registros contidos no CMDB.		
1.2.7.9.15.	O CMDB deve facilitar a identificação proativa de problemas de infraestrutura no Gerenciamento de Problemas por identificar, através de integração, componentes de infraestrutura que estejam instáveis ou apresentem falhas de funcionamento.		
1.2.7.9.16.	O Gerenciamento de Configuração e de Ativos de Serviço deve ser nativamente integrado com o Gerenciamento de Mudanças, de forma que registros de mudanças possam ser associados a registros contidos no CMDB.		
1.2.7.9.17.	A solução deve suportar a análise e a aprovação de requisições de mudanças, contemplando toda a análise de impacto através da identificação dos IC's afetados, e gestão de conflitos com outras mudanças planejadas.		

1.2.7.9.18.	A solução deve fornecer ao gestor e aprovador de mudanças todas as informações sobre as mudanças planejadas de forma a impedir a aprovação de mudanças conflitantes (agendadas para os mesmos itens de configuração na mesma janela) além de implementar todo o workflow de aprovação de forma automatizada e integrado com o fluxo dos processos de gestão de incidentes e problemas.		
1.2.7.9.19.	A solução deve permitir a rápida identificação, recuperação e análise de todas as requisições de mudanças associadas a um mesmo IC.		
1.2.7.9.20.	As informações do Gerenciamento de Configuração e de Ativos de Serviço devem estar disponíveis e permitir a automação de atualizações do ambiente de TIC, através da integração nativa com ferramenta de gerenciamento de patches.		
1.2.7.9.21.	A solução deverá fornecer ferramenta integrada de gerenciamento de patches, podendo ser nativa ou de terceiros, com pelo menos as seguintes funcionalidades:		
1.2.7.9.21.1.	Permitir a identificação automatizada da necessidade de se instalar um determinado patch. Também, após ativação do procedimento de distribuição do patch, os procedimentos de obtenção, empacotamento, distribuição e validação dos patches devem ser automatizados.		
1.2.7.9.21.2.	Permitir estabelecer políticas de aplicação de patches (fixes, correções), garantindo também a verificação de conformidade do ambiente em relação a tais políticas.		
1.2.7.9.21.3.	Permitir identificar quais softwares e respectivos patches estão instalados no ambiente.		
1.2.7.9.21.4.	Permitir implementar e manter melhores práticas para testes e distribuições de patches.		
1.2.7.9.22.	A solução deve permitir identificar as datas de vencimento de contratos, para que sejam disparados processos referentes à renovação dos contratos em vencimento.		
1.2.7.9.23.	Os contratos e suas datas de vencimento devem ser exibidas na janela do incidente, sempre que um registro for feito para um IC que esteja sob um contrato de manutenção, independente do fornecedor.		
1.2.7.9.24.	Deve ser possível definir, para um ativo mantido por um fornecedor, a data de vencimento do contrato, além do prazo de garantia, para casos onde estas informações forem divergentes.		
1.2.7.9.25.	A solução de gestão de ativos deve suportar a tecnologia WOL (Wake-On-LAN) ou permitir a integração com recursos que preveja esse uso.		
1.2.7.9.26.	A solução deve prover o inventário das informações de hardware de estações de trabalho e servidores tais como: processadores, memória, placa-mãe, interfaces de rede, protocolos de rede, BIOS, portas de entrada/saída, dispositivos, discos (físicos e lógicos), sistemas de arquivos, recursos do sistema operacional, configurações de região, controladoras (IDE, SCSI, USB) e outros, além de permitir a coleta e inserção de dados de inventário a partir do uso de arquivos, e também acessar e coletar informações em registro do Windows.		
1.2.7.9.27.	Possibilitar a coleta em plataforma Windows e Linux (servidores de rede) dos serviços existentes e as informações associadas a estes, como status, descrição, etc.		
1.2.7.9.28.	A solução deve possuir mecanismo (template) que permite a inclusão de informações externas à base de dados do inventário tais como: número de série do equipamento, número do patrimônio, responsável, localização física, etc. Tais informações podem ser inseridas (baseado em customização específica) pelo administrador do ambiente ou pelo usuário do equipamento inventariado.		
1.2.7.9.29.	A solução deve executar o inventário de softwares a partir de informações coletadas em registro do Windows e campos da janela "Programas e Recursos" do Windows.		
1.2.7.9.30.	A solução deve permitir que a medição do uso de softwares ocorra de forma passiva, onde serão coletados os dados estatísticos de utilização das aplicações monitoradas e enviados ao gerenciamento da solução para posterior uso em análises do ambiente.		
1.2.7.9.31.	Permitir o cadastro e correta identificação dos diversos tipos de softwares comercializados de acordo com os contratos de licenciamento, tais como produtos stand-alone, suites, bundles, subscrições e serviços.		

## **Anexo IV - Critérios de Seleção do Fornecedor e outras especificações para o Edital**

### **1. DOCUMENTOS A SEREM EXIGIDOS DA LICITANTE PARA FINS DE HABILITAÇÃO:**

#### **1.1. Qualificação Técnica**

**1.1.1.** Para qualificação técnica a licitante disponibiliza como Comprovação de vínculo do(s) profissional(is):

1.1.1.1. Para os serviços de implantação descritos nos Itens 2, 3 e 4 do Anexo I do TR - Especificação Técnica do Objeto, a licitante deverá apresentar declaração de que possuirá um profissional em seu quadro na data da assinatura do contrato para assumir a gestão da implantação dos serviços contratados com experiência mínima de 2 (dois) anos em gerência de serviços/projetos, com nível superior e certificação ITIL foundation.

#### **1.2. Comprovação de experiência**

**1.2.1.** Atestado de execução bem sucedida de prestação de serviços de implantação e suporte técnico, emitido em nome do Proponente e fornecido por pessoa jurídica, comprovando a utilização da solução objeto deste termo, situada(s) em território nacional e/ou internacional, através de contrato vigente ou encerrado.

**1.2.2.** Atestado de execução bem-sucedida de prestação de serviços de implantação, emitido em nome do Proponente e fornecido por pessoa jurídica, de processos ITIL constantes no Item 1.1.4.1.2 do Anexo I do TR - Especificação Técnica do Objeto de forma satisfatória, através de contrato vigente ou encerrado.

1.2.2.1. Poderá ser fornecido um ou mais atestados, que isoladamente e/ou juntos, contemplem os processos listados no Item 1.1.4.1.2 do Anexo I do TR - Especificação Técnica do Objeto.

#### **1.3. Comprovação da certificação da solução oferecida;**

- 1.3.1. Apresentar a Certificação PinkVerify da solução ofertada para os processos listados no Item 1.1.4.1.1 do Anexo I do TR – Especificação Técnica do Objeto.
- 1.4. A propostas apresentadas deverão ter a comprovação “ponto-a-ponto” para todos os itens de requisitos técnicos.
  - 1.4.1. Após a fase de lances, o pregoeiro irá solicitar, no prazo de 24 horas, o envio da proposta contendo a matriz ponto a ponto, a qual deverá ser enviada conforme planilha modelo disponibilizada no Anexo II do TR – Matriz ponto a ponto.
  - 1.4.2. Para cada requisito desta matriz deverá conter a página e o parágrafo da documentação da solução que comprove o atendimento ao requisito.
  - 1.4.3. A licitante deverá, ainda, informar se esse item será atendido de maneira nativa ou customizada (coluna “Forma de atendimento”), registrando essa informação na coluna adequada, conforme planilha modelo disponibilizada no Anexo II do TR – Matriz ponto a ponto.
    - 1.4.3.1. A informação exigida na referida coluna servirá para validação do requisito de negócio referente ao Item 1.1.3 do Anexo I do TR – Especificação Técnica do Objeto.
  - 1.4.4. A comprovação de atendimento do requisito por meio de documentação não elimina a necessidade de comprovação do atendimento deste requisito em tempo de análise amostra ou implantação, mas caso o requisito não seja comprovado por meio de documentação, a proposta do licitante estará sujeita à desclassificação por parte da comissão técnica do Contratante.
  - 1.4.5. A documentação enviada será analisada pela área técnica do Contratante, que terá até 5 (cinco) dias úteis para emitir parecer sobre as informações apresentadas.
  - 1.4.6. A não apresentação da proposta no prazo determinado ou a não comprovação de qualquer dos requisitos, conforme parecer da área técnica, irá resultar na

desclassificação da licitante e será convocada a próxima empresa melhor classificada.

**1.5. Declaração informando:**

**1.5.1.** Que possui total conhecimento da prestação do serviço objeto da presente licitação, principalmente quanto às tarefas e características elencadas no Termo de Referência;

**1.5.2.** Que possuirá, na data de início da prestação dos serviços, instalações, pessoal, estrutura de suporte para troca de informações (orais e redigidas) com a Contratante, suficientes para atender, prontamente, às demandas inerentes ao objeto a ser contratado;

**1.5.3.** Que tomou conhecimento do ambiente tecnológico das condições locais e de todas as informações e das condições para o cumprimento das obrigações, objeto desta licitação.

**1.6. Qualificação econômica e financeira das empresas licitantes;**

**1.6.1.** Comprovação dos índices de Liquidez Geral - LG, Liquidez Corrente - LC e Solvência Geral - SG, devendo estes apresentarem valores superiores a 1 (um).

**1.6.2.** Comprovação de patrimônio líquido não inferior a 10% (dez por cento) do valor estimado da contratação, considerando 12 (doze) meses de contrato, por meio do balanço patrimonial e das demonstrações contábeis do último exercício social, apresentados na forma da lei, vedada a substituição por balancetes ou balanços provisórios, podendo ser atualizado por índices oficiais, quando encerrados há mais de 3 (três) meses da data da Sessão Pública de abertura da licitação;

**1.7.** Análise e aprovação de amostra, conforme especificado no ANEXO V Exigências para Análise de Amostras, do ETP.

**1.8.** Todos os documentos exigidos poderão ser analisados pelo pregoeiro em eventual diligência, com intuito de amparar o julgamento da habilitação.

## 2. DA LICITAÇÃO

- 2.1. O presente Registro de Preços será efetuado por meio de licitação, sob a modalidade Pregão, em sua forma eletrônica, do tipo menor preço, e observará os preceitos gerais de Direito Público, e em especial as disposições da Lei nº 10.520/2002, combinada com o Decreto nº 10.204/2019, do Decreto nº 7.892/2013, e subsidiariamente com a Lei nº 8.666/1993 e suas alterações posteriores, e será, ainda, subordinada às condições e exigências estabelecidas no Edital e seus anexos.
- 2.2. Os serviços objeto deste termo de referência são classificados como serviços comuns, portanto, a modalidade de licitação sugerida para a contratação é o PREGÃO no formato eletrônico.
- 2.3. Como critério de seleção da proposta mais vantajosa, será julgada vencedora a proposta que, atendendo a todos os requisitos técnicos previstos neste Termo de Referência, ofertar o MENOR PREÇO GLOBAL, sob o critério de pagamento mensal, para o serviço, devendo o preço proposto incluir todos os custos diretos e indiretos pertinentes;
- 2.4. Do Sistema de Registro de Preços - SRP
  - 2.4.1. A adoção do SRP para esta licitação justifica-se pelo ganho de escala e despertamento de interesse do mercado, potencializando a contratação de serviços de qualidade a um preço vantajoso para o gestor e coparticipes.
  - 2.4.2. A contratação dos serviços deste Edital por SRP é viável considerando o Inciso III, Art. 3º, do decreto Nº 7.892/2013, uma vez que há a conveniência da contratação dos serviços e fornecimento da solução para atendimento a mais de um órgão ou entidade;
  - 2.4.3. O SRP para contratação de serviços contínuos é amplamente utilizado na APF, assim como na justiça trabalhista, tendo sido o TRT da 24<sup>a</sup> Região coparticipe em diversas atas similares;
  - 2.4.4. O Parecer 10/2013/CLPC/AGU elaborado pela Advocacia Geral da União - AGU, esclarece mesmo para contratação de serviços:



"... o SRP não se aplica para as situações nas quais haverá uma única contratação. Dele presume-se que sairão duas ou mais contratações, o que significa a formalização de dois ou mais contratos ou instrumentos equivalentes."

**2.4.5.** A ata a ser registrada por este pregão não será esgotada pela contratação pelo TRT da 24ª Região dos serviços objeto deste termo, mas pela contratação de todos os demais órgãos coparticipes discriminados no Anexo III do TR - Quantitativo de licenças e ativos dos órgãos participantes.

### **2.5.** Da Planilha de Formação de Custos

**2.5.1.** Justificativa para utilização de planilha de formação de custos:

2.5.1.1. Em respeito ao princípio da isonomia, os distintos aspectos mercadológicos devem ser analisados por intermédio de planilha de formação de custos, permitindo a maior adesão do mercado.

2.5.1.2. Tal medida faz-se necessária frente a complexidade da presente contratação considerando que as potenciais licitantes fornecem a solução de acordo com modelos de negócios distintos, podendo alternar, por exemplo, entre a utilização de licenças de analistas concorrentes ou licenças nominadas.

2.5.1.3. O preenchimento de planilha de custos permitirá calcular os principais fatores da solução viabilizando a contratação parcial, de acordo com a demanda do órgão.

**2.5.2.** Preenchimento da planilha de formação de custos

2.5.2.1. Além da proposta, a licitante deverá encaminhar o Anexo IV do TR - Planilha de Formação de Custos, preenchida de acordo com os principais custos de fornecimento da solução.

2.5.2.1.1. A licitante deverá preencher a Planilha de Formação de Custos conforme orientações

dispostas na aba "Instruções de Preenchimento";

- 2.5.2.2. A licitante vencedora deverá encaminhar a Planilha de Formação de Custos atualizada de acordo com o valor de seu lance final.
  - 2.5.2.3. O valor final da proposta e da planilha deverão observar a quantidade máxima a ser contratada por cada órgão, conforme tabela do Anexo III do TR - Órgãos participantes e quantitativos.
  - 2.5.2.4. O custo de fornecimento do serviço por meio das licenças deve ser padronizado para todos os órgãos.
  - 2.5.2.5. No momento da análise da planilha de formação de custos, caso seja constatada a divergência entre os valores das licenças e custos mensais, será aberta nova negociação com a licitante, visando adequar os valores ofertados.
    - 2.5.2.5.1. No caso de divergência mencionado no item anterior, os valores serão negociados sempre pelo menor valor de licença preenchido na planilha de formação de preços.
  - 2.5.2.6. Em hipótese alguma serão permitidas alterações na planilha de formação de preços que ocasionem em aumento do valor final da proposta.
  - 2.5.2.7. A recusa da padronização nos valores dos custos e negociação dos valores ensejará na desclassificação da licitante.
- 2.6.** A licitante vencedora deverá apresentar sua proposta de preços de acordo com o modelo do Anexo V do TR - Modelo de Proposta de Preços, na qual informará além do preço total unitário, também o preço global correspondente a 30 (trinta) meses de serviço;
- 2.7.** A licitante vencedora deverá, sob pena de inabilitação, e após convocação, realizar uma prova de conceito com a apresentação de uma amostra do serviço exigido, atendendo às regras do Item 2 do "ANEXO II - Exigências para Análise de Amostra", para somente após validação da equipe técnica ser adjudicado o vencedor do certame.



# Justiça do Trabalho

Tribunal Regional do Trabalho 24ª Região

Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação

## **ANEXO V - Exigências para Análise de Amostra (Requisitos para análise técnica da solução, a constar no Edital)**

### 1. Análise de Amostra

- 1.1. A licitante classificada provisoriamente em primeiro lugar deverá, sob pena de inabilitação, e após convocação, realizar uma prova de conceito com a apresentação de uma amostra do serviço exigido no **Item 1 do Anexo I do TR - Especificação Técnica do Objeto**, para somente após validação da equipe técnica ser adjudicado o vencedor do certame.
  - 1.1.1. A licitante deverá comprovar que atende 100% (cem por cento) dos requisitos definidos no item 2 - Requisitos para análise técnica da solução.
  - 1.1.2. A licitante terá prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis para preparação do ambiente de amostra;
- 1.2. O objetivo da amostra é a verificação da conformidade do produto ofertado com os requisitos mínimos exigidos no Termo de Referência.
- 1.3. Todos os custos envolvidos para a apresentação da referida amostra exigidos nessa seção do documento serão de responsabilidade exclusiva de cada licitante previamente convocada pela administração.
- 1.4. Todos os testes de funcionalidades da solução apresentada, para fins de aceitação, serão realizados remotamente, por meio de ferramenta de videoconferência do Contratante.
- 1.5. Em quaisquer circunstâncias, não caberá à administração o pagamento de nenhum tipo de indenização em virtude da realização do procedimento amostral, seja esse rejeitado ou não.
- 1.6. A amostra ocorrerá em data, link para videoconferência e horário a serem informados pelo Contratante.



