



**PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 24ª REGIÃO**

**Processo nº 18.765/2021
Pregão Eletrônico nº 03/2023
Contrato nº 20/2023**

CONTRATO DE SERVIÇOS CONTINUADOS ESPECIALIZADOS EM FORNECIMENTO DE SOLUÇÃO PARA GESTÃO DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO, NO MODELO SOFTWARE COMO SERVIÇO (SaaS) E SERVIÇOS DE IMPLANTAÇÃO, EM CONFORMIDADE COM AS PRÁTICAS ESTABELECIDAS PELO MODELO ITIL (INFORMATION TECHNOLOGY INFRASTRUCTURE LIBRARY), QUE ENTRE SI CELEBRAM O TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 24ª REGIÃO E A EMPRESA CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO S/A

BONIFÁCIO TSUNETAME HIGA JUNIOR
04/08/2023 10:27

JARBAS RENÉ GONÇALVES
04/08/2023 10:27

FLÁVIA CORRÊA MARTINS
04/08/2023 10:36

ANTONIO JORGE SOARES DE SOUZA
04/08/2023 14:54

ELTON EDUARDO DE LIMA
04/08/2023 15:13

A **UNIÃO**, por intermédio do **TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 24ª REGIÃO**, inscrito no CNPJ sob nº 37.115.409/0001-63, situado na Rua Delegado Carlos Roberto Bastos de Oliveira nº 208, Jardim Veraneio (Parque dos Poderes), em Campo Grande - MS, neste ato representado pelo Secretário Administrativo Susbtituto **BONIFÁCIO TSUNETAME HIGA JUNIOR**, portador da CNH- MS nº de registro 00020714955, do RG nº 548639 SSP/MS e do CPF nº 528.228.181-34, conforme subdelegação de competência constante da Portaria TRT/DG nº 202/2023, doravante denominado simplesmente **CONTRATANTE**, e, de outro lado, a empresa **CENTRAL IT TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO S/A**, inscrita no CNPJ sob nº 07.171.299/0001-96, com sede SNH, Quadra 02, Bloco F, nº 87, Salas 1713 a 1726, Asa Norte, em Brasília - DF, CEP 70.702-060, telefone (61) 3030-4000, e-mail: comercial@centralit.com.br, neste ato representada por **ANTONIO JORGE SOARES DE SOUZA**, portador da CNH - BR nº de registro 00130463761, do RG nº 1048324 SSP/DF e do CPF nº 393.912.807-49 e por **ELTON EDUARDO DE LIMA**, portador da CNH - DF nº de registro 06936933906, do RG nº 114344062 DETRAN/RJ e do CPF nº 095.726.147-03, doravante denominada simplesmente **CONTRATADA**, têm entre si ajustado o presente contrato, que se regerá pelas Leis nº 8.666/1993 e nº 10.520/2002, Lei Complementar nº 123/2006, Decretos nº 7.892/2013 e nº 10.024/2019, e legislações complementares, observadas as cláusulas e condições a seguir estabelecidas:

CLÁUSULA 1ª – DO OBJETO

O presente contrato tem por objeto a prestação de serviços continuados especializados em fornecimento de solução para gestão de serviços de Tecnologia da Informação, no modelo software como serviços (SaaS) e serviços de implantação, em conformidade com as práticas estabelecidas pelo modelo ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*), conforme as especificações e condições deste contrato, do Termo de Referência (TR) e seus anexos, nos termos das Leis nº 8.666/1993 e nº 10.520/2002, da Lei Complementar nº 123/2006, dos Decretos nº





PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 24ª REGIÃO

Processo nº 18.765/2021

Pregão Eletrônico nº 03/2023

Contrato nº 20/2023

7.892/2013 (SRP) e nº 10.024/2019, das legislações complementares, observadas as disposições a seguir estabelecidas.

§ 1º O detalhamento das especificações do objeto desta contratação está definido no “Anexo I do TR - Especificação do objeto”.

§ 2º O quantitativo de serviço demandado e os itens que compõem o objeto da presente operação são:

Lote	Itens	Descrição	Unidade	Quantidade total estimada
1	1	Licenças para usuários administradores	Licença, mensal	22
	2	Licenças para analistas concorrentes	Licença, mensal	372
	3	Licenças para analistas nomeadas	Licença, mensal	498
	4	Licenças para analistas nomeados à ferramenta de gerenciamento ágil de projetos	Licença, mensal	368
	5	Licenças para ativos – microcomputadores e notebooks	Licença, mensal	14.529
	6	Licenças para ativos – impressoras multifuncionais	Licença, mensal	2.025
	7	Licenças para ativos – switches, routers, APs	Licença, mensal	2.578
	8	Licenças para ativos – hosts físicos	Licença, mensal	612
	9	Licenças para ativos – hosts virtuais	Licença, mensal	2.754
	10	Licenças para ativos - containers	Licença, mensal	8.565
	11	Serviço de Implantação de Solução de Gestão de Serviços de TI	Pagamento único	9
	12	Serviço de Implantação de Processos de TI – Grupo 2	Pagamento Único	9
	13	Serviço de Implantação de Processos de TI – Grupo 3	Pagamento Único	9
	14	Serviço de Suporte Técnico Remoto	Pagamento Mensal	9

§ 3º As licenças compreendidas entre os itens 1 e 10 darão acesso à solução doravante referenciada como “Solução de Gestão de Serviços de TI”, no modelo Software como Serviços – SaaS.

§ 4º Os quantitativos de cada item, para o Tribunal Regional do Trabalho da 24ª Região (TRT24) (Órgão Gerenciador) e para cada Órgão Participante, estão definidos no “Anexo III do TR - Órgãos participantes e quantitativos”, deste Termo de Referência.

CLÁUSULA 2ª – DA SUJEIÇÃO DAS PARTES ÀS NORMAS LEGAIS E CONTRATUAIS

As partes declaram-se sujeitas às normas previstas nas Leis nº 8.666/1993 e nº 10.520/2002, Lei Complementar nº 123/2006, Decretos nº 7.892/2013 e nº 10.024/2019 e legislações

PROAD 18765/2021. DOC 301. Para verificar a autenticidade desta cópia, acesse o seguinte endereço eletrônico e informe o código QR: <https://adm.trt24.jus.br/proad/pages/consultadocumento.xhtml>





**PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 24ª REGIÃO**

**Processo nº 18.765/2021
Pregão Eletrônico nº 03/2023
Contrato nº 20/2023**

complementares; nas cláusulas deste contrato e naquelas constantes do Edital do Pregão Eletrônico nº 03/2023 e seus anexos, que fazem parte integrante deste instrumento, juntamente com a proposta apresentada pela CONTRATADA.

CLÁUSULA 3ª – DA SUSTENTABILIDADE

Os produtos e serviços a serem adquiridos devem atender aos requisitos do Guia de Contratações Sustentáveis da Justiça do Trabalho (Resolução CSJT nº 310/2021), abaixo identificados:

§ 1º 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 CSJT nº 310/2021).

§ 2º A empresa deverá declarar, antes da efetivação da contratação, de acordo com a Resolução CSJT nº 310/2021, as seguintes condições:

I - 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 nº 04/2016;

II - 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 nº 5.017/2004 (promulga o Protocolo de Palermo); nas Convenções da OIT nº 29 e nº 105;

CLÁUSULA 4ª – DA VIGÊNCIA

A vigência do contrato será de 30 (trinta) meses, a contar da data de sua assinatura, podendo ser prorrogada por igual período, mediante termo aditivo, até o limite de 60 (sessenta) meses, a critério do CONTRATANTE e observado o interesse público, nos termos do artigo 57, inciso II, da Lei nº 8.666/1993.

§ 1º Considera-se data da assinatura aquela constante do instrumento ou da aposição da última assinatura eletrônica se mais recente.

§ 2º A prorrogação do contrato dependerá da realização de pesquisa de mercado que demonstre a vantagem, para o CONTRATANTE, das condições e dos preços contratados.

§ 3º Durante a vigência da contratação, será permitida a alteração da razão social, a fusão, a cisão, a incorporação, desde que sejam mantidas as condições estabelecidas na contratação original, sem prejuízo das responsabilidades contratuais e legais decorrentes da sua execução, devendo a CONTRATADA encaminhar cópia autenticada do registro da alteração no respectivo órgão, observadas as condições a seguir:





**PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 24ª REGIÃO**

**Processo nº 18.765/2021
Pregão Eletrônico nº 03/2023
Contrato nº 20/2023**

I - na hipótese de alteração que possa repercutir na execução do contrato a CONTRATADA deverá apresentar, ao CONTRATANTE, cópia autenticada do referido instrumento no prazo máximo de 15 (quinze) dias consecutivos, a contar do competente registro, sob pena de aplicação das sanções legais cabíveis previstas neste instrumento para os casos de inexecução parcial;

II - na hipótese de fusão, cisão e incorporação, comprovar as mesmas qualificações exigidas para fins de habilitação, no prazo de 30 (trinta) dias consecutivos, a contar do registro das alterações, sob pena de rescisão contratual e aplicação das penalidades decorrentes da inexecução total.

§ 4º Em atenção aos artigos 2º, inc. VI, e 3º da Resolução CNJ nº 7/2005, com redação dada pelas Resoluções CNJ nº 9/2005 e 229/2016, é vedada a contratação, manutenção, aditamento ou prorrogação de contrato, inclusive de prestação de serviços, com empresa que tenha ou venha ter em seu quadro societário, ou ainda que tenha ou venha a contratar empregados que sejam cônjuges, companheiros ou parentes em linha reta, colateral ou por afinidade, até o terceiro grau, inclusive, dos magistrados ocupantes de cargos de direção ou no exercício de funções administrativas, assim como de servidores ocupantes de cargos de direção, chefia e assessoramento, de membros ou juízes vinculados ao CONTRATANTE, bem como daqueles servidores vinculados direta ou indiretamente às unidades situadas na linha hierárquica da área encarregada da licitação.

§ 5º É vedada, também, a manutenção, aditamento ou prorrogação de contrato de prestação de serviços com empresa que tenha entre seus empregados colocados à disposição dos Tribunais para o exercício de funções de chefia, pessoas que incidam na vedação dos artigos 1º e 2º da Resolução CNJ nº 156/2012.