## Justiça do Trabalho

Tribunal Regional do Trabalho 24ª Região

Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação

- 1.7. Todos os procedimentos desta fase serão gerenciados por técnicos do Contratante, designados para tal finalidade, e deverão ser executados de forma remota por pelo menos 01 (um) representante técnico da Licitante.
- 1.8. O Contratante realizará uma sequência de testes descritos no item 2 - Requisitos para análise técnica da solução. Ao lado de cada requisito haverá um campo onde a equipe técnica do Contratante informará o atendimento ou não quanto ao requisito avaliado.
- 1.9. As impugnações ao julgamento dos itens apresentados somente poderão apresentados pelas licitantes por escrito no prazo legal;
- 1.10. Caso a equipe técnica do Contratante constate que a Solução Tecnológica ofertada não atende a um ou mais requisitos funcionais, a licitante será desclassificada e eliminada do processo licitatório. A licitante será igualmente desclassificada caso seus representantes não compareçam à sessão ou não disponibilize as informações requeridas para realização da prova de conceito no prazo estipulado.
- 1.11. No caso de desclassificação da licitante ofertante do melhor lance, o pregoeiro convocará a próxima licitante detentora de proposta válida, obedecida à classificação na etapa de lances, sucessivamente, até que uma licitante cumpra os requisitos previstos no Termo de Referência e seja declarada vencedora.
  - 1.11.1. A próxima licitante terá prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, para igualmente preparar ambiente e apresentar a operação das funcionalidades requeridas para a solução, nos moldes do procedimento aplicado à licitante desclassificada.
- 1.12. O Contratante acompanhará e conduzirá todo o procedimento para realização dos testes, não podendo a licitante classificada realizá-los de maneira a omitir quaisquer informações ou métodos utilizados e deve realizar os procedimentos com total transparência.

**1.13.** Na demonstração das funcionalidades, a licitante não poderá alegar, em nenhuma hipótese, a utilização de procedimento ou qualquer técnica protegida por propriedade industrial ou intelectual que impeçam o Contratante de ter comprovação integral sobre os resultados dos mesmos.

## 2. Requisitos para análise técnica da solução

**2.1.** Prova de conceito ao conjunto de ferramentas que compõem a Plataforma tecnológica para automação de processos e fluxos de trabalho para gestão de Tecnologia da Informação e Comunicações, no modelo Software como Serviços - SaaS, definida pela tabela a seguir:

GRUPO	ITEM	REQUISITO	ATENDE?	
			Sim	Não
<b>Gerenciamento de Configuração e Ativos de Serviço</b>	<b>1</b>	A empresa deverá executar com sucesso o inventário de ativos de TI, conforme ambiente de testes disponibilizado pelo <b>Contratante</b> .		
	<b>2</b>	O inventário deverá obter de forma automatizada informações dos ativos e do relacionamento entre ativos do ambiente de testes.		
	<b>3</b>	A solução deverá obter de forma automatizada alterações que o <b>Contratante</b> fará no ambiente de testes.		
	<b>4</b>	A solução ITSM deverá, sem qualquer procedimento de importação/exportação de dados, ter acesso aos ativos do ambiente de testes recém descobertos e atualizados para abertura de um incidente.		

<b>Ferramenta de Suporte Remoto a Microcomputadores</b>	5	A empresa deverá demonstrar que a ferramenta utilizada para suporte remoto a microcomputadores é integrada à solução ITSM, obtendo dados do CMDB para que se possa acessar remotamente um microcomputador destinado à prova de conceito.		
	6	A ferramenta deverá gravar o acesso remoto e disponibilizar o arquivo multimídia para anexá-lo a um incidente.		
<b>Ferramenta de Chatbot</b>	7	A empresa deverá demonstrar que o chatbot possa ser publicado e integrado em diferentes canais de mensagens e ferramentas de colaboração, sejam estes de fornecedores terceiros (ex.: SMS, Google Chat, Whatsapp, Telegram) ou próprios (portais web ou apps mobile).		
	8	A empresa deverá demonstrar a capacidade do chatbot de chamar e executar processos e fluxos de trabalho personalizados e pré-definidos.		
	9	A empresa deverá demonstrar a capacidade do chatbot realizar requisição, via webservice, a um serviço disponibilizado pelo <b>Contratante</b> .		
<b>Gestão de Projetos Ágeis</b>	10	Demonstrar o acompanhamento gerencial de ciclo de vida de projeto ágil pela gestão com dados como tarefas em atraso, tarefas em backlog, horas orçadas, horas planejadas e horas utilizadas.		
	11	Demonstrar a mudança de status de atividades de projetos por meio de painel estilo Kanban.		

	<b>12</b>	Demonstrar a possibilidade de se configurar um processo de desenvolvimento de software na solução, cujos status reflitam no painel kanban.		
<b>Customização da solução ITSM</b>	<b>13</b>	Demonstrar que a solução é flexível na configuração de catálogo de serviços, permitindo a inclusão de campos customizáveis.		
	<b>14</b>	Demonstrar que a solução é flexível na geração de painéis e relatórios para todos os tipos de chamado suportados.		
	<b>15</b>	Demonstrar que a solução suporta a customização dos formulários de chamados, possibilitando a definição de campos customizáveis.		
	<b>16</b>	Demonstrar que a solução permite a elaboração de regras de negócios e implementação em fluxos de trabalho (workflow)		
	<b>17</b>	Demonstrar que a solução permite a implementação de scripts vinculados a fluxos de trabalho visando a automação de processos.		
	<b>18</b>	Demonstrar que a solução suporta e fornece, no mínimo, os seguintes tipos de Integrações: WEB SERVICES (utilizando os protocolos REST ou SOAP) e Application Programming Interfaces (APIs) Java		
<b>Base de Conhecimento</b>	<b>19</b>	Demonstrar que a solução possui nativamente uma ferramenta de base de conhecimento, permitindo a criação, adição, manutenção e remoção de artigos de conhecimento.		
	<b>20</b>	Demonstrar que a solução possui processo de aprovação de um		



# Justiça do Trabalho

Tribunal Regional do Trabalho 24ª Região

Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação

		documento, antes do mesmo ser publicado na base de conhecimento		
<b>Interface com usuário externo</b>	<b>21</b>	Demonstrar que a solução provê um portal de atendimento web integrado ao catálogo de serviços da solução ITSM para usuários realizarem abertura de solicitações de serviço.		
<b>T O T A L</b>				



**AO TRIBUNAL REIONAL DO TRABALHO – 24ª Região  
Campo Grande/MS**

**PROPOSTA ESTIMATIVA**

**OBJETO: Contratação de serviços continuados especializados em Tecnologia da Informação, enumerados na tabela abaixo, com acordos de nível de serviço, em conformidade com as práticas estabelecidas pelo modelo ITIL (Information Technology Infrastructure Library), pelo prazo de 30 (trinta) meses, podendo ser prorrogável nos limites da lei**



Brasília, 13 de julho de 2022.

## 1 - DADOS DA EMPRESA:

RAZÃO SOCIAL: **Active Tecnologia Serviços e Consultoria em Informática Ltda.**

CNPJ: **07.833.364-0001/00**

ENDEREÇO: **SHCS CR 502 Bloco C Lj 37 Parte 793 – CEP:70.330-530 Asa Sul –Brasília/DF**

TELEFONE: **61-3257-5656**

E-MAIL de Contato: **elder.thome@active-ti.com**

### 1. PROPOSTA ESTIMATIVA

Os serviços serão prestados obedecendo todos os quesitos de atendimento e qualidade, conforme descrito no Termo de Referência recebido.

Na execução dos serviços, cumprimos todos os padrões de segurança da informação, privacidade de dados pessoais e regras de uso e de controle de acesso às instalações do Tribunal.

A transferência de conhecimento se dará através do acompanhamento dos serviços e dos relatórios dos chamados realizados.

Qualquer alteração na prestação dos serviços na configuração do ambiente ou do software, será realizada com acompanhamento das equipes dos Tribunais.

Os Serviços serão executados com qualidade por profissionais certificados dentro dos prazos estipulados conforme especificações recebidas.

Os serviços na Nuvem terão disponibilidade mínima de 99.8%.

### 2. CONSIDERAÇÕES:

Os serviços propostos foram dimensionados baseados nos quantitativos fornecidos pelo Tribunal relativos à solução IFS Assyst e projeção de crescimento, além dos serviços de Implementação de Processos, Capacitação, Suporte Técnico e Serviços sob demanda.

### 3. VALORES:

#### a) Plataforma Tecnológica

**Active Tecnologia Serviços e Consultoria em Informática Ltda, SHCS CR 502 Bloco C Loja 37 Parte 793 – CEP:70.330-530  
Asa Sul - Brasília – DF**

VALORES TOTAIS PARTICIPANTES				
Item	Qde inicial	Qde máxima	Valor Unitário	Valor máximo (30 meses)
Licenças para usuários administradores	9	21	R\$ 700,00	R\$ 441.000,00
Licenças para analistas concorrentes	130	357	R\$ 900,00	R\$ 9.639.000,00
Licenças para analistas nomeadas	242	498	R\$ 700,00	R\$ 10.458.000,00
Licenças para analistas nomeados à ferramenta de gerenciamento ágil de projetos	55	356	R\$ 200,00	R\$ 2.136.000,00
Licenças para ativos - microcomputadores e notebooks	14.129		R\$ 7,80	R\$ 3.306.186,00
Licenças para ativos - impressoras multifuncionais	1.980		R\$ 7,80	R\$ 463.320,00
Licenças para ativos - switches, routers, APs	2.275		R\$ 7,80	R\$ 532.350,00
Licenças para ativos - hosts físicos	582		R\$ 7,80	R\$ 136.188,00
Licenças para ativos - hosts virtuais	2.953		R\$ 7,80	R\$ 691.002,00
Licenças para ativos - containers	8.055		R\$ 7,80	R\$ 1.884.870,00
Serviço de Implantação de Solução de Gestão de Serviços de TI (unitário)	9		R\$ 250.000,00	R\$ 2.250.000,00
Serviço de Implantação de Processos de TI - Grupo 2 (unitário)	9		R\$ 80.000,00	R\$ 720.000,00
Serviço de Implantação de Processos de TI - Grupo 3 (unitário)	9		R\$ 80.000,00	R\$ 720.000,00
Serviço de Suporte Técnico Remoto (mensal)	270		R\$ 20.000,00	R\$ 5.400.000,00
<b>TOTAL GERAL</b>				<b>R\$ 38.777.916,00</b>

TRT24				
Item	Qde inicial	Qde máxima	Valor Unitário	Valor máximo (30 meses)
Licenças para usuários administradores	1	2	R\$ 700,00	R\$ 42.000,00
Licenças para analistas concorrentes	20	40	R\$ 900,00	R\$ 1.080.000,00
Licenças para analistas nomeadas	20	40	R\$ 700,00	R\$ 840.000,00



## Anexos VII a XIII - Orçamentos

Fone: + 55 61 3257-5656

[www.active-ti.com](http://www.active-ti.com)

Licenças para analistas nomeados à ferramenta de gerenciamento ágil de projetos	15	20	R\$ 200,00	R\$ 120.000,00
Licenças para ativos - microcomputadores e notebooks	1100		R\$ 7,80	R\$ 257.400,00
Licenças para ativos - impressoras multifuncionais	320		R\$ 7,80	R\$ 74.880,00
Licenças para ativos - switches, routers, APs	260		R\$ 7,80	R\$ 60.840,00
Licenças para ativos - hosts físicos	90		R\$ 7,80	R\$ 21.060,00
Licenças para ativos - hosts virtuais	250		R\$ 7,80	R\$ 58.500,00
Licenças para ativos - containers	1100		R\$ 7,80	R\$ 257.400,00
Serviço de Implantação de Solução de Gestão de Serviços de TI (unitário)	1		R\$ 250.000,00	R\$ 250.000,00
Serviço de Implantação de Processos de TI - Grupo 2 (unitário)	1		R\$ 80.000,00	R\$ 80.000,00
Serviço de Implantação de Processos de TI - Grupo 3 (unitário)	1		R\$ 80.000,00	R\$ 80.000,00
Serviço de Suporte Técnico Remoto (mensal)	30		R\$ 20.000,00	R\$ 600.000,00
<b>TOTAL GERAL</b>				<b>R\$ 3.822.080,00</b>

TRT23				
Item	Qde inicial	Qde máxima	Valor Unitário	Valor máximo (30 meses)
Licenças para usuários administradores	0	2	R\$ 700,00	R\$ 42.000,00
Licenças para analistas concorrentes	0	22	R\$ 900,00	R\$ 594.000,00
Licenças para analistas nomeadas	0	38	R\$ 700,00	R\$ 798.000,00
Licenças para analistas nomeados à ferramenta de gerenciamento ágil de projetos	0	51	R\$ 200,00	R\$ 306.000,00
Licenças para ativos - microcomputadores e notebooks	1.700		R\$ 7,80	R\$ 397.800,00
Licenças para ativos - impressoras multifuncionais	200		R\$ 7,80	R\$ 46.800,00

Active Tecnologia Serviços e Consultoria em Informática Ltda, SHCS CR 502 Bloco C Loja 37 Parte 793 – CEP:70.330-530  
Asa Sul - Brasília – DF



## Anexos VII a XIII - Orçamentos

Fone: + 55 61 3257-5656

[www.active-ti.com](http://www.active-ti.com)

Licenças para ativos - switches, routers, APs	250	R\$ 7,80	R\$ 58.500,00
Licenças para ativos - hosts físicos	50	R\$ 7,80	R\$ 11.700,00
Licenças para ativos - hosts virtuais	300	R\$ 7,80	R\$ 70.200,00
Licenças para ativos - containers	1.500	R\$ 7,80	R\$ 351.000,00
Serviço de Implantação de Solução de Gestão de Serviços de TI (unitário)	1	R\$ 250.000,00	R\$ 250.000,00
Serviço de Implantação de Processos de TI - Grupo 2 (unitário)	1	R\$ 80.000,00	R\$ 80.000,00
Serviço de Implantação de Processos de TI - Grupo 3 (unitário)	1	R\$ 80.000,00	R\$ 80.000,00
Serviço de Suporte Técnico Remoto (mensal)	30	R\$ 20.000,00	R\$ 600.000,00
<b>TOTAL GERAL</b>			<b>R\$ 3.686.000,00</b>

TRT22				
Item	Qde inicial	Qde máxima	Valor Unitário	Valor máximo (30 meses)
Licenças para usuários administradores	1	2	R\$ 700,00	R\$ 42.000,00
Licenças para analistas concorrentes	20	40	R\$ 900,00	R\$ 1.080.000,00
Licenças para analistas nomeadas	40	60	R\$ 700,00	R\$ 1.260.000,00
Licenças para analistas nomeados à ferramenta de gerenciamento ágil de projetos	0	20	R\$ 200,00	R\$ 120.000,00
Licenças para ativos - microcomputadores e notebooks	800		R\$ 7,80	R\$ 187.200,00
Licenças para ativos - impressoras multifuncionais	165		R\$ 7,80	R\$ 38.610,00
Licenças para ativos - switches, routers, APs	100		R\$ 7,80	R\$ 23.400,00
Licenças para ativos - hosts físicos	40		R\$ 7,80	R\$ 9.360,00
Licenças para ativos - hosts virtuais	250		R\$ 7,80	R\$ 58.500,00
Licenças para ativos - containers	800		R\$ 7,80	R\$ 187.200,00
Serviço de Implantação de Solução de Gestão de Serviços de TI (unitário)	1		R\$ 250.000,00	R\$ 250.000,00

Active Tecnologia Serviços e Consultoria em Informática Ltda, SHCS CR 502 Bloco C Loja 37 Parte 793 – CEP:70.330-530  
Asa Sul - Brasília – DF



## Anexos VII a XIII - Orçamentos

Fone: + 55 61 3257-5656

[www.active-ti.com](http://www.active-ti.com)

Serviço de Implantação de Processos de TI - Grupo 2 (unitário)	1	R\$ 80.000,00	R\$ 80.000,00
Serviço de Implantação de Processos de TI - Grupo 3 (unitário)	1	R\$ 80.000,00	R\$ 80.000,00
Serviço de Suporte Técnico Remoto (mensal)	30	R\$ 20.000,00	R\$ 600.000,00
<b>TOTAL GERAL</b>			<b>R\$ 4.016.270,00</b>