CLÁUSULA 5ª – DA IMPLANTAÇÃO

Na etapa de implantação será realizada uma reunião inicial, por videoconferência, em até 10 (dez) dias consecutivos após a assinatura do contrato, para apresentação dos padrões a serem seguidos e definição de interface com os servidores envolvidos. Nesta reunião, a CONTRATADA deverá apresentar um plano de projeto para implantação dos serviços contratados. Em caso de aprovação do plano de projeto pelo CONTRATANTE, o mesmo emitirá o “Termo de Liberação de Início dos Serviços”.

§ 1º A Solução de Gestão de Serviços de TI, especificada no Item 1 do “Anexo I do TR - Especificação do objeto”, deverá estar completamente implantada, com o serviço descrito no Item 2 do “Anexo I do TR - Especificação do objeto”, em até 120 (cento e vinte) dias consecutivos, contados a partir do recebimento da ordem de serviço.

§ 3º A conclusão da etapa de implantação deverá ser formalizada por meio de apresentação, por videoconferência, pela CONTRATADA a representantes do CONTRATANTE.





PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 24ª REGIÃO

Processo nº 18.765/2021

Pregão Eletrônico nº 03/2023

Contrato nº 20/2023

§ 4ª Sendo cumpridos todos os requisitos exigidos no Serviço de Implantação descrito no Item 2 do “Anexo I do TR - Especificação do objeto” o Fiscal do Contrato emitirá o seu termo de recebimento provisório.

§ 5º O Gestor do Contrato, após verificação de adequação do Serviço de Implantação descrito no Item 2 do “Anexo I do TR - Especificação do objeto” aos termos contratuais, emitirá o seu termo de recebimento definitivo.

§ 6º Após a emissão do termo de recebimento definitivo, a CONTRATADA poderá emitir a fatura pelos serviços prestados.

§ 7º Após a conclusão da implantação dos serviços contratados, conforme Item 2 do “Anexo I do TR - Especificação do objeto”, e o recebimento de uma ordem de serviços emitida pelo CONTRATANTE, a CONTRATADA terá um prazo máximo de 90 (noventa) dias consecutivos para implantar um segundo grupo de processos contidos no Item 3 do “Anexo I do TR - Especificação do objeto”.

§ 8º A conclusão da etapa de implantação dos processos contidos no Item 3 do “Anexo I do TR - Especificação do objeto” deverá ser formalizada por meio de apresentação, por videoconferência, pela Contratada a representantes do CONTRATANTE.

§ 9º Sendo cumpridos todos os requisitos exigidos no Serviço de Implantação descrito no Item 3 do “Anexo I do TR - Especificação do objeto”, o Fiscal do Contrato emitirá o seu termo de recebimento provisório.

§ 10 Após verificação de adequação do Serviço de Implantação descrito no Item 3 do “Anexo I do TR - Especificação do objeto” aos termos contratuais, o Gestor do Contrato emitirá o seu termo de recebimento definitivo.

§ 11 Após a emissão do termo de recebimento definitivo, a CONTRATADA poderá emitir a fatura pelos serviços prestados.

§ 12 Após a conclusão da implantação do segundo grupo de processos, conforme Item 3 do “Anexo I do TR - Especificação do objeto”, e o recebimento de uma ordem de serviços emitida pelo CONTRATANTE, a CONTRATADA terá o prazo máximo de 90 (noventa dias) dias consecutivos para implantar um terceiro grupo de processos contidos no Item 4 do “Anexo I do TR - Especificação do objeto”.

§ 13 A conclusão da etapa de implantação dos processos contidos no Item 4 do “Anexo I do TR - Especificação do objeto” deverá ser formalizada por meio de apresentação, por videoconferência, pela CONTRATADA a representantes do CONTRATANTE.

§ 14 Sendo cumpridos todos os requisitos exigidos no Serviço de Implantação descrito no Item 4 do “Anexo I do TR - Especificação do objeto”, o Fiscal do Contrato emitirá o seu termo de recebimento provisório.

§ 15 Após verificação de adequação do Serviço de Implantação descrito no Item 4 do “Anexo I do TR - Especificação do objeto” aos termos contratuais, o Gestor do Contrato emitirá o seu termo de recebimento definitivo.





**PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 24ª REGIÃO**

**Processo nº 18.765/2021
Pregão Eletrônico nº 03/2023
Contrato nº 20/2023**

§ 16 Após a emissão do termo de recebimento definitivo, a CONTRATADA poderá emitir a fatura pelos serviços prestados.

§ 17 Para o serviço descrito no Item 5 do “Anexo I do TR - Especificação do objeto”, a CONTRATADA deverá iniciar sua execução e emissão de faturas apenas após a conclusão do serviço especificado no Item 2 do “Anexo I do TR - Especificação do objeto”.

§ 18 Para o serviço descrito no Item 1 do “Anexo I do TR - Especificação do objeto”, a CONTRATADA deverá iniciar sua execução e emissão de faturas após a assinatura do contrato.

§ 19 Os serviços descritos nos itens 1 e 5 do “Anexo I do TR - Especificação do objeto” são contínuos e com faturamento mensal, de maneira que mensalmente o Fiscal do contrato fará o recebimento provisório e o gestor o recebimento definitivo para cada serviço.

§ 20 O cronograma a seguir ilustra a execução dos serviços ao longo da vigência do contrato, caso a ordem de serviço referente ao Item 3 do “Anexo I do TR - Especificação do objeto” seja emitida imediatamente após a conclusão do Item 2 do “Anexo I do TR - Especificação do objeto” e a ordem de serviço referente ao Item 4 do “Anexo I do TR - Especificação do objeto” seja emitida imediatamente após a conclusão do Item 3 do “Anexo I do TR - Especificação do objeto”;

Cronograma de Execução do Contrato																															
Serviço	Tempo (30 meses)																														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	
Solução de Gestão se Serviços de TI em nuvem conforme quantitativo de licenças																															
Serviço de Implantação de Solução de Gestão de Serviços de TI																															
Serviço de Implantação de Processos de TI - Grupo 2																															
Serviço de Implantação de Processos de TI - Grupo 3																															
Serviço de Suporte Técnico Remoto																															

CLÁUSULA 6ª – DA MANUTENÇÃO

A CONTRATADA deverá disponibilizar, sem custo adicional, Sistema de Gestão de Chamados para registro e acompanhamento de solicitações do serviço descrito no Item 5 do “Anexo I do TR - Especificação do objeto”.

§ 1º 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.

§ 2º Os chamados poderão ser abertos pelos usuários do CONTRATANTE, habilitados para este fim.





**PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 24ª REGIÃO**

**Processo nº 18.765/2021
Pregão Eletrônico nº 03/2023
Contrato nº 20/2023**

CLÁUSULA 7ª – DO ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO

A disponibilidade da solução contratada deverá ser de no mínimo de 99,8% (noventa e nove vírgula oito por cento) do tempo, aferido mensalmente.

§ 1º O Serviço de Implantação de Solução de Gestão de Serviços de TI, descrito no Item 2 do “Anexo I do TR - Especificação do objeto”, deverá ser executado em até 120 (cento e vinte) dias consecutivos, conforme § 1º da cláusula 5ª.

§ 2º O Serviço de Implantação de Processos de TI – Grupo 2, descrito no Item 3 do “Anexo I do TR - Especificação do objeto”, deverá ser executado em até 90 (noventa) dias consecutivos, conforme § 7º da cláusula 5ª.

§ 3º O Serviço de Implantação de Processos de TI – Grupo 3, descrito no Item 4 do “Anexo I do TR - Especificação do objeto”, deverá ser executado em até 90 (noventa) dias consecutivos, conforme § 12 da cláusula 5ª.

§ 4º 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> ¹ .	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

¹ Significa solução de contorno para um erro ou problema, sem, contudo, resolver o erro
PROAD 18765/2021. DOC 301. Para verificar a autenticidade desta cópia,
acesse o seguinte endereço eletrônico e informe o código de autenticação: <https://adm.trt24.jus.br/proad/pages/consultadocumento.xhtml>





**PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 24ª REGIÃO**

**Processo nº 18.765/2021
Pregão Eletrônico nº 03/2023
Contrato nº 20/2023**

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
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

§ 5º O CONTRATANTE definirá o nível de atendimento do chamado quando da abertura perante a CONTRATADA. Os tempos serão contados a partir do registro por parte do CONTRATANTE e somente serão considerados concluídos quando da aceitação da solução pelo CONTRATANTE.

§ 6º A CONTRATADA se obriga a realizar a administração das solicitações de serviços com profissionais devidamente treinados.

§ 7º Será definido um grupo de profissionais da equipe de TI do CONTRATANTE autorizado para abrir chamados de Suporte Técnico Remoto perante a CONTRATADA.

§ 8º A tolerância para o percentual de chamados resolvidos fora do prazo será de até 5% (cinco por cento) ao mês.

CLÁUSULA 8ª – DA FORMA DE AVALIAÇÃO DA QUALIDADE

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:

I - relatório descritivo de todos os períodos de indisponibilidade do serviço referente ao Item 1 do “Anexo I do TR - Especificação do objeto”, compreendendo, em colunas distintas, as seguintes informações:

- a) a data e o horário de início da indisponibilidade;
- b) a data e o horário de término da indisponibilidade;
- c) tempo de indisponibilidade da ocorrência;
- d) percentual de disponibilidade da solução no final do relatório;

II - 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 do TR - Especificação do objeto”, compreendendo, em colunas distintas, as seguintes informações:

- a) o número do chamado de suporte técnico remoto;
- b) a data e o horário de abertura do chamado;
- c) a data e o horário de entrega da solução no ambiente de homologação ou produção;
- d) a data e o horário do aceite do CONTRATANTE;
- e) o nome do usuário do CONTRATANTE que abriu o chamado e que emitiu o aceite da solução apresentada;





**PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 24ª REGIÃO**

**Processo nº 18.765/2021
Pregão Eletrônico nº 03/2023
Contrato nº 20/2023**

f) a quantidade de horas extrapolados no cumprimento dos prazos de solução para cada ocorrência.

§ 1º A avaliação dos níveis mínimos de serviços será realizada mensalmente para os serviços descritos nos Itens 1 e 5 do “Anexo I do TR - Especificação do objeto”.

§ 2º Após a entrega da documentação comprobatória, especificada no *caput* desta cláusula, serão confrontados os dados com aqueles constantes do controle de chamados realizado pelo CONTRATANTE.

§ 3º O valor de pagamento mensal será ajustado levando-se em consideração os níveis mínimos dos serviços prestados, conforme sequência de cálculos definida nos §§ 5º a 7º desta cláusula.

§ 4º Para os serviços descritos nos itens 2, 3 e 4 do “Anexo I do TR - Especificação do objeto” a avaliação dos níveis mínimos de serviços será realizada após sua conclusão.

§ 5º Verificada a disponibilidade menor ao mínimo contratado no *caput* da cláusula 7ª: desconto de 0,5% (meio por cento) do valor da fatura referente ao serviço do Item 1 do “Anexo I do TR - Especificação do objeto” por hora, até o limite de 10% (dez por cento), para cada ponto percentual abaixo do previsto, respeitado o valor mínimo de 0,5% (meio por cento).

§ 6º Em caso de falhas de disponibilidade por 3 (três) meses consecutivos, ou por 8 (oito) meses durante a vigência do contrato, prevista no *caput* da cláusula 7ª, faculta-se ao contratante a possibilidade de rescisão do contrato.

§ 7º Na inobservância do cumprimento do Acordo de Nível de Serviço disposto no § 4º da cláusula 7ª, será aplicada a redução sobre o valor da mensalidade para a prestação do Serviço de Suporte Técnico remoto conforme faixas de descumprimento a seguir:

I - entre 5% (cinco por cento) e 7% (sete por cento) de descumprimento: redução de 5% (cinco por cento);

II - entre 7% (sete por cento) e 10% (dez por cento) de descumprimento: redução de 8% (oito por cento);

III - acima de 10% (dez por cento) de descumprimento: redução de 10% (dez por cento).

§ 8º Na inobservância do cumprimento do Acordo de Nível de Serviço disposto nos §§ 1º, 2º e 3º da cláusula 7ª será aplicada a redução sobre o valor do respectivo serviço de 0,5% (zero vírgula cinco por cento) ao dia, até o limite de 20% (vinte por cento).

CLÁUSULA 9ª – DA TRANSIÇÃO CONTRATUAL

No período de transição contratual e de encerramento do Contrato a CONTRATADA deverá repassar todas as informações necessárias ao CONTRATANTE e a empresa que assumirá o novo contrato, compreendendo:

I - informações sobre as bases de conhecimento;

II - documentação das automatizações implementadas;





**PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 24ª REGIÃO**

**Processo nº 18.765/2021
Pregão Eletrônico nº 03/2023
Contrato nº 20/2023**

- III - dados dos chamados cadastrados;
- IV - outras documentações relacionadas.

§ 1º Neste Período de desmobilização, a CONTRATADA deverá manter os indicadores de serviço.

§ 2º Ao término do contrato todos os acessos concedidos ao ambiente do CONTRATANTE à equipe terceirizada serão removidos.

CLÁUSULA 10 – DOS DIREITOS DE PROPRIEDADE INTELECTUAL E AUTORA

Todos os artefatos 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.

CLÁUSULA 11 – DA QUALIFICAÇÃO TÉCNICA DOS PROFISSIONAIS ENVOLVIDOS NA EXECUÇÃO DO CONTRATO

Para o Serviço de Implantação descrito na cláusula 5ª a CONTRATADA deverá possuir em seu quadro, na data da assinatura do contrato, um profissional 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.

§ 1º A CONTRATADA deverá apresentar, para a comprovação o currículo, cópia do diploma de conclusão do nível superior e do certificado oficial ITIL Foundation.

§ 2º A comprovação do vínculo empregatício poderá ocorrer mediante contrato regido pela legislação civil comum.

CLÁUSULA 12 – DO PREPOSTO

A CONTRATADA deverá indicar um preposto para representá-la administrativamente perante o CONTRATANTE, no prazo de 2 (dois) dias consecutivos a contar da assinatura do contrato, mediante declaração que deverá constar o nome completo, documentos de identificação (RG e CPF), telefone e e-mail de contato.

§ 1º Pelo descumprimento do disposto no *caput* desta cláusula, estará a CONTRATADA sujeita à aplicação da multa de 0,2% (dois décimos por cento) sobre o valor global do contrato, por dia que ultrapassar o prazo estabelecido, até o limite de 10% (dez por cento) sobre o referido valor, e será considerado como inexecução parcial da obrigação assumida.

§ 2º O preposto deverá apresentar-se ao servidor designado pelo CONTRATANTE para exercer o acompanhamento e a fiscalização, previamente à data indicada para a assinatura do contrato, para tratar dos assuntos pertinentes à execução do contrato, relativos à sua competência.

§ 3º O preposto deverá estar apto a esclarecer as questões relacionadas aos serviços executados e às faturas decorrentes, assim como para avaliar a qualidade dos serviços dos profissionais da CONTRATADA postos à disposição do CONTRATANTE.





**PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 24ª REGIÃO**

**Processo nº 18.765/2021
Pregão Eletrônico nº 03/2023
Contrato nº 20/2023**

§ 4º Incumbe ao preposto atender as demandas da gestão e/ou fiscalização do contrato, inclusive para apresentar documentos solicitados pelo CONTRATANTE.

§ 5º O preposto deverá participar de reunião com o CONTRATANTE, na forma *online*, sempre que solicitado com pelo menos 1 (um) dia de antecedência, em dia e horário definidos pela Fiscalização, que solicitará às providências que se fizerem necessárias ao bom cumprimento de suas obrigações, cabendo ao preposto a adoção de todas as medidas cabíveis para a solução das falhas detectadas, conforme art. 68 da Lei nº 8.666/1993.

§ 6º A comunicação oficial entre a CONTRATADA e o CONTRATANTE será feita por escrito, preferencialmente por e-mail.

§ 7º O preposto deverá responder às solicitações do CONTRATANTE por e-mail, no endereço eletrônico informado pelo Fiscal do Contrato, no prazo máximo de 30 (trinta) minutos durante o horário comercial, ou até as 8h30 do próximo dia útil, no caso de comunicação fora do horário comercial.

§ 8º A fim de evitar falha na comunicação, a CONTRATADA deverá fornecer pelo menos 2 (dois) endereços de e-mail, ambos de provedores diferentes, sendo pelo menos um dos endereços de um serviço de e-mail de grande porte, notoriamente conhecido por manter o sistema sempre funcionando como, por exemplo, Microsoft Hotmail / Outlook, Google Gmail e Yahoo Mail.

§ 9º É responsabilidade da CONTRATADA se certificar de que os endereços eletrônicos estejam funcionando corretamente. Não será aceita alegação de que os sistemas de comunicação por correio eletrônico falharam, exceto se noticiado pelos meios de divulgação.

CLÁUSULA 13 – DAS CONDIÇÕES DE RECEBIMENTO

A entrega de cada componente do objeto deverá ser efetuada nos prazos e condições especificados na cláusula 5ª e seguintes, conforme suas particularidades. Eventuais documentos ou objetos devem ser entregues na Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicações – SETIC, do TRT24, localizada na Rua Delegado Carlos Roberto Bastos de Oliveira nº 208, 1º andar, Jardim Veraneio (Parque dos Poderes), Campo Grande – MS, CEP 79.031-908, telefone (0xx67) 3316-1720, das 10h00 às 16h00 (horário local), em dias úteis da Justiça do Trabalho, e/ou através do e-mail gestaotic@trt24.jus.br, ou outros a serem definidos pelos Gestores e Fiscais do Contrato de cada Órgão participante, com informações iniciais constantes do Anexo III do TR – Órgãos participantes e quantitativos.

§ 1º A critério do CONTRATANTE, e em comum acordo com a CONTRATADA, sem custos adicionais, eventuais entregas podem ser realizadas fora do horário de expediente, e em finais de semana ou feriados, caso essa entrega possa impactar o normal funcionamento das atividades do CONTRATANTE.

§ 2º Em caso de vencimento do prazo de entrega ocorrer em final de semana ou feriado, ficará automaticamente prorrogado para o primeiro dia útil subsequente.

§ 3º Caso o objeto ofertado seja de procedência importada, deverão ser comprovados, no momento de sua entrega, a origem do produto importado e a quitação dos tributos





PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 24ª REGIÃO

Processo nº 18.765/2021

Pregão Eletrônico nº 03/2023

Contrato nº 20/2023

de importação a ele referente, sob pena de rescisão contratual e multa. O objeto somente será considerado entregue se acompanhado da comprovação de origem estabelecida neste parágrafo.

§ 4º As entregas que porventura ocorrerem no período de recesso forense (20 de dezembro a 06 de janeiro), deverão observar o horário das 13h00 às 17h00, de segunda a sexta-feira, e das 08h00 às 12h00 nos dias 24 e 31 de dezembro, caso sejam dias úteis.

§ 5º A CONTRATADA deverá verificar com cada Órgão participante suas particularidades de horários de funcionamento no recesso forense.

§ 6º A CONTRATADA responderá por quaisquer prejuízos que ocorrerem até a entrega do objeto no endereço acima.

§ 7º Eventual pedido de prorrogação do prazo de entrega somente poderá ser aceito nas hipóteses previstas no art. 57, § 1º, da Lei nº 8.666/1993, mediante prévia solicitação escrita, apresentada no prazo de entrega do bem, devidamente acompanhada de documentos comprobatórios dos motivos alegados, podendo a solicitação ser encaminhada por e-mail, mas exclusivamente ao endereço fornecido pelo Gestor/Fiscal do contrato.

§ 8º A utilização de e-mail para apresentação do pedido de prorrogação não exime a CONTRATADA de protocolizar diretamente os originais no CONTRATANTE, ou de providenciar o encaminhamento dos originais (em papel) via Correios, ambos no prazo de até 5 (cinco) dias após o término do prazo de entrega de cada item objeto da contratação.

§ 9º Cada recebimento provisório, a cargo do Fiscal do contrato, dar-se-á na data da efetiva entrega do produto ou serviço.

§ 10 Cada recebimento definitivo, a ser realizado pelo Gestor do Contrato, dar-se-á somente após a verificação do enquadramento nas especificações definidas no edital, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis a contar do recebimento provisório.

§ 11 Na hipótese de recusa parcial ou total do recebimento a CONTRATADA deverá efetuar a substituição, sem prejuízo da observância do prazo inicial estabelecido para a entrega e da aplicação de sanções contratuais ou legais cabíveis.

§ 12 A liquidação da nota fiscal será realizada pelo Gestor do Contrato e deverá ocorrer na mesma data do recebimento definitivo.

§ 13 O prazo estabelecido para a entrega do objeto ficará suspenso durante todo o período de análise e verificação pelo Gestor do Contrato.