TRT21				
Item	Qde inicial	Qde máxima	Valor Unitário	Valor máximo (30 meses)
Licenças para usuários administradores	1	2	R\$ 700,00	R\$ 42.000,00
Licenças para analistas concorrentes	10	40	R\$ 900,00	R\$ 1.080.000,00
Licenças para analistas nomeadas	22	40	R\$ 700,00	R\$ 840.000,00
Licenças para analistas nomeados à ferramenta de gerenciamento ágil de projetos	10	150	R\$ 200,00	R\$ 900.000,00
Licenças para ativos - microcomputadores e notebooks	1350		R\$ 7,80	R\$ 315.900,00
Licenças para ativos - impressoras multifuncionais	70		R\$ 7,80	R\$ 16.380,00
Licenças para ativos - switches, routers, APs	130		R\$ 7,80	R\$ 30.420,00
Licenças para ativos - hosts físicos	40		R\$ 7,80	R\$ 9.360,00
Licenças para ativos - hosts virtuais	330		R\$ 7,80	R\$ 77.220,00
Licenças para ativos - containers	905		R\$ 7,80	R\$ 211.770,00
Serviço de Implantação de Solução de Gestão de Serviços de TI (unitário)	1		R\$ 250.000,00	R\$ 250.000,00
Serviço de Implantação de Processos de TI - Grupo 2 (unitário)	1		R\$ 80.000,00	R\$ 80.000,00
Serviço de Implantação de Processos de TI - Grupo 3 (unitário)	1		R\$ 80.000,00	R\$ 80.000,00
Serviço de Suporte Técnico Remoto (mensal)	30		R\$ 20.000,00	R\$ 600.000,00
<b>TOTAL GERAL</b>				<b>R\$ 4.533.050,00</b>

Active Tecnologia Serviços e Consultoria em Informática Ltda, SHCS CR 502 Bloco C Loja 37 Parte 793 – CEP:70.330-530  
Asa Sul - Brasília – DF

TRT18				
Item	Qde inicial	Qde máxima	Valor Unitário	Valor máximo (30 meses)
Licenças para usuários administradores	1	2	R\$ 700,00	R\$ 42.000,00
Licenças para analistas concorrentes	10	30	R\$ 900,00	R\$ 810.000,00
Licenças para analistas nomeadas	40	90	R\$ 700,00	R\$ 1.890.000,00
Licenças para analistas nomeados à ferramenta de gerenciamento ágil de projetos	10	15	R\$ 200,00	R\$ 90.000,00
Licenças para ativos - microcomputadores e notebooks	2453		R\$ 7,80	R\$ 574.002,00
Licenças para ativos - impressoras multifuncionais	270		R\$ 7,80	R\$ 63.180,00
Licenças para ativos - switches, routers, APs	334		R\$ 7,80	R\$ 78.156,00
Licenças para ativos - hosts físicos	70		R\$ 7,80	R\$ 16.380,00
Licenças para ativos - hosts virtuais	684		R\$ 7,80	R\$ 160.056,00
Licenças para ativos - containers	1250		R\$ 7,80	R\$ 292.500,00
Serviço de Implantação de Solução de Gestão de Serviços de TI (unitário)	1		R\$ 250.000,00	R\$ 250.000,00
Serviço de Implantação de Processos de TI - Grupo 2 (unitário)	1		R\$ 80.000,00	R\$ 80.000,00
Serviço de Implantação de Processos de TI - Grupo 3 (unitário)	1		R\$ 80.000,00	R\$ 80.000,00
Serviço de Suporte Técnico Remoto (mensal)	30		R\$ 20.000,00	R\$ 600.000,00
<b>TOTAL GERAL</b>				<b>R\$ 5.026.274,00</b>

TRT17				
Item	Qde inicial	Qde máxima	Valor Unitário	Valor máximo (30 meses)
Licenças para usuários administradores	1	3	R\$ 700,00	R\$ 63.000,00
Licenças para analistas concorrentes	5	15	R\$ 900,00	R\$ 405.000,00
Licenças para analistas nomeadas	20	40	R\$ 700,00	R\$ 840.000,00



## Anexos VII a XIII - Orçamentos

Fone: + 55 61 3257-5656

[www.active-ti.com](http://www.active-ti.com)

Licenças para analistas nomeados à ferramenta de gerenciamento ágil de projetos	0	40	R\$ 200,00	R\$ 240.000,00
Licenças para ativos - microcomputadores e notebooks	1300		R\$ 7,80	R\$ 304.200,00
Licenças para ativos - impressoras multifuncionais	80		R\$ 7,80	R\$ 18.720,00
Licenças para ativos - switches, routers, APs	430		R\$ 7,80	R\$ 100.620,00
Licenças para ativos - hosts físicos	150		R\$ 7,80	R\$ 35.100,00
Licenças para ativos - hosts virtuais	250		R\$ 7,80	R\$ 58.500,00
Licenças para ativos - containers	400		R\$ 7,80	R\$ 93.600,00
Serviço de Implantação de Solução de Gestão de Serviços de TI (unitário)	1		R\$ 250.000,00	R\$ 250.000,00
Serviço de Implantação de Processos de TI - Grupo 2 (unitário)	1		R\$ 80.000,00	R\$ 80.000,00
Serviço de Implantação de Processos de TI - Grupo 3 (unitário)	1		R\$ 80.000,00	R\$ 80.000,00
Serviço de Suporte Técnico Remoto (mensal)	30		R\$ 20.000,00	R\$ 600.000,00
<b>TOTAL GERAL</b>				<b>R\$ 3.168.740,00</b>

TRT16				
Item	Qde inicial	Qde máxima	Valor Unitário	Valor máximo (30 meses)
Licenças para usuários administradores	1	2	R\$ 700,00	R\$ 42.000,00
Licenças para analistas concorrentes	20	60	R\$ 900,00	R\$ 1.620.000,00
Licenças para analistas nomeadas	10	30	R\$ 700,00	R\$ 630.000,00
Licenças para analistas nomeados à ferramenta de gerenciamento ágil de projetos	10	15	R\$ 200,00	R\$ 90.000,00
Licenças para ativos - microcomputadores e notebooks	740		R\$ 7,80	R\$ 173.160,00
Licenças para ativos - impressoras multifuncionais	180		R\$ 7,80	R\$ 42.120,00
Licenças para ativos - switches, routers, APs	170		R\$ 7,80	R\$ 39.780,00

**Active Tecnologia Serviços e Consultoria em Informática Ltda, SHCS CR 502 Bloco C Loja 37 Parte 793 – CEP:70.330-530  
Asa Sul - Brasília – DF**





## Anexos VII a XIII - Orçamentos

Fone: + 55 61 3257-5656

[www.active-ti.com](http://www.active-ti.com)

Licenças para ativos - hosts físicos	21	R\$ 7,80	R\$ 4.914,00
Licenças para ativos - hosts virtuais	230	R\$ 7,80	R\$ 53.820,00
Licenças para ativos - containers	900	R\$ 7,80	R\$ 210.600,00
Serviço de Implantação de Solução de Gestão de Serviços de TI (unitário)	1	R\$ 250.000,00	R\$ 250.000,00
Serviço de Implantação de Processos de TI - Grupo 2 (unitário)	1	R\$ 80.000,00	R\$ 80.000,00
Serviço de Implantação de Processos de TI - Grupo 3 (unitário)	1	R\$ 80.000,00	R\$ 80.000,00
Serviço de Suporte Técnico Remoto (mensal)	30	R\$ 20.000,00	R\$ 600.000,00
<b>TOTAL GERAL</b>			<b>R\$ 3.916.394,00</b>

TRT14				
Item	Qde inicial	Qde máxima	Valor Unitário	Valor máximo (30 meses)
Licenças para usuários administradores	2	4	R\$ 700,00	R\$ 84.000,00
Licenças para analistas concorrentes	15	30	R\$ 900,00	R\$ 810.000,00
Licenças para analistas nomeadas	30	60	R\$ 700,00	R\$ 1.260.000,00
Licenças para analistas nomeados à ferramenta de gerenciamento ágil de projetos	10	15	R\$ 200,00	R\$ 90.000,00
Licenças para ativos - microcomputadores e notebooks	1800		R\$ 7,80	R\$ 421.200,00
Licenças para ativos - impressoras multifuncionais	200		R\$ 7,80	R\$ 46.800,00
Licenças para ativos - switches, routers, APs	220		R\$ 7,80	R\$ 51.480,00
Licenças para ativos - hosts físicos	25		R\$ 7,80	R\$ 5.850,00
Licenças para ativos - hosts virtuais	270		R\$ 7,80	R\$ 63.180,00
Licenças para ativos - containers	1100		R\$ 7,80	R\$ 257.400,00
Serviço de Implantação de Solução de Gestão de Serviços de TI (unitário)	1		R\$ 250.000,00	R\$ 250.000,00
Serviço de Implantação de Processos de TI - Grupo 2 (unitário)	1		R\$ 80.000,00	R\$ 80.000,00
Serviço de Implantação de Processos de TI - Grupo 3 (unitário)	1		R\$ 80.000,00	R\$ 80.000,00

**Active Tecnologia Serviços e Consultoria em Informática Ltda, SHCS CR 502 Bloco C Loja 37 Parte 793 – CEP:70.330-530  
Asa Sul - Brasília – DF**



## Anexos VII a XIII - Orçamentos

Fone: + 55 61 3257-5656

[www.active-ti.com](http://www.active-ti.com)

Serviço de Suporte Técnico Remoto (mensal)	30	R\$ 20.000,00	R\$ 600.000,00
<b>TOTAL GERAL</b>			<b>R\$ 4.099.910,00</b>

MPMS				
Item	Qde inicial	Qde máxima	Valor Unitário	Valor máximo (30 meses)
Licenças para usuários administradores	1	2	R\$ 700,00	R\$ 42.000,00
Licenças para analistas concorrentes	30	80	R\$ 900,00	R\$ 2.160.000,00
Licenças para analistas nomeadas	60	100	R\$ 700,00	R\$ 2.100.000,00
Licenças para analistas nomeados à ferramenta de gerenciamento ágil de projetos	0	30	R\$ 200,00	R\$ 180.000,00
Licenças para ativos - microcomputadores e notebooks	2886		R\$ 7,80	R\$ 675.324,00
Licenças para ativos - impressoras multifuncionais	495		R\$ 7,80	R\$ 115.830,00
Licenças para ativos - switches, routers, APs	381		R\$ 7,80	R\$ 89.154,00
Licenças para ativos - hosts físicos	96		R\$ 7,80	R\$ 22.464,00
Licenças para ativos - hosts virtuais	389		R\$ 7,80	R\$ 91.026,00
Licenças para ativos - containers	100		R\$ 7,80	R\$ 23.400,00
Serviço de Implantação de Solução de Gestão de Serviços de TI (unitário)	1		R\$ 250.000,00	R\$ 250.000,00
Serviço de Implantação de Processos de TI - Grupo 2 (unitário)	1		R\$ 80.000,00	R\$ 80.000,00
Serviço de Implantação de Processos de TI - Grupo 3 (unitário)	1		R\$ 80.000,00	R\$ 80.000,00
Serviço de Suporte Técnico Remoto (mensal)	30		R\$ 20.000,00	R\$ 600.000,00
<b>TOTAL GERAL</b>				<b>R\$ 6.509.198,00</b>

O valor total estimado para os serviços solicitados é de R\$ 38.777.916,00 (Trinta e oito milhões, quinhentos e nove mil, cento e noventa e oito reais) pela vigência de 30 meses.

Active Tecnologia Serviços e Consultoria em Informática Ltda, SHCS CR 502 Bloco C Loja 37 Parte 793 – CEP:70.330-530  
Asa Sul - Brasília – DF

Os valores estão detalhados no final desta Proposta Estimativa.

#### 4. **FORMA DE PAGAMENTO**

Os valores dos Serviços deverão ser pagos mensalmente pela prestação dos serviços conforme tabela em anexo, mediante apresentação dos documentos de cobrança definidos na contratação.

#### 5. **VALIDADE DA PROPOSTA**

Esta Proposta tem a validade de 90 (noventa) dias e todos as taxas, impostos e despesas então inclusos.

#### 6. **IMPOSTOS E TAXAS**

Todos os impostos e taxas relativas à prestação dos serviços estão inclusos nos preços ofertados.

**SILVIA MARIA PAGLIARIN** Assinado de forma digital por SILVIA  
**THOME:02197556800** MARIA PAGLIARIN THOME:02197556800  
Dados: 2022.07.14 10:00:01 -03'00'

---

**Silvia Maria Pagliarin Thomé**  
Diretora

**(61) 99101-4682**

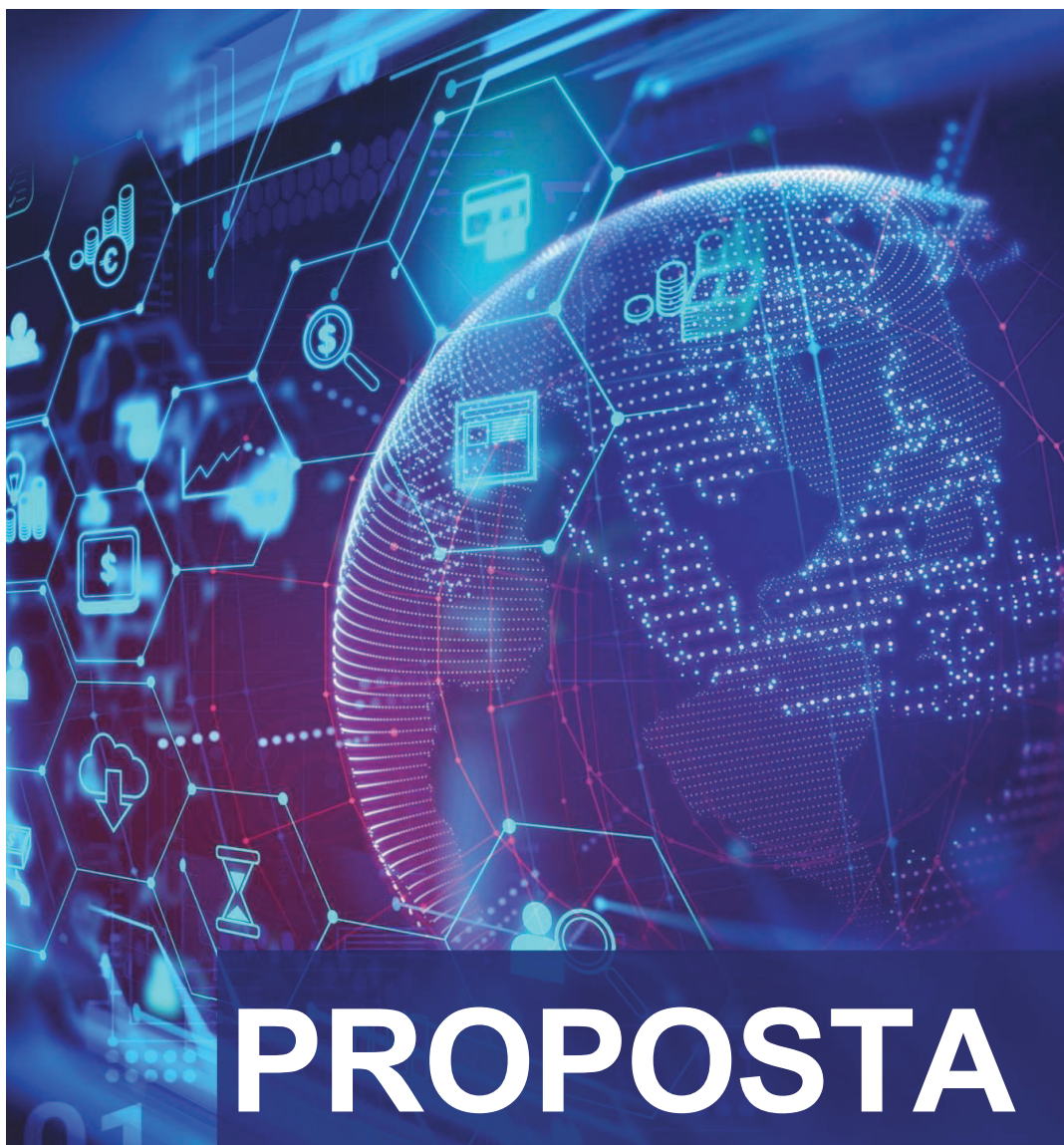
[silvia@active-ti.com](mailto:silvia@active-ti.com)