§ 14 O objeto deverá ser entregue na totalidade do item constante na nota de empenho, salvo nos casos de superveniência de fato excepcional ou imprevisível, alheio à vontade da CONTRATADA, solidamente justificado e demonstrada a causalidade entre o fato alegado e a impossibilidade de cumprimento do estabelecido neste, por meio de documentos comprobatórios hábeis.

§ 15 Eventual recusa no recebimento do produto não exime a CONTRATADA de efetivar a entrega no prazo inicial estabelecido.

§ 16 A existência de preço registrado não obriga o TRT da 24ª Região ou Órgão participante a firmar a contratação que dele poderá advir, facultando-se-lhe a realização de licitação





**PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 24ª REGIÃO**

Processo nº 18.765/2021

Pregão Eletrônico nº 03/2023

Contrato nº 20/2023

específica para a aquisição pretendida, sendo assegurado ao beneficiário do registro a preferência de fornecimento, em igualdade de condições.

CLÁUSULA 14 – DAS OBRIGAÇÕES DO CONTRATANTE

Incumbe ao CONTRATANTE:

I - informar à CONTRATADA, após a assinatura do contrato, o nome do Fiscal da Contratação, o telefone e endereço de e-mail para contato;

II - exigir o cumprimento de todas as obrigações assumidas pela CONTRATADA, de acordo com as cláusulas contratuais e os termos da proposta apresentada;

III - prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATADA, relativos ao objeto da contratação, no prazo de 2 (dois) dias úteis;

IV - efetuar o pagamento à CONTRATADA no prazo estabelecido neste instrumento, após o ateste da respectiva nota fiscal/fatura;

V - fiscalizar a execução da contratação, bem como as obrigações assumidas pela CONTRATADA, por meio de servidor denominado fiscal do contrato;

VI - manifestar-se formalmente em todos os atos relativos à execução do contrato, em especial, aplicação de sanções e alterações;

VII - fornecer os acessos e recursos de infraestrutura tecnológica, necessários à operacionalização dos serviços contratados, envolvendo no mínimo:

a) *link* de internet com capacidade para trafegar os dados necessários para uso dos serviços;

b) acesso ao ambiente de rede e a ativos diversos para fins de inventário;

VIII - acompanhar, avaliar e fiscalizar a execução do objeto do contrato, com base nos níveis de serviços estabelecidos no mesmo;

IX - especificar e estabelecer normas e diretrizes para a execução dos serviços definindo as prioridades e regras de atendimento aos usuários, bem como os prazos e etapas para o cumprimento das obrigações;

X - disponibilizar equipe técnica capacitada para gerar as informações necessárias para o bom andamento da prestação de serviço;

XI - disponibilizar servidor de tecnologia da informação para coordenar os processos de interação entre os sistemas envolvidos nos processos de gerenciamento de serviço de TIC.

CLÁUSULA 15 – DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

Incumbe à CONTRATADA:

I - prover os serviços ora contratados, de acordo com o estabelecido neste instrumento, com pessoal adequado e capacitado em todos os níveis de trabalho;

II - cumprir integralmente os e termos da proposta, as obrigações, os prazos e demais condições estabelecidos neste instrumento;





PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 24ª REGIÃO

Processo nº 18.765/2021
Pregão Eletrônico nº 03/2023
Contrato nº 20/2023

III - credenciar, perante o CONTRATANTE, um representante para prestar os devidos esclarecimentos e atender às reclamações que porventura surgirem durante a execução do contrato, indicando nome, endereço e telefone de contato;

IV - encaminhar o Recibo da Nota de Empenho no prazo de 2 (dois) dias úteis após seu recebimento, sob pena de aplicação das penalidades cabíveis na ausência de motivo justificável devidamente comprovado;

V - reportar ao CONTRATANTE imediatamente, verbalmente e por escrito, quaisquer anormalidades, erros ou irregularidades que possam comprometer a execução dos serviços ou qualquer situação que caracterize descumprimento ou atraso no cumprimento das obrigações constantes deste instrumento, sob pena de não poder justificar o não cumprimento dos ANS em virtude de tais ocorrências e ficando sujeita, ainda, às penalidades cabíveis;

VI - obedecer rigorosamente todas as normas e procedimentos de segurança implementados no ambiente de TI do CONTRATANTE incluindo o sigilo das informações, inclusive com a assinatura de termos de responsabilidade e confidencialidade, políticas e procedimentos de segurança, quando exigido;

VII - obedecer rigorosamente aos procedimentos e fluxos definidos e orientados pela SETIC delimitados ao atendimento dos chamados e prestação dos serviços;

IX - desenvolver seus serviços em regime de integração e colaboração com o CONTRATANTE;

X - manter durante todo o período de vigência da contratação, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na licitação, sob pena de aplicação das sanções contratuais e legais cabíveis;

XI - comunicar formalmente, por escrito e em via impressa, qualquer alteração do domicílio e endereço empresarial;

XII - informar por escrito quaisquer alterações de telefone (fixo ou celular) e de e-mail da empresa, sendo que facultativamente esta informação poderá ser feita por meio eletrônico (e-mail, SMS ou WhatsApp) encaminhado exclusivamente ao endereço de e-mail ou telefone indicados pelo Gestor ou Fiscal do contrato;

XIII - prestar todos os esclarecimentos que forem solicitados pelo responsável pela Gestão/Fiscalização da execução do Contrato;

XIV - responder integralmente por perdas e danos que vier a causar ao CONTRATANTE ou a terceiros em razão de ação ou omissão, dolosa ou culposa, sua ou de seus representantes/empregados, ou ainda por infrações à legislação em vigor, independentemente de outras cominações contratuais ou legais a que estiver sujeita;

XV - responsabilizar-se pelos vícios e danos decorrentes do objeto, de acordo com os artigos 12, 13 e 17 a 27 da Lei nº 8.078/1990 (Código de Defesa do Consumidor);

XVI - realizar a transição contratual com transferência de conhecimento, tecnologia e técnicas empregadas, sem perda de informações;





**PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 24ª REGIÃO**

**Processo nº 18.765/2021
Pregão Eletrônico nº 03/2023
Contrato nº 20/2023**

XVII - fornecer qualquer informação referente ao Contrato, solicitada pelo CONTRATANTE;

XVII apresentar, como comprovação dos critérios de sustentabilidade:

a) certificação emitida por instituição pública oficial ou instituição credenciada, ou por declaração da CONTRATADA, de que emprega, 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 nº 5.452/1943);

b) certificação emitida por instituição pública oficial ou instituição credenciada, ou por declaração da CONTRATADA, de que cumpre, se for o caso, o quantitativo mínimo previsto no art. 93 da Lei nº 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.

§ 1º Considerar-se-á válida e eficaz a correspondência enviada ao último endereço da CONTRATADA informado oficialmente e, em eventual devolução de correspondência, a fluência do prazo terá início a partir do primeiro dia útil subsequente da fracassada tentativa de entrega, pelos Correios, da correspondência.

§ 2º A CONTRATADA não deve realizar publicidade acerca deste contrato, salvo se houver prévia autorização do CONTRATANTE.

CLÁUSULA 16 – DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

As despesas inerentes ao presente contrato correrão à conta do orçamento do CONTRATANTE, no PTRES 168296, na Natureza de Despesa nº 3.3.90.40, conforme Notas de Empenho nº 2023NE000395, 2023NE000396 e 2023NE000397, emitidas em 28.07.2023.

CLÁUSULA 17 – DO VALOR

O valor da presente contratação é de **R\$ 913.840,00 (novecentos e treze mil, oitocentos e quarenta reais)**, para o período de 30 (trinta) meses, observando-se cada preço unitário e total, e os pagamentos mensal e único, pormenorizados na tabela a seguir:

ITEM	QUANTIDADE	MESES	ESPECIFICAÇÃO	PREÇO UNITÁRIO	PREÇO MENSAL	PREÇO TOTAL (30 MESES)
1	2	30	Licenças para usuários administradores	R\$ 261,00	R\$ 522,00	R\$ 15.660,00
2	20	30	Licenças para analistas concorrentes	R\$ 195,00	R\$ 3.900,00	R\$ 117.000,00
3	20	30	Licenças para analistas nomeadas	R\$ 100,00	R\$ 2.000,00	R\$ 60.000,00





PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 24ª REGIÃO

Processo nº 18.765/2021
Pregão Eletrônico nº 03/2023
Contrato nº 20/2023

4	18	30	Licenças para analistas nomeados à ferramenta de gerenciamento ágil de projetos	R\$ 100,00	R\$ 1.800,00	R\$ 54.000,00
5	1100	30	Licenças para ativos – microcomputadores e notebooks	R\$ 3,80	R\$ 4.180,00	R\$ 125.400,00
6	320	30	Licenças para ativos – impressoras multifuncionais	R\$ 3,80	R\$ 1.216,00	R\$ 36.480,00
7	260	30	Licenças para ativos – switches, routers, APs	R\$ 3,80	R\$ 988,00	R\$ 29.640,00
8	90	30	Licenças para ativos – hosts físicos	R\$ 3,80	R\$ 342,00	R\$ 10.260,00
9	250	30	Licenças para ativos – hosts virtuais	R\$ 3,80	R\$ 950,00	R\$ 28.500,00
10	1.100	30	Licenças para ativos - containers	R\$ 3,80	R\$ 4.180,00	R\$ 125.400,00
14	1	26	Serviço de Suporte Técnico Remoto (mensal)	R\$ 9.000,00	R\$ 9.000,00	R\$ 234.00,00
SUBTOTAL					R\$ 29.078,00	R\$ 836.340,00
ITEM	QUANTIDADE	PARCELA ÚNICA	ESPECIFICAÇÃO	PREÇO UNITÁRIO	PREÇO MÉDIO ÚNICO	PREÇO TOTAL (30 MESES)
11	1	1	Serviço de Implantação de Solução de Gestão de Serviços de TI (unitário)	R\$ 77.500,00	R\$ 77.500,00	R\$ 77.500,00
SUBTOTAL					R\$ 77.500,00	R\$ 77.500,00
VALOR TOTAL ESTIMADO (30 meses)						R\$ 913.840,00

CLÁUSULA 18 – DO PAGAMENTO

O pagamento será efetuado por meio do documento OB - Ordem Bancária, do Sistema Integrado de Administração Financeira - SIAFI, enviado ao Banco do Brasil, instituição bancária responsável pela operacionalização do pagamento de valores dos órgãos federais, para crédito na conta indicada pela contratada, a qual deverá, obrigatoriamente, ser de sua titularidade no prazo de 5 (cinco) dias úteis após a liquidação da nota fiscal referente à totalidade do item efetivamente entregue e recebida pelo Gestor do contrato.