**ANEXO I**

**VALORES DETALHADOS POR PARTICIPANTES**

Valores por órgão												
Lote	Itens	Item	TRT24 (Órgão Gerenciador)	TRT23	TRT22	TRT21	TRT18	TRT17	TRT16	TRT14	MPMS	Valor Lance ComprasNet
1	1	Licenças para usuários administradores (30 meses)	42.000,00	42.000,00	42.000,00	42.000,00	42.000,00	63.000,00	42.000,00	84.000,00	42.000,00	<b>441.000,00</b>
	2	Licenças para analistas concorrentes (30 meses)	1.080.000,00	594.000,00	1.080.000,00	1.080.000,00	810.000,00	405.000,00	1.620.000,00	810.000,00	2.160.000,00	<b>9.639.000,00</b>
	3	Licenças para analistas nomeadas	840.000,00	798.000,00	1.260.000,00	840.000,00	1.890.000,00	840.000,00	630.000,00	1.260.000,00	2.100.000,00	<b>10.458.000,00</b>
	4	Licenças para analistas nomeados à ferramenta de gerenciamento ágil de projetos (30 meses)	120.000,00	306.000,00	120.000,00	900.000,00	90.000,00	240.000,00	90.000,00	90.000,00	180.000,00	<b>2.136.000,00</b>
	5	Licenças para ativos - microcomputadores e notebooks (30 meses)	257.400,00	397.800,00	187.200,00	315.900,00	574.002,00	304.200,00	173.160,00	421.200,00	675.324,00	<b>3.306.186,00</b>
	6	Licenças para ativos - impressoras multifuncionais (30 meses)	74.880,00	46.800,00	38.610,00	16.380,00	63.180,00	18.720,00	42.120,00	46.800,00	115.830,00	<b>463.320,00</b>
	7	Licenças para ativos - switches, routers, APs (30 meses)	60.840,00	58.500,00	23.400,00	30.420,00	78.156,00	100.620,00	39.780,00	51.480,00	89.154,00	<b>532.350,00</b>
	8	Licenças para ativos - hosts físicos (30 meses)	21.060,00	11.700,00	9.360,00	9.360,00	16.380,00	35.100,00	4.914,00	5.850,00	22.464,00	<b>136.188,00</b>
	9	Licenças para ativos - hosts virtuais (30 meses)	58.500,00	70.200,00	58.500,00	77.220,00	160.056,00	58.500,00	53.820,00	63.180,00	91.026,00	<b>691.002,00</b>
	10	Licenças para ativos - containers (30 meses)	257.400,00	351.000,00	187.200,00	211.770,00	292.500,00	93.600,00	210.600,00	257.400,00	23.400,00	<b>1.884.870,00</b>
	11	Serviço de Implantação de Solução de Gestão de Serviços de TI (unitário)	250.000,00	250.000,00	250.000,00	250.000,00	250.000,00	250.000,00	250.000,00	250.000,00	250.000,00	<b>2.250.000,00</b>
	12	Serviço de Implantação de Processos de TI - Grupo 2 (unitário)	80.000,00	80.000,00	80.000,00	80.000,00	80.000,00	80.000,00	80.000,00	80.000,00	80.000,00	<b>720.000,00</b>
	13	Serviço de Implantação de Processos de TI - Grupo 3 (unitário)	80.000,00	80.000,00	80.000,00	80.000,00	80.000,00	80.000,00	80.000,00	80.000,00	80.000,00	<b>720.000,00</b>
	14	Serviço de Suporte Técnico Remoto (mensal)	600.000,00	600.000,00	600.000,00	600.000,00	600.000,00	600.000,00	600.000,00	600.000,00	600.000,00	<b>5.400.000,00</b>
<b>VALOR TOTAL DO LOTE</b>			<b>3.822.080,00</b>	<b>3.686.000,00</b>	<b>4.016.270,00</b>	<b>4.533.050,00</b>	<b>5.026.274,00</b>	<b>3.168.740,00</b>	<b>3.916.394,00</b>	<b>4.099.910,00</b>	<b>6.509.198,00</b>	<b>38.777.916,00</b>

## TECNOLOGIA EM NEGÓCIOS



# PROPOSTA COMERCIAL

**DESCUBRA O QUE A CENTRAL IT  
VAI FAZER POR VOCÊ**

**Tribunal Regional do Trabalho 24º Região**

**REFERÊNCIA: Contratação de Empresa Especializada para o fornecimento de serviço técnico de TI, conforme detalhado no termo de referência.**



# **POR QUE SEU NEGÓCIO PRECISA DE TECNOLOGIA?**

## **Transformação digital**

A Transformação Digital não pede passagem. Ela acontece.

A cada dia, nós damos um passo a frente em relação à transformação digital, a ponto de não percebermos que estamos inseridos em um movimento contínuo e irreversível. E quem ficar parado pode acabar não acompanhando e ser deixado de lado.

O mercado demanda mais segurança, os consumidores pedem por mais praticidade e a concorrência disputa soluções mais ágeis. Tudo isso ao mesmo tempo e por meio da tecnologia.

Adotar processos que levem a uma gestão digital mais eficiente é o caminho para negócios inteligentes.





**O QUE****PODEMOS FAZER POR VOCÊ**

## HIPERAUTOMAÇÃO DE NEGÓCIOS

A orquestração e integração de sistemas e tecnologias diferentes também é uma tendência dentro de grandes negócios e empresas com objetivos ousados para o futuro. É centralizar a troca de informações e obter um fluxo inteligente, sem perda de dados e com segurança em todos os componentes.



## AIOPS

A [Central IT](#) é especialista em AIOps e automação de Processos de Negócio e de Serviços de Infraestrutura. Com hiperautomação, seus processos ficam mais eficientes e seguros, além de mais fáceis de gerenciar de ponta a ponta.



## GOVERNANÇA CORPORATIVA

A [Central IT](#) desenvolveu a sua própria metodologia de Governança, através da qual implementa, de forma bastante detalhada, procedimentos e modelos de trabalho que, após aplicados, fazem as vezes de

combustível para as áreas operacionais, de negócios e gestão.

## O QUE

# PODEMOS FAZER POR VOCÊ

## LGPD

Pioneira no assunto, a [Central IT](#) oferece consultoria abrangendo os pilares de tecnologia, governança e jurídico, governança e tecnologia para adequação a Lei Geral de Proteção de Dados e depois da adequação à Lei, ofertamos diversos serviços, tais como: Encarregado as a Service, Serviços de Monitoramento, Auditorias Periódicas, entre outros. Dessa forma trazemos para o mercado uma solução completa.



## CITSMART

O [CITSmart](#) é uma solução exclusiva Central IT, desenvolvida para oferecer frameworks para uma gestão facilitada e eficiente. O resultado disso é uma companhia mais madura e transformada no cenário digital.

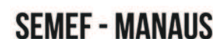


## SIMON

Uma inteligência artificial dentro da sua empresa. Automatize processos, corrija erros, faça correlação de eventos com uma integração completa ao [CITSmart](#). O jeito mais inteligente de deixar sua operação mais inteligente.



# QUEM JÁ NOS CONHECE



## CONTRATADA



### CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO LTDA.

<b>Endereço:</b>	SHN - Quadra 02 - Bloco F - Ed. Executive Office Tower - 17º Andar – Asa Norte. CEP: 70702-906 – Brasília/DF
<b>Fone/ Fax:</b>	(61) 3030-4000
<b>Endereço Eletrônico:</b>	<a href="mailto:comercial@centralit.com.br">comercial@centralit.com.br</a>
<b>CNPJ/MF:</b>	07.171.299/0001-96
<b>Inscrição Est. GDF:</b>	07.462.972/001-46
<b>Banco:</b>	BANCO DO BRASIL S/A (001)
<b>Agência:</b>	3382-0
<b>Conta Corrente:</b>	115.765-5

## RESPONSÁVEIS LEGAIS



### ANTONIO JORGE SOARES DE SOUZA

<b>Nacionalidade:</b>	Brasileiro
<b>Naturalidade:</b>	Volta Redonda - RJ
<b>Estado Civil:</b>	Casado
<b>Profissão:</b>	Empresário
<b>CPF:</b>	393.912.807-49
<b>Carteira Identidade:</b>	1.048.324 SSP-DF
<b>Cargo:</b>	Administrador/Vice-presidente
<b>Telefone:</b>	(61) 3030-4020
<b>Domicílio:</b>	Brasília-DF



### ELTON EDUARDO DE LIMA

<b>Nacionalidade:</b>	Brasileiro
<b>Naturalidade:</b>	Guarapuava - PR
<b>Estado Civil:</b>	Casado
<b>Profissão:</b>	Gestor de Tecnologia da Informação
<b>CPF:</b>	095.726.147-03
<b>Carteira Identidade:</b>	114344062 DETRAN-RJ
<b>Cargo:</b>	Administrador/Vice-presidente
<b>Telefone:</b>	(61) 3030-4000
<b>Domicílio:</b>	Brasília-DF

# PROPOSTA COMERCIAL



## DOCUMENTO CONFIDENCIAL

As informações coletadas neste documento deverão ser armazenadas para a contratação do serviço solicitado e usadas exclusivamente para esse fim, nos termos dispostos pela Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais-LGPD, incluindo-se, mas não se limitando à proteção, segurança e sigilo dos mesmos. Salieta-se que os dados deverão ser salvaguardados e deverão ser eliminados após o prazo de validade ou após determinação legal.

Este documento é parte integrante da metodologia de projetos da CENTRAL IT e destina-se somente para finalidade indicada.

As informações nele existentes são para conhecimento e uso confidencial dos destinatários abaixo explicitados, sendo seu sigilo protegido por lei e seu uso regulado por política interna específica da CENTRAL IT.

**É proibida a sua publicação ou reprodução em qualquer forma, sem autorização por escrito da CENTRAL IT**

**Não é o destinatário deste documento?**



Por favor, desconsidere e entre em contato conosco. A leitura, cópia e/ou divulgação por sua parte, sem autorização por escrito da CENTRAL IT, são indevidas e terminantemente proibidas.

Independentemente de você ser ou não o destinatário do documento, qualquer uso impróprio do mesmo será tratado pela legislação em vigor e/ou pelas normas internas da CENTRAL IT.

# PROPOSTA COMERCIAL

PROPOSTA\_Nº 077/0000-2022\_PU\_CENTRALIT.

Brasília/DF, 11 de julho de 2022.

**Ao**

## TRT 24º Região – Tribunal Regional do Trabalho 24º Região.

### PROPOSTA COMERCIAL

Conforme solicitação de Vossa Senhoria, apresentamos a seguir nossa Proposta Comercial relativa à contratação de serviços continuados especializados em Tecnologia da Informação, enumerados na tabela abaixo, com acordos de nível de serviço, em conformidade com as práticas estabelecidas pelo modelo ITIL (Information Technology Infrastructure Library), pelo prazo de 30 (trinta) meses, conforme requisitos e especificações descritos e detalhados no termo de referência.

### VALOR PROPOSTO

VALORES TOTAIS PARTICIPANTES				
Item	Qde inicial	Qde máxima	Valor Unitário	Valor máximo (30 meses)
Licenças para usuários administradores	9	21	R\$ 1.140,45	R\$ 718.482,39
Licenças para analistas concorrentes	130	357	R\$ 215,05	R\$ 2.303.164,35
Licenças para analistas nomeadas	242	498	R\$ 553,38	R\$ 8.267.544,08
Licenças para analistas nomeados à ferramenta de gerenciamento ágil de projetos	55	356	R\$ 553,38	R\$ 5.910.131,91
Licenças para ativos – microcomputadores e notebooks	14.129		R\$ 2,43	R\$ 1.031.401,92
Licenças para ativos – impressoras multifuncionais	1.980		R\$ 2,43	R\$ 144.537,89
Licenças para ativos – switches, routers, APs	2.275		R\$ 2,43	R\$ 166.072,57
Licenças para ativos – hosts físicos	582		R\$ 2,43	R\$ 42.485,38
Licenças para ativos – hosts virtuais	2.953		R\$ 2,43	R\$ 215.565,85
Licenças para ativos - containers	8.055		R\$ 2,43	R\$ 588.006,40
Serviço de Implantação de Solução de Gestão de Serviços de TI (unitário)	9		R\$ 461.045,89	R\$ 4.149.413,02
Serviço de Implantação de Processos de TI – Grupo 2 (unitário)	9		R\$ 390.608,32	R\$ 3.515.474,92

Serviço de Implantação de Processos de TI – Grupo 3 (unitário)	9	<b>R\$ 518.676,63</b>	R\$ 4.668.089,65
Serviço de Suporte Técnico Remoto (mensal)	270	<b>R\$ 17.075,77</b>	R\$ 4.610.458,91
<b>TOTAL GERAL</b>			<b>R\$ 36.330.829,24</b>

Informamos que o valor total para 30 (trinta) meses para o serviços do objeto desta proposta é de **R\$ 36.330.829,24** (trinta e seis milhões, trezentos e trinta mil, oitocentos e vinte e nove reais e vinte e quatro centavos).

### VALIDADE DA PROPOSTA

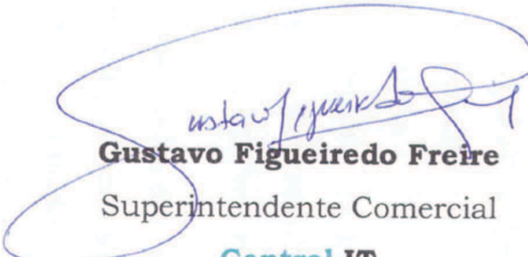
A validade da proposta será de, no mínimo, **90 (noventa)** dias, contados a partir da data da sua apresentação, independente de declaração do licitante.

### CONDIÇÕES GERAIS

Declaro estarem incluídos nos preços todos os custos de mão de obra, instalação, encargos sociais, trabalhistas e previdenciários, uniformes, tributos, taxas, contribuições, insumos, equipamentos e quaisquer outros encargos que incidam sobre a prestação do fornecimento a ser executado.

Reafirmando nossa presteza em vos atender, colocamo-nos à disposição de V.S. para informações adicionais,

Atenciosamente,



**Gustavo Figueiredo Freire**  
Superintendente Comercial  
**Central IT**





[www.centralit.com.br](http://www.centralit.com.br)

comercial@centralit.com.br  
@central\_it

**Brasília**

SHN, Qd 2, Executive Office  
Tower, 17º Andar,  
70702-906  
+55 61 3030-4000

**Recife**

Rua do Apolo, 181, Bairro do  
Recife,  
50.030-250  
+55 81 3128-9550

**Rio de Janeiro**

Avenida Nilo Peçanha, nº50,  
Sala 211, Centro,  
20020-100  
+55 21 3513-3300

**Central de Atendimento**

SRTS, Qd 701, bloco I, Ed.  
Palácio da Imprensa,  
4º Andar  
+55 61 3247-3100

**São Paulo**

Av. Engº Luiz Carlos Berrini,  
1297, Ed.  
Sudameris, 7º andar. Brooklyn,  
04571-932  
+55 11 4862-3500

**Dallas**

9330  
LBJ Fwy Dallas,  
TX 75243  
+1 (469) 987-5643



## PROPOSTA COMERCIAL

**Ao**

**Tribunal Regional do Trabalho 24ª Região**

**Situada na R. Delegado Carlos Roberto Bastos de Oliveira, 208**

**A/C: Alexandre Rosa Camy**

<b>PROPONENTE:</b> <b>IT2B TECNOLOGIA E SERVIÇOS LTDA.</b>		
<b>ENDEREÇO:</b> <b>RUA CRUZEIRO, 651, Barra Funda, São Paulo – Capital</b>		
<b>CEP:</b> <b>01137-000</b>	<b>FONE:</b> <b>(11) 3824-6800</b>	<b>FAX:</b> <b>(11) 3824-6835</b>
<b>E-MAIL:</b> <a href="mailto:licita@it2b.com.br">licita@it2b.com.br</a>	<b>CNPJ No.</b> <b>04.392.420/0001-11</b>	<b>DATA:</b> <b>13/07/2022</b>

### 1. Da IT2B

A IT2B, com mais de 25 anos de atividade, atende cerca de 300 grandes corporações em serviços nos mais diferentes segmentos de negócios, e está fortemente dedicada ao segmento de Empresas Privadas e Governo. Sendo umas das maiores empresas integradoras de tecnologia do mercado nacional, garante a utilização de soluções com alta tecnologia e inovação, adequadas às necessidades de sua empresa.

A IT2B é reconhecida no mercado como referencial de excelência na comercialização de produtos e prestação de serviços. **Somos uma empresa de capital 100% Nacional**, além disso, está focada em planejar e fornece tecnologias para os mercados corporativo e governo, que agregam valor comercial, reduzem custos e melhoram a utilização dos recursos existentes, garantindo flexibilidade, estabilidade e segurança para o ambiente corporativo de seus clientes.

Rua Cruzeiro 651, Barra Funda – CEP 01137000 – São Paulo - SP



## 2. Objeto da Proposta:

Contratação de serviços continuados especializados em Tecnologia da Informação, enumerados na tabela abaixo, com acordos de nível de serviço, em conformidade com as práticas estabelecidas pelo modelo ITIL (Information Technology Infrastructure Library), pelo prazo de 36 (trinta e seis) meses, podendo ser prorrogável nos limites da lei.

Lote	Itens	Item
1	1	Licenças para usuários administradores
	2	Licenças para analistas concorrentes
	3	Licenças para analistas nomeadas
	4	Licenças para analistas nomeados à ferramenta de gerenciamento ágil de projetos
	5	Licenças para ativos - microcomputadores e notebooks
	6	Licenças para ativos - impressoras multifuncionais
	7	Licenças para ativos - switches, routers, APs
	8	Licenças para ativos - hosts físicos
	9	Licenças para ativos - hosts virtuais
	10	Licenças para ativos - containers
	11	Serviço de Implantação de Solução de Gestão de Serviços de TI
	12	Serviço de Implantação de Processos de TI - Grupo 2
	13	Serviço de Implantação de Processos de TI - Grupo 3
	14	Serviço de Suporte Técnico Remoto





### 3. Preços: Ofertamos para essa oportunidade.



Justiça do Trabalho  
Tribunal Regional do Trabalho 24ª Região  
Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação

Vigência do contrato (meses)	30
------------------------------	----

VALORES TOTAIS PARTICIPANTES				
Item	Qde inicial	Qde máxima	Valor Unitário	Valor máximo (30 meses)
Licenças para usuários administradores	9	21	R\$ -	R\$ -
Licenças para analistas concorrentes	130	357	R\$ 1.281,36	R\$ 13.723.365,60
Licenças para analistas nomeadas	242	498	R\$ 1.281,36	R\$ 19.143.518,40
Licenças para analistas nomeados à ferramenta de gerenciamento ágil de projetos	55	356	R\$ 640,68	R\$ 6.842.462,40
Licenças para ativos - microcomputadores e notebooks	14.129		R\$ 17,09	R\$ 7.243.938,30
Licenças para ativos - impressoras multifuncionais	1.980		R\$ -	R\$ -
APs	2.275		R\$ -	R\$ -
Licenças para ativos - hosts físicos	582		R\$ 273,35	R\$ 4.772.691,00
Licenças para ativos - hosts virtuais	2.953		R\$ 273,35	R\$ 24.216.076,50
Licenças para ativos - containers	8.055		R\$ 68,34	R\$ 16.514.361,00
Serviço de Implantação de Solução de Gestão de Serviços de TI (unitário)	9		R\$ 1.247.891,29	R\$ 11.231.021,61
Serviço de Implantação de Processos de TI - Grupo 2 (unitário)	9		R\$ 732.111,12	R\$ 6.589.000,08
Serviço de Implantação de Processos de TI - Grupo 3 (unitário)	9		R\$ 732.111,12	R\$ 6.589.000,08
Serviço de Suporte Técnico Remoto (mensal)	270		R\$ 24.576,76	R\$ 6.635.725,20
<b>TOTAL GERAL</b>				<b>R\$123.501.160,17</b>

Nos preços propostos estão incluídas todas as despesas relacionadas com o objeto, como impostos, fretes, seguros, taxas, encargos trabalhistas, previdenciários, sociais, fiscais e comerciais e outras despesas decorrentes de exigência legal.

O prazo de validade da proposta é de 60 (sessenta) dias corridos da data da entrega da proposta.

São Paulo, 13 julho de 2022.

Aginaldo Campos

Executivo de Negócios

Rua Cruzeiro 651, Barra Funda – CEP 01137000 – São Paulo - SP



## PROPOSTA DE ESTIMATIVA PPN - 0205/2022

Brasília-DF, 12 de julho de 2022.

**Ao Senhor**  
**Alexandre Rosa Camy**  
Diretor da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação - SETIC  
Tribunal Regional do Trabalho - 24ª Região

**Referência:** Contratação de serviços continuados especializados em Tecnologia da Informação, enumerados na tabela abaixo, com acordos de nível de serviço, em conformidade com as práticas estabelecidas pelo modelo ITIL (Information Technology Infrastructure Library), pelo prazo de 30 (trinta) meses, podendo ser prorrogável nos limites da lei.

Proposta que faz a empresa **PPN TECNOLOGIA E INFORMÁTICA LTDA**, CNPJ nº **05.673.799/0001-09**, com sede a **SBN Quadra 02, Bloco F - Edif. Via Capital, salas 1505 a 1508, Asa Norte - Brasília-DF** apresenta sua **PROPOSTA ESTIMATIVA**.

A PPN TECNOLOGIA E INFORMÁTICA LTDA conta com as seguintes parcerias de soluções:





## RECONHECIMENTOS

**VMWARE - SOLUTION PROVIDER OF THE YEAR – AMÉRICAS - 2017**  
**MELHOR PARCEIRA VMWARE BRASIL - 2017**  
**MELHOR PARCEIRA VMWARE NETWORK AND SECURITY – NSX - 2017**  
**MELHOR PARCEIRA VMWARE REGIÃO CENTRO OESTE - 2014**  
**MELHOR PARCEIRA VMWARE REGIÃO CENTRO OESTE - 2013**

## DADOS DA EMPRESA

### 1 - Razão Social e informações fiscais

PPN TECNOLOGIA E INFORMÁTICA LTDA  
CNPJ 05.673.799/0001-09  
IE 07445255001-00

### 2 - Endereço e contatos

SBN Quadra 02, Bloco F - Edif. Via Capital, salas 1505 a 1508  
Asa Norte - Brasília-DF - CEP 70040-911 - TEL: (61) 3963-0266  
[comercial@ppntecnologia.com.br](mailto:comercial@ppntecnologia.com.br)

### 3 - Dados bancários

Banco: BRADESCO – 237  
Agência: 0484-7  
Conta Corrente: 122.550-2



## 1 - SOLICITAÇÃO DO CLIENTE

Lote	Itens	Descrição	Quant.	Valor Unit. (R\$)	Valor Total - 30 meses (R\$)
1	1	Licenças para usuários administradores *	12	R\$ 1.400,00	R\$ 504.000,00
	2	Licenças para analistas concorrentes *	272	R\$ 3.150,00	R\$ 25.704.000,00
	3	Licenças para analistas nomeadas *	338	R\$ 1.348,14	R\$ 13.670.100,00
	4	Licenças para analistas nomeados à ferramenta de gerenciamento ágil de projetos *	281	R\$ 448,98	R\$ 3.784.885,20
	5	Licenças para ativos – microcomputadores e notebooks *	14.129	R\$ 12,40	R\$ 5.255.988,00
	6	Licenças para ativos – impressoras multifuncionais *	1.980	R\$ 0,00	R\$ 0,00
	7	Licenças para ativos – switches, routers, APs *	2.275	R\$ 0,00	R\$ 0,00
	8	Licenças para ativos – hosts físicos *	582	R\$ 232,63	R\$ 4.061.719,80
	9	Licenças para ativos – hosts virtuais *	2.953	R\$ 232,63	R\$ 20.608.691,70
	10	Licenças para ativos - containers *	8.055		R\$ 1.498.230,00
	11	Serviço de Implantação de Solução de Gestão de Serviços de TI (unitário)	9	R\$ 663.000,00	R\$ 5.967.000,00
	12	Serviço de Implantação de Processos de TI – Grupo 2 (unitário)	9	R\$ 491.000,00	R\$ 4.419.000,00
	13	Serviço de Implantação de Processos de TI – Grupo 3 (unitário)	9	R\$ 491.000,00	R\$ 4.419.000,00
	14	Serviço de Suporte Técnico Remoto (mensal)	270	R\$ 7.000,00	R\$ 1.890.000,00
<b>TOTAL GERAL</b>					<b>R\$ 91.782.614,70</b>

## 2 - VALOR TOTAL DA PROPOSTA

- **R\$ 91.782.614,70** (Noventa e um milhões setecentos e oitenta e dois mil seiscentos e quatorze reais e setenta centavos)

## 3 - CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

Conforme o TR.



#### 4 - VALIDADE

Validade da proposta: 60 (sessenta) dias.

#### 5 - PRAZO DE ENTREGA

Conforme o TR.

Colocamo-nos à disposição, para quaisquer necessidades, no âmbito do nosso campo de atuação.

Atenciosamente,

Eduardo Luiz Matoso  
Diretor Executivo



**Tribunal Regional do Trabalho - 24ª  
Região – TRT/MS**

Serviços Continuados em Tecnologia  
da Informação.

Proposta Estimativa – PC\_EST\_371/2022  
São Paulo/SP – 14/07/2022

Sonda Procwork Info



## Carta de Apresentação da Proposta Comercial Estimativa

PROCWORk/GERLIC\_0528/2022  
São Paulo/SP, 14 de julho de 2022

Ao  
Tribunal Regional do Trabalho da 24ª Região  
Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação  
A/C: Sr ° Alexandre Rosa Camy  
Campo Grande - MS.

Ref.: Prestação de serviços em Tecnologia da Informação.

Prezado Senhor,

Com satisfação, servimo-nos da presente para encaminhar a V.Sa., nossa **Proposta Comercial Estimativa**, referente a contratação de serviços continuados especializados em Tecnologia da Informação, enumerados na tabela abaixo, com acordos de nível de serviço, em conformidade com as práticas estabelecidas pelo modelo ITIL (Information Technology Infrastructure Library, em conformidade com as especificações, quantitativos e prazo, constantes do Termo de Referência enviado para estudo de formação de preço.

Na expectativa de apresentar as melhores condições, contemplando as devidas informações, colocamo-nos à inteira disposição para maiores esclarecimentos, detalhamentos e/ou adequações que se façam necessárias.

Atenciosamente,

*EDMUNDO PASSINI*

EDMUNDO PASSINI (Jul 14, 2022 16:36 ADT)

Sonda Procwork Informática LTDA.

CNPJ: nº 08.733.698/0001-66

Edmundo de Mendonça Passini

Diretor Comercial

RG: 4.747.475 SSP/MG

CPF: 138.312.988-66

☎ (61) 3247-3948 / (61) 99102-6443

✉ [gsv@sonda.com](mailto:gsv@sonda.com)



## 1. Identificação da Companhia

Proponente	Sonda Procwork Informática LTDA.				
CNPJ	08.733.698/0001-66				
Inscrição Estadual Nº	8625028				
Inscrição Municipal Nº	0057416-2018				
Endereço Sede	Rua Dom Aguirre 576, bloco 2, andar 1, Jardim Marajoara – São Paulo/SP CEP: 04.671-245				
Endereço Escritório DF	SCS Qd. 8, Bloco B-60, Ed. Venâncio 2000, 2º ss, Brasília – DF CEP: 70333-900				
Telefones Escritório DF	(61) 3247-3948 / (61) 99102-6443	Fax	(61) 3426-9269		
Web Site	<a href="https://www.sonda.com/pt-br/">https://www.sonda.com/pt-br/</a>				
E-mail	<a href="mailto:gsv@sonda.com">gsv@sonda.com</a>				
Dados Bancários:	Banco	BB - 001	Agência	3322-7	Conta Corrente 6844-6
	Praça de Pagamento		São Paulo/SP		
Forma Tributação:	Lucro Real				

## 2. Dados para Contato

Gerência de Licitações	Nome Completo	Ana Paula Bezzerra Monteiro
	Cargo	Gestor de Propostas de Negócios CO/N/NE /SP
	Telefones	(61) 3247-3948 / (61) 99104-7242
	E-mail	<a href="mailto:gsv@sonda.com">gsv@sonda.com</a>
Contato Comercial	Nome Completo	Umberto Francisco da Cruz
	Cargo	Executivo de Vendas
	Telefones	(61) 99970-9047
	E-mail	<a href="mailto:umberto.cruz@ext.sonda.com">umberto.cruz@ext.sonda.com</a>





### 3. Descrição Detalhada do Objeto Cotado

**OBJETO:** Contratação de serviços continuados especializados em Tecnologia da Informação, enumerados na tabela abaixo, com acordos de nível de serviço, em conformidade com as práticas estabelecidas pelo modelo ITIL (Information Technology Infrastructure Library, em conformidade com as especificações, quantitativos e prazo, constantes do Termo de Referência enviado para estudo de formação de preço.



## 4. Anexo IV do Termo de Referência – Proposta de Preços

A seguir apresentamos os valores propostos para Contratação de serviços continuados especializados em Tecnologia da Informação, enumerados na tabela abaixo, com acordos de nível de serviço, em conformidade com as práticas estabelecidas pelo modelo ITIL (Information Technology Infrastructure Library, em conformidade com as especificações, quantitativos e prazo, constantes do Termo de Referência enviado para estudo de formação de preço..

VALORES TOTAIS PARTICIPANTES				
Item	Qde inicial	Qde máxima	Valor Unitário	Valor máximo (30 meses)
Licenças para usuários administradores	9	21	R\$916,67	R\$577.502,10
Licenças para analistas concorrentes	130	357	R\$916,67	R\$9.817.535,70
Licenças para analistas nomeadas	242	498	R\$916,67	R\$13.695.049,80
Licenças para analistas nomeados à ferramenta de gerenciamento ágil de projetos	55	356	R\$297,09	R\$3.172.913,57
Licenças para ativos – microcomputadores e notebooks	14.129		R\$-	R\$-
Licenças para ativos – impressoras multifuncionais	1.980		R\$-	R\$-
Licenças para ativos – switches, routers, APs	2.275		R\$-	R\$-
Licenças para ativos – hosts físicos	582		R\$-	R\$-
Licenças para ativos – hosts virtuais	2.953		R\$-	R\$-
Licenças para ativos - containers	8.055		R\$-	R\$-
Serviço de Implantação de Solução de Gestão de Serviços de TI (unitário)	9		R\$1.002.343,46	R\$9.021.091,14
Serviço de Implantação de Processos de TI – Grupo 2 (unitário)	9		R\$404.280,13	R\$3.638.521,15
Serviço de Implantação de Processos de TI – Grupo 3 (unitário)	9		R\$309.249,32	R\$2.783.243,90
Serviço de Suporte Técnico Remoto (mensal)	270		R\$35.968,94	R\$9.711.613,67
<b>TOTAL GERAL</b>				<b>R\$52.417.471,03</b>



O nosso **Valor Global** para o fornecimento do objeto ora licitado é de **R\$ 52.417.471,03 (Cinquenta e dois milhões, quatrocentos e dezessete mil, quatrocentos e setenta e um reais e três centavos)**.

**Declaramos** que nos valores propostos estão incluídos todas as despesas e custos, diretos ou indiretos (tais como tributos, encargos sociais e trabalhistas, contribuições, transporte, viagens, seguro e insumos), necessários ao cumprimento integral do objeto a ser contratado.

O prazo de validade da proposta é de **60 (sessenta)** dias a partir do recebimento desta proposta.

São Paulo/SP, 14 de julho de 2022.

Atenciosamente,

*EDMUNDO PASSINI*

EDMUNDO PASSINI (Jul 14, 2022 16:36 ADT)

Sonda Procwork Informática LTDA.

CNPJ: nº 08.733.698/0001-66

Edmundo de Mendonça Passini

Diretor Comercial

RG: 4.747.475 SSP/MG

CPF: 138.312.988-66

☎ (61) 3247-3948 / (61) 99102-6443

✉ [gsv@sonda.com](mailto:gsv@sonda.com)



## 5. Termo de Encerramento

A presente **Proposta Comercial Estimativa** é constituída de **08** páginas, incluindo este Termo de Encerramento.

São Paulo/SP, 14 de julho de 2022.