§ 1º No caso do participante MPE/MS, o pagamento será efetuado por meio do documento OB - Ordem Bancária, para crédito na conta indicada pela CONTRATADA, a qual deverá, obrigatoriamente, ser de sua titularidade no prazo de 5 (cinco) dias úteis após a liquidação da nota fiscal referente à totalidade do item efetivamente entregue e recebida pela Comissão de Recebimento Definitivo de Materiais

§ 2º As Notas Fiscais deverão vir acompanhadas dos documentos comprobatórios do cumprimento das obrigações decorrentes do contrato.





PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 24ª REGIÃO

Processo nº 18.765/2021
Pregão Eletrônico nº 03/2023
Contrato nº 20/2023

§ 3º O Gestor deverá providenciar a liquidação na nota fiscal/fatura e encaminhar em tempo hábil para que o pagamento seja efetuado no prazo estabelecido.

§ 4º Havendo erro no documento fiscal ou outra circunstância que desaprove a liquidação das despesas, o prazo passará a fluir somente depois de sanada a irregularidade, não ocorrendo, neste caso, qualquer ônus para o CONTRATANTE, inclusive moratório.

§ 5º Quando cabível, sobre o valor faturado será retido na fonte o correspondente ao imposto sobre a renda, à Contribuição Social sobre o Lucro Líquido (CSLL), à Contribuição para o Financiamento da Seguridade Social (COFINS) e à Contribuição para os Programas de Integração Social e de Formação do Patrimônio do Servidor Público (PIS/PASEP), conforme disposição legal. Os impostos a serem retidos deverão ser especificados no corpo da nota fiscal, de acordo com a Instrução Normativa da Receita Federal do Brasil nº 1.234, de 11 de janeiro de 2012.

§ 6º Caso a CONTRATADA seja optante pelo SIMPLES (Sistema Integrado de Pagamentos de Impostos e Contribuições das Microempresas e Empresas de Pequeno Porte), para não sofrer a retenção na fonte dos valores acima citados, deverá apresentar, para fins de comprovação da condição de optante, a declaração de opção pelo SIMPLES, conforme disposição legal.

§ 7º A forma de pagamento do contrato será:

I - em parcela única para os itens 11, 12 e 13 do objeto, definidos na cláusula 1ª, cujas especificações dos serviços estão descritas no "Anexo I do TR - Especificação do objeto, itens 2, 3 e 4", após sua conclusão, e recebimento definitivo;

II - em parcelas mensais para os itens 1 a 10 e 14, definidos na cláusula 1ª, cujas especificações estão descritas no "Anexo I do TR - Especificação do objeto, itens 1 e 5", após cada recebimento definitivo mensal;

§ 8º O CONTRATANTE poderá deduzir do montante a pagar, os valores correspondentes a multas, sanções, glosas ou indenizações devidas pela empresa contratada.

CLÁUSULA 19 – DA ATUALIZAÇÃO FINANCEIRA

No caso de eventual atraso de pagamento, ocasionado por negligência por parte do CONTRATANTE, devidamente comprovada, e desde que tal fato não seja decorrente de força maior, o valor devido será acrescido de atualização financeira, apurada a partir do término do prazo estabelecido para pagamento até a data de efetiva quitação, em que os juros de mora serão calculados conforme taxa SELIC, mediante a aplicação das seguintes fórmulas:

$$I = \frac{TX}{100}$$

365





**PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 24ª REGIÃO**

**Processo nº 18.765/2021
Pregão Eletrônico nº 03/2023
Contrato nº 20/2023**

$$AF = I \times N \times VP$$

Onde:

I = Índice de atualização financeira;

TX = Taxa SELIC;

AF = Atualização financeira;

N = Número de dias entre a data prevista para o pagamento e a do efetivo pagamento;

VP = Valor da parcela em atraso.

Parágrafo único. A mesma fórmula será aplicada no caso de ressarcimento de valor recebido a mais pela CONTRATADA.

CLÁUSULA 20 – DO REAJUSTE DOS PREÇOS

A pedido da CONTRATADA poderá haver reajustamento anual dos preços para as parcelas do contrato com pagamentos mensais, de acordo com o Índice Nacional de Preços ao Consumidor Amplo - IPCA, do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE, estando a sua aplicação regida pela legislação em vigor, observado o interregno mínimo de 12 (doze) meses contados a partir da data da apresentação da proposta.

§ 1º Nos reajustes subsequentes ao primeiro reajuste efetuado, o interregno de 12 (doze) meses será contado da data de início dos efeitos financeiros do reajuste anterior.

§ 2º O percentual máximo será o IPCA/IBGE acumulado nos últimos 12 (doze) meses contados a partir da data da apresentação da proposta e, nos reajustes subsequentes ao primeiro, será apurado a partir da data de início dos efeitos financeiros do último reajuste formalizado.

§ 3º Para que o reajuste possa ser efetuado a contar da data base inicialmente estabelecida (12 [doze] meses a contar da apresentação da proposta e nos subsequentes 12 [doze] meses da data do último reajuste), a CONTRATADA deverá solicitar o reajuste até o final do mês subsequente ao do mês de aquisição do direito ao reajuste, ou seja, até o final do 13º mês, sendo que se ultrapassado esse prazo a apuração do percentual acumulado será feita com base nos últimos 12 (doze) meses anteriores ao mês da solicitação do reajuste e, conseqüentemente, os efeitos financeiros desse reajuste (pagamentos) serão devidos a partir do mês em que apresentada à solicitação.

§ 4º Caso a CONTRATADA não solicite tempestivamente o reajuste e prorogue o contrato sem requerê-lo, ocorrerá à preclusão desse direito em relação ao período anterior à prorrogação, assim como também ocorrerá a preclusão se o pedido de reajuste for formulado depois de extinto o contrato.





PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 24ª REGIÃO

Processo nº 18.765/2021
Pregão Eletrônico nº 03/2023
Contrato nº 20/2023

CLÁUSULA 21 – DO REEQUILÍBRIO ECONÔMICO-FINANCEIRO

Poderá ser admitida a alteração do preço contratado, para fins de restabelecimento da relação pactuada inicialmente entre as partes, com vistas à manutenção do equilíbrio econômico-financeiro do contrato, nos termos do artigo 65, inciso II, alínea “d”, da Lei nº 8.666/1993.

§ 1º As eventuais solicitações deverão se fazer acompanhar de comprovação de superveniência do fato imprevisível ou previsível, porém de consequências incalculáveis, retardadores ou impeditivos da execução do ajustado, ou, ainda, em caso de força maior, caso fortuito ou fato do príncipe, configurando álea econômica extraordinária e extracontratual, bem como de demonstração analítica de seu impacto nos custos do contrato, mediante a comprovação dos preços praticados no mercado, devendo ser observada a vantagem financeira ofertada por ocasião da licitação.

§ 2º A demonstração analítica será apresentada em conformidade com a Planilha constante do “Anexo IV do TR – Planilha de Formação de Custos/Quantitativo de Licenças e Ativos dos Órgãos Participantes”, utilizada para a contratação.

CLÁUSULA 22 – DA GESTÃO E FISCALIZAÇÃO

Em cumprimento ao disposto no artigo 67 da Lei nº 8.666/1993, o CONTRATANTE designará, por meio de Portaria, servidor(es) para a gestão e a fiscalização da contratação, bem como, se necessário, servidor(es) para auxílio na fiscalização.

§ 1º Tanto o Gestor quanto o Fiscal atuarão em conjunto no acompanhamento e fiscalização da contratação, incumbindo especificamente ao Fiscal o acompanhamento do cumprimento das obrigações pela CONTRATADA e ao Gestor a liquidação das notas fiscais/faturas.

§ 2º A existência de fiscalização por parte do CONTRATANTE não exclui nem reduz a responsabilidade da CONTRATADA por quaisquer irregularidades no cumprimento das obrigações assumidas, nem perante terceiros, ainda que resultante de imperfeições técnicas ou vícios redibitórios e, na ocorrência destes, não implica a corresponsabilidade do CONTRATANTE ou de seus agentes ou prepostos.

§ 3º Não obstante a CONTRATADA seja a única e exclusiva responsável pelo fornecimento dos materiais e/ou pela execução de todos os serviços, o CONTRATANTE reserva-se no direito de, sem que de qualquer forma restrinja a plenitude dessa responsabilidade, exercer a mais ampla e completa fiscalização, por intermédio do Fiscal do contrato.

§ 4º O Fiscal do contrato pode sustar qualquer entrega de material e/ou execução do trabalho que esteja sendo executado em desacordo com o especificado, sempre que essa medida se tornar necessária, devendo comunicar o fato de imediato ao Gestor.

§ 5º À fiscalização caberá, ainda, verificar periodicamente o cumprimento pela CONTRATADA das normas de segurança e medicina do trabalho.

§ 6º A ação ou a omissão, total ou parcial, por parte da fiscalização do CONTRATANTE, não eximirá a CONTRATADA da total responsabilidade decorrente de má execução da contratação, inclusive por defeito ou inadequação do produto fornecido.





**PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 24ª REGIÃO**

**Processo nº 18.765/2021
Pregão Eletrônico nº 03/2023
Contrato nº 20/2023**

CLÁUSULA 23 – DAS PENALIDADES

O CONTRATANTE poderá, garantida a prévia defesa, e observada a gravidade da ocorrência, aplicar à CONTRATADA as seguintes sanções, não necessariamente na mesma ordem e que podem ser cumulativas, que seguem:

I - advertência;

II - multa de 0,5 (meio por cento) sobre o valor mensal total dos serviços contratados, para cada dia de atraso na entrega de documentos, limitada a 10% (dez por cento);

III - multa de 2% (dois por cento) sobre o valor mensal total dos serviços contratados, para cada dia útil de atraso no início das operações, limitada a 10% (dez por cento);

IV - multa de 10% (dez por cento) sobre o valor do objeto da inadimplência, em caso de inexecução parcial da obrigação assumida;

V - multa de 30% (trinta por cento) sobre o valor total da contratação correspondente, em caso de inexecução total da obrigação assumida;

VI - impedimento de licitar e de contratar com a União e com o Estado de Mato Grosso do Sul, se for o caso, e descredenciamento no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF, pelo prazo de até 5 (cinco) anos, nos termos dos artigos 7º da Lei nº 10.520/2002 e 49 do Decreto nº 10.024/2019.

§ 1º A CONTRATADA também estará sujeita à multa equivalente a 0,5% (meio por cento) do valor do objeto da inadimplência, por dia que ultrapassar os respectivos prazos abaixo mencionados, limitado a 10% (dez por cento) do correspondente valor, o que não impedirá, a critério do CONTRATANTE, a aplicação das demais sanções legais cabíveis:

I – prazo máximo para entrega dos §§ 1º, 2º e 3º da cláusula 7ª;

II - prazo máximo para início dos atendimentos aos chamados, previstos no § 4º da cláusula 7ª;

III - prazo máximo para conclusão dos atendimentos, previstos no § 4º da cláusula 7ª.

§ 2º As multas por inexecução parcial ou total do objeto poderão ser aplicadas cumulativamente com as demais sanções, bem como com a multa pelo atraso na entrega do objeto.

§ 3º No caso de atraso na entrega do serviço, inexecução parcial ou total, o valor da multa correspondente será retido preventivamente do pagamento e concedido prazo para defesa prévia e recurso, observando-se as disposições contidas no artigo 87, § 2º e 109, inciso I, alínea “f”, da Lei nº 8.666/1993.

§ 4º Decorridos os prazos de defesa prévia e de recurso e mantida a aplicação da multa, o valor correspondente será imediatamente recolhido à conta do Tesouro Nacional. Em não havendo retenção de pagamento, será emitida a GRU (Guia de Recolhimento da União) para o recolhimento, por parte da empresa, à conta do Tesouro Nacional, ou equivalente, para outro Ente da Federação. Caso haja acolhimento ou provimento parcial, o valor retido será devolvido à empresa.





**PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 24ª REGIÃO**

**Processo nº 18.765/2021
Pregão Eletrônico nº 03/2023
Contrato nº 20/2023**

§ 5º Em caso de não pagamento do valor da multa aplicada, conforme estabelecido no parágrafo anterior, o valor será inscrito em dívida ativa da União ou equivalente, para outro Ente da Federação

§ 6º A atuação irregular da CONTRATADA, no cumprimento das obrigações assumidas, acarretará a anotação das penalidades aplicadas no Sistema de Cadastramento Unificado de Fornecedores - SICAF, e, no caso de impedimento de licitar e de contratar, o registro também na página eletrônica do CONTRATANTE (opção "Transparência") e no Cadastro Nacional de Empresas Inidôneas e Suspensas – CEIS, conforme o art. 43, do Decreto nº 8.420/15.

§ 7º A proponente é responsável pela fidelidade e pela legitimidade das informações prestadas e dos documentos apresentados em qualquer fase da contratação.

§ 8º A falsidade de qualquer documento apresentado ou a inverdade das informações nele contidas implicará a rescisão contratual sem prejuízo da aplicação das demais sanções cabíveis.

CLÁUSULA 24 – DAS DEFESAS E DOS RECURSOS

As defesas e os recursos contra punições impostas à CONTRATADA serão regidos pelos artigos 79, 87, 109 e 110 da Lei nº 8.666/93, e poderão ser enviados por e-mail, exclusivamente ao endereço mencionado no ofício de notificação, sem prejuízo do encaminhamento dos originais no prazo estabelecido.

§ 1º A utilização de e-mail para apresentação de defesa prévia e recurso administrativo não exime a CONTRATADA de protocolizar diretamente os originais no Tribunal, ou de providenciar o encaminhamento dos originais (em papel) via Correios, ambos no prazo de até 5 (cinco) dias após o término do prazo legal para apresentação de defesa prévia ou recurso administrativo.

§ 2º O não envio dos originais no prazo estipulado, ou o envio de originais distintos daqueles apresentados por e-mail, acarreta o não conhecimento da manifestação administrativa apresentada por correio eletrônico.

CLÁUSULA 25 – DA CONTAGEM DO PRAZO DE VIGÊNCIA

A contagem do prazo de vigência do contrato dar-se-á na forma do § 3º do art. 132 do Código Civil (Lei nº 10.406/2002), ou seja, os prazos de meses e anos expiram no dia de igual número do de início, ou no imediato, se faltar exata correspondência.

Parágrafo único. Considera-se prorrogado o prazo de vigência até o primeiro dia útil seguinte se o vencimento cair em final de semana (sábado e domingo) ou feriado.

CLÁUSULA 26 – DA CONTAGEM DO DEMAIS PRAZOS DO CONTRATO

Excentuando-se a contagem do prazo de vigência de que trata a cláusula anterior e daqueles com data expressamente indicada, para os demais prazos estabelecidos nesta contratação a contagem excluirá o dia do início e incluirá o dia do vencimento, e considerar-se-ão os dias consecutivos, exceto quando explicitamente disposto em contrário.





**PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 24ª REGIÃO**

**Processo nº 18.765/2021
Pregão Eletrônico nº 03/2023
Contrato nº 20/2023**

§ 1º Só se iniciam e vencem os prazos processuais em dia de efetivo expediente no CONTRATANTE.

§ 2º Os prazos de meses e anos expiram no dia de igual número do de início, ou no imediato, se faltar exata correspondência.

§ 3º Os prazos fixados por hora contar-se-ão de minuto a minuto.

CLÁUSULA 27 – DOS AUMENTOS E DAS REDUÇÕES

Fica assegurada à autoridade competente do CONTRATANTE aumentar ou reduzir a quantidade de postos de trabalho prefixada neste contrato, observados os limites estabelecidos no artigo 65, § 1º, da Lei nº 8.666/1993.

CLÁUSULA 28 – DA RESCISÃO CONTRATUAL

O presente contrato poderá ser rescindido nas hipóteses previstas nos artigos 77 a 79 da Lei nº 8.666/1993, podendo a rescisão ser determinada por ato unilateral e escrito da Administração, nos casos enumerados nos incisos I a XII e XVII do art. 78 do mesmo Diploma Legal.

CLÁUSULA 29 – DA PUBLICAÇÃO

Nos termos do artigo 61, parágrafo único, da Lei nº 8.666/1993, o CONTRATANTE providenciará a remessa de extrato deste contrato, que indicará o nome dos contratantes, o objeto, o valor e a vigência da contratação, para publicação, às suas expensas, no Diário Oficial da União.

CLÁUSULA 30 – DO FORO

Fica eleito o foro de Campo Grande, Estado de Mato Grosso do Sul, com renúncia de qualquer outro, por mais privilegiado que seja para dirimir as questões relacionadas com o presente contrato que não puderem ser resolvidas pela via administrativa.

CLÁUSULA 31 – DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Declaram as partes que este contrato corresponde à manifestação final, completa e exclusiva do acordo entre elas celebrado.

§ 1º A participação nesta contratação pública implica no conhecimento integral dos termos e condições nela inseridos, por parte dos proponentes, bem como das demais normas legais que disciplinam a matéria.

§ 2º As partes não estão eximidas do cumprimento de obrigações e responsabilidades previstas na legislação vigente e não expressas neste instrumento.

§ 3º As partes envolvidas se comprometem a observar as disposições da Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD), quanto ao tratamento dos dados pessoais que lhes forem confiados em razão desta avença, em especial quanto à finalidade, boa-fé e interesse público na utilização de informações pessoais para consecução dos fins a que se propõe a presente contratação.





**PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 24ª REGIÃO**

**Processo nº 18.765/2021
Pregão Eletrônico nº 03/2023
Contrato nº 20/2023**

E, por assim estarem justas e CONTRATADAS, assinam o presente instrumento em 2 (duas) vias, na presença de 2 (duas) testemunhas.

Campo Grande – MS, 04 de agosto de 2023.

(assinado digitalmente)
ANTONIO JORGE SOARES DE SOUZA
CONTRATADA

(assinado digitalmente)
BONIFÁCIO TSUNETAME HIGA JUNIOR
CONTRATANTE

(assinado digitalmente)
ELTON EDUARDO DE LIMA
CONTRATADA

TESTEMUNHAS

(assinado digitalmente)
Flávia Corrêa Martins
Analista Judiciário

(assinado digitalmente)
Jarbas Renê Gonçalves
Analista Judiciário





Justiça do Trabalho

Tribunal Regional do Trabalho 24ª Região

Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação

Anexo I do TR – Especificação Técnica 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:

PinkVERIFY™ Certified ITIL v3	PinkVERIFY™ Certified ITIL 4
<ul style="list-style-type: none">• IM = Incident Management	<ul style="list-style-type: none">• IM = Incident Management
<ul style="list-style-type: none">• SCM = Service Catalog Management	<ul style="list-style-type: none">• SCM = Service Catalog Management
<ul style="list-style-type: none">• RF = Request Fulfillment	<ul style="list-style-type: none">• SRM = Service Request Management
<ul style="list-style-type: none">• KM = Knowledge Management	<ul style="list-style-type: none">• KM = Knowledge Management
<ul style="list-style-type: none">• SACM = Service Asset & Configuration Management	<ul style="list-style-type: none">• SCOM = Service Configuration Management• IAM = IT Asset Management





Justiça do Trabalho

Tribunal Regional do Trabalho 24ª Região

Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação

<ul style="list-style-type: none"> • PM = Problem Management 	<ul style="list-style-type: none"> • PM = Problem Management
<ul style="list-style-type: none"> • CHG = Change Management 	<ul style="list-style-type: none"> • CE = Change Enablement
<ul style="list-style-type: none"> • REL = Release & Deployment Management 	<ul style="list-style-type: none"> • RM = Release Management • DM = Deployment Management
<ul style="list-style-type: none"> • EV = Event Management 	<ul style="list-style-type: none"> • MEM = Monitoring and Event Management

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
- 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;





Justiça do Trabalho

Tribunal Regional do Trabalho 24ª Região

Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação

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;





Justiça do Trabalho

Tribunal Regional do Trabalho 24ª Região

Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação

- 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





Justiça do Trabalho

Tribunal Regional do Trabalho 24ª Região

Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação

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.





Justiça do Trabalho

Tribunal Regional do Trabalho 24ª Região

Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação

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





Justiça do Trabalho

Tribunal Regional do Trabalho 24ª Região

Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação

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





Justiça do Trabalho

Tribunal Regional do Trabalho 24ª Região

Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação

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.

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.





Justiça do Trabalho

Tribunal Regional do Trabalho 24ª Região

Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação

- 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;
 - 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





Justiça do Trabalho

Tribunal Regional do Trabalho 24ª Região

Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação

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,





Justiça do Trabalho

Tribunal Regional do Trabalho 24ª Região

Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação

- 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;





Justiça do Trabalho

Tribunal Regional do Trabalho 24ª Região

Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação

- 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 24ª 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;
 - 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;





Justiça do Trabalho

Tribunal Regional do Trabalho 24ª Região

Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação

- 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.