Atenciosamente,

*EDMUNDO PASSINI*  
EDMUNDO PASSINI (Jul 14, 2022 16:36 ADT)

Sonda Procwork Informática LTDA.  
CNPJ: nº 08.733.698/0001-66  
Edmundo de Mendonça Passini  
Diretor Comercial  
RG: 4.747.475 SSP/MG  
CPF: 138.312.988-66  
☎ (61) 3247-3948 / (61) 99102-6443  
✉ [gsv@sonda.com](mailto:gsv@sonda.com)








# Proposta Estimativa TRT/MS

Final Audit Report

2022-07-14

Created:	2022-07-14
By:	Patricia Ziolkoski Cava (patricia.cava@sonda.com)
Status:	Signed
Transaction ID:	CBJCHBCAABAACbaqqMAf0hyQSxh0u9zXff2xXjZsRBGz

## "Proposta Estimativa TRT/MS" History

-  Document created by Patricia Ziolkoski Cava (patricia.cava@sonda.com)  
2022-07-14 - 5:50:48 PM GMT
-  Document emailed to edmundo.passini@sonda.com for signature  
2022-07-14 - 5:52:03 PM GMT
-  Email viewed by edmundo.passini@sonda.com  
2022-07-14 - 7:34:22 PM GMT
-  Document e-signed by EDMUNDO PASSINI (edmundo.passini@sonda.com)  
Signature Date: 2022-07-14 - 7:36:50 PM GMT - Time Source: server
-  Agreement completed.  
2022-07-14 - 7:36:50 PM GMT



## ANEXO V - Proposta de preços

Razão Social: YSSY Soluções SA	
Endereço: Rua Alameda Rio Negro, 500 21° Andar	
CNPJ: 05.280.162/0001-44	E-MAIL: gabriela.andrade@yssy.com.br
Telefone:	CONTATO: Gabriela de Andrade

Lote	Itens	Descrição	Quant.	Valor Unit. (R\$)	Valor Total - 30 meses (R\$)
1	1	Licenças para usuários administradores *	12	R\$ 638,87	R\$ 402.486,79
	2	Licenças para analistas concorrentes *	272	R\$ 1.277,74	R\$ 13.684.550,78
	3	Licenças para analistas nomeadas *	338	R\$ 638,87	R\$ 9.544.686,68
	4	Licenças para analistas nomeados à ferramenta de gerenciamento ágil de projetos *	281	R\$ 319,43	R\$ 3.411.554,68
	5	Licenças para ativos - microcomputadores e notebooks *	14.129	R\$ 3,28	R\$ 1.390.551,13
	6	Licenças para ativos - impressoras multifuncionais *	1.980	R\$ 0,00	R\$ 0,00
	7	Licenças para ativos - switches, routers, APs *	2.275	R\$ 0,00	R\$ 0,00
	8	Licenças para ativos - hosts físicos *	582	R\$ 105,49	R\$ 1.841.909,69
	9	Licenças para ativos - hosts virtuais *	2.953	R\$ 105,49	R\$ 9.345.634,55
	10	Licenças para ativos - containers *	8.055	R\$ 34,07	R\$ 8.233.217,02
	11	Serviço de Implantação de Solução de Gestão de Serviços de TI (unitário)	9	R\$ 240.470,02	R\$ 2.164.230,20
	12	Serviço de Implantação de Processos de TI - Grupo 2 (unitário)	9	R\$ 192.376,02	R\$ 1.731.384,16
	13	Serviço de Implantação de Processos de TI - Grupo 3 (unitário)	9	R\$ 144.282,01	R\$ 1.298.538,12
	14	Serviço de Suporte Técnico Remoto (mensal)	270	R\$ 20.408,28	R\$ 5.510.234,85
<b>TOTAL GERAL</b>					<b>R\$58.558.978,64</b>

\* Valor 30 meses = (Valor Unit. \* Quant.) \* 30

[yssy.com.br](http://yssy.com.br)

Anexos VII a XIII - Orçamentos



Brasília 15 de agosto de 2022.

À

**Alexandre Rosa Camy**  
 Diretor da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação - SETIC  
 Tribunal Regional do Trabalho - 24ª Região

Proposta Comercial de Contratação da solução "ITSM MARVAL", com garantia de funcionamento, prestação de serviços e suporte técnico remoto, pelo período de 30 meses.



Justiça do Trabalho  
 Tribunal Regional do Trabalho 24ª Região  
 Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação

Vigência do contrato (meses)	30
------------------------------	----

VALORES TOTAIS PARTICIPANTES				
Item	Qde inicial	Qde máxima	Valor Unitário	Valor máximo (30 meses)
Licenças para usuários administradores	9	21	R\$ 1.200,00	R\$ 756.000,00
Licenças para analistas concorrentes	130	357	R\$ 1.200,00	R\$ 12.852.000,00
Licenças para analistas nomeadas	242	498	R\$ 1.000,00	R\$ 14.940.000,00
Licenças para analistas nomeados à ferramenta de gerenciamento ágil de projetos	55	356	R\$ 400,00	R\$ 4.272.000,00
Licenças para ativos - microcomputadores e notebooks	14.129		R\$ 10,00	R\$ 4.238.700,00
Licenças para ativos - impressoras multifuncionais	1.980		R\$ 10,00	R\$ 594.000,00
Licenças para ativos - switches, routers, APs	2.275		R\$ 10,00	R\$ 682.500,00
Licenças para ativos - hosts físicos	582		R\$ 10,00	R\$ 174.600,00
Licenças para ativos - hosts virtuais	2.953		R\$ 10,00	R\$ 885.900,00
Licenças para ativos - containers	8.055		R\$ 10,00	R\$ 2.416.500,00
Serviço de Implantação de Solução de Gestão de Serviços de TI (unitário)	9		R\$ 350.000,00	R\$ 3.150.000,00
Serviço de Implantação de Processos de TI - Grupo 2 (unitário)	9		R\$ 150.000,00	R\$ 1.350.000,00
Serviço de Implantação de Processos de TI - Grupo 3 (unitário)	9		R\$ 150.000,00	R\$ 1.350.000,00
Serviço de Suporte Técnico Remoto (mensal)	270		R\$ 45.000,00	R\$ 12.150.000,00
<b>TOTAL GERAL</b>				<b>R\$ 59.812.200,00</b>

TRT24				
Item	Qde inicial	Qde máxima	Valor Unitário	Valor máximo (30 meses)
Licenças para usuários administradores	1	2	R\$ 1.200,00	R\$ 72.000,00
Licenças para analistas concorrentes	20	40	R\$ 1.200,00	R\$ 1.440.000,00
Licenças para analistas nomeadas	20	40	R\$ 1.000,00	R\$ 1.200.000,00
Licenças para analistas nomeados à ferramenta de gerenciamento ágil de projetos	15	20	R\$ 400,00	R\$ 240.000,00
Licenças para ativos - microcomputadores e notebooks	1100		R\$ 10,00	R\$ 330.000,00
Licenças para ativos - impressoras multifuncionais	320		R\$ 10,00	R\$ 96.000,00
Licenças para ativos - switches, routers, APs	260		R\$ 10,00	R\$ 78.000,00
Licenças para ativos - hosts físicos	90		R\$ 10,00	R\$ 27.000,00
Licenças para ativos - hosts virtuais	250		R\$ 10,00	R\$ 75.000,00
Licenças para ativos - containers	1100		R\$ 10,00	R\$ 330.000,00
Serviço de Implantação de Solução de Gestão de Serviços de TI (unitário)	1		R\$ 350.000,00	R\$ 350.000,00
Serviço de Implantação de Processos de TI - Grupo 2 (unitário)	1		R\$ 150.000,00	R\$ 150.000,00
Serviço de Implantação de Processos de TI - Grupo 3 (unitário)	1		R\$ 150.000,00	R\$ 150.000,00
Serviço de Suporte Técnico Remoto (mensal)	30		R\$ 45.000,00	R\$ 1.350.000,00
<b>TOTAL GERAL</b>				<b>R\$ 5.888.000,00</b>

ANGERONA INFORMATICA SHIS QI 09 BLOCO I BRASILIA-DF [info@angerona.com.br](mailto:info@angerona.com.br) +556132535093



Anexos VII a XIII - Orçamentos



TRT23				
Item	Qde inicial	Qde máxima	Valor Unitário	Valor máximo (30 meses)
Licenças para usuários administradores	0	2	R\$ 1.200,00	R\$ 72.000,00
Licenças para analistas concorrentes	0	22	R\$ 1.200,00	R\$ 792.000,00
Licenças para analistas nomeadas	0	38	R\$ 1.000,00	R\$ 1.140.000,00
Licenças para analistas nomeados à ferramenta de gerenciamento ágil de projetos	0	51	R\$ 400,00	R\$ 612.000,00
Licenças para ativos - microcomputadores e notebooks	1.700		R\$ 10,00	R\$ 510.000,00
Licenças para ativos - impressoras multifuncionais	200		R\$ 10,00	R\$ 60.000,00
Licenças para ativos - switches, routers, APs	250		R\$ 10,00	R\$ 75.000,00
Licenças para ativos - hosts físicos	50		R\$ 10,00	R\$ 15.000,00
Licenças para ativos - hosts virtuais	300		R\$ 10,00	R\$ 90.000,00
Licenças para ativos - containers	1.500		R\$ 10,00	R\$ 450.000,00
Serviço de Implantação de Solução de Gestão de Serviços de TI (unitário)	1		R\$ 350.000,00	R\$ 350.000,00
Serviço de Implantação de Processos de TI - Grupo 2 (unitário)	1		R\$ 150.000,00	R\$ 150.000,00
Serviço de Implantação de Processos de TI - Grupo 3 (unitário)	1		R\$ 150.000,00	R\$ 150.000,00
Serviço de Suporte Técnico Remoto (mensal)	30		R\$ 45.000,00	R\$ 1.350.000,00
<b>TOTAL GERAL</b>				<b>R\$ 5.816.000,00</b>

TRT22				
Item	Qde inicial	Qde máxima	Valor Unitário	Valor máximo (30 meses)
Licenças para usuários administradores	1	2	R\$ 1.200,00	R\$ 72.000,00

Anexos VII a XIII - Orçamentos



Licenças para analistas concorrentes	20	40	R\$	1.200,00	R\$	1.440.000,00
Licenças para analistas nomeadas	40	60	R\$	1.000,00	R\$	1.800.000,00
Licenças para analistas nomeados à ferramenta de gerenciamento ágil de projetos	0	20	R\$	400,00	R\$	240.000,00
Licenças para ativos - microcomputadores e notebooks	800		R\$	10,00	R\$	240.000,00
Licenças para ativos - impressoras multifuncionais	165		R\$	10,00	R\$	49.500,00
Licenças para ativos - switches, routers, APs	100		R\$	10,00	R\$	30.000,00
Licenças para ativos - hosts físicos	40		R\$	10,00	R\$	12.000,00
Licenças para ativos - hosts virtuais	250		R\$	10,00	R\$	75.000,00
Licenças para ativos - containers	800		R\$	10,00	R\$	240.000,00
Serviço de Implantação de Solução de Gestão de Serviços de TI (unitário)	1		R\$	350.000,00	R\$	350.000,00
Serviço de Implantação de Processos de TI - Grupo 2 (unitário)	1		R\$	150.000,00	R\$	150.000,00
Serviço de Implantação de Processos de TI - Grupo 3 (unitário)	1		R\$	150.000,00	R\$	150.000,00
Serviço de Suporte Técnico Remoto (mensal)	30		R\$	45.000,00	R\$	1.350.000,00
<b>TOTAL GERAL</b>					<b>R\$</b>	<b>6.198.500,00</b>

TRT21						
Item	Qde inicial	Qde máxima	Valor Unitário	Valor máximo (30 meses)		
Licenças para usuários administradores	1	2	R\$	1.200,00	R\$	72.000,00
Licenças para analistas concorrentes	10	40	R\$	1.200,00	R\$	1.440.000,00
Licenças para analistas nomeadas	22	40	R\$	1.000,00	R\$	1.200.000,00
Licenças para analistas nomeados à ferramenta de gerenciamento ágil de projetos	10	150	R\$	400,00	R\$	1.800.000,00
Licenças para ativos - microcomputadores e notebooks	1350		R\$	10,00	R\$	405.000,00
Licenças para ativos - impressoras multifuncionais	70		R\$	10,00	R\$	21.000,00
Licenças para ativos - switches, routers, APs	130		R\$	10,00	R\$	39.000,00
Licenças para ativos - hosts físicos	40		R\$	10,00	R\$	12.000,00
Licenças para ativos - hosts virtuais	330		R\$	10,00	R\$	99.000,00
Licenças para ativos - containers	905		R\$	10,00	R\$	271.500,00
Serviço de Implantação de Solução de Gestão de Serviços de TI (unitário)	1		R\$	350.000,00	R\$	350.000,00
Serviço de Implantação de Processos de TI - Grupo 2 (unitário)	1		R\$	150.000,00	R\$	150.000,00
Serviço de Implantação de Processos de TI - Grupo 3 (unitário)	1		R\$	150.000,00	R\$	150.000,00
Serviço de Suporte Técnico Remoto (mensal)	30		R\$	45.000,00	R\$	1.350.000,00
<b>TOTAL GERAL</b>					<b>R\$</b>	<b>7.359.500,00</b>

TRT18						
Item	Qde inicial	Qde máxima	Valor Unitário	Valor máximo (30 meses)		
Licenças para usuários administradores	1	2	R\$	1.200,00	R\$	72.000,00
Licenças para analistas concorrentes	10	30	R\$	1.200,00	R\$	1.080.000,00
Licenças para analistas nomeadas	40	90	R\$	1.000,00	R\$	2.700.000,00
Licenças para analistas nomeados à ferramenta de gerenciamento ágil de projetos	10	15	R\$	400,00	R\$	180.000,00
Licenças para ativos - microcomputadores e notebooks	2453		R\$	10,00	R\$	735.900,00
Licenças para ativos - impressoras multifuncionais	270		R\$	10,00	R\$	81.000,00
Licenças para ativos - switches, routers, APs	334		R\$	10,00	R\$	100.200,00
Licenças para ativos - hosts físicos	70		R\$	10,00	R\$	21.000,00
Licenças para ativos - hosts virtuais	684		R\$	10,00	R\$	205.200,00
Licenças para ativos - containers	1250		R\$	10,00	R\$	375.000,00
Serviço de Implantação de Solução de Gestão de Serviços de TI (unitário)	1		R\$	350.000,00	R\$	350.000,00
Serviço de Implantação de Processos de TI - Grupo 2 (unitário)	1		R\$	150.000,00	R\$	150.000,00
Serviço de Implantação de Processos de TI - Grupo 3 (unitário)	1		R\$	150.000,00	R\$	150.000,00
Serviço de Suporte Técnico Remoto (mensal)	30		R\$	45.000,00	R\$	1.350.000,00
<b>TOTAL GERAL</b>					<b>R\$</b>	<b>7.550.300,00</b>

TRT17						
Item	Qde inicial	Qde máxima	Valor Unitário	Valor máximo (30 meses)		
Licenças para usuários administradores	1	3	R\$	1.200,00	R\$	108.000,00
Licenças para analistas concorrentes	5	15	R\$	1.200,00	R\$	540.000,00
Licenças para analistas nomeadas	20	40	R\$	1.000,00	R\$	1.200.000,00
Licenças para analistas nomeados à ferramenta de gerenciamento ágil de projetos	0	40	R\$	400,00	R\$	480.000,00
Licenças para ativos - microcomputadores e notebooks	1300		R\$	10,00	R\$	390.000,00
Licenças para ativos - impressoras multifuncionais	80		R\$	10,00	R\$	24.000,00
Licenças para ativos - switches, routers, APs	430		R\$	10,00	R\$	129.000,00
Licenças para ativos - hosts físicos	150		R\$	10,00	R\$	45.000,00
Licenças para ativos - hosts virtuais	250		R\$	10,00	R\$	75.000,00
Licenças para ativos - containers	400		R\$	10,00	R\$	120.000,00

ANGERONA INFORMATICA SHIS QI 09 BLOCO I BRASILIA-DF [info@angerona.com.br](mailto:info@angerona.com.br) +556132535093

## Anexos VII a XIII - Orçamentos



Serviço de Implantação de Solução de Gestão de Serviços de TI (unitário)	1	R\$ 350.000,00	R\$ 350.000,00
--	---	----------------	----------------

Anexos VII a XIII - Orçamentos



Serviço de Implantação de Processos de TI - Grupo 2 (unitário)	1	R\$ 150.000,00	R\$ 150.000,00
Serviço de Implantação de Processos de TI - Grupo 3 (unitário)	1	R\$ 150.000,00	R\$ 150.000,00
Serviço de Suporte Técnico Remoto (mensal)	30	R\$ 45.000,00	R\$ 1.350.000,00
<b>TOTAL GERAL</b>			<b>R\$ 5.111.000,00</b>

TRT16				
Item	Qde inicial	Qde máxima	Valor Unitário	Valor máximo (30 meses)
Licenças para usuários administradores	1	2	R\$ 1.200,00	R\$ 72.000,00
Licenças para analistas concorrentes	20	60	R\$ 1.200,00	R\$ 2.160.000,00
Licenças para analistas nomeadas	10	30	R\$ 1.000,00	R\$ 900.000,00
Licenças para analistas nomeados à ferramenta de gerenciamento ágil de projetos	10	15	R\$ 400,00	R\$ 180.000,00
Licenças para ativos - microcomputadores e notebooks	740		R\$ 10,00	R\$ 222.000,00
Licenças para ativos - impressoras multifuncionais	180		R\$ 10,00	R\$ 54.000,00
Licenças para ativos - switches, routers, APs	170		R\$ 10,00	R\$ 51.000,00
Licenças para ativos - hosts físicos	21		R\$ 10,00	R\$ 6.300,00
Licenças para ativos - hosts virtuais	230		R\$ 10,00	R\$ 69.000,00
Licenças para ativos - containers	900		R\$ 10,00	R\$ 270.000,00
Serviço de Implantação de Solução de Gestão de Serviços de TI (unitário)	1		R\$ 350.000,00	R\$ 350.000,00
Serviço de Implantação de Processos de TI - Grupo 2 (unitário)	1		R\$ 150.000,00	R\$ 150.000,00
Serviço de Implantação de Processos de TI - Grupo 3 (unitário)	1		R\$ 150.000,00	R\$ 150.000,00
Serviço de Suporte Técnico Remoto (mensal)	30		R\$ 45.000,00	R\$ 1.350.000,00
<b>TOTAL GERAL</b>				<b>R\$ 5.984.300,00</b>

TRT14				
Item	Qde inicial	Qde máxima	Valor Unitário	Valor máximo (30 meses)
Licenças para usuários administradores	2	4	R\$ 1.200,00	R\$ 144.000,00
Licenças para analistas concorrentes	15	30	R\$ 1.200,00	R\$ 1.080.000,00
Licenças para analistas nomeadas	30	60	R\$ 1.000,00	R\$ 1.800.000,00
Licenças para analistas nomeados à ferramenta de gerenciamento ágil de projetos	10	15	R\$ 400,00	R\$ 180.000,00
Licenças para ativos - microcomputadores e notebooks	1800		R\$ 10,00	R\$ 540.000,00
Licenças para ativos - impressoras multifuncionais	200		R\$ 10,00	R\$ 60.000,00
Licenças para ativos - switches, routers, APs	220		R\$ 10,00	R\$ 66.000,00
Licenças para ativos - hosts físicos	25		R\$ 10,00	R\$ 7.500,00
Licenças para ativos - hosts virtuais	270		R\$ 10,00	R\$ 81.000,00
Licenças para ativos - containers	1100		R\$ 10,00	R\$ 330.000,00
Serviço de Implantação de Solução de Gestão de Serviços de TI (unitário)	1		R\$ 350.000,00	R\$ 350.000,00
Serviço de Implantação de Processos de TI - Grupo 2 (unitário)	1		R\$ 150.000,00	R\$ 150.000,00
Serviço de Implantação de Processos de TI - Grupo 3 (unitário)	1		R\$ 150.000,00	R\$ 150.000,00
Serviço de Suporte Técnico Remoto (mensal)	30		R\$ 45.000,00	R\$ 1.350.000,00
<b>TOTAL GERAL</b>				<b>R\$ 6.288.500,00</b>

MPMS				
Item	Qde inicial	Qde máxima	Valor Unitário	Valor máximo (30 meses)
Licenças para usuários administradores	1	2	R\$ 1.200,00	R\$ 72.000,00
Licenças para analistas concorrentes	30	80	R\$ 1.200,00	R\$ 2.880.000,00
Licenças para analistas nomeadas	60	100	R\$ 1.000,00	R\$ 3.000.000,00
Licenças para analistas nomeados à ferramenta de gerenciamento ágil de projetos	0	30	R\$ 400,00	R\$ 360.000,00
Licenças para ativos - microcomputadores e notebooks	2886		R\$ 10,00	R\$ 865.800,00
Licenças para ativos - impressoras multifuncionais	495		R\$ 10,00	R\$ 148.500,00
Licenças para ativos - switches, routers, APs	381		R\$ 10,00	R\$ 114.300,00
Licenças para ativos - hosts físicos	96		R\$ 10,00	R\$ 28.800,00
Licenças para ativos - hosts virtuais	389		R\$ 10,00	R\$ 116.700,00
Licenças para ativos - containers	100		R\$ 10,00	R\$ 30.000,00
Serviço de Implantação de Solução de Gestão de Serviços de TI (unitário)	1		R\$ 350.000,00	R\$ 350.000,00
Serviço de Implantação de Processos de TI - Grupo 2 (unitário)	1		R\$ 150.000,00	R\$ 150.000,00
Serviço de Implantação de Processos de TI - Grupo 3 (unitário)	1		R\$ 150.000,00	R\$ 150.000,00
Serviço de Suporte Técnico Remoto (mensal)	30		R\$ 45.000,00	R\$ 1.350.000,00
<b>TOTAL GERAL</b>				<b>R\$ 9.616.100,00</b>



**Condições Comerciais:**

Valores em reais;

Validade: 90 dias;

Brasília 15 de agosto de 2022

-----  
Rodrigo Simoes  
Diretor

ANGERONA INFORMATICA LTDA  
CNPJ: n° 22.589.981/0001-97

SHIS QI 09 BLOCO I  
BRASILIA-DF  
info@angerona.com.br



PODER JUDICIÁRIO  
JUSTIÇA DO TRABALHO  
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 23ª REGIÃO (MT)  
DIRETORIA-GERAL

Ofício n. 077/2022/TRT/DG

Cuiabá-MT, 30 de agosto de 2022.

A Sua Senhoria o Senhor

**ALEXANDRE ROSA CAMY**

Diretor da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicações do TRT da 24ª Região

Campo Grande-MS

Enviar via malote digital c/c e-mail: [acamy@trt24.jus.br](mailto:acamy@trt24.jus.br)

Assunto: **PROAD 2625/2022. Referente Ofício TRT24.SETIC Nº 04/2022. Manifestação de aceite para participação de certame licitatório para contratação de solução de gestão de serviços de TI, juntamente com serviços de implantação e manutenção.**

Senhor Diretor,

Solicito, nos termos do art. 6º do Decreto nº 7.892/2013, participação no registro de preços objetivando a **contratação de Gestão de Serviços de Tecnologia da Informação (do inglês Information Technology Service Management – ITSM), com serviços de implantação e manutenção**, conforme itens e quantitativos descritos a seguir:

Lote	Itens	Descrição	Quant.
1	1	Licenças para usuários administradores	02
	2	Licenças para analistas concorrentes	22
	3	Licenças para analistas nomeadas	38
	4	Licenças para analistas nomeados à ferramenta de gerenciamento ágil de projetos	51
	5	Licenças para ativos – microcomputadores e notebooks	1700
	6	Licenças para ativos – impressoras multifuncionais	200
	7	Licenças para ativos – switches, routers, APs	250
	8	Licenças para ativos – hosts físicos	50
	9	Licenças para ativos – hosts virtuais	300
	10	Licenças para ativos - containers	1500



**PODER JUDICIÁRIO**  
**JUSTIÇA DO TRABALHO**  
**TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 23ª REGIÃO (MT)**  
**DIRETORIA-GERAL**

11	Serviço de Implantação de Solução de Gestão de Serviços de TI (unitário)	01
12	Serviço de Implantação de Processos de TI – Grupo 2 (unitário)	01
13	Serviço de Implantação de Processos de TI – Grupo 3 (unitário)	01
14	Serviço de Suporte Técnico Remoto (mensal)	30

Declaro ter tomado conhecimento das minutas dos Estudos Técnicos Preliminares e do Termo de Referência que regerá a Licitação e concordamos integralmente com a descrição do objeto e condições de fornecimento, conforme previsão do inciso II do art. 6º do Decreto nº 7.892/2013.

Concordo também com o levantamento de preços realizado pelo órgão gerenciador, cuja planilha com a consolidação dos dados foi encaminhada previamente.

Declaro, ainda, que estamos cientes da obrigatoriedade de informar ao órgão gerenciador todas as aquisições realizadas em decorrência deste certame.

Para formalização da participação, informamos os dados do órgão:

Nome:	TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 23ª REGIÃO
UG/UASG:	80025
CNPJ:	37.115.425/0001-56
Unidade responsável pela fiscalização:	STIC
Servidor responsável:	Eduardo Bellincanta Ortiz
Telefone:	65 3648-4212
E-mail:	eduardoortiz@trt23.jus.br
Endereço para eventual entrega do material/serviço:	Rua Engenheiro Edgard Prado Arze, 191 Centro Político e Administrativo   Cuiabá/MT CEP: 78049-935

Atenciosamente,

**Marlon Carvalho de Sousa Rocha**  
**Diretor-Geral**

## Anexo XIV - Manifestações de Intenção de participação no RP



## Justiça do Trabalho

Tribunal Regional do Trabalho 22ª Região

Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação



OFÍCIO TRT22 N° 003/2022

Teresina, 02 de setembro de 2022.

À

Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicações do TRT da 24ª Região

**ASSUNTO:** Solicitação de participação em Registro de Preços  
Senhor Diretor,

Solicitamos, nos termos do art. 6º do Decreto nº 7.892/2013, participação no registro de preços objetivando a **contratação de Gestão de Serviços de Tecnologia da Informação (do inglês Information Technology Service Management - ITSM), com serviços de implantação e manutenção**, conforme itens e quantitativos descritos a seguir:

Lote	Itens	Descrição	Quant. Mínimo	Quant. Máximo
1	1	Licenças para usuários administradores	1	3
	2	Licenças para analistas concorrentes	20	40
	3	Licenças para analistas nomeadas	40	60
	4	Licenças para analistas nomeados à ferramenta de gerenciamento ágil de projetos	8	12
	5	Licenças para ativos - microcomputadores e notebooks	700	900
	6	Licenças para ativos - impressoras multifuncionais	90	110
	7	Licenças para ativos - switches, routers, APs	150	200
	8	Licenças para ativos - hosts físicos	40	70
	9	Licenças para ativos - hosts virtuais	250	350
	10	Licenças para ativos - containers	800	900
	11	Serviço de Implantação de Solução de Gestão de Serviços de TI (unitário)	01	01
	12	Serviço de Implantação de Processos de TI - Grupo 2 (unitário)	01	01
	13	Serviço de Implantação de Processos de TI - Grupo 3 (unitário)	01	01
	14	Serviço de Suporte Técnico Remoto (mensal)	01	01

Declaramos ter tomado conhecimento das minutas dos Estudos Técnicos Preliminares e do Termo de Referência que regerá a Licitação e concordamos integralmente com a descrição do objeto e condições de fornecimento, conforme previsão do inciso II do art. 6º do Decreto nº 7.892/2013.





## Anexo XIV - Manifestações de Intenção de participação no RP



## Justiça do Trabalho

Tribunal Regional do Trabalho 22ª Região

Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação

Concordamos também com o levantamento de preços realizado pelo órgão gerenciador, cuja planilha com a consolidação dos dados foi encaminhada previamente.

Declaramos, ainda, que estamos cientes da obrigatoriedade de informar ao órgão gerenciador todas as aquisições realizadas em decorrência deste certame.

Para formalização da participação, informamos os dados do órgão:

Nome:	TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 22ª REGIÃO
UG/UASG:	080024
CNPJ:	03.458.141/0001-40
Unidade responsável pela fiscalização:	SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO
Servidor responsável:	FRANCISCO RAVEL DA SILVA
Telefone:	86 2106-9515 / 86 98804-1080
E-mail:	stic@trt22.jus.br
Endereço para eventual entrega do material/serviço:	Avenida João XXIII, 1460 - bairro Noivos, CEP 64045-000 - Edifício Sede do TRT PI, 4º andar - Secretaria de Informática - Teresina/PI

Atenciosamente.

(Assinado eletronicamente)  
Humberto Magalhães Ayres  
Diretor-Geral de Administração



## Anexo XIV - Manifestações de Intenção de participação no RP



Justiça do Trabalho  
Tribunal Regional do Trabalho 24ª Região  
Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação

OFÍCIO TRT21.JAP.SETIC nº 020/2022

Natal, 02 de Setembro de 2022.

À

Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicações do TRT da 24ª Região

**ASSUNTO:** Solicitação de participação em Registro de Preços  
Senhor Diretor,

Solicitamos, nos termos do art. 6º do Decreto nº 7.892/2013, participação no registro de preços objetivando a contratação de Gestão de Serviços de Tecnologia da Informação (do inglês *Information Technology Service Management - ITSM*), com serviços de implantação e manutenção, conforme itens e quantitativos descritos a seguir:

Lote	Itens	Descrição	Quant.
1	1	Licenças para usuários administradores	02
	2	Licenças para analistas concorrentes	40
	3	Licenças para analistas nomeadas	40
	4	Licenças para analistas nomeados à ferramenta de gerenciamento ágil de projetos	150
	5	Licenças para ativos - microcomputadores e notebooks	1350
	6	Licenças para ativos - impressoras multifuncionais	70
	7	Licenças para ativos - switches, routers, APs	130
	8	Licenças para ativos - hosts físicos	40
	9	Licenças para ativos - hosts virtuais	330
	10	Licenças para ativos - containers	905
	11	Serviço de Implantação de Solução de Gestão de Serviços de TI (unitário)	1
	12	Serviço de Implantação de Processos de TI - Grupo 2 (unitário)	1
	13	Serviço de Implantação de Processos de TI - Grupo 3 (unitário)	1
	14	Serviço de Suporte Técnico Remoto (mensal)	30

Declaramos ter tomado conhecimento das minutas dos Estudos Técnicos Preliminares e do Termo de Referência que regerá a Licitação e concordamos integralmente com a descrição do objeto e condições de fornecimento, conforme previsão do inciso II do art. 6º do Decreto nº 7.892/2013.



## Anexo XIV - Manifestações de Intenção de participação no RP



Justiça do Trabalho  
Tribunal Regional do Trabalho 24ª Região  
Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação

Concordamos também com o levantamento de preços realizado pelo órgão gerenciador, cuja planilha com a consolidação dos dados foi encaminhada previamente.

Declaramos, ainda, que estamos cientes da obrigatoriedade de informar ao órgão gerenciador todas as aquisições realizadas em decorrência deste certame.

Para formalização da participação, informamos os dados do órgão:

Nome:	TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 21ª REGIÃO
UG/UASG:	RN/080021
CNPJ:	02.544.593/0001-82
Unidade responsável pela fiscalização:	Setor de Gestão de Serviços de TIC
Servidor responsável:	GILENO JUNIOR DA ROCHA
Telefone:	(84) 4006-3003
E-mail:	segs@trt21.jus.br
Endereço para eventual entrega do material/serviço:	Av. Capitão-Mor Gouveia, 3104 - Lagoa Nova , CEP: 59.063-900, Natal-RN

Atenciosamente,

\_\_\_\_\_  
MARCELO MARTINS PINTO  
Secretário de TIC

De acordo,

\_\_\_\_\_  
MARCIO DE MEDEIROS DANTAS  
Diretor Geral de Secretaria  
Ordenador de Despesas<sup>1</sup>

<sup>1</sup> A mesma autoridade que, no âmbito do TRT, autoriza seus procedimentos para a realização do próprio registro de preços também deverá autorizar a inclusão do Órgão em registro de preços (coparticipação) de terceiros, uma vez que, na prática, a participação em registro de preços consubstancia-se em proceder ao registro de preços por meio de certame realizado por outro órgão.





# Justiça do Trabalho

Anexo XIV – Manifestações de Intenção de participação no RP  
Tribunal Regional do Trabalho 18ª Região  
Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação

OFÍCIO TRT18/STI Nº 008/2022

Goiânia, 02 de setembro de 2022.

À Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicações do TRT da 24ª Região

**ASSUNTO:** Solicitação de participação em Registro de Preços

Senhor Diretor,

Solicitamos, nos termos do art. 6º do Decreto nº 7.892/2013, participação no registro de preços objetivando a **contratação de Gestão de Serviços de Tecnologia da Informação (do inglês Information Technology Service Management - ITSM), com serviços de implantação e manutenção**, conforme itens e quantitativos descritos a seguir:

Lote	Itens	Descrição	Quantidades	
			Inicial	Máxima
1	1	Licenças para usuários administradores	1	2
	2	Licenças para analistas concorrentes	10	30
	3	Licenças para analistas nomeadas	40	90
	4	Licenças para analistas nomeados à ferramenta de gerenciamento ágil de projetos	0	35
	5	Licenças para ativos – microcomputadores e notebooks	0	2453
	6	Licenças para ativos – impressoras multifuncionais	0	270
	7	Licenças para ativos – switches, routers, APs	0	417
	8	Licenças para ativos – hosts físicos	0	70
	9	Licenças para ativos – hosts virtuais	0	385
	10	Licenças para ativos - containers	0	860
	11	Serviço de Implantação de Solução de Gestão de Serviços de TI (unitário)	1	1
	12	Serviço de Implantação de Processos de TI – Grupo 2 (unitário)	1	1
	13	Serviço de Implantação de Processos de TI – Grupo 3 (unitário)	1	1
	14	Serviço de Suporte Técnico Remoto (mensal)	30	30

Declaramos ter tomado conhecimento das minutas dos Estudos Técnicos Preliminares e do

Página 1 de 2



# Justiça do Trabalho

Anexo XIV – Manifestações de Intenção de participação no RP  
Tribunal Regional do Trabalho 18ª Região  
Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação

Termo de Referência que regerá a Licitação e concordamos integralmente com a descrição do objeto e condições de fornecimento, conforme previsão do inciso II do art. 6º do Decreto nº 7.892/2013. Contudo, apontamos a necessidade de revisão das informações de endereço para entrega, informações de faturamento, dados para contato etc, presentes no item 1.2, que precisam ser corrigidas conforme informações contidas neste documento.

Concordamos também com o levantamento de preços realizado pelo órgão gerenciador, cuja planilha com a consolidação dos dados foi encaminhada previamente.