Justiça do Trabalho

Tribunal Regional do Trabalho 24ª Região

Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação

- 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;





Justiça do Trabalho

Tribunal Regional do Trabalho 24ª Região

Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação

- 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;

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;





Justiça do Trabalho

Tribunal Regional do Trabalho 24ª Região

Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação

- 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;





Justiça do Trabalho

Tribunal Regional do Trabalho 24ª Região

Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação

- 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;
 - 1.2.7.3.5. A solução deve suportar o roteamento automático e a coordenação de requisições de serviço entre os times de suporte;





Justiça do Trabalho

Tribunal Regional do Trabalho 24ª Região

Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação

- 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.
 - 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;





Justiça do Trabalho

Tribunal Regional do Trabalho 24ª Região

Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação

- 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.





Justiça do Trabalho

Tribunal Regional do Trabalho 24ª Região

Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação

- 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.
- 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;





Justiça do Trabalho

Tribunal Regional do Trabalho 24ª Região

Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação

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;

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 escalação 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 escalação 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 escalação 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 resolvidor;





Justiça do Trabalho

Tribunal Regional do Trabalho 24ª Região

Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação

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

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





Justiça do Trabalho

Tribunal Regional do Trabalho 24^a Região

Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação

- 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.
- 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





Justiça do Trabalho

Tribunal Regional do Trabalho 24ª Região

Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação

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. 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





Justiça do Trabalho

Tribunal Regional do Trabalho 24ª Região

Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação

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.





Justiça do Trabalho

Tribunal Regional do Trabalho 24ª Região

Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação

- 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





Justiça do Trabalho

Tribunal Regional do Trabalho 24ª Região

Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação

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.





Justiça do Trabalho

Tribunal Regional do Trabalho 24ª Região

Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação

- 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;





Justiça do Trabalho

Tribunal Regional do Trabalho 24ª Região

Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação

- 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;
 - 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;





Justiça do Trabalho

Tribunal Regional do Trabalho 24ª Região

Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação

- 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:

Complexidade	Descrição
Alta	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.





Justiça do Trabalho

Tribunal Regional do Trabalho 24^a Região

Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação

Média	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.
Baixa	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;





Justiça do Trabalho

Tribunal Regional do Trabalho 24ª Região

Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação

- 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;
 - 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;





Justiça do Trabalho

Tribunal Regional do Trabalho 24ª Região

Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação

- 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;





Justiça do Trabalho

Tribunal Regional do Trabalho 24ª Região

Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação

- 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.





Justiça do Trabalho

Tribunal Regional do Trabalho 24^a Região

Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação

- 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 constate 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.





Justiça do Trabalho

Tribunal Regional do Trabalho 24ª Região

Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação

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.





Justiça do Trabalho

Tribunal Regional do Trabalho 24^a Região

Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação

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 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;





Justiça do Trabalho

Tribunal Regional do Trabalho 24ª Região

Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação

- 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;





Justiça do Trabalho

Tribunal Regional do Trabalho 24ª Região

Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação

- 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 do TR - Matriz Ponto a ponto

Item	Descrição	Forma de Atendimento	Ponto a ponto quanto a documentação da solução
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;		
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;		
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;		
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;		
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 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;		
Requisitos de Acessibilidade			
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/ ;		
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;		
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.		
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;		
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.		
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.		
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;		
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;		
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 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;		
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;		
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 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;		
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;		
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;		
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.		
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.		
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;		
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.		
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.		
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;		
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;		
Gerenciamento de Conhecimento			
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;		
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.		
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.	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 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.		





Justiça do Trabalho

Tribunal Regional do Trabalho 24ª Região

Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicação

ANEXO III do TR - Órgãos Participantes e Quantitativos

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	SETIC Alexandre Rosa Camy Telefone: 67 3316-1720 E-mail: acamy@trt24.jus.br	80026
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: eduardoortiz@trt23.jus.br	80025
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 22ª REGIÃO CNPJ: 03.458.141/0001-40	Avenida João XXIII, 1460 - Bairro Noivos, CEP 64045-000 - Edifício Sede do TRT PI, 4º andar - Secretaria de Informática TERESINA - PI CEP: 64.014-210	STIC Francisco Ravel da Silva Telefone: 86 2106-9515 / 66 98804-1080 E-mail: stic@trt22.jus.br	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: segs@trt21.jus.br	80021
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 18ª 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: il.reboucas@trt18.jus.br	80020
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 17ª REGIÃO CNPJ: 02.488.507/0001-61	Avenida Nossa Senhora dos Navegantes, nº 1245, Enseada do Suá, Vitória - ES CEP 29.050-335	SETIC JOHNATHAN MARQUES SILVEIRA CARIOCA Telefone: (27) 3185-2030 / (27) 3321-2515 E-mail: setic@trt17.jus.br	80019
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 16ª REGIÃO CNPJ: 23.608.631/0001-93	Av. Senador Vitorino Freire, Nº 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: gestaotic@trt16.jus.br	80018
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 14ª REGIÃO CNPJ: 03.326.815/0001-53	Rua Almirante Barroso, 600 Porto Velho – RO CEP 76.801-901	SETIC Robert Armando Rosa E-mail: robert.rosa@trt14.jus.br Telefone: (69) 3218-6304	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: myriansilva@mpms.mp.br	453860



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

ANEXO III do TR - Órgãos Participantes e Quantitativos

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



PROAD 18765/2021

CERTIDÃO DE ASSINATURA

O seguinte documentos foi assinado em 04/08/2023 por ANTONIO JORGE SOARES DE SOUZA
(CPF: 39391280749)

301 - CONTRATO - n° 20/2023

Certidão gerada automaticamente pelo sistema.



PROAD 18765/2021

CERTIDÃO DE ASSINATURA

O seguinte documentos foi assinado em 04/08/2023 por ELTON EDUARDO DE LIMA (CPF:
9572614703)

301 - CONTRATO - nº 20/2023

Certidão gerada automaticamente pelo sistema.



DIRETORIA-GERAL

EXTRATO DO CONTRATO Nº 22/2023

PROCESSO ADM. VIRTUAL - PROAD Nº 7233/2022. Contratante: TRT-14ª REGIÃO. Contratada: VOETUR TURISMO E REPRESENTAÇÕES LTDA., inscrita no CNPJ sob o nº 01.017.250/0001-05. Objeto: O objeto do presente instrumento é a contratação de prestação de serviço, por intermédio de operadora ou agência de viagens, para cotação, reserva e fornecimento de passagens aéreas nacionais domésticas e internacionais e demais serviços complementares, por meio de atendimento remoto (e-mail) e por telefone, conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas no Edital e seus anexos. Vigência: de 2 (dois) anos, com início a partir de 1/09/2023. Dotação Orçamentária: Programa de PTRES 168137; 168142 e 168140 - Natureza da Despesa: 339033 - Nota de Empenho 2023NE000629 e 2023NE000631 de 18/07/2023; e 2023NE000636 de 24/07/2023. Assinado: 01/08/2023. Valor estimado anual de R\$1.764.000,00. Assinaturas: EDER JORGE MACHADO SANTANA, Diretor Geral e Ordenador de Despesas do TRT-14ª Região, em substituição, e de outro, HUMBERTO AGENOR CANÇADO LIMA, representante da contratada.

TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 18ª REGIÃO

EXTRATO DE TERMO ADITIVO

PROCESSO: TRT/18ª nº 8562/2022. CESSIÃO: BRB - BANCO DE BRASILIA S.A. ESPÉCIE: 1º termo aditivo à Cessão de Uso nº 07/2022. OBJETO: Prorroga a vigência do ajuste, pelo período de 12 meses, a contar de 17/08/2023. FUNDAMENTO LEGAL: Art. 57, inciso II, da Lei nº 8.666/1993. DATA DE ASSINATURA: 04/08/2023.

EXTRATO DE TERMO ADITIVO

PROCESSO: TRT/18ª nº 9840/2022. CONTRATADA: ARKFORMAS COMÉRCIO E REPRESENTAÇÕES DE MÓVEIS LTDA. ESPÉCIE: 1º termo aditivo ao contrato nº 06/2023. OBJETO: Acresce em 25% o valor total estimado da contratação, dentre outras adequações. FUNDAMENTO LEGAL: Art. 65, inciso I, alínea "b", e §1º, inciso II, da Lei 8.666/1993. DATA DE ASSINATURA: 07/08/2023.

AVISO DE REABERTURA DE PRAZO
PREGÃO Nº 51/2023

Comunicamos a reabertura de prazo da licitação supracitada, processo Nº 10826/2023, publicada no D.O.U de 26/07/2023. Objeto: Pregão Eletrônico - Contratação de empresa especializada na produção, gravação e edição audiovisual de documentário institucional (de 45 minutos) para registrar a pandemia da Covid-19 no âmbito do TRT-18 e de produção de um vídeo compacto (do videodocumentário) para a veiculação nas redes sociais do Tribunal, conforme edital. Novo Edital: 08/08/2023 das 08h00 às 16h00. Endereço: Rua 51 C/ T-1 Nº 1403 Lt. 7 a 22 Qd. 22 Setor Bueno Setor Bueno - GOIANIA - GO. Entrega das Propostas: a partir de 08/08/2023 às 08h00 no site www.comprasnet.gov.br. Abertura das Propostas: 24/08/2023, às 10h00 no site www.comprasnet.gov.br.

THAIS ARTIAGA ESTEVES NUNES
Pregoeira

(SIDE - 07/08/2023) 080020-00001-2023NE000001

AVISO DE REGISTRO DE PREÇOS

O TRT da 18ª Região torna pública a Ata de Registro de Preços referente ao Pregão Eletrônico nº 41/2023 (PA nº 3783/2023), onde resolve registrar os preços para eventual aquisição de nobreaks de 10 kva e 20 kva para futura utilização. Vigência: 12 (doze) meses a contar da data da publicação no Diário Oficial da União. Cujos itens foram adjudicados conforme quadro abaixo:

Empresa Beneficiária	Item	Valor Unitário
ATA SISTEMAS DE ENERGIA LTDA (CNPJ: 07.045.469/0001-96)	1	R\$ 13.380,00
	2	R\$ 31.200,00

As especificações completas do objeto encontram-se no edital do referido pregão disponibilizado no site <http://www.trt18.jus.br>.

ÁLVARO CELSO BONFIM RESENDE
Diretor-Geral

TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 24ª REGIÃO

DIRETORIA-GERAL

EXTRATO DE CONTRATO

Proc. nº 18.765/2021. Contrato nº 20/2023. Contratante: TRT da 24ª Região, CNPJ nº 37.115.409/0001-63. Contratada: Central IT Tecnologia da Informação S/A, inscrita no CNPJ sob nº 07.171.299/0001-96. Objeto: Prestação de serviços de continuados especializados em fornecimento de solução para gestão de serviços de Tecnologia da Informação, no modelo software como serviços (SaaS) e serviços de implantação, em conformidade com as práticas estabelecidas pelo modelo ITIL (Information Technology Infrastructure Library). Vigência: 30 (trinta) meses a contar da data de assinatura do contrato. Valor total estimado (30 meses): R\$ 913.840,00. Pregão Eletrônico nº 03/2023. PTRES 168296. 3.3.90.40. 2023NE000395. 2023NE000396. 2023NE000397. Assinatura: 04.08.2023. Bonifácio Tsumetane Higa Junior/Contratante; Antonio Jorge Soares de Souza e Elton Eduardo de Lima/Contratada.

JUSTIÇA FEDERAL

1ª REGIÃO

SEÇÃO JUDICIÁRIA NO AMAPÁ

EXTRATO DE INEXIGIBILIDADE DE LICITAÇÃO

ESPÉCIE: EXTRATO DE INEXIGIBILIDADE DE LICITAÇÃO N 16/2023. Processo: 0001570-97.2023.4.01.8003. OBJETO: contratação de empresa/órgão para realização de curso gerencial de "CONTROLES NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA" para capacitação de até 25 (vinte e cinco) servidores/gestores da área Administrativa da Seção Judiciária do Amapá ou demais seccionais do TRF1 em caso de vagas remanescentes. Fundamento Legal: Art. 74, III, f, da Lei n. 14.133/2021. Justificativa: A área de Gestão de Pessoas da SJAP deve continuamente promover ações de treinamento voltadas para excelência na realização e manutenção de atividades e procedimentos que regem o serviço público, objetivando eficiência e reduzindo o risco operacional. Anselmo Gonçalves da Silva, Diretor do Foro. Valor Global: R\$ 5.750,00 CONTRATADO: Escola da REJUFÉ (ASSOCIAÇÃO DOS JUÍZES JERAIAS DA 5ª REGIÃO - REJUFÉ), CNPJ 00.355.855/0001-35.

AVISO DE LICITAÇÃO

PREGÃO ELETRÔNICO Nº 9/2023 - UASG 90037

Nº Processo: 630420234018003. Objeto: Contratação de serviços especializados de jardinagem por área, a serem executados com regime de dedicação exclusiva de mão de obra, nas quantidades do Quadro 1 do termo de referência, conforme condições e exigências estabelecidas no referido instrumento. Total de Itens Licitados: 1. Edital: 08/08/2023 das 08h00 às 17h59. Endereço: Rodovia Norte Sul, S/nº, Infraero li, Macapá/AP ou <https://www.gov.br/compras/edital/90037-5-00009-2023>. Entrega de Propostas: a partir de 08/08/2023 às 08h00 no site www.gov.br/compras. Abertura de Propostas: 22/08/2023 às 10h00 no site www.gov.br/compras.

ANDRE RICARDO BARROSO
Pregoeiro

(SIASgnet - 07/08/2023) 90037-00001-2023NE000001

SEÇÃO JUDICIÁRIA DO DISTRITO FEDERAL

AVISO DE CREDENCIAMENTO Nº 2/2023

A Justiça Federal de 1º Grau no Distrito Federal, torna publico que realizará o credenciamento de Leiloeiros Públicos Oficiais, pessoa física, visando à alienação de bens móveis inservíveis pertencentes à SJDF.

Os interessados deverão enviar à Comissão Permanente de Licitação, toda a documentação, em formato digital, para o endereço eletrônico selic.df@trf1.jus.br ou selic.df@gmail.com no período de 09/08/2023 a 31/08/2023.

O edital será disponibilizado, na íntegra, no endereço eletrônico: <https://portal.trf1.jus.br/sjdf/transparencia/licitacoes/licitacoes.htm>.

Brasília-DF, 7 de agosto de 2023.
COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO

DIRETORIA DO FORO

SECRETARIA ADMINISTRATIVA

AVISO DE REGISTRO DE PREÇOS

A Justiça Federal de 1º Grau no Distrito Federal, com base no Decreto 7.892/2013, torna público o Registro de Preços nº 32/2023, para aquisição de materiais elétricos diversos, referente ao Pregão Eletrônico SRP nº 23/2023 e ao PAe nº 0007424-66.2023.4.01.8005, com vigência de 12 (doze) meses, a contar da assinatura pelas partes, 07/08/2023. Empresa vencedora: LOJÃO DAS FERRAMENTAS, com valor total de R\$ 33.202,60 (trinta e três mil duzentos e dois reais e sessenta centavos).

A ata será disponibilizada, na íntegra, no endereço eletrônico: https://portal.trf1.jus.br/Consulta/ContasPublicas/TRF1_CP_AtasRegistroPreco.php

Brasília-DF, 7 de agosto de 2023.
ERICO DE SOUZA SANTOS

Diretor da Secretaria Administrativa

AVISO DE REGISTRO DE PREÇOS

A Justiça Federal de 1º Grau no Distrito Federal, com base no Decreto 7.892/2013, torna público o Registro de Preços nº 33/2023, para aquisição de materiais elétricos diversos, referente ao Pregão Eletrônico SRP nº 23/2023 e ao PAe nº 0007424-66.2023.4.01.8005, com vigência de 12 (doze) meses, a contar da assinatura pelas partes, 07/08/2023. Empresa vencedora: KSA FORTE COMÉRCIO DE PRODUTOS DE INFORMÁTICA LIMITADA, com valor total de R\$ 9.478,00 (nove mil quatrocentos e setenta e oito reais).

A ata será disponibilizada, na íntegra, no endereço eletrônico: https://portal.trf1.jus.br/Consulta/ContasPublicas/TRF1_CP_AtasRegistroPreco.php

Brasília-DF, 7 de agosto de 2023.
ERICO DE SOUZA SANTOS

Diretor da Secretaria Administrativa

AVISO DE REGISTRO DE PREÇOS

A Justiça Federal de 1º Grau no Distrito Federal, com base no Decreto 7.892/2013, torna público o Registro de Preços nº 34/2023, para aquisição de materiais elétricos diversos, referente ao Pregão Eletrônico SRP nº 23/2023 e ao PAe nº 0007424-66.2023.4.01.8005, com vigência de 12 (doze) meses, a contar da assinatura pelas partes, 07/08/2023. Empresa vencedora: 51.110.482 LUIZ CARLOS MENDONÇA DE ALCANTARA, com valor total de R\$ 4.213,20 (quatro mil duzentos e treze reais e vinte centavos).

A ata será disponibilizada, na íntegra, no endereço eletrônico: https://portal.trf1.jus.br/Consulta/ContasPublicas/TRF1_CP_AtasRegistroPreco.php

Brasília-DF, 7 de agosto de 2023.
ERICO DE SOUZA SANTOS

Diretor da Secretaria Administrativa

EXTRATO DE TERMO ADITIVO

Processo eletrônico nº 0016422-23.2023.4.01.8005/Contratante: Justiça Federal de Primeiro Grau no Distrito Federal./ CNPJ: 05.456.457/0001-29./ Contratada: AC SEGURANÇA EIRELI./CNPJ: 09.459.901/0001-10./Espécie: 3º Termo Aditivo ao Contrato SJ/DF nº 10/2023./ Objeto: Inclusão do item "38" na Cláusula Terceira do Contrato SJ/DF nº 10/2023, que trata da realização de consulta periódica anual, pelos prestadores, do nada consta criminal./Fundamentação Legal: Lei nº 8.666/93/Data da assinatura: 07/08/2023./Assinam: Erico de Souza Santos, Diretor da Secretaria Administrativa, pela Contratante, e Nathan Almeida Andrade, Representante Legal, pela Contratada.

SEÇÃO JUDICIÁRIA EM GOIÁS

DIRETORIA DO FORO

SECRETARIA ADMINISTRATIVA

EXTRATO DE CREDENCIAMENTO

ESPÉCIE: Extrato do Termo de Credenciamento, Proc. 0001974-76.2022.4.01.8006, celebrado entre a União Federal, por intermédio da Justiça Federal de Primeiro Grau em Goiás e IVALNETE MARIA DA COSTA GUERRA. OBJETO: Prestação de serviços odontológicos. DATA DE ASSINATURA: 10/01/2023. PERÍODO DE VIGÊNCIA: a partir da assinatura e enquanto perdurarem as condições de contratação. DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA: Unidade Orçamentária 12.101 - Programa de Trabalho 02301056920040001 - Elemento de Despesa 339039 - Outros Serviços de Terceiros - Pessoa Jurídica, Nota de Empenho 2023NE000016, emitida em 12/01/2023, no valor estimado de R\$ 20.550,74 (vinte mil e quinhentos e cinquenta reais e setenta e quatro centavos), para cobertura de despesas durante o exercício de 2023. EMBASAMENTO LEGAL: Lei 14.133, de 01/04/2021, arts. 74, IV, 78, I e 79; Regulamento Geral do PRO-SOCIAL (Resolução Presi/Secbe 09/2014, aprovada pelo Conselho Deliberativo do Pro-Social, em sessão de 09/04/2014, e homologada pelo Conselho de Administração, sessão de 22/04/2014; Processo Administrativo 6.839/2006). ASSINAM O INSTRUMENTO: Dr. Warney Paulo Nery Araújo, Juiz Federal Diretor do Foro, pela Justiça Federal em Goiás; IVALNETE MARIA DA COSTA GUERRA, pela Credenciada.

FLÁVIA
CORRÊA
MARTINS
08/08/2023 08:45



PROAD-18765/2021-DOC-304 Para verificar a autenticidade desta cópia,
acesse o seguinte endereço eletrônico e informe o código 2023.BKGG.VHXX:
<https://adm.trt24.jus.br/proad/pages/consultadocumento.xhtml>

Documento assinado digitalmente conforme MP nº 2.200-2 de 24/08/2001,
que institui a Infraestrutura de Chaves Públicas Brasileira - ICP-Brasil.