Declaramos, ainda, que estamos cientes da obrigatoriedade de informar ao órgão gerenciador todas as aquisições realizadas em decorrência deste certame.

Para formalização da participação, informamos os dados do órgão:

<b>Nome:</b>	Tribunal Regional do Trabalho da 18ª Região
<b>UG/UASG:</b>	80020
<b>CNPJ:</b>	02.395.868/0001-63
<b>Unidade responsável pela fiscalização:</b>	COORDENADORIA DE RELACIONAMENTO DE TIC
<b>Servidor responsável:</b>	IL José Oliveira e Rebouças
<b>E-mail / Telefone:</b>	<a href="mailto:il.reboucas@trt18.jus.br">il.reboucas@trt18.jus.br</a> / 62 3222 5068
<b>Endereço para eventual entrega do material/serviço:</b>	Tribunal Regional do Trabalho da 18 Região Rua T-29, esquina com rua T-51, n.1403, Lotes 7 a 22, Quadra T 22, S. Bueno, Goiânia, GO - CEP: 74215-901

Atenciosamente.

**Murilo de Barros Carneiro**  
Diretor da Secretaria de Tecnologia da  
Informação e Comunicação

**Álvaro Celso Bonfim Resende**  
Diretor-Geral / Ordenador de Despesas

Página 2 de 2

Goiânia, 2 de setembro de 2022.

[assinado eletronicamente] Página 8 de 20 (Anexo XIV do Edital) [assinado eletronicamente]

MURILO DE BARROS CARNEIRO  
DIRETOR DE SECRETARIA CJ-3

ÁLVARO CELSO BONFIM RESENDE  
DIRETOR-GERAL CJ-4

OFÍCIO SETIC/TRT17 N° 04/2022

Vitória/ES, 05 de setembro de 2022.

À

Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicações do TRT da 24ª Região

**ASSUNTO:** Solicitação de participação em Registro de Preços

Senhor Diretor,

Solicitamos, nos termos do art. 6º do Decreto nº 7.892/2013, participação no registro de preços objetivando a **contratação de Gestão de Serviços de Tecnologia da Informação (do inglês *Information Technology Service Management - ITSM*), com serviços de implantação e manutenção**, conforme itens e quantitativos descritos a seguir:

Lote	Itens	Descrição	Quant.
1	1	Licenças para usuários administradores	1/3
	2	Licenças para analistas concorrentes	5/15
	3	Licenças para analistas nomeadas	20/40
	4	Licenças para analistas nomeados à ferramenta de gerenciamento ágil de projetos	0/40
	5	Licenças para ativos - microcomputadores e notebooks	1300
	6	Licenças para ativos - impressoras multifuncionais	80
	7	Licenças para ativos - switches, routers, APs	430
	8	Licenças para ativos - hosts físicos	150
	9	Licenças para ativos - hosts virtuais	250
	10	Licenças para ativos - containers	400
	11	Serviço de Implantação de Solução de Gestão de Serviços de TI (unitário)	1
	12	Serviço de Implantação de Processos de TI - Grupo 2 (unitário)	1
	13	Serviço de Implantação de Processos de TI - Grupo 3 (unitário)	1
	14	Serviço de Suporte Técnico Remoto (mensal)	30

Declaramos ter tomado conhecimento das minutas dos Estudos Técnicos Preliminares e do Termo de Referência que regerá a Licitação e concordamos integralmente com a descrição do objeto e condições de fornecimento, conforme previsão do inciso II do art. 6º do Decreto nº 7.892/2013.

## Anexo XIV - Manifestações de Intenção de participação no RP

Concordamos também com o levantamento de preços realizado pelo órgão gerenciador, cuja planilha com a consolidação dos dados foi encaminhada previamente.

Declaramos, ainda, que estamos cientes da obrigatoriedade de informar ao órgão gerenciador todas as aquisições realizadas em decorrência deste certame.

Para formalização da participação, informamos os dados do órgão:

Nome:	TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 17ª REGIÃO
UG/UASG:	080019
CNPJ:	02.488.507/0001-61
Unidade responsável pela fiscalização:	SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (SETIC)
Servidor responsável:	JOHNATHAN MARQUES SILVEIRA CARIOCA
Telefone:	(27) 3185-2030 / (27) 3321-2515
E-mail:	setic@trt17.jus.br
Endereço para eventual entrega do material/serviço:	Avenida Nossa Senhora dos Navegantes, nº 1245, Enseada do Suá, Vitória/ES - CEP 29.050-335

Atenciosamente,

Marcello Maciel Mancilha  
Desembargador Presidente



REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL  
PODER JUDICIÁRIO

## MALOTE DIGITAL

Tipo de documento: Administrativo

Código de rastreabilidade: 516202220289132

Nome original: OFÍCIO SETIC-TRT16 Nº 068 - 2022 - IRP ITSM TRT24.pdf

Data: 30/08/2022 08:20:31

Remetente:

Rafael Robinson

Coordenadoria de Tecnologia da Informação e Comunicações

Tribunal Regional do Trabalho da 16ª Região

Assinado por:

Não foi possível recuperar a assinatura

Não foi possível recuperar a assinatura

Prioridade: Normal.

Motivo de envio: Para conhecimento.

Assunto: OFÍCIO SETIC-TRT16 Nº 068 - 2022 - IRP ITSM TRT24





Poder Judiciário  
Tribunal Regional do Trabalho da 16ª Região  
Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação

OFÍCIO Nº 068/2022/SETIC/TRT16

São Luís, 29 de agosto de 2022

Ao Diretor da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação  
Alexandre Rosa Camy  
Tribunal Regional do Trabalho da 24ª Região

**Assunto: Solicitação de participação em Registro de Preços**

Senhor Diretor,

Solicitamos, nos termos do art. 6º do Decreto nº 7.892/2013, participação no registro de preços objetivando a contratação de Gestão de Serviços de Tecnologia da Informação (do inglês Information Technology Service Management – ITSM), com serviços de implantação e manutenção, conforme itens e quantitativos descritos a seguir:

Lote	Itens	Descrição	Quant.	
			Ini.	Max.
1	1	Licenças para usuários administradores	1	2
	2	Licenças para analistas concorrentes	20	60
	3	Licenças para analistas nomeadas	10	30
	4	Licenças para analistas nomeados à ferramenta de gerenciamento ágil de projetos	10	15
	5	Licenças para ativos – microcomputadores e notebooks	370	740
	6	Licenças para ativos – impressoras multifuncionais	90	180
	7	Licenças para ativos – switches, routers, APs	85	170
	8	Licenças para ativos – hosts físicos	10	21
	9	Licenças para ativos – hosts virtuais	115	230
	10	Licenças para ativos - containers	450	900
	11	Serviço de Implantação de Solução de Gestão de Serviços de TI (unitário)	1	1

Anexo XIV – Manifestações de Intenção de participação no RP

12	Serviço de Implantação de Processos de TI – Grupo 2 (unitário)	0	1
13	Serviço de Implantação de Processos de TI – Grupo 3 (unitário)	0	1
14	Serviço de Suporte Técnico Remoto (mensal)	1	1

Declaramos ter tomado conhecimento das minutas dos Estudos Técnicos Preliminares e do Termo de Referência que regerá a Licitação e concordamos integralmente com a descrição do objeto e condições de fornecimento, conforme previsão do inciso II do art. 6º do Decreto nº 7.892/2013.

Concordamos também com o levantamento de preços realizado pelo órgão gerenciador, cuja planilha com a consolidação dos dados foi encaminhada previamente. Declaramos, ainda, que estamos cientes da obrigatoriedade de informar ao órgão gerenciador todas as aquisições realizadas em decorrência deste certame.

Para formalização da participação, informamos os dados do órgão:

Nome:	TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 16ª REGIÃO
UG/UASG:	080018
CNPJ:	23.608.631/0001-93
Unidade responsável pela fiscalização:	Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação
Servidor responsável:	Rafael Robinson de Sousa Neto
Telefone:	(98) 2109-9566
E-mail:	gestaotic@trt16.jus.br
Endereço para eventual entrega do material/serviço:	Av. Senador Vitorino Freire, Nº 2001, Areinha, CEP: 65030-015, São Luís - MA

Atenciosamente,

(datado e assinado digitalmente)  
**RAFAEL ROBINSON DE SOUSA NETO**  
**SECRETÁRIO DE TIC**

(datado e assinado digitalmente)  
**FERNANDA CRISTINA MUNIZ MARQUES**  
**DIRETORA-GERAL**



**PODER JUDICIÁRIO**  
**JUSTIÇA DO TRABALHO**  
**TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO**  
**SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÕES**

**INTENÇÃO DE REGISTRO DE PREÇO**

Solicitamos, nos termos do art. 6º do Decreto nº 7.892/2013, participação no registro de preços objetivando a contratação de Gestão de Serviços de Tecnologia da Informação (do inglês Information Technology Service Management – ITSM), com serviços de implantação e manutenção, conforme itens e quantitativos descritos a seguir:

ITEM	DESCRIÇÃO	Ini.	Máx.
1	Quantidade de licenças de usuários administradores	2	4
2	Quantidade de licenças de analistas concorrentes	15	30
3	Quantidade de licenças de analistas nomeados	30	60
4	Quantidade de licenças de analistas nomeados à ferramenta de gerenciamento ágil de projetos	10	15
5	Quantidade de licenças para ativos - microcomputadores e notebooks	1800	
6	Quantidade de licenças para ativos - impressoras multifuncionais	200	
7	Quantidade de licenças para ativos - switches, routers, APs	220	
8	Quantidade de licenças para ativos - Hosts físicos	25	
9	Quantidade de licenças para ativos - Hosts virtuais	270	
10	Quantidade de licenças para ativos - Containers	1100	

Declaramos ter tomado conhecimento das minutas dos Estudos Técnicos Preliminares e do Termo de Referência que regerá a Licitação e concordamos integralmente com a descrição do objeto e condições de fornecimento, conforme previsão do inciso II do art. 6º do Decreto nº 7.892/2013.

Declaramos ter tomado conhecimento e participado de reuniões técnicas para definição dos requisitos dos Estudos Técnicos Preliminares e do Termo de Referência que regerá a Licitação e concordamos integralmente com a descrição do objeto e condições de fornecimento, conforme previsão do inciso II do art. 6º do





**PODER JUDICIÁRIO**  
**JUSTIÇA DO TRABALHO**  
**TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO**  
**SECRETARIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÕES**

Decreto nº 7.892/2013.

Concordamos também com o levantamento de preços realizado pelo órgão gerenciador, cuja planilha com a consolidação dos dados foi encaminhada previamente.

Declaramos, ainda, que estamos cientes da obrigatoriedade de informar ao órgão gerenciador todas as aquisições realizadas em decorrência deste certame. Para formalização da participação, informamos os dados do órgão:

**Nome:** TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO  
**UG/ UASG:** 080015  
**CNPJ:** 03.326.815/0001-53  
**Endereço:** Rua Almirante Barroso, 600 - Porto Velho/RO, CEP:76.801-901  
**Unidade responsável pela fiscalização:** SETIC  
**Servidor responsável:** Robert Armando Rosa  
**E-mail:** [robert.rosa@trt14.jus.br](mailto:robert.rosa@trt14.jus.br)  
**Telefone:** (69)3218-6304

Porto Velho, 02/9/2022.

Romário Nunes Thaddeu  
Diretor-Geral

Robert Rosa  
Secretário de TIC

Anexo XIV – Manifestações de Intenção de participação no RP

Procuradoria-Geral de Justiça  
Secretaria-Geral



Ministério Público  
MATO GROSSO DO SUL

SAJ/MP nº 02.2022.00098579-0

Ofício n.0182/2022/PGJ/SEG

Campo Grande, 29 de agosto de 2022.

Ao Senhor

**ALEXANDRE ROSA CAMY**

Diretor da Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação  
- SETIC

Tribunal Regional do Trabalho da 24ª Região

Nesta

**Assunto: Solicitação de participação em Registro de Preços.**

**Senhor Diretor,**

Solicitamos, nos termos do art. 6º do Decreto nº 7.892/2013, participação no registro de preços objetivando a **contratação de Gestão de Serviços de Tecnologia da Informação (do inglês *Information Technology Service Management* – ITSM), com serviços de implantação e manutenção**, conforme itens e quantitativos descritos a seguir:

Lote	Itens	Descrição	Quantidades	
			Ini.	Máx
1	1	Licenças para usuários	1	2

Rua Presidente Manuel Ferraz de Campos Salles nº 214, Bairro Jardim Veraneio, CEP 79031-907, Campo Grande/MS,  
telefone: (67) 3318-2000- [www.mpms.mp.br](http://www.mpms.mp.br)

Página 1

Anexo XIV – Manifestações de Intenção de participação no RP

Procuradoria-Geral de Justiça  
Secretaria-Geral



**Ministério Público**  
MATO GROSSO DO SUL

	administradores		
<b>2</b>	Licenças para analistas concorrentes	<b>30</b>	<b>80</b>
<b>3</b>	Licenças para analistas nomeadas	<b>60</b>	<b>100</b>
<b>4</b>	Licenças para analistas nomeados à ferramenta de gerenciamento ágil de projetos	<b>0</b>	<b>30</b>
<b>5</b>	Licenças para ativos – microcomputadores e notebooks	<b>2886</b>	<b>2886</b>
<b>6</b>	Licenças para ativos – impressoras multifuncionais	<b>495</b>	<b>495</b>
<b>7</b>	Licenças para ativos – switches, routers, APs	<b>381</b>	<b>381</b>
<b>8</b>	Licenças para ativos – hosts físicos	<b>96</b>	<b>96</b>
<b>9</b>	Licenças para ativos – hosts virtuais	<b>389</b>	<b>389</b>
<b>10</b>	Licenças para ativos – containers	<b>100</b>	<b>100</b>
<b>11</b>	Serviço de Implantação de Solução de Gestão de Serviços de TI (unitário)	<b>1</b>	<b>1</b>
<b>12</b>	Serviço de Implantação de Processos de TI – Grupo 2 (unitário)	<b>1</b>	<b>1</b>
<b>13</b>	Serviço de Implantação de Processos de TI – Grupo 3 (unitário)	<b>1</b>	<b>1</b>

Rua Presidente Manuel Ferraz de Campos Salles n° 214, Bairro Jardim Veraneio, CEP 79031-907, Campo Grande/MS, telefone: (67) 3318-2000- [www.mpms.mp.br](http://www.mpms.mp.br)

Página 2

Anexo XIV – Manifestações de Intenção de participação no RP

Procuradoria-Geral de Justiça  
Secretaria-Geral



**Ministério Público**  
MATO GROSSO DO SUL

<b>14</b>	Serviço de Suporte Técnico Remoto (mensal)	<b>30</b>	<b>30</b>
-----------	---	-----------	-----------

Declaramos ter tomado conhecimento das minutas dos Estudos Técnicos Preliminares e do Termo de Referência que regerá a Licitação e concordamos integralmente com a descrição do objeto e condições de fornecimento, conforme previsão do inciso II do art. 6º do Decreto nº 7.892/2013.

Concordamos também com o levantamento de preços realizado pelo órgão gerenciador, cuja planilha com a consolidação dos dados foi encaminhada previamente.

Declaramos, ainda, que estamos cientes da obrigatoriedade de informar ao órgão gerenciador todas as aquisições realizadas em decorrência deste certame.

Para formalização da participação informamos os dados do órgão:

Nome:	Ministério Público do Estado de Mato Grosso do Sul
UG/UASG:	453860 - Ministério Público do Mato Grosso do Sul
CNPJ:	03.464.870/0001-00 - Fundo Especial de Apoio e Desenvolvimento do Ministério Público (FEADMP/MS)
Unidade responsável pela fiscalização:	Secretaria de Tecnologia da Informação - STI
Servidor Responsável:	Myrian Raquel Rodrigues da Silva
Telefone:	(67) 3318-2142
E-mail:	<a href="mailto:myriansilva@mpms.mp.br">myriansilva@mpms.mp.br</a>
Endereço para eventual entrega do	Rua Presidente Manuel Ferraz de Campos Salles, 214 - Jardim Veraneio - CEP 79.031-907 - Campo Grande (MS)

Rua Presidente Manuel Ferraz de Campos Salles nº 214, Bairro Jardim Veraneio, CEP 79031-907, Campo Grande/MS, telefone: (67) 3318-2000- [www.mpms.mp.br](http://www.mpms.mp.br)

Página 3



Anexo XIV - Manifestações de Intenção de participação no RP

Procuradoria-Geral de Justiça  
Secretaria-Geral



Ministério Público  
MATO GROSSO DO SUL

material/serviço:	
-------------------	--

Atenciosamente,

*(assinado digitalmente)*

**BIANKA KARINA BARROS DA COSTA**

Promotora de Justiça  
Secretária-Geral do MPMS